DIRECTRIUS

DIRECTRIUS DE L'IFLA

per al servei de les biblioteques públiques

SEGONA EDICIÓ REVISADA

IFLA

{B·D Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya

DIRECTRIUS DE L'IFLA

per al servei de les biblioteques públiques

SEGONA EDICIÓ REVISADA

DIRECTRIUS DE L'IFLA

per al servei de les biblioteques públiques

SEGONA EDICIÓ REVISADA

Col·legi Oficial
de Bibliotecaris-
Documentalistes
de Catalunya

2a edició, completament revisada
Editada per Christie Koontz i Barbara Gubbin
Edició original: IFLA public library service guidelines. – 2nd, completely rev. ed. / edited by Christie Koontz and Barbara Gubbin. – Berlin/New York : Walter de Gruyter GmbH & Co. KG, 2010 (IFLA Publications; 147)
ISBN 978-3-11-023226-4. ISSN 0344-6891

Edició catalana revisada i adaptada per: Cristina Galí, Ferran Burguillos, Mònica Medina i Àngels Migueles
Revisió del text: Núria Palomar i Amadeu Pons
Col·lecció: Directrius
Coordinador de la col·lecció: Amadeu Pons
Disseny gràfic i maquetació: www.teresacanal.com
Editat pel Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya
Barcelona, abril 2013

SUMARI

Pròleg a l'edició catalana **8**

Pròleg **9**

Introducció **10**

La funció i els objectius de la biblioteca pública **12**
1.1 Introducció 13
1.2 Definició de la biblioteca pública 13
1.3 Els objectius de la biblioteca pública 13
1.4 Un agent de canvi 20
1.5 Llibertat d'informació 21
1.6 Accés universal 21
1.7 Necessitats locals 22
1.8 Cultura local 22
1.9 Les arrels culturals de la biblioteca pública 23
1.10 Biblioteques sense parets 24
1.11 Els edificis de les biblioteques 25
1.12 Recursos 26
1.13 El valor de les biblioteques públiques 26
Bibliografia 27
Edificis 29

El marc jurídic i econòmic **31**
2.1 Introducció 32
2.2 La biblioteca pública i l'Administració 32
2.3 La legislació relativa a les biblioteques públiques 34
2.4 Finançament 37
2.5 Òrgans de govern de la biblioteca pública 40
2.6 L'administració de la biblioteca pública 41
2.7 Promoció i difusió 41
Bibliografia 42

Satisfer les necessitats dels usuaris i usuàries **44**
3.1 Introducció 45
3.2 Identificació dels usuaris i usuàries potencials 46
3.3 Anàlisi de les necessitats de la comunitat 46
3.4 Serveis per als usuaris i usuàries 47
3.5 Atenció a l'usuari 58
3.6 Formació d'usuaris i usuàries 60
3.7 Col·laboració i intercanvi de recursos 61
3.8 Xarxes digitals 63
3.9 Accés als serveis 65
3.10 L'edifici de la biblioteca 66
Bibliografia 71

El desenvolupament de la col·lecció **74**
4.1 Introducció 75
4.2 Política de gestió i desenvolupament de la col·lecció 75
4.3 Diversitat de recursos 77
4.4 Desenvolupament de la col·lecció 79
4.5 Principis per al manteniment de la col·lecció 80
4.6 Estàndards per a les col·leccions 82
4.7 Estàndards per als serveis digitals d'informació 83
4.8 Programa per al desenvolupament de la col·lecció de les biblioteques noves 83
4.9 Índexs d'adquisició i esporgada 85
4.10 Gestió de la col·lecció digital 86
Bibliografia 87

Recursos humans **89**
5.1 Introducció 90
5.2 Les competències del personal de la biblioteca 90
5.3 Categories del personal 91
5.4 Normes ètiques 94
5.5 Les tasques del personal de la biblioteca 94
5.6 Dotació de personal 95
5.7 Formació del personal bibliotecari 95
5.8 Formació contínua 96
5.9 Promoció professional 97
5.10 Condicions del lloc de treball 97
5.11 Voluntariat 98
Bibliografia 99

La gestió de les biblioteques públiques **101**
6.1 Introducció 102
6.2 Competències per a la gestió 102
6.3 Creació i manteniment de xarxes de biblioteques 106
6.4 Gestió econòmica 106
6.5 Gestió dels recursos bibliotecaris 107
6.6 Gestió del personal 107
6.7 Planificació i desenvolupament dels sistemes bibliotecaris 108
6.8 La gestió del canvi 108
6.9 Delegació de responsabilitats 109
6.10 Eines de gestió 109
Bibliografia 115

El màrqueting a les biblioteques públiques **116**
7.1 Introducció 117
7.2 Eines de màrqueting 117
7.3 Política de màrqueting i comunicació 121
7.4 Relacions públiques 121
Bibliografia 124

APÈNDIXS **126**
Apèndix 1 127
Apèndix 2 130
Apèndix 3 135
Apèndix 4 137
Apèndix 5 141
Apèndix 6 143

Bibliografia general de l'IFLA **146**

PRÒLEG A L'EDICIÓ CATALANA

Les *Directrius de l'IFLA per al servei de les biblioteques públiques* representen un dels documents de referència per a moltes i molts professionals bibliotecaris i, és per això, que des del Col·legi hem volgut oferir la traducció d'aquesta nova edició de les directrius. Cal destacar, doncs, el paper normalitzador del Col·legi en la publicació de traduccions catalanes de directrius i d'altres documents.

En el procés de revisió d'aquestes directrius s'han corregit dues errades que hi havia a la versió original referent a exemples concrets de biblioteques públiques de Catalunya:

- Exemple de l'epígraf *1.8 Cultura local*.
- *Apèndix 4. Estàndards per a la construcció d'edificis per a biblioteques (Ontario i Catalunya)*.

Des del Col·legi volem agrair l'esforç i la implicació de les persones que han participat en la revisió d'aquestes directrius amb l'objectiu de disposar d'unes directrius que s'adaptin a la realitat de les biblioteques públiques catalanes. Així doncs, un agraïment a en Ferran Burguillos, a la Mònica Medina, l'Àngels Migueles, en especial, a la Cristina Galí, com a coordinadora de la revisió d'aquestes directrius.

Esperem que aquestes directrius siguin útils per seguir tenint unes biblioteques públiques de qualitat.

PRÒLEG

Aquesta publicació revisa les *Directrius IFLA/UNESCO per al desenvolupament del servei de biblioteques públiques* aparegudes el 2001. És resultat del treball conjunt de diversos membres del Comitè de la Secció de Biblioteques Públiques de l'IFLA.

La biblioteca pública és el principal punt d'accés de la comunitat a la informació, dinàmic i fonamental, dissenyat per a respondre de manera proactiva a les múltiples i canviants necessitats d'informació. Aquestes directrius tenen l'objectiu d'orientar els i les professionals de la informació i la documentació en la majoria de situacions, ajudar-los a millorar el desenvolupament de serveis que siguin eficaços, de col·leccions adients i de recursos accessibles que s'adeqüin a l'entorn i a les necessitats de la comunitat local. En l'engrescador i complex món de la informació d'avui dia, és fonamental que els professionals de les biblioteques assoleixin l'èxit en la cerca del coneixement, la informació i l'experiència creativa. Esperem que aquestes directrius facilitin aquesta cerca, i que, en última instància, millorin el potencial d'aprenentatge i la qualitat de vida de les comunitats a les quals les biblioteques donen servei.

Volem agrair les opinions i les contribucions de tots aquells que han col·laborat en aquest treball des dels seus inicis el 1973, especialment els membres de la Secció de Biblioteques Públiques de l'IFLA que van aportar exemples pràctics per a il·lustrar el text, i en concret John Lake per la seva tasca d'edició. Volem donar les gràcies a Nicole Stroud, bibliotecària i estudiant de postgrau de la Universitat de l'estat de Florida, per col·laborar en l'edició del text i per contribuir al nou apartat de desenvolupament de la col·lecció digital. També volem esmentar tots aquells qui han col·laborat en altres apartats nous: Janet Lynch Forde (alfabetització informacional), Monika Antonelli (biblioteques sostenibles), Lauren Mandel (serveis de l'Administració electrònica), Laura Brenkus (recursos humans) i l'editora Christie Koontz (màrqueting).

L'interès que aquesta publicació ha generat al llarg dels anys fa palesa la demanda d'unes directrius que reflecteixin els canvis en el món de la informació en què treballen les biblioteques. Confiem que aquestes directrius seran vàlides per a les biblioteques públiques del segle XXI, sigui quina sigui la fase del seu desenvolupament, i que continuaran ajudant els professionals de la informació i la documentació a afrontar els reptes diaris. En efecte, és amb aquesta convicció que oferim aquesta obra revisada a tothom qui es dedica al desenvolupament de biblioteques públiques arreu del món.

Les editores, Christie Koontz i Barbara A.B. Gubbin

INTRODUCCIÓ

L'edició de les directrius del 2001, de la mateixa manera que aquesta nova edició, incloïa exemples de la prestació de serveis d'arreu del món. No es pretén que aquesta tria sigui exhaustiva o que contingui necessàriament els exemples més destacats. La intenció és que els exemples serveixin per a il·lustrar el text amb algunes instantànies d'allò que passa a les biblioteques públiques de diversos països i aportin una visió de solucions imaginatives a reptes concrets. Som conscients que aquests exemples són molt selectius i que se'n podrien emprar d'altres igual de significatius, però sí que mostren allò que es fa arreu del món, en un context local, per adequar les biblioteques públiques a les necessitats dels seus usuaris i usuàries o clients[1]. També s'hi ha inclòs les adreces URL d'algunes d'aquestes iniciatives perquè es pugui accedir a una informació més detallada. En aquesta edició, la bibliografia relacionada s'annexa a cada capítol, on figuren també les publicacions de l'IFLA, que apareixen resumides al final del document. Finalment, s'inclouen dos nous apèndixs: els *Estàndards i directrius per a les biblioteques públiques de Queensland* i l'actualització del *Manifest de l'IFLA/UNESCO* de 2009.

Aquests últims anys, les ràpides i grans transformacions que s'han produït en les tecnologies de la informació han revolucionat els sistemes de recopilació i presentació de la informació, i la manera d'accedir-hi. La sinergia entre les tecnologies de la informació i de la comunicació permet accedir a la informació d'una manera que no es podia imaginar ni de lluny quan es van publicar les Directrius el 1986 i el 2001. La velocitat dels canvis s'ha accelerat, i aquesta tendència continua en augment. Hi ha pocs sectors d'activitat que no en resultin afectats, i la biblioteca pública, que precisament té com a funció primordial la provisió d'informació, afronta el desafiament d'unes transformacions radicals en tots els aspectes de l'organització i la prestació de serveis.

Moltes biblioteques públiques han reaccionat davant el repte de la revolució digital i han aprofitat l'oportunitat per desenvolupar els seus serveis mitjançant uns mètodes nous i engrescadors. Tanmateix, per aprofitar les possibilitats de les tecnologies de la informació i de la comunicació, és imprescindible estar alfabetitzat, tenir coneixements en l'ús de les tecnologies de la informació i disposar d'una xarxa fiable de telecomunicacions. Així doncs, continua ben viu el perill d'una distància creixent entre els *rics* i els *pobres* en informació. Aquesta distància no es produeix només entre països en diferents fases de desenvolupament, sinó també entre grups i persones dins d'un mateix país.

Les biblioteques públiques tenen l'oportunitat extraordinària d'introduir tothom en aquesta conversa global i superar l'anomenada *bretxa digital*. Poden assolir-ho proporcionant un accés públic a les tecnologies de la informació i uns coneixements informàtics bàsics, com també participant en campanyes per combatre l'analfabetisme digital. Tanmateix, per complir

1. Nota de la revisió: *Customers* en la versió original en anglès. Tal com s'explica a la introducció del capítol 3, "Satisfer les necessitats dels usuaris i usuàries", s'empra el terme *client*, en comptes d'*usuari*, per reflectir millor la consideració d'aquells no usuaris de les biblioteques públiques com a clients potencials. Malgrat que la versió original en anglès empra indistintament un i altre terme, s'ha optat per mantenir el terme *usuari* al llarg del text en català, ja que aquest mot és el que s'utilitza de manera preferent i està més consolidat en la nostra terminologia i entorn professional.

el principi d'accés universal, també han de continuar mantenint els serveis que ofereixen informació d'altres maneres; per exemple, mitjançant les obres impreses o la tradició oral, que probablement continuaran tenint una importància vital en un futur immediat. Tot i que una biblioteca pública ha de tenir entre els seus objectius fonamentals convertir-se en el portal d'entrada al món de la informació digital, no s'ha d'estalviar esforços per mantenir obertes altres vies d'accés al coneixement i a la informació. Aquests factors emplacen les biblioteques públiques davant d'un desafiament de primer ordre, i la seva reacció en determinarà la viabilitat futura. Les recomanacions d'aquest document s'emmarquen en aquest escenari.

1

LA FUNCIÓ I ELS OBJECTIUS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

LA FUNCIÓ I ELS OBJECTIUS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

"La biblioteca pública, porta local d'accés al coneixement, ofereix les condicions bàsiques per a la formació al llarg de la vida, la independència en la presa de decisions i el desenvolupament cultural de les persones i els grups socials."
(*Manifest de la Biblioteca Pública de l'IFLA/UNESCO*, 1994)

1.1 INTRODUCCIÓ

En aquest capítol s'exposen de manera general la funció i els objectius de la biblioteca pública (tal com es defineixen i estipulen al *Manifest de l'IFLA/UNESCO*, 1994, apèndix 1).
Els conceptes bàsics es desenvolupen més detalladament en capítols posteriors.

1.2 DEFINICIÓ DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Les biblioteques públiques són un fenomen estès arreu del món. Apareixen en un ampli ventall de societats, i en una gran diversitat de cultures en diferents fases de desenvolupament. Tot i que la diversitat dels contextos en què actuen ha de donar lloc per força a diferències pel que fa als serveis que ofereixen i la manera com es presten, normalment tenen unes característiques en comú, que es poden definir de la manera següent: la biblioteca pública és una organització fundada per la comunitat, de la qual rep suport i finançament, ja sigui per mitjà del govern local, regional o estatal, o per mitjà d'altres tipus d'institucions. Proporcionen accés al coneixement, a la informació, a l'aprenentatge al llarg de la vida i a les obres de ficció per mitjà d'una varietat de recursos i serveis, als quals tenen accés tots els membres de la comunitat sense distinció de raça, nacionalitat, edat, sexe, religió, llengua, discapacitat, situació econòmica i laboral i nivell d'estudis.

1.3 ELS OBJECTIUS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

L'objectiu principal de la biblioteca pública és proporcionar recursos i serveis en diferents mitjans per atendre les necessitats de les persones i els grups pel que fa a l'educació, la informació i el desenvolupament personal, incloent-hi l'esbarjo i el lleure. Les biblioteques públiques exerceixen una funció important en el desenvolupament i la continuïtat d'una societat democràtica per tal com ofereixen accés individual a un ampli i variat ventall de coneixements, idees i opinions.

- El Consell de Biblioteques Públiques finès va promoure un nou lema per a les biblioteques públiques del país: "La biblioteca és un lloc de trobada de persones i d'idees. Biblioteca: inspiradora, sorprenent, enriquidora".
- Els Estàndards i directrius per a les biblioteques públiques de Queensland es van formular per millorar els procediments que s'apliquen a les biblioteques públiques de l'estat, a Austràlia, i per proporcionar-los objectius assolibles. Els estàndards es consideren una guia de bones pràctiques destinades a les persones responsables de la gestió dels serveis de les biblioteques públiques (vegeu l'apèndix 6) ‹http://ves.cat/chik› [consulta: 08/01/2013].

1.3.1 Educació

"Promoure l'educació individual i autodidacta, com també l'ensenyament formal en tots els nivells."
(Manifest)

La necessitat d'una institució a l'abast de tothom que ofereixi accés al coneixement –en suport imprès o en d'altres, com ara per mitjà de recursos multimèdia o d'Internet–, per contribuir a l'educació formal i no formal, ha estat el motiu pel qual s'han fundat i mantingut la majoria de biblioteques públiques, i continua sent un dels seus objectius fonamentals. Al llarg de la vida, les persones necessiten aprendre en centres d'ensenyament formal –com ara escoles, instituts o universitats–, o en un context menys formal relacionat amb la vida laboral i quotidiana. El procés d'aprenentatge no acaba al final de l'educació formal, sinó que, per a gairebé tothom, és una activitat que es prolonga al llarg de la vida. En una societat cada vegada més complexa, les persones necessiten adquirir noves competències en les diferents fases de la seva vida, i la biblioteca pública té un paper important a l'hora de contribuir a aquest procés.

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

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

Als països en què es considera primordial la promoció de l'educació, l'objectiu de les biblioteques públiques és servir de suport a l'ensenyament formal. Tanmateix, les modalitats de suport que les biblioteques públiques poden prestar a l'educació formal i no formal són diverses, ja que depenen del context local i del nivell de recursos disponibles.

- A Singapur, la missió atribuïda a les biblioteques públiques és la d'"oferir serveis bibliotecaris i d'informació fiables, accessibles i connectats globalment a fi d'afavorir una societat informada i compromesa".
- A Sud-àfrica, on molta gent viu en habitatges que no reuneixen les condicions adequades i ni tan sols disposen d'electricitat per poder estudiar, les biblioteques públiques donen una elevada prioritat a l'oferta de serveis bàsics: llum, taules i cadires. En alguns països hi ha biblioteques que realitzen múltiples funcions alhora, com ara les pròpies de la biblioteca pública i les pròpies de la biblioteca escolar. A Anglaterra, una biblioteca de proximitat més petita es troba integrada en una biblioteca escolar de majors dimensions, emplaçada en un equipament de lleure. Als Estats Units, de vegades les biblioteques públiques i les universitàries comparteixen emplaçament, com ara la Biblioteca Central de San José i la Biblioteca del Comtat de Harris, a Tomball ‹http://www.hcpl.net/location/tomball-college-community-library› [consulta: 08/01/2013].
- Al territori federal d'Amazones, a Veneçuela, on hi ha poques biblioteques escolars, les biblioteques rurals concentren els seus esforços amb l'objectiu d'ajudar l'alumnat i el professorat.
- A la província de Barcelona alguns serveis bibliotecaris donen suport a estudiants d'ensenyament a distància de la Universitat Oberta de Catalunya.
- A l'estat de Queensland, a Austràlia, la biblioteca mòbil de l'Ajuntament de Gold Coast visita escoles de primària emplaçades en llocs aïllats.
- Les biblioteques noruegues seleccionen llocs d'Internet de qualitat controlada amb enllaços indexats que contenen recursos educatius adients per a diferents nivells d'edat ‹http://detektor.deichman.no/› [consulta: 08/01/2013].
- Grans biblioteques urbanes com la Biblioteca Pública del Districte de Queens, a Nova York, Estats Units, o la Biblioteca Pública de Copenhaguen, a Dinamarca, ofereixen als usuaris centres d'aprenentatge especialment dissenyats per a les seves seus. Aquests centres inclouen personal de suport per ajudar a utilitzar els materials pedagògics i els ordinadors.
- La Biblioteca Infantil Regional d'Astracan, a Rússia, es comunica en línia amb els lectors i lectores joves, les consultes dels quals s'adrecen als departaments corresponents amb l'objectiu de respondre-les en un termini de 24 hores. Els usuaris que viuen lluny de la biblioteca també poden rebre a domicili els llibres o les revistes que necessitin ‹http://www.goroganin.info/index.php?id_a=733› [consulta: 08/01/2013].

- *Entrelibros* és una xarxa d'usuaris i llibres promoguda pel Govern autonòmic d'Extremadura. ‹http://plataformadelectores.org› [URL inactiu: 08/01/2013].
- A l'estat de Queensland, a Austràlia, les biblioteques públiques organitzen uns clubs de deures que faciliten recursos i ajut als alumnes dels cursos superiors de primària i de secundària. També ofereixen suport en línia per fer els deures. ‹http://netlinks.slq.qld.gov.au› [consulta: 08/01/2013].

1.3.2 Informació

"La biblioteca pública és el centre local d'informació que facilita als seus usuaris tot tipus de coneixements i informació."
(Manifest)

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

El ràpid creixement del volum d'informació disponible i els continus canvis tecnològics han afectat d'una manera radical la manera d'accedir a la informació i ja han tingut repercussions importants en les biblioteques públiques i els seus serveis. La informació és molt important per al desenvolupament de les persones i de la societat, i les tecnologies de la informació confereixen un poder considerable als qui hi tenen accés i en poden fer ús. Malgrat el ràpid creixement que s'ha registrat en aquest àmbit, la majoria de la població mundial no hi pot accedir, i la distancia entre els *rics* i els *pobres* en informació continua ampliant-se en algunes zones. Els mitjans d'informació pública de gran abast com ara la televisió, el telèfon o els serveis d'Internet per a dispositius mòbils, com també les institucions educatives i les biblioteques públiques, es donen per fet als països desenvolupats. En canvi, als països en vies de desenvolupament, aquesta mena d'infraestructures presenten mancances notables, la qual cosa dificulta la capacitat de les persones per a recopilar informació i solucionar problemes. En aquest sentit, Internet fa augurar millores en la comunicació tant a escala nacional com internacional dels països en vies de desenvolupament. Les biblioteques públiques han de col·laborar a reduir la distància existent facilitant l'accés generalitzat a Internet (allà on la tecnologia ho permeti), i proporcionant alhora informació en els formats tradicionals. Les biblioteques públiques han de conèixer i explotar les oportunitats brindades pels continus

i creixents avenços de les tecnologies de la informació i la comunicació. A més, continuen sent un punt d'accés important als serveis d'informació en línia.

- Algunes biblioteques públiques de Sud-àfrica reserven espai per a quioscos d'informació i telecentres.
- En cinc països africans (Benín, Mali, Moçambic, Tanzània i Uganda) s'han creat telecentres rurals comunitaris per a usos diversos, en els quals es dóna accés a les eines modernes d'informació i comunicació.
- La Biblioteca Pública de Memphis, als Estats Units, inclou informació no tradicional com ara arxius genealògics, un petit centre de teletreball i llistats amb ofertes d'ocupació. Altres biblioteques municipals nord-americanes, com ara la de Dallas i la de San Francisco ofereixen informació de l'Administració local, estatal i nacional.
- A les biblioteques públiques d'Estònia hi ha punts d'accés gratuït a Internet.
- L'Ajuntament de Gold Coast, a Austràlia, organitza regularment una fira tecnològica (*Techno Expo*) de dos dies de durada per donar als usuaris i usuàries l'oportunitat d'explorar i conèixer tot allò relacionat amb dispositius, eines i conceptes que incorporen les últimes tecnologies.

1.3.3 El desenvolupament personal

"Oferir oportunitats per a un desenvolupament personal creatiu."
(Manifest)

L'oportunitat de desplegar la creativitat personal i conrear nous interessos és important per al desenvolupament humà. Per a aconseguir-ho, cal accedir al coneixement i a les obres de ficció. A través d'una varietat de mitjans diferents, la biblioteca pública pot facilitar l'accés a una reserva de coneixements rica i diversa i a un patrimoni creatiu que les persones no poden adquirir totes soles. Posar a l'abast de tothom les principals col·leccions mundials de literatura i de coneixements, incloent-hi les fonts d'informació de la pròpia comunitat, ha estat una contribució fonamental de la biblioteca pública, i encara és una funció de vital importància. L'accés a les obres de ficció i al coneixement és una aportació bàsica a l'educació personal i una activitat de lleure positiva. A més de la formació d'usuaris tradicional adreçada a ensenyar com buscar en el catàleg i com utilitzar obres de referència en paper, les biblioteques han d'instruir els usuaris i usuàries sobre com utilitzar els ordinadors per trobar informació i com avaluar-ne la qualitat.

La biblioteca pública també pot fer una aportació fonamental al dia a dia dels usuaris i al desenvolupament social i econòmic implicant-se directament en la informació que s'ofereix als membres de les comunitats en vies de desenvolupament; per exemple, activitats de formació bàsica per sortir-se'n en la vida diària, educació per a adults o programes de sensibilització

sobre la sida. En societats amb un índex d'analfabetisme elevat, la biblioteca pública ha d'oferir serveis a les persones analfabetes, i interpretar i traduir la informació quan calgui. També ha de facilitar una formació bàsica als usuaris sobre com utilitzar la biblioteca i els serveis que ofereix.

- Les mediateques rurals de Mali van distribuir informació sobre higiene, sanitat, cria d'animals i altres temes d'interès per a la vida diària. Van abastar 146 pobles i es van organitzar audicions col·lectives.
- A Bolívia, les biblioteques locals són el centre de nombroses activitats, com ara campanyes sanitàries, classes d'higiene i nutrició, trobades de grups de mares i nadons, i clubs juvenils.
- En algunes biblioteques nord-americanes hi ha centres d'informació ocupacional. Les persones que busquen feina hi troben informació sobre llocs de treball i poden utilitzar mitjans diversos per preparar les sol·licituds i les entrevistes de feina. Aquests projectes permeten establir vincles entre el personal de les biblioteques i les oficines de treball del Govern regional.
- Un objectiu fonamental de la creació de serveis bibliotecaris a les àrees rurals de Veneçuela ha estat millorar la qualitat de vida dels petits grangers amb recursos limitats subministrant-los informació sobre agricultura i cria d'animals.
- La Biblioteca Pública de Crandall, a Glens Falls, Estats Units, ha creat un centre d'informació sanitària que inclou una línia de consultes telefòniques per a respondre les qüestions de salut dels usuaris ‹http://www.crandalllibrary.org/programs/programs-consumerhealth.php› [consulta: 08/01/2013].
- Les biblioteques de Londres, al Regne Unit, ofereixen llibres i altres recursos per a ajudar a millorar la competència lectora, matemàtica i informàtica ‹http://www.londonlibraries.org/servlets/llr/skillsforlife/all› [URL inactiu: 08/01/2013].

1.3.4 Els infants i el jovent

"Crear i reforçar els hàbits de lectura dels infants des de ben petits."
(Manifest)

La biblioteca pública ha de vetllar per atendre les necessitats de tots els grups de la comunitat, amb independència de la seva edat i les seves circumstàncies físiques, econòmiques o socials. No obstant això, té una responsabilitat especial pel que fa a les necessitats dels infants i els joves. Si es transmet als infants des de ben petits la passió pel coneixement i per les obres d'imaginació, el més probable és que al llarg de la vida es beneficiïn d'aquests elements vitals per al desenvolupament personal, enriquint-los i potenciant alhora la seva contribució a la societat. Els infants també poden animar els pares i altres adults a utilitzar la biblioteca. D'altra banda, és important que el jovent que té dificultats per aprendre a llegir pugui accedir a una biblioteca que els proporcioni els materials adients (vegeu els apartats 3.4.2 i 3.4.3).

- La Biblioteca Pública Central de Novouralsk, a Rússia, va desenvolupar un servei d'informació per a telèfons mòbils adreçat al jovent anomenat "Busco una resposta", amb l'objectiu de proporcionar informació en línia de manera immediata ‹http://ves.cat/chiC› [consulta: 08/01/2013].
- Chitadel.ru ‹lector.ru› [consulta: 08/03/2013]), creat pel Sistema Centralitzat de Biblioteques Municipals d'Omsk, a Rússia, s'adreça als i les joves; el menú en línia ofereix, entre altres opcions, la possibilitat de trobar llibres i cites interessants d'autors de renom.
- El Sistema Centralitzat de Biblioteques de Pskov, a Rússia, va dur a terme un estudi de mercat que li va permetre identificar un inconformisme creixent entre els adolescents. Al web de la biblioteca, la secció "L'abecé de l'alternatiu" ‹http://www.bibliopskov.ru/neformal/index.htm› [consulta: 08/01/2013] explica l'essència de les subcultures, la filosofia, la psicologia i els estils de vida adolescents.

1.3.5 Les biblioteques públiques i el desenvolupament cultural

Una funció important de la biblioteca pública és la d'oferir a la comunitat un centre per al desenvolupament cultural i artístic, i ajudar-la a configurar i mantenir la seva identitat cultural. Això ho pot aconseguir col·laborant amb les entitats locals i regionals adequades, oferint un espai per a les activitats culturals, organitzant programes i vetllant perquè els interessos culturals estiguin representats en els materials de la biblioteca. La contribució de la biblioteca ha de reflectir la diversitat de cultures presents en la comunitat; ha de facilitar materials en les llengües que s'hi parlen i llegeixen, i donar suport a les tradicions culturals. A més, la biblioteca ha de procurar contractar personal que parli les llengües de la comunitat que atén.

- Els bibliotecaris i bibliotecàries que treballen al territori d'Amazones, a Veneçuela, tenen una formació que els permet fer de mediadors interculturals, perquè molts dels qui viuen a les comunitats rurals només parlen la seva llengua nativa.
- La Biblioteca Pública de Newark, als Estats Units, va crear en col·laboració amb el Comitè d'Història de Nova Jersey el Centre d'Informació de Nova Jersey Charles Cummings, especialitzat en història local i estatal.
- Les biblioteques centrals de Croàcia ofereixen serveis bibliotecaris a totes les minories ètniques, que inclouen llibres en la seva llengua materna, exposicions de temàtiques relacionades, esdeveniments literaris i altres tipus d'activitats culturals, i préstec interbibliotecari per complementar les necessitats dels grups locals de diferent origen.
- Les Biblioteques Municipals de Gold Coast, a Austràlia, celebren "Cultures a la Costa", uns programes mensuals d'interès multicultural organitzats per grups diversos que incrementen la sensibilitat cultural de la comunitat.

1.3.6 La funció social de la biblioteca pública

La biblioteca pública té una funció important com a espai públic i lloc de trobada. Aquest servei és especialment necessari en les comunitats on hi ha pocs espais perquè s'hi reuneixi la gent. Utilitzar la biblioteca per a la recerca i per trobar informació relativa a l'educació i el lleure dels usuaris i usuàries permet a la població establir relacions informals amb altres membres de la comunitat, la qual cosa esdevé una experiència social positiva. Els equipaments bibliotecaris han d'estar dissenyats i construïts per a afavorir les activitats socials i culturals relacionades amb els interessos de la comunitat.

- Les biblioteques daneses reconeixen que, si bé l'ús tradicional d'Internet per a cercar informació encara és el més habitual, la utilització d'aquest mitjà com a plataforma de comunicació està creixent de manera exponencial. Un projecte basat en la iniciativa "23 Things" de la Biblioteca Pública Charlotte Mecklenburg, als Estats Units ‹http://www. plcmc.org/› [URL inactiu: 08/01/2013], mostra la necessitat que el personal bibliotecari rebi formació en matèria de xarxes socials 2.0 ‹http://ves.cat/chiF› [consulta: 08/01/2013].
- La Biblioteca Entresse, emplaçada en un centre comercial de Finlàndia, és una biblioteca multicultural dotada d'un personal tan heterogeni com els seus usuaris. Entre els grups que més interessa atreure hi ha els adolescents i les persones immigrants. Els bibliotecaris es passegen per l'equipament amb mòbils i portàtils a fi de prestar serveis a aquests sectors de la població que sovint resulten de més difícil accés ‹http://ves.cat/chiH› [consulta: 08/01/2013].
- Biblioteca 10 és una sucursal de la Biblioteca de Hèlsinki, a Finlàndia. Emplaçada al centre urbà, ofereix serveis innovadors com ara bucs d'assaig i edició de so, on els usuaris poden practicar o enregistrar la seva música. L'Escenari funciona com a local per a actuacions culturals, debats i altres esdeveniments ‹http://www.lib.hel.fi/en-GB/kirjasto10/› [consulta: 08/01/2013].

1.4 UN AGENT DE CANVI

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

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

1.5 LLIBERTAT D'INFORMACIÓ

"Les col·leccions i els serveis no han d'estar subjectes a cap forma de censura ideològica, política ni religiosa, ni a pressions comercials."
(Manifest)

La biblioteca pública ha de ser capaç de representar tota la diversitat d'experiències i opinions de les persones, sense l'amenaça de patir cap censura. En alguns països el respecte d'aquests drets pot quedar garantit per una Llei de llibertat d'informació (com l'aprovada als Estats Units). Els bibliotecaris i bibliotecàries i els òrgans de govern han de defensar aquests drets bàsics i resistir les pressions de persones o grups que vulguin limitar els materials disponibles a la biblioteca pública.

- A Dinamarca, les biblioteques promouen el debat polític i una participació democràtica activa entre la ciutadania mitjançant el projecte "La Biblioteca com a Àgora de la Democràcia". A la ciutat de Herning, la biblioteca col·labora amb periodistes i polítics locals per crear una cultura del debat, tant per Internet com mitjançant debats cara a cara ‹http://ves.cat/chiK› [consulta: 08/01/2013].
- L'Associació de Biblioteques i Informació d'Austràlia considera que els serveis bibliotecaris i d'informació tenen el seu propi paper a l'hora de donar suport i mantenir la lliure circulació d'informació i idees ‹http://www.alia.org.au/policies/free.access.html› [consulta: 08/01/2013].

1.6 ACCÉS UNIVERSAL

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

El desenvolupament de les col·leccions també s'ha de basar en el principi de l'accés universal i ha de preveure suports adequats per a grups específics d'usuaris, com ara Braille i audiollibres per a les persones amb dificultats visuals. Cal utilitzar les tecnologies de la

informació i de la comunicació per permetre l'accés a les col·leccions de la biblioteca, o a la resta de fonts d'informació a les quals es pugui accedir lliurement per Internet, tant des de la pròpia biblioteca com des d'emplaçaments remots.

1.7 NECESSITATS LOCALS

Les biblioteques públiques són serveis d'àmbit local destinats a una població concreta, a la qual han de proporcionar informació ciutadana. Els serveis i les col·leccions que ofereixen s'han de basar en les necessitats locals, que cal avaluar periòdicament. Si no es manté aquest principi, la biblioteca pública perdrà el contacte amb aquells a qui ha d'atendre, els quals, com a conseqüència, no n'aprofitaran tot el potencial. Així doncs, el personal bibliotecari han de ser conscients de les transformacions que es produeixen en la societat com a conseqüència de factors com ara el desenvolupament social i econòmic, els canvis demogràfics, les variacions en la piràmide d'edats, els nivells culturals o les pautes d'ocupació, i l'aparició de nous centres culturals i educatius (vegeu l'apartat 6.10.1, "Anàlisi de l'entorn").

1.8 CULTURA LOCAL

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

- Les sales de lectura rurals de Botswana funcionen com a centres de conservació de la literatura setswana, de promoció d'aquesta llengua i de foment de la cultura. S'hi organitzen grups de debat, sessions de cants i danses tradicionals i reunions.
- A Singapur, una unitat de serveis bibliotecaris asiàtics presta els seus serveis en les llengües locals: xinès, malai i tàmil.
- A Cuba les biblioteques funcionen com a llocs de trobada per als poetes, i també promouen la recerca i conservació de les tradicions orals camperoles.
- Les biblioteques rurals de l'Índia serveixen com a plataforma de documentació sobre els coneixements tradicionals. S'hi publiquen llibres escrits pels habitants locals.
- Les Biblioteques de Barcelona, amb motiu del 75è aniversari de la proclamació de la II República Espanyola i el 70è aniversari de l'inici de la guerra civil, van dur a terme el projecte "Vivències: la Barcelona que vaig viure (1931-1945)". El projecte és un llibre digital que recull els testimonis i els records de les persones que van ser protagonistes anònims d'aquests fets, per explicar a tots aquells qui no els van viure com era

el dia a dia en aquella època a la ciutat de Barcelona ‹http://ves.cat/chip› [consulta: 08/01/2013].

- La Biblioteca Municipal de Hämeenlinna, a Finlàndia, va crear un wiki d'història local anomenat Häme-Wiki, i va ensenyar els ciutadans del municipi com editar-lo. El projecte aplega reflexions sobre la ciutat i l'aprenentatge a l'entorn de les xarxes socials ‹http://www.hamewiki.fi/wiki/Etusivu› [consulta: 08/01/2013].
- La Biblioteca Estatal de Queensland, a Austràlia, ha formulat unes normes per a conservar i donar accés als fons d'història local que documenten l'evolució històrica de la comunitat que atén la biblioteca ‹http://ves.cat/chiu› [consulta: 08/01/2013].
- La Biblioteca Científica de la Regió d'Arkhangel'sk, a Rússia, té un portal que proporciona informació regional adreçada a popularitzar el coneixement de la història i la cultura de la regió. La informació es divideix en les seccions temàtiques "Folklore", "Literatura", "Artesania tradicional", "Teatre", "Arts visuals", "Música", "Arquitectura" i "Tradicions i costums", cadascuna de les quals conté llistes de personalitats i informació biogràfica relacionada, així com enllaços actualitzats de recursos d'Internet i llistes de referència de literatura ‹http://www.cultnord.ru/› [consulta: 08/01/2013].
- La Biblioteca Nacional de la República de Carèlia participa en el projecte de creació d'un sistema distribuït que localitza monuments russos dedicats als llibres. El projecte és iniciativa de la Biblioteca Estatal de Rússia en el marc del programa federal Cultura Russa ‹http://library.karelia.ru/cgi-bin/monuments/index.cgi› [consulta: 08/01/2013].
- A Espanya, el Ministeri d'Educació, Cultura i Esports finança diversos projectes de digitalització d'història local, com ara el repositori obert OAI/PMH i la Biblioteca Virtual de Premsa Històrica ‹http://ves.cat/chix› [consulta: 08/01/2013].
- RODA (Repositori d'Objectes Digitals i d'Aprenentatge) és un projecte consistent en diferents col·leccions de temes històrics en suport imprès allotjats a la Biblioteca Pública de Càceres, entre els quals s'inclouen un total de 118.303 imatges en color, provinents fonamentalment del llegat d'Antonio Rodríguez-Moñino i María Brey ‹http://roda.culturaextremadura.com› [consulta: 08/01/2013].

1.9 LES ARRELS CULTURALS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Perquè una biblioteca tingui èxit a llarg termini és important que prengui com a punt de referència la cultura, o cultures, del país o àrea que constitueix el seu àmbit de funcionament. Té menys possibilitats d'èxit si la seva organització i estructura provenen d'un país o zona amb uns antecedents culturals molt diferents. L'òrgan de gestió de la biblioteca pot identificar els serveis requerits per mitjà d'enquestes fetes als usuaris i usuàries actuals i als potencials, sessions obertes, grups de treball i altres mitjans per a obtenir un ampli ventall d'opinions de la comunitat local.

- El Sistema Centralitzat de Biblioteques de Kemerovo, a Rússia, va engegar la iniciativa "BiblioVita", concebuda per a afavorir el desenvolupament personal i l'autoconeixement dels seus usuaris, alhora que es donava a conèixer l'abast dels serveis bibliotecaris ‹http://www.kemcbs.com/index.php?page=bv› [URL inactiu: 08/01/2013].
- El Sistema de Biblioteques Públiques de Jacksonville, als Estats Units, ofereix col·leccions que destaquen la història i el patrimoni de l'estat i de grups concrets de població, com ara els afroamericans que viuen a la zona ‹http://ves.cat/chiO› [consulta: 08/01/2013].

1.10 BIBLIOTEQUES SENSE PARETS

A l'hora d'elaborar unes estratègies que permetin a la biblioteca pública complir la seva funció i finalitat, cal posar l'èmfasi en els serveis que presta. Per satisfer les necessitats de la comunitat, la biblioteca pública oferirà una sèrie de serveis, alguns dels quals (com ara l'organització de grans col·leccions de materials impresos) es poden dispensar amb més eficàcia des d'un equipament. No obstant això, hi ha moltes circumstàncies en què resulta més eficaç oferir els serveis fora del recinte de la biblioteca. Els exemples varien segons les diferents societats, però en tota política de desenvolupament de les biblioteques públiques és important el principi segons el qual la planificació s'ha de fer des d'una perspectiva de serveis més que no pas d'edifici. L'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació també proporciona possibilitats molt interessants per fer arribar els serveis bibliotecaris i d'informació directament a la llar o al lloc de treball.

Per prestar els serveis en àrees poc poblades s'utilitzen diversos mitjans de transport. Per exemple, l'existència de serveis bibliotecaris i d'informació destinats a persones que no poden accedir a la biblioteca per discapacitat física o sensorial, o per manca de transport, assegura que tothom pugui accedir a aquests serveis des de casa seva o des del lloc de treball, amb independència de les seves circumstàncies. Aquests serveis de biblioteca mòbil de vegades s'allotgen en una furgoneta o en un autobús, i, tal com s'ha esmentat, no només consisteixen a proporcionar llibres, sinó també material en altres suports multimèdia i, cada cop més, accés a Internet.

- Les biblioteques públiques de Xile han posat en marxa tota una sèrie de serveis mòbils: furgonetes, barques, caixes, motxilles i bicicletes, que ofereixen llibres i activitats culturals per a totes les edats i es desplacen per tota mena de terrenys. També atenen residències, hospitals i presons.
- A Catalunya, la xarxa de bibliobusos de la Diputació de Barcelona proporciona llibres, material multimèdia i accés a Internet.
- La biblioteca mòbil de Leppävirta, a Finlàndia, és alhora una biblioteca i un centre comunitari que proporciona múltiples serveis. Ofereix un punt de connexió a Internet, informació sanitària, venda de segells, com també transport de medicaments,

la compra, la bugada o paqueteria grossa a domicili. L'estudi d'usuaris dut a terme abans de dissenyar la unitat mòbil va indicar la mena de serveis que la població de més edat demanava.

- La biblioteca mòbil de l'Ajuntament de Gold Coast, a Austràlia, va ser la primera dotada de tres mòduls extensibles per emplaçar-hi centres d'informàtica destinats a adults i infants ‹http://www.goldcoast.qld.gov.au/library/t_library.aspx?pid=7731› [consulta: 08/01/2013].
- Les biblioteques mòbils modernes reben el nom de *bibliobús*, i solen proporcionar fons de llibres actualitzats, accés a Internet, bases de dades especialitzades i equipaments audiovisuals per a fer la funció d'equipament de tipus cultural o educatiu. La biblioteca mòbil permet l'accés a serveis d'informació i educació a aquells qui viuen en zones rurals aïllades, la qual cosa fomenta la superació de la bretxa digital. Els bibliobusos s'utilitzen amb èxit al Regne Unit, Estats Units, Alemanya, Finlàndia i Rússia ‹http://www.library.ru/3/focus/bibliobus.php› [consulta: 08/01/2013].
- A Etiòpia, els rucs són el motor de les biblioteques mòbils, i porten els llibres fins als pobles allunyats dels nuclis urbans ‹http://www.ethiopiareads.org/programs/mobile› [consulta: 08/01/2013].

1.11 ELS EDIFICIS DE LES BIBLIOTEQUES

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

- L'arquitectura del segle XXI que caracteritza la Biblioteca Central de Turku, a Finlàndia, reforça el caràcter innovador dels seus serveis bibliotecaris ‹http://ves.cat/chiU› [consulta: 08/01/2013].
- La Biblioteca Central de Hjørring, a Dinamarca, ha estat descrita com el paradigma de les biblioteques públiques del segle XXI, i com una de les biblioteques més espectaculars i trencadores que existeixen ‹http://slq.nu/?article=denmark-the-red-thread-new-central-library-in-hjorring› [consulta: 08/01/2013)].

- La nova seu de la Biblioteca Pública de Kolding, a Dinamarca, es troba prop del centre de la ciutat, i gaudeix d'una panoràmica única del llac i de l'antic castell Koldinghus. La transparència, els espais oberts i els interiors de fusta clara representen la continuació minimalista de l'estil de les biblioteques escandinaves ‹http://www.librarybuildings.info/denmark/kolding-library› [consulta: 08/01/2013].
- Les biblioteques infantils d'Aalborg, a Dinamarca, que amb prou feines contenen llibres, es dissenyen pensant en els nens, com també en el context de la societat del coneixement actual ‹http://ves.cat/chiW› [consulta: 08/01/2013].
- L'Associació de Biblioteques de Rússia ha creat el portal web "Els edificis de les biblioteques: arquitectura, disseny i organització de l'espai" (‹http://rba.okrlib.ru/biblioteki/fotogalereya/› [consulta: 08/01/2013]), en el qual es mostren imatges de biblioteques i del disseny dels edificis que les alberguen.

1.12 RECURSOS

Per complir d'una manera satisfactòria les seves funcions, la biblioteca pública ha de comptar amb uns recursos adequats, no només en el moment de la seva creació, sinó d'una manera permanent, incloent les noves tecnologies que van penetrant la societat; d'aquesta manera, podrà mantenir i desenvolupar uns serveis que satisfacin les necessitats de la comunitat local. Això vol dir que ha d'oferir serveis i materials en tota mena de suports i actualitzar-los periòdicament per tal d'atendre les necessitats canviants dels grups i les persones; això inclou la reposició de materials i les novetats, com també les noves tecnologies de la informació que vagin apareixent i que es puguin mantenir. També ha de comptar amb una dotació adequada de personal ben preparat i amb prou finançament per garantir la continuïtat dels sistemes de prestació de serveis necessaris per complir la seva funció vital en el si de la comunitat. Els capítols següents identifiquen i detallen els recursos necessaris per a una prestació de serveis bibliotecaris òptima.

1.13 EL VALOR DE LES BIBLIOTEQUES PÚBLIQUES

És un fet acceptat que les biblioteques públiques aporten un gran valor a les comunitats amb què treballen, valor que es defineix sovint en funció dels materials i els serveis que les biblioteques proporcionen a les comunitats. Abans, les biblioteques públiques oferien principalment accés a informació impresa i funcionaven com a lloc de trobada social. En l'era digital, la funció i el valor de les biblioteques públiques s'han vist reforçats per l'aparició de serveis relacionats amb les tecnologies de la informació, entre els quals s'inclouen estacions de treball, una major amplada de banda i l'oferta de cursos d'informàtica. En algunes societats actuals, les biblioteques públiques són l'únic lloc des d'on es pot accedir gratuïtament a Internet.

El valor de les biblioteques públiques sol mesurar-se a partir de la prestació de serveis. S'han fet nombrosos estudis que ofereixen models econòmics (per a saber més sobre indicadors de resultats quantificables, vegeu el capítol 6, "La gestió de les biblioteques públiques").

- Una biblioteca nord-americana va dur a terme una campanya pública de sensibilització per donar a conèixer el valor dels seus serveis mitjançant la televisió per cable, publicitat d'interès públic, llocs web i un programa de televisió interactiu en el qual els espectadors i espectadores podien parlar en directe amb un bibliotecari.
- El primer estudi exhaustiu fet a Austràlia sobre el valor que les biblioteques públiques aporten a la comunitat, titulat *Libraries Building Communities*, inclou opinions i idees procedents de més de 10.000 persones i recollides per mitjà d'Internet, d'enquestes en paper i de grups de treball ‹http://ves.cat/chi2› [consulta: 08/01/2013].

BIBLIOGRAFIA

Aabø, S. (2005). "The role and value of public libraries in the age of digital technologies", *Journal of Librarianship and Information Science*. Vol. 37(4), p. 205-211. ‹http://lis.sagepub.com/cgi/content/abstract/37/4/205› [consulta: 08/01/2013].

Berk & Associates, Inc. (2005). *The Seattle Public Library Central Library: Economic benefits assessment*. ‹http://www.spl.org/Documents/branch/CEN/SPLCentral_Library_Economic_Impacts.pdf› [consulta: 08/01/2013].

Bertelsen, E.; Cranfield, V. (2001). *Act Regarding Library Services*. Copenhagen: Danish National Library. ‹http://www.bs.dk/publikationer/english/act/pdf/Act_reg__library_ser.pdf› [consulta: 08/01/2013].

Česko (2003). *Law No. 257/2001 Coll. of 29 June 2001 on Libraries and Terms of Operating Public Library and Information Services (Library Act)*. Prague: National Library of the Czech Republic. ‹http://knihovnam.nkp.cz/english/sekce.php3?page=04_Leg/02_LibAct.htm&PHPSESSID=3658c047e024d207dc073e8bc945a775› [consulta: 08/01/2013].

Cologne City (s.d.). *World literature: Library literature in Cologne*.‹http://www.stadt-koeln.de/5/stadtbibliothek/bibliotheken-archive/literaturwelt/› [consulta: 08/01/2013].

Cologne Library Association (s.d.). *Cologne Library Association minibib (kiosk in the park)*. ‹http://www.foerderverein-stadtbibliothek-koeln.de/› [consulta: 08/01/2013].

Freedominfo.org (s.d.). *Freedominfo.org: The online network of freedom of information advocates*. ‹http://freedominfo.org/› [consulta: 08/01/2013].

Goethe-Institut (s.d.). Sau Paulo – Wissen – Bibliothek – Goethe-Institut: favela projects in Brazil. ‹http://www.goethe.de/ins/br/lp/kul/dub/ske/pt8500569.htm› [consulta: 08/01/2013].

Governo do Estado do Paraná (s.d.). *Projects of the Regional Government of Paraná*. ‹http://www.cidadao.pr.gov.br/› [consulta: 08/01/2013].

Hage, C. (2004). *The public library start up guide*. Chicago: American Library Association.

IFLA (1995). *IFLA/UNESCO Public Library Manifesto*, The Hague: IFLA. ‹http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm› [consulta: 08/01/2013].

IFLA (1999). *IFLA/UNESCO School Library Manifesto*. ‹http://www.ifla.org/en/publications/iflaunesco-school-library-manifesto-1999› [consulta: 08/01/2013].

IFLA (2002). *The IFLA Internet Manifesto*. ‹http://www.ifla.org/publications/the-ifla-internet-manifesto› [consulta: 08/01/2013].

IFLA Mobile Libraries Round Table (2010). *Mobile library guidelines*. Professional report #123. The Hague : IFLA. http://www.ifla.org/files/hq/publications/professional-report/123.pdf [consulta: 08/01/2013].

Kekki, K.; Wigell-Ryynänen, H. (2009). *Finnish Public Library Policy 2015. National strategic areas of focus*. Publications of the Ministry of Education. ‹http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2009/kirjasto_ohjelma.html?lang=en› [consulta: 08/01/2013].

Larsen, J.; Wigell-Ryynänen, B. (2006). *Nordic public libraries in the knowledge society*. København : Danish National Library Authority. ‹http://ves.cat/chi6› [consulta: 08/01/2013].

Latimer, K.; Niegaard, H. (2007). *IFLA library building guidelines: Developments & reflections*. Munich: K.G.Saur.

Levin, Driscoll & Fleeter (2006). *Value for money: Southwestern Ohio's return from investment in public libraries*. ‹http://ves.cat/chi7› [consulta: 08/01/2013].

Library Council of New South Wales, J.L. Management Services, and State Library of New South Wales (2008). *Enriching Communities: The Value of Public Libraries in New South Wales*. Sydney: Library Council of N.S.W.

Maine State Library (s.d.). *Library use value calculator*. ‹http://ves.cat/chi9› [consulta: 08/01/2013].

Mattern, S. (2005). *Public places, info spaces: creating the modern urban library*. Washington: Smithsonian Books.

MD Brasil Ti & Telecom (s.d.). *MD Brasil Ti & Telecom: Sao Paulo, Brazil favela "Monte Azul"* . ‹www.monteazul.com.br› [URL inactiu: 08/01/2013].

Romero, S. (2008). *Library Architecture: Recommendations for a comprehensive research project*. Barcelona: Colegio de Arquitectos de Catalunya.

SirsiDynix (s.d.). *SirsiDynix Institute*. ‹http://www.sirsidynixinstitute.com› [consulta: 08/01/2013].

State Library of Queensland (s.d.). *Standards and guidelines*. ‹ves.cat/chik› [consulta: 08/01/2013].

Thorhauge, J. (2002). *Danish Library Policy: A Selection of Recent Articles and Papers*. Biblioteksstyrelsen. Copenhagen: Danish National Library Authority. ‹http://ves.cat/chi_› [consulta: 08/01/2013].

Urban Libraries Council and The Urban Institute (2007). *Making cities stronger: Public library contributions to local development*. ‹http://ves.cat/chjb› [consulta: 08/01/2013].

EDIFICIS

Bisbrouck, M. et al. (2004). *Libraries as places: Buildings for the 21st century*. IFLA Publications Series 109. Munich: K.G. Saur.

Bryan, C. (2007). *Managing facilities for results: optimizing space for services*. Chicago: American Library Association.

Dewe, M. (2006). *Planning public library buildings: concepts and issues for the librarian*, Aldershot, England: Ashgate.

Hauke, P. (2009). *Bibliotheken bauen und ausstatten*. Bad Honnef: Bock + Herchen. ‹http://edoc.hu-berlin.de/oa/books/ree8FL3pymekE/PDF/25Gh3UywL6dIY.pdf› [consulta: 08/01/2013].

IFLA. Section on Library Buildings and Equipment (1999). *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 i Marc Chauveinc (eds.), IFLA Publication – 88, Munich, K. G. Saur.

Koontz, C.M. (1997). *Library Facility Siting and Location Handbook*. Westport, CT: Greenwood Press.

Latimer, K.; Niegaard, H. (2007). *IFLA library building guidelines: developments & reflections*. Munich: K. G. Saur.

Niegaard, H.; Schulz, K.; Lauridsen, J. (2009). *Library Space: Inspiration for building and design*. Copenhagen, Danish National Library Authority.

2

EL MARC JURÍDIC I ECONÒMIC

EL MARC JURÍDIC I ECONÒMIC

"La biblioteca pública és responsabilitat de les autoritats locals i nacionals. Ha d'estar regulada per una legislació específica i ha de ser finançada per les administracions nacional i local. Ha de ser un component essencial de qualsevol estratègia a llarg termini en favor de la cultura, la informació, l'alfabetització i l'educació."
(Manifest de la Biblioteca Pública de l'IFLA/UNESCO, 1994)

2.1 INTRODUCCIÓ

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

2.2 LA BIBLIOTECA PÚBLICA I L'ADMINISTRACIÓ

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

- La Llei de biblioteques públiques d'Estònia (1998) especifica les responsabilitats de cada instància de govern. Estableix que la creació de la biblioteca pública correspon a l'Administració local, mentre que la biblioteca municipal o comarcal és la responsable de coordinar els serveis bibliotecaris, els préstecs interbibliotecaris i els serveis mòbils. El govern local ha d'abonar els salaris dels empleats, però comparteix amb l'Estat el finançament dels materials de la biblioteca.
- La Biblioteca Estatal de Queensland, a Austràlia, va establir unes directrius i normes adreçades a millorar els procediments que utilitzaven les biblioteques públiques de Queensland i a proporcionar-los objectius assolibles (vegeu l'apèndix 6) ‹ves.cat/chik› [consulta: 08/01/2013].
- L'Associació de Consorcis de Biblioteques Regionals (ARBICON), a Rússia, es va fundar amb l'objectiu de coordinar les activitats de les biblioteques i de millorar-ne la qualitat dels serveis modernitzant la gestió dels recursos a partir de la fusió dels consorcis bibliotecaris ‹http://www.arbicon.ru/› [consulta: 08/01/2013].

2.2.1 Estructures alternatives

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

- A Argentina les biblioteques públiques es gestionen des d'organitzacions no governamentals o altres entitats ciutadanes, però estan regulades per la legislació estatal.

2.2.2 Polítiques nacionals d'informació

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

- La Central de Préstec i Serveis Especials (CePSE) té com a missió oferir serveis i una col·lecció especialitzada adreçats a millorar les pràctiques i els procediments de les biblioteques públiques i escolars de Catalunya ‹http://cultura.gencat.cat/cepse› [consulta: 08/01/2013].

2.2.3 Serveis de l'Administració electrònica

L'Administració electrònica vol fomentar la participació ciutadana en el Govern prioritzant les necessitats de l'usuari, per així desenvolupar sistemes de prestació de serveis públics que resultin eficaços i eficients per mitjà de les noves tecnologies. L'Administració electrònica centrada en l'usuari implica que el Govern ha d'oferir serveis i recursos adaptats a les necessitats actuals dels usuaris, entre els quals s'inclouen els ciutadans nacionals, els estrangers residents al país, les treballadores i els treballadors de l'Administració i altres. Una qüestió clau per a les biblioteques és que els serveis de l'Administració electrònica centrada en l'usuari es poden delegar a les biblioteques locals, considerades com els col·laboradors òptims en la prestació d'aquesta mena

de serveis atès que són el punt d'accés públic més lògic. En el cas d'haver de proveir aquestes serveis, cal que la biblioteca rebi un finançament addicional per part del Govern. A més, es requereix l'equipament i les connexions adients, així com personal format de manera adequada.

Si bé la funció de la biblioteca pública és proveir serveis públics, en el marc de l'Administració electrònica de vegades aquestes entitats no estan prou preparades o no han estat advertides de la fi o la desaparició de serveis públics presencials, que es transfereixen a Internet. Per tant, cal que hi hagi una preparació i unes polítiques clares per a establir la manera en què la biblioteca prestarà aquests serveis públics tenint en compte la seva funció i els recursos disponibles. Es recomana analitzar els coneixements del personal de les biblioteques i els acords actuals de col·laboració amb el govern a fi de garantir que s'està prou preparat per fer front a una tendència social que avança de manera aparentment inexorable.

- La Cooperativa de la Biblioteca Pública de Pasco, als Estats Units, té un bibliotecari especialitzat en Administració electrònica, a més de seccions específiques al web de la biblioteca dedicades a aquesta qüestió. Per exemple, la pàgina "Serveis de l'Administració en Línia" ofereix els serveis de més demanda proveïts pel Govern local, municipal, regional o estatal ‹http://pascolibraries.org/› [consulta: 08/01/2013].
- La Biblioteca Estatal de Nova Jersey, als Estats Units, té un web per a ajudar a la ciutadania que passa per dificultats econòmiques. El web ofereix eines relacionades amb la feina, l'economia, l'habitatge, la salut, la família o la gent gran. Alhora, aquestes eines proporcionen enllaços a altra informació de l'Administració electrònica relacionada amb el tema en qüestió ‹http://gethelp.njlibraries.org/› [consulta: 08/01/2013].

2.3 LA LEGISLACIÓ RELATIVA A LES BIBLIOTEQUES PÚBLIQUES

Les biblioteques públiques s'han de basar en una legislació que n'asseguri el manteniment i el lloc en l'estructura governamental. La legislació sobre biblioteques públiques adopta diverses formes; en alguns països existeix una legislació específica, mentre que en d'altres forma part d'una legislació més àmplia que inclou diferents tipus de biblioteques. La legislació sobre les biblioteques públiques és també variada pel que fa a les seves disposicions. Pot ser poc detallada, és a dir, pot permetre la creació de biblioteques públiques però deixar les normes relatives als serveis a càrrec de la instància de govern que en sigui directament responsable; o pot ser més complexa i detallar específicament quins serveis s'han d'oferir i en quins nivells.

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

- Mèxic i Veneçuela tenen una legislació específica per a les biblioteques públiques, mentre que a Colòmbia i al Brasil la legislació sobre els serveis d'informació inclou referències a les biblioteques.
- La Llei de Biblioteques de Finlàndia (1998) estipula que la biblioteca pública és competència del municipi, independentment o en col·laboració amb altres biblioteques; que les biblioteques públiques han de col·laborar amb altres tipus de biblioteques, i que l'Ajuntament ha d'avaluar els serveis bibliotecaris i d'informació que ofereix (vegeu l'apèndix 2).
- La Constitució de la República de Sud-àfrica, del 1996, ofereix el marc constitucional per a la prestació dels serveis bibliotecaris i d'informació en aquest país. Inclou una llista de biblioteques no nacionals com a àrea de competència legislativa exclusivament provincial. Per tant, el desenvolupament del marc legislatiu en què es poden prestar els serveis bibliotecaris i d'informació és competència provincial.
- A Armènia, les autoritats locals són responsables del finançament i el manteniment de les biblioteques públiques. La Llei d'Autogovern Local defineix les obligacions dels municipis per mantenir i desenvolupar les biblioteques.
- A la Federació Russa, hi ha dues lleis federals que fan referència a les biblioteques: la Llei de biblioteques i la Llei de l'exemplar de dipòsit legal. No tracten exclusivament de les biblioteques públiques, tot i que la major part de la Llei de biblioteques es dedica a aquest tema.
- La Constitució italiana assigna als governs regionals el control de les biblioteques públiques creades pels municipis i les províncies. Algunes regions han promulgat lleis de biblioteques per a regular la col·laboració entre biblioteques i altres centres d'informació, documentació, culturals i educatius, i fixar unes normes de qualitat.
- El Consell d'Europa i l'EBLIDA (Oficina Europea d'Associacions de Biblioteques, Informació i Documentació) han elaborat unes directrius sobre legislació i polítiques bibliotecàries a Europa.

2.3.1 Legislació afí

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

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

2.3.2 Drets d'autor

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

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

2.3.3 Drets de préstec públic

En alguns països s'han introduït disposicions legals sobre els drets de préstec públic que prescriuen l'abonament d'uns diners als autors i autores o a altres agents implicats en la creació d'un llibre quan aquest es pot consultar en una biblioteca o se cedeix en préstec. És important que els fons per al pagament dels drets de préstec públic no procedeixin dels destinats a l'adquisició de materials. Si es financen separadament, els drets de préstec públic constitueixen una font d'ingressos per als autors que no ha d'afectar els pressupostos de les biblioteques públiques. En alguns casos, també poden proporcionar estadístiques útils sobre el préstec de llibres de determinats autors. El personal bibliotecari ha de participar en el desenvolupament de plans per als drets de préstec públic per a garantir que no es financin a costa dels pressupostos de les biblioteques.

- El Govern danès aporta uns fons per al pagament dels drets de préstec públic, que s'abonen als autors, traductors, artistes, fotògrafs i compositors danesos que contribueixen a una obra impresa. Aquest procediment rep la consideració d'ajut cultural ‹http://www.bs.dk› [consulta: 08/01/2013].
- A Austràlia, el Departament de Medi Ambient, Aigua, Patrimoni i Art administra els drets de préstec públic per retribuir els creadors i editors australians pertinents a fi de compensar-los per la pèrdua d'ingressos que els representa el fet que els seus llibres estiguin disponibles per al préstec a les biblioteques públiques. Els drets de préstec públic donen suport a l'enriquiment de la cultura australiana en fomentar el creixement i el desenvolupament de la creació literària i l'edició del país ‹http://www.arts.gov.au/literature/lending-rights/guidelines› [consulta: 08/01/2013].

2.4 FINANÇAMENT

Les biblioteques públiques necessiten uns nivells adequats i continus de finançament per poder reeixir en el compliment de les seves funcions; sense aquest finançament és impossible desenvolupar unes polítiques de prestació de serveis i aprofitar amb la màxima eficàcia els recursos disponibles. Això es pot veure en nombrosos exemples: un nou edifici per a una biblioteca sense la dotació necessària per mantenir-lo, col·leccions de llibres nous sense diners per a renovar-los i sistemes informàtics sense dotació pressupostària per a mantenir-los i actualitzar-los. No tan sols cal finançament en el moment de crear una biblioteca, sinó que aquest ha de ser ininterromput, segur i regular, i també és important que els usuaris en siguin conscients.

- Una biblioteca nord-americana ofereix una calculadora per respondre aquestes preguntes: "Què val la biblioteca per a tu?" "Quant pagaries de la teva butxaca pels serveis de la biblioteca?" ‹http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm› [consulta: 08/01/2013].
- El Govern de l'estat de Queensland, per mitjà de la seva Biblioteca Estatal, estipula les línies bàsiques sobre com s'han de proveir les biblioteques públiques ‹http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/policy/sla› [URL inactiu: 08/01/2013].
- La Biblioteca Científica Universal de la Regió de Vladimirskaya, a Rússia, ha publicat un manual sobre serveis de pagament a les biblioteques municipals ‹http://www.library.vladimir.ru/load/metod_03.doc› [Consulta: 08/01/2013]. A més, en el web de la biblioteca es poden trobar exemples de memòries anuals.
- La Biblioteca Infantil Central de Kemerovo, a Rússia, convoca els lectors i lectores a reunions anuals ‹http://ves.cat/chje› [consulta: 08/01/2013] per informar sobre la feina feta a la biblioteca i els objectius assolits, per presentar les activitats futures i per fer públiques les dades relatives al nombre d'usuaris. Aquesta informació permet justificar les despeses de l'entitat.

2.4.1 Prioritats

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

2.4.2 Cooperació i aliances

Cap biblioteca, per gran que sigui o per molt ben dotada que estigui econòmicament, no pot satisfer per si sola totes les necessitats dels seus usuaris i usuàries. La cooperació, l'establiment d'aliances, el treball en xarxa amb d'altres biblioteques i organitzacions afins, com també l'oferta d'accés a altres fonts d'informació, permeten a la biblioteca pública atendre les necessitats dels usuaris en matèria d'informació, ja que així s'incrementa el ventall de recursos disponibles.

- La Biblioteca Pública del Districte de Queens, a Nova York, Estats Units, col·labora amb el Museu per a Nens de Brooklyn i el Museu Exploratorium de San Francisco amb l'objectiu que portin les seves exposicions a la sala infantil de la biblioteca. El projecte "Ciència als Prestatges" vol afavorir l'aprenentatge pràctic de ciències, matemàtiques i tecnologies, i facilitar els materials relacionats amb aquests temes als usuaris més joves i als seus pares, en una comunitat en què es parlen fins a 97 idiomes. ‹http://www.queenslibrary.org/› [consulta: 08/01/2013].

2.4.3 Fonts de finançament

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

Les principals fonts són les següents:

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

Les fonts secundàries d'ingressos poden incloure:

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

2.4.4 Cobrament als usuaris i usuàries

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

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

2.4.5 Finançament per a la tecnologia

Sempre que sigui possible, les biblioteques públiques han d'aprofitar les noves tecnologies per millorar els seus serveis i oferir-ne de nous. Això vol dir que hi ha d'haver una inversió considerable en diversos tipus d'equipament tecnològic i que aquest ha de ser prou fiable per assegurar una bona prestació dels serveis. A més, per mantenir un funcionament eficaç, cal actualitzar i substituir l'equipament; això té conseqüències importants pel que fa al finançament, per la qual cosa cal dissenyar un pla de renovació i actualització de l'equipament tecnològic.

- La Biblioteca Estatal de Queensland, a Austràlia, ha redactat una guia per a promoure l'ús eficaç i eficient de la tecnologia com un tret inherent als serveis de les biblioteques públiques. ‹http://ves.cat/chji› [consulta: 08/01/2013].

2.4.6 Finançament extern

El personal bibliotecari ha de ser proactiu a l'hora de buscar fonts externes de finançament per a la biblioteca pública. No obstant això, no han d'acceptar una font de finançament que comprometi la funció fonamental de la biblioteca pública com a servei accessible a tothom.

Per exemple, es pot donar el cas que les empreses i els comerços ofereixin un finançament en unes condicions que perjudiquin el caràcter universal dels serveis prestats per la biblioteca pública. Cal deixar constància de totes les propostes de finançament i posar-se d'acord entre les diferents parts implicades abans d'acceptar-les.

- La biblioteca pública de Tarragona va rebre finançament d'empreses de la ciutat per a oferir un servei d'informació econòmica i comercial.
- La Fundació de la Biblioteca Pública de Chicago, als Estats Units, és una organització sense afany de lucre que dóna suport a les col·leccions i els programes de la Biblioteca Pública de Chicago. La Fundació ha proporcionat el finançament de partida per a nous projectes, com ara els relacionats amb l'adquisició de tecnologia i amb l'ampliació dels horaris d'obertura els diumenges i als vespres. ‹www.cplfoundation.org› [consulta: 08/01/2013].

2.5 ÒRGANS DE GOVERN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Les biblioteques públiques han d'estar regides per un òrgan de govern degudament constituït i format sobretot per representants de la comunitat local, entre els quals hi ha d'haver membres electes del consistori o del consell de la biblioteca. Els comitès i consells de la biblioteca han d'actuar d'acord amb un reglament i les seves actes han de ser de lliure accés per a tota la ciutadania. S'han de reunir periòdicament i han de fer públics l'ordre del dia, les actes, les memòries anuals i els informes econòmics. Habitualment, l'òrgan de govern es responsabilitza de qüestions de política general més que no pas del funcionament quotidià de la biblioteca. En tot moment, el bibliotecari en cap ha de tenir accés a les reunions de l'òrgan de govern de la biblioteca, amb el qual ha de col·laborar estretament. Els documents referents a les línies polítiques han d'estar disponibles per al públic en general i, sempre que sigui possible, s'han d'adoptar mesures per implicar els ciutadans en el desenvolupament de la biblioteca pública.

Els bibliotecaris i bibliotecàries han de retre comptes de la seva activitat davant els òrgans de govern i la ciutadania de la localitat mitjançant la presentació d'informes, sessions obertes i consultes. També han de mantenir el màxim nivell de professionalitat en l'exercici de les seves funcions i en l'assessorament a l'òrgan de govern. Malgrat que en última instància les decisions en matèria de política general són responsabilitat de l'òrgan de govern i el bibliotecari en cap, s'han de buscar maneres d'implicar la ciutadania, que són els usuaris reals o potencials de la biblioteca. En alguns països, s'ha treballat el concepte de carta de serveis de la biblioteca, que identifica i difon el tipus de serveis prestats per la biblioteca (vegeu-ne un exemple a l'apèndix 3). Amb la carta de serveis s'estableix una mena de contracte entre la biblioteca pública i els seus usuaris, i val a dir que les cartes de serveis de les biblioteques gaudeixen de més credibilitat si es redacten amb la participació dels usuaris.

- Una biblioteca universitària de Finlàndia disposa d'un document de planificació tecnològica per a aconseguir una millor gestió dels serveis, els suports i els fons digitals. Entre les qüestions tractades destaquen les polítiques respecte a l'ús de l'equipament, la formació, les telecomunicacions i l'ample de banda, els filtres d'accés a Internet o una guia relativa a la tecnologia, que especifica, per exemple, el nombre d'ordinadors per usuari o els plans de renovació dels equipaments. ‹http://www.docstoc.com/docs/29302907/Joensuu-University-Library› [URL inactiu: 08/01/2013].
- La Biblioteca Estatal de Queensland, a Austràlia, ha establert unes normes i unes directrius en què s'estipulen els serveis operatius mínims necessaris per a garantir l'accés a les instal·lacions bibliotecàries i als serveis i les col·leccions que s'hi ofereixen (vegeu l'apèndix 6).

2.6 L'ADMINISTRACIÓ DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Les biblioteques públiques han d'estar ben gestionades i administrades. L'administració de la biblioteca pública ha d'anar encaminada a millorar la qualitat dels serveis als usuaris, i no s'ha de veure com un objectiu en si mateixa. Ha de ser eficaç i se n'han de retre comptes. Per obtenir uns resultats òptims, l'equip administratiu i gestor d'uns serveis bibliotecaris de gran abast ha de ser multidisciplinari, amb personal especialitzat; per exemple, bibliotecaris, administratius, relacions públiques i informàtics. També pot ser que en algunes àrees calgui recórrer als coneixements especialitzats del personal de la instància governamental de què depèn la biblioteca o d'altres organitzacions afins; per exemple, personal jurídic i relacionat amb la gestió dels recursos humans.

2.7 PROMOCIÓ I DIFUSIÓ

Les biblioteques públiques treballen en una societat cada vegada més complexa, que reclama de maneres molt diferents el temps i l'atenció de les persones. Per tant, és important que les biblioteques difonguin la seva existència i el ventall de serveis que ofereixen. La difusió abasta des de tècniques molt senzilles, com ara una senyalització adequada en els edificis que els identifiqui i fullets que n'anunciïn els horaris i els serveis, fins a mètodes més sofisticats, com ara campanyes de màrqueting i l'ús de llocs web per promoure els serveis i activitats de la biblioteca (vegeu el capítol 7, "El màrqueting a les biblioteques públiques").

BIBLIOGRAFIA

Bertot, J.; Jaeger, P.; McClure, C., (2008). "Citizen-centered e-government services: benefits, costs, and research needs", *Proceedings of the 2008 international conference on Digital government research*. ‹http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1367832.1367858› [consulta: 08/01/2013].

IFLA (s.d.). *Public libraries section: Acts on library services*. ‹http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm› [consulta: 08/01/2013].

IFLA. Section of Public Libraries (1998). *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*. The Hague: IFLA.

Karppinen, D.; Genz, M. (2004). *National information policies: improving public library services?* Thesis (M.S.). Florida State University. ‹http://etd.lib.fsu.edu/theses/available/etd-08232004-225005/› [consulta: 08/01/2013].

Kretzmann, J.; Rans, S. (2005). *The Engaged Library: Chicago Stories of Community Building*. Chicago, Ill.: Urban Libraries Council. ‹http://www.abcdinstitute.org/docs/ULCReport.pdf› [consulta: 08/01/2013].

Maine State Library (s.d.). *Library use value calculator*. ‹http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm› [consulta: 08/01/2013].

Online Computer Library Center, Inc. (2008). *From awareness to funding: a study of library support in America*. ‹http://www.oclc.org/reports/funding/fullreport.pdf› [consulta: 08/01/2013].

Sarkodie-Mensah, K. (2002). *Helping the difficult library patron: new approaches to examining and resolving a long-standing and ongoing problem*. New York: Haworth Information Press.

Susman, T. (2002). *Safeguarding our patrons' privacy: what every librarian needs to know about the USA PATRIOT Act & related anti-terrorism measures: A satellite teleconference cosponsored by American Association of Law Libraries, American Library Association, Association of Research Libraries, Medical Library Association, Special Libraries Association*. Washington, DC: Association of Research Libraries.

United States. Department of Justice (s.d.). *Freedom of Information Act* (FOIA). ‹http://www.justice.gov/oip/› [consulta: 08/01/2013].

Urban Libraries Council, and The Urban Institute (2007). *Making cities stronger: Public library contributions to local development*. ‹http://www.urban.org/uploadedpdf/1001075_stronger_cities.pdf› [consulta: 08/01/2013].

Walker, J.; Manjarrez, C. (2003). *Partnerships for free choice learning: public libraries, museums, and public broadcasters working together*. Washington DC: Urban Institute.

Woodward, J. (2007). *What every librarian should know about electronic privacy*. Westport, CT: Libraries Unlimited.

World Intellectual Property Organization (s.d.). *Collection of laws for electronic access* (CLEA). ‹http://www.wipo.int/clea/en/› [consulta: 08/01/2013].

Yarrow, A.; Clubb, B.; Draper, J.; IFLA. Public Libraries Section (2008). *Public Libraries, Archives and Museums: Trends in Collaboration and Cooperation*. Professional reports, #108. The Hague: IFLA. ‹http://www.ifla.org/en/publications/ifla-professional-reports-108› [consulta: 08/01/2013].

3
SATISFER LES NECESSITATS DELS USUARIS I USUÀRIES

SATISFER LES NECESSITATS DELS USUARIS I USUÀRIES

"Els serveis de la biblioteca pública es basen en el principi de la igualtat d'accés per a tothom, sense distinció d'edat, raça, sexe, religió, nacionalitat, llengua o classe social. Per a garantir la coordinació i la col·laboració dels serveis bibliotecaris a escala nacional, hi ha d'haver una legislació i uns plans estratègics que defineixin i promoguin una xarxa bibliotecària nacional basada en unes normes de servei acordades. Cal dissenyar la xarxa de biblioteques públiques tenint en compte les biblioteques estatals, regionals, especialitzades i de recerca, com també les de les escoles, instituts i universitats. Els serveis han de ser físicament accessibles a tots els membres de la comunitat. Per a això cal que els edificis estiguin ben emplaçats, que hi hagi unes bones instal·lacions de lectura i estudi, com també les tecnologies pertinents i unes hores d'atenció al públic còmodes per als usuaris. També calen uns serveis d'extensió per als qui no es poden desplaçar a la biblioteca. Els serveis bibliotecaris s'han d'adaptar a les diferents necessitats de les comunitats en àrees rurals i urbanes."
(*Manifest de la Biblioteca Pública de l'IFLA/UNESCO*, 1994)

3.1 INTRODUCCIÓ

Per a complir els seus objectius, la biblioteca pública ha de ser accessible a tots els seus usuaris. En ocasions, s'empra el terme *client*, en comptes d'*usuari*, per reflectir millor la consideració d'aquells no usuaris de les biblioteques públiques com a clients potencials. El terme *client* també porta implícita la idea que els ciutadans han expressat quins són els seus desitjos i necessitats, que han de ser identificats i als quals s'ha de donar resposta.

En última instància, els clients o usuaris són els que prenen la decisió sobre si participar o no en els serveis prestats per la biblioteca pública. Per tant, qualsevol restricció d'accés –voluntària o accidental— pot limitar la capacitat de la biblioteca de complir la seva funció primordial de satisfer les necessitats en matèria de biblioteques i d'informació de la comunitat que atén. A continuació es detallen diversos elements de gran importància a l'hora d'oferir uns serveis bibliotecaris eficaços:

- identificació dels usuaris potencials;
- anàlisi de les necessitats dels usuaris;
- desenvolupament de serveis per a grups i particulars;
- introducció de polítiques d'atenció a l'usuari;
- foment de la formació relativa a l'ús de la biblioteca;
- col·laboració i recursos compartits;
- desenvolupament de xarxes digitals;
- garantia d'accés als serveis;
- dotació d'edificis per a les biblioteques.

3.2 IDENTIFICACIÓ DELS USUARIS I USUÀRIES POTENCIALS

La biblioteca pública s'ha de fixar l'objectiu d'atendre tota la ciutadania i grups. Mai no hi ha ningú que sigui massa jove o massa gran per utilitzar una biblioteca, ja sigui de manera presencial o per Internet.

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

- Persones de totes les edats i en totes les etapes de la vida:
  - infants;
  - joves;
  - adults;
  - gent gran.

- Particulars o grups amb necessitats especials:
  - persones de diferents cultures i grups ètnics, incloent-hi les poblacions indígenes;
  - persones amb discapacitats; per exemple, persones cegues o amb visió parcial, o amb problemes d'audició;
  - persones incapacitades per sortir de casa;
  - persones internades en institucions, com ara hospitals o presons;
  - persones que desconeixen l'existència dels serveis bibliotecaris.

- Entitats de la xarxa ciutadana general:
  - organitzacions i grups locals que treballen en l'àmbit de l'educació, la cultura o el voluntariat;
  - les empreses;
  - l'òrgan de govern de l'organització de la qual depèn la biblioteca, com ara l'Administració local.

Atès que els recursos són limitats fins i tot en les societats més benestants, no sempre es pot oferir el mateix nivell de serveis a tots els usuaris. Així doncs, les biblioteques han d'establir prioritats basades en l'anàlisi de les necessitats dels usuaris reals i potencials i han de tenir en compte el possible accés a serveis alternatius.

3.3 ANÀLISI DE LES NECESSITATS DE LA COMUNITAT

És important establir qui utilitza els serveis de la biblioteca i qui no ho fa; a més, cal recollir i analitzar dades que detectin quines necessitats de particulars i grups locals pot satisfer la biblioteca pública (vegeu l'apartat 6.10, "Eines de gestió").

3.4 SERVEIS PER ALS USUARIS I USUÀRIES

La biblioteca pública ha d'oferir serveis basats en l'anàlisi de les necessitats de la comunitat local pel que fa a biblioteques i informació. A l'hora de planificar els serveis, cal establir unes prioritats clares i dissenyar una estratègia de prestació de serveis a mitjà i llarg termini. Els serveis han d'estar relacionats amb els grups d'interès detectats prèviament, i només s'han de plantejar si aquests grups existeixen en la comunitat local.

Els serveis de la biblioteca no poden estar subjectes a cap tipus de pressió ideològica, política, religiosa o comercial. Han de ser capaços d'adaptar-se i desenvolupar-se per a reflectir els canvis socials, per exemple, les variacions en les estructures familiars, les pautes d'ocupació, la demografia, la diversitat cultural o els sistemes de comunicació. Han de tenir en compte tant les cultures tradicionals com les noves tecnologies; per exemple, han de donar suport a sistemes de comunicació oral, però també utilitzar les tecnologies de la informació i la comunicació. En alguns països, la legislació referent a les biblioteques defineix els serveis que han d'oferir.

3.4.1 Prestació de serveis

Les biblioteques públiques ofereixen una sèrie de serveis –tant dintre de la mateixa biblioteca com a la comunitat– per satisfer les necessitats dels usuaris. La biblioteca ha de facilitar a tothom l'accés als seus serveis, fins i tot als qui tinguin dificultats per accedir-hi a causa de discapacitats físiques o psíquiques.

Els usuaris i usuàries han d'accedir de la manera més fàcil possible als serveis següents en diversos formats i suports, com també per mitjà d'Internet:

- préstec de llibres i materials en diferents suports;
- oferta de llibres i altres materials per a utilitzar-los dins la biblioteca;
- serveis d'informació en format imprès o electrònic;
- serveis d'assessorament als lectors i serveis de reserves de documents;
- serveis d'informació ciutadana;
- formació dels usuaris quant a l'ús de la biblioteca i suport a programes d'alfabetització;
- programes i actes culturals;
- eines de comunicació actuals com ara blocs, missatgeria de mòbil i xarxes socials utilitzats per als serveis de referència però també com a instrument de difusió.

No es tracta d'una llista exhaustiva, però dóna una idea dels serveis fonamentals de la biblioteca pública. La varietat i l'abast de l'oferta depenen de les dimensions de la biblioteca i de la comunitat que atén. Totes les biblioteques s'han de fixar l'objectiu de participar activament en una o més xarxes, la qual cosa ofereix als usuaris la possibilitat de disposar d'una gran varietat de materials, per petit que sigui el punt de servei. La prestació de serveis no s'ha de limitar a l'edifici de la biblioteca, sinó que s'ha de fer arribar directament a l'usuari quan no li sigui possible desplaçar-s'hi. Per a la prestació de serveis, tant dintre de

la biblioteca com a fora, cal utilitzar les tecnologies de la informació i la comunicació, com també la paraula impresa. En l'apartat 4.3.1 s'enumeren alguns dels recursos que ha d'oferir la biblioteca pública.

3.4.2 Serveis per als infants

Gràcies a l'àmplia gamma de materials i activitats que ofereixen, les biblioteques públiques donen als infants l'oportunitat d'experimentar el plaer de la lectura i l'emoció de descobrir el coneixement i les obres d'imaginació. Caldria ensenyar les famílies a aprofitar els recursos de les biblioteques i a adquirir les competències per utilitzar els materials impresos i electrònics.

Les biblioteques públiques tenen una especial responsabilitat en el procés d'aprenentatge de la lectura i en la difusió de llibres i materials en altres formats per als infants. Els estudis indiquen que si els infants no desenvolupen els hàbits de lectura i d'ús de la biblioteca des de ben petits, difícilment els podran adquirir de grans. Les biblioteques han d'organitzar activitats específiques per als infants, com ara sessions de narració de contes i d'altres que estiguin relacionades amb els serveis i els recursos propis. En aquest sentit, s'ha d'animar els infants a llegir, a desenvolupar competències d'alfabetització informacional i a utilitzar la biblioteca. D'altra banda, en els països multilingües els llibres i els materials audiovisuals infantils han d'estar disponibles en la llengua materna.

- Algunes biblioteques públiques franceses col·laboren amb els serveis sanitaris infantils en l'organització de programes per a mares i pares i fills i filles a les sales d'espera dels consultoris mèdics. Estan destinats als nadons i als infants fins als tres anys, i tenen l'objectiu d'incentivar els pares a llegir en veu alta als seus fills i a visitar la biblioteca pública.
- A Bucarest, Romania, la biblioteca de la ciutat ofereix programes d'estiu, a càrrec de persones voluntàries, destinats a la població d'entre 11 i 14 anys que tenen les mares i els pares a la feina.
- Als Països Baixos, la biblioteca pública va impartir formació a persones de més de 50 anys perquè llegissin als infants a les escoles, a les escoles bressol i als centres d'atenció a la infància.
- A l'estat de Queensland, Austràlia, les biblioteques públiques ofereixen una sèrie d'activitats infantils, com ara sessions per als menors de cinc anys, per als seus pares i mares i les persones que els cuiden; narració de contes; visites a aules; orientació bibliotecària; grups de lectura; formació sobre Internet, i clubs per fer els deures.
- La Biblioteca del Comtat de Johnson, als Estats Units, ofereix uns dossiers de materials anomenats *Llibres per créixer* i destinats a tota l'educació infantil fins al primer curs de primària. Cada dossier està dedicat a un tema concret i conté cinc llibres, una casset, un vídeo i una carpeta d'activitats.

- A Singapur s'han fundat 41 biblioteques per a infants menors de 10 anys en col·laboració amb una organització local arrelada a la comunitat. Tenen un fons de 10.000 documents, uns serveis complets d'Internet i una sala per a narrar-hi contes. El Consell de Biblioteques i l'organització local en comparteixen el finançament.
- A moltes biblioteques dels països nòrdics s'incentiva l'ús de les biblioteques regalant un llibre a les famílies el primer cop que visiten el centre de salut infantil i materna.
- A Dinamarca ha aparegut l'informe *Deu manaments per a la biblioteca infantil del futur*, que ofereix recomanacions i suggeriments a l'entorn dels serveis bibliotecaris destinats als infants ‹http://ves.cat/chjj› [consulta: 08/01/2013].
- L'informe *La biblioteca amb què somien els joves* indica que els joves danesos voldrien una biblioteca que els acceptés tal com són. Aquesta biblioteca hauria d'estar ben planificada i disposar d'un accés fàcil. Els joves voldrien que els bibliotecaris acceptessin el seu comportament i que estiguessin a l'abast en cas que els necessitessin ‹http://slq.nu/?article=young-peoples-dream-library› [consulta: 08/01/2013].
- El Sistema Centralitzat de Biblioteques Municipals d'Omsk, a Rússia, ha engegat el projecte educatiu de caire cultural "Un Món de Llibres per a Nens", amb l'objectiu de fomentar una actitud positiva vers la lectura entre els alumnes d'educació infantil, les seves famílies i cuidadors, com també als centres d'educació infantil ‹http://www.lib.omsk.ru/csmb.php?page=pp33› [consulta: 08/01/2013].
- La Biblioteca Infantil Central d'A. P. Gaydar, a Moscou, Rússia, ofereix informació als infants amb discapacitat i a les seves famílies ‹http://ves.cat/chjk› [consulta: 08/01/2013].

3.4.3 Serveis per al jovent

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

- A Hamburg, Alemanya, els joves ajuden a seleccionar i comprar materials per a la biblioteca juvenil en un projecte anomenat "EXIT". Seleccionen materials que reflecteixen la seva pròpia cultura i han muntat un cibercafè, per al qual han trobat patrocinadors. ‹http://www.buecherhallen.de/› [consulta: 08/01/2013].
- A Queensland, Austràlia, el personal de la biblioteca pública rep una formació específica per treballar amb joves. La formació cobreix l'atenció als usuaris, idees per programar activitats, l'organització de grups d'assessorament per a adolescents i clubs de deures escolars. Moltes biblioteques han creat espais juvenils en col·laboració amb els adolescents de la localitat. ‹http://publib.slq.qld.gov.au/grants/98/athert98.htm› [consulta: 08/01/2013].
- Al cor de l'àrea comercial de Singapur s'ha creat una biblioteca destinada a persones d'entre 18 i 35 anys. Uns grups de treball van ajudar a definir el contingut de la col·lecció i l'organització de la biblioteca.
- Als Estats Units, les *Directrius de la Biblioteca Pública de Massachusetts per als Serveis Destinats a Joves* ‹http://www.masslib.org/yss/REVISIONFeb051.pdf› [consulta: 08/01/2013] aconsellen proporcionar serveis de referència per a ajudar a fer els deures i informació de caire personal, professional i universitària, tant per telèfon com per Internet. El personal bibliotecari de referència de la Biblioteca Pública de Haverhill utilitza els xats, els SMS, les trucades a mòbils i el correu electrònic per a tenir una millor comunicació amb els i les joves. ‹http://www.haverhillpl.org/contact/ask-a-librarian/› [consulta: 08/01/2013].

3.4.4 Serveis per a les persones adultes

Els adults utilitzaran el servei bibliotecari i d'informació de manera diferent en funció de la diversitat de situacions en què es trobin, tant pel que fa als estudis com també en la seva vida laboral i personal. Cal analitzar aquestes necessitats i, a partir dels resultats obtinguts, desenvolupar uns serveis, els quals han d'oferir suport per a les àrees següents:

- aprenentatge al llarg de la vida;
- aficions i lleure;
- necessitats d'informació;
- activitats locals;
- activitats culturals;
- lectura per plaer.

Aquest tipus de serveis també han d'estar a l'abast dels infants i els joves.

3.4.5 Aprenentatge al llarg de la vida

La biblioteca pública promou l'aprenentatge al llarg de la vida, i col·labora amb les escoles i altres institucions educatives per contribuir a l'educació formal dels i les estudiants de totes les edats. L'objectiu de donar suport a l'educació ofereix a les biblioteques públiques l'oportunitat de treballar en col·laboració amb el personal docent i altres sectors involucrats en l'àmbit de l'educació i d'establir-hi vincles. La biblioteca pública també ha d'oferir un ampli ventall de materials sobre una diversitat de temes, cosa que permet a les persones satisfer els seus interessos i obtenir suport per a la seva educació formal i no formal. També ha de proporcionar materials per promoure l'alfabetització i l'adquisició de competències bàsiques per a sortir-se'n en la vida quotidiana. A més, la biblioteca ha d'oferir unes instal·lacions perquè hi puguin estudiar els alumnes que a casa seva no disposen de condicions adequades per fer-ho.

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

- El Servei Bibliotecari del Comtat de South Dublin, a Irlanda, ofereix instal·lacions d'autoaprenentatge per als adults, com ara l'ensenyament assistit per ordinador i materials audiovisuals per a l'autoaprenentatge de llengües. L'objectiu és proporcionar un entorn neutre que ajudi les persones a aprendre al seu propi ritme.
- Gràcies a uns ajuts econòmics de la Fundació Nacional d'Humanitats, dues biblioteques d'Oklahoma, als Estats Units, han creat grups de debat per a adults que han après a llegir fa poc. El grup llegeix un llibre cada vegada, generalment un clàssic, i després el debat amb l'ajuda d'un tutor.

3.4.6 Aficions i lleure

Atès que les persones necessiten informació per practicar les seves aficions i activitats de lleure, una altra de les funcions de la biblioteca pública és atendre aquesta necessitat mitjançant una sèrie de recursos en diversos suports. Les biblioteques públiques han d'estar al corrent dels canvis culturals, socials i econòmics de la comunitat i desenvolupar uns serveis prou flexibles per adaptar-s'hi. La biblioteca pública també ha de preservar la cultura, la història i les tradicions de la comunitat local, i posar-les a disposició de tothom.

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

3.4.7 Serveis d'informació

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

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

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

- A Horsens, Dinamarca, la biblioteca pública ha posat en marxa un punt d'informació que ofereix informació estatal, regional i local, orienta les persones vers el departament pertinent de l'Administració i els ajuda a emplenar formularis relacionats amb els serveis públics. També atenen consultes plantejades pels consumidors. Per respondre a les sol·licituds s'utilitzen materials impresos i Internet ‹http://horsensbibliotek.dk/› [consulta: 08/01/2013].
- A Medellín, Colòmbia, la Biblioteca Pública Comfenalco ha creat un web amb informació actualitzada sobre la ciutat, com ara institucions, personalitats, actes culturals i tràmits relacionats amb els serveis públics. També publica una sèrie de guies sobre les consultes que els usuaris formulen més sovint. ‹http://ves.cat/chjm› [consulta: 08/01/2013].
- La campanya d'àmbit estatal "Les Biblioteques i Borger.dk" (borger significa 'ciutadà') és una iniciativa de les biblioteques públiques daneses per a fomentar l'accés del públic al portal, dissenyat per millorar la comunicació de la població amb les institucions públiques. ‹http://slq.nu/?article=denmark-libraries-and-borger-dk-citizen-dk› [consulta: 08/01/2013].

3.4.8 Serveis per als grups de la comunitat

La biblioteca pública ha d'ocupar un lloc central en la comunitat si vol participar plenament en les seves activitats, i ha de col·laborar, per tant, amb altres grups i organitzacions locals. Això inclou òrgans governamentals nacionals i administració local, el món dels negocis i les organitzacions de voluntariat. S'ha de dur a terme una anàlisi de les necessitats d'informació que tenen aquests organismes i oferir-los uns serveis per satisfer-les. Això no tan sols ajudarà les organitzacions implicades, sinó que també demostrarà d'una manera pràctica el valor de la biblioteca pública a una ciutadania que probablement tindran una influència en el futur dels serveis bibliotecaris. Per exemple, moltes biblioteques públiques ofereixen un servei d'informació als polítics i al personal del govern local, amb la qual cosa aporten una demostració pràctica del valor de la biblioteca pública.

- La Biblioteca del Comtat d'Essex, al Regne Unit, crea llocs web per a les organitzacions de voluntariat. Els cobra un petit import, inferior al de les empreses comercials.
- A Arizona, Estats Units, s'han subvencionat uns aules d'informàtica a la biblioteca per als infants i adults de la tribu hualapai.
- A la regió anglesa de West Midlands, s'ha dut a terme el projecte "INTER-ALL", subvencionat pel Fons Europeu de Desenvolupament Regional, que subministra informació a petites empreses. S'estan creant centres d'aprenentatge i d'informació en 13 biblioteques, atesos per 15 empleats amb dedicació exclusiva. ‹http://www.wm-libraries.org.uk› [URL inactiu: 08/01/2013].

3.4.9 Serveis per als grups d'usuaris especials

Els usuaris i usuàries potencials que, per la raó que sigui, no poden utilitzar els serveis habituals de la biblioteca, tenen el mateix dret a accedir-hi que la resta. Les biblioteques del Regne Unit estan subjectes a la legislació contra la discriminació per discapacitat (Disability Discrimination Act), i les dels Estats Units, a la Americans with Disabilities Act. En tots els casos, les biblioteques públiques han de prendre mesures per permetre a aquests usuaris accedir als seus materials i serveis. La direcció de les biblioteques ha de conèixer la legislació i les ordenances municipals respecte a aquesta qüestió per actuar-hi en conformitat. Les diferents mesures inclouen:

- transports especials; per exemple, biblioteques mòbils, barques o altres mitjans de transport per atendre els qui viuen en àrees aïllades;
- serveis que es facin arribar a casa dels qui viuen confinats a la llar;
- serveis que es facin arribar als empleats de les fàbriques o instal·lacions industrials;
- serveis per als qui estan internats en institucions, com ara presons i hospitals;
- equipaments i materials de lectura especials per als afectats per una discapacitat física o sensorial; per exemple, gent amb problemes de visió o d'audició;

- materials especials per a persones amb dificultats d'aprenentatge; per exemple, materials de lectura fàcil i altres suports multimèdia;
- serveis per als immigrants i nous ciutadans per ajudar-los a orientar-se en una societat diferent i donar-los accés a materials de la seva cultura nativa;
- comunicació electrònica; per exemple, Internet, bases de dades i altres recursos en línia.

Els serveis per a les persones amb necessitats especials poden millorar-se mitjançant les noves tecnologies, com ara sintetitzadors de veu per a les persones amb discapacitat visual, catàlegs d'accés en línia per als qui viuen en àrees aïllades o no poden sortir de casa, i connexió d'accés remot per a l'ensenyament a distància. Sovint els serveis habituals –com ara els catàlegs d'accés públic– es poden adaptar a les necessitats de les persones amb discapacitats físiques i sensorials. Els qui més profit poden treure dels avenços tecnològics solen ser els menys capaços de permetre's la inversió necessària per a utilitzar-los. Així doncs, la biblioteca pública ha de dissenyar uns plans innovadors per a explotar les noves tecnologies i posar els seus serveis a l'abast de tantes persones com sigui possible.

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

- la contractació de membres d'aquests grups com a personal de la biblioteca;
- col·leccions que incloguin les literatures natives d'aquests grups i que en reflecteixin la tradició oral i la cultura no escrita;
- l'aplicació de condicions especials al material que és sensible des del punt de vista cultural, establertes en col·laboració amb la població local.

- El Centre d'Informació de l'Hospital Universitari d'Odense és una de les biblioteques de pacients més antigues de Dinamarca. El centre ofereix serveis multidisciplinaris de gran valor destinats als pacients i a les seves famílies, així com informació sanitària i referent a malalties concretes. ‹http://www.ifla.org/files/lsn/newsletters/66.pdf› [consulta: 08/01/2013].
- L'*Estudi per a la integració de les minories ètniques de Dinamarca* aprofundeix en la qüestió dels serveis bibliotecaris adreçats a aquest sector de la població, i inclou conceptes com ara la potenciació i el desenvolupament de nous públics a fi d'implementar nous serveis bibliotecaris i millorar-ne els existents. ‹http://ves.cat/chjn› [consulta: 08/01/2013].
- La secció "Mercy" del web de la Biblioteca Pública Central de Novouralsk, a Rússia, recopila informació i bones pràctiques de biblioteques i altres entitats que donen servei a persones amb discapacitat. ‹http://www.publiclibrary.ru/readers/mercy/about.htm› [consulta: 08/01/2013].
- La Biblioteca Pública d'Oslo, a Noruega, ofereix un servei d'Internet fet a mida per a 14 minories lingüístiques. Conté informació sobre biblioteques, cultura, la societat noruega, maneres d'aprendre noruec o entitats relacionades amb les minories ètniques. ‹http://bazar.deichman.no/› [consulta: 08/01/2013].

- Les biblioteques públiques de Croàcia duen a terme programes per a persones amb discapacitat destinats a fomentar l'alfabetització i la lectura, com ara els basats en la biblioteràpia i la preparació de materials de lectura fàcil.

3.4.10 La biblioteca a la comunitat

Els serveis bibliotecaris no s'han de restringir a les parets de la biblioteca, sinó que es poden fer extensius a altres punts de la comunitat. La prestació de serveis allà on la gent s'aplega permet a la biblioteca connectar amb aquells que no tenen facilitats per a accedir-hi.

- A les estacions de metro de Santiago de Xile s'ofereixen serveis de biblioteca.
- A Catalunya i a Portugal, hi ha serveis bibliotecaris a les platges durant els mesos d'estiu.
- S'utilitzen múltiples mitjans de transport per oferir els serveis bibliotecaris; a més, les biblioteques mòbils són habituals en molts països. Hi ha vaixells biblioteca a Noruega i a Indonèsia, on també s'utilitzen bicicletes i tricicles; al Perú es fan servir ases, que transporten ordinadors portàtils i llibres; a Kenya, camells, i, a Etiòpia, carros estirats per ases. Finalment, a Apeldoorn, Països Baixos, s'utilitzen ciclomotors per a lliurar llibres al domicili o al lloc de treball.
- En algunes parts de Sud-àfrica s'ofereixen serveis bibliotecaris en assentaments informals o àrees ocupades de manera irregular, mancats d'infraestructures. Això es duu a terme de moltes maneres diferents; per exemple, fent servir el maleter d'un cotxe, els armariets d'acer de les clíniques, contenidors de mercaderies o sota un arbre, i poden anar a càrrec de persones o comerços que ofereixen els serveis a altres membres de la comunitat. De vegades es preparen lots de materials en préstec per a les escoles i les residències per a gent gran; es duen a terme sessions de narració de contes als centres que tenen cura de l'alumnat en horari extraescolar, i es proporciona informació per a fer treballs escolars als infants que no poden anar a la biblioteca.
- A Colòmbia es distribueixen en determinats punts de trobada de la població uns armariets d'acer que contenen prop de 300 llibres, un banc i un espai per a un tauler d'anuncis. El servei roman obert unes dues hores al dia.
- A Manassas, Estats Units, l'aparador d'un centre comercial va acollir la primera biblioteca digital de l'Estat. No contenia llibres, sinó que oferia cursos d'informàtica i tecnologia i serveis de biblioteca virtual. Els serveis eren gratuïts per al veïnat del comtat.

3.4.11 Foment de la lectura i l'alfabetització

Saber llegir, escriure i comptar són condicions indispensables per esdevenir un membre actiu i integrat en la societat. A més, saber llegir i escriure són competències bàsiques per a utilitzar els nous sistemes de comunicació. La biblioteca pública ha de prestar suport a les activitats que permetin aprofitar al màxim les tecnologies. També ha d'ajudar altres institucions que lluitin contra l'analfabetisme i promoguin l'aprenentatge en l'ús dels nous suports. Això es pot aconseguir mitjançant les accions següents:

- fomentar la lectura;
- oferir uns materials adequats als qui tinguin un nivell baix de competències d'alfabetització;
- col·laborar amb altres entitats de la comunitat que lluitin contra l'analfabetisme;
- organitzar actes per fomentar l'interès per la lectura, la literatura i els mitjans de comunicació;
- promoure i oferir formació en l'ús de les tecnologies;
- promoure el coneixement dels nous suports d'informació;
- ajudar a la ciutadania a cercar la informació que necessiten en el format adient;
- col·laborar amb els educadors, les famílies i altres agents per ajudar la nova ciutadania a adquirir les competències educatives necessàries que els permetin organitzar-se en el nou context.

La biblioteca pública pot recórrer a tècniques de promoció per difondre la varietat i l'abast de la seva col·lecció literària entre els usuaris i usuàries. També pot organitzar programes interactius que permetin als usuaris intercanviar opinions sobre els llibres que han llegit.

- Un programa interactiu aplicat a Wandsworth, Regne Unit, utilitza programari multimèdia per incentivar els lectors a experimentar amb les seves lectures i a intercanviar impressions sobre els llibres que han llegit.
- El projecte "Mossecs de Llibres", desenvolupat per les biblioteques de Copenhaguen, a Dinamarca, en col·laboració amb diverses editorials, envia per correu electrònic un fragment d'una novel·la a un miler de subscriptors, de manera que, en el termini d'una setmana, tots han rebut el primer capítol sencer. ‹http://www.bibliotek.kk.dk/bibliotekerne/biblioteksudvikling/projekter/projekt- bogbidder-til-alle› [URL inactiu: 08/01/2013].
- Les biblioteques dels comtats d'Offaly i Limerick, a Irlanda, en col·laboració amb estudiants, tutors i agents locals que organitzen cursos d'alfabetització, i l'Organisme Nacional per a l'Alfabetització d'Adults, són molt actives. Faciliten un ampli ventall de llibres i altres materials als alumnes de cursos d'alfabetització i als seus tutors i, en general, fomenten el desenvolupament d'una cultura lectora.
- A Singapur, la biblioteca treballa amb un grup d'autoajuda per formar dones que aprenen anglès. Les classes es fan a la biblioteca, que presta suport al programa subministrant-hi els recursos necessaris.

- La Biblioteca Pública Comfenalco, a Medellín, Colòmbia, disposa d'una pàgina setmanal al principal diari de la ciutat, on s'inclouen ressenyes i comentaris sobre llibres infantils.
- El "Projecte Amor per la Lectura" danès pretén estimular l'afició per la lectura en els infants bilingües animant-los a triar els seus llibres preferits segons els diferents gèneres i nivells de lectura, alhora que els ensenya com utilitzar la biblioteca. El projecte també s'adreça a reforçar el paper de la biblioteca com a membre actiu de la comunitat i el barri en què treballa. ‹http://www.bibliotek.kk.dk/bibliotekerne/biblioteksudvikling/projekter/projekt-leselyst› [URL inactiu: 08/01/2013].

3.4.12 Alfabetització informacional

La biblioteca pública ha d'ajudar els usuaris i usuàries a desenvolupar l'alfabetització informacional, és a dir, aquelles competències que permeten a una persona reconèixer quan li cal informació i com trobar-la, avaluar-la i utilitzar-la de manera eficaç. Si bé els estudiants i els professionals que treballen en organismes que fomenten la formació continuada poden tenir accés a un bibliotecari amb coneixements que els ajudi a aprendre a cercar informació de manera autònoma i autodidacta, la situació és ben diferent per a la gran majoria de la població susceptible de rebre els serveis de la biblioteca pública. Aquests ciutadans tenen necessitats informatives en un context tecnològic que avança ràpidament, i, si tenen sort, podran disposar d'una biblioteca pública amb prou personal i finançament per a orientar-los.

La infosfera pot arribar a aclaparar qualsevol persona que busqui informació, per la qual cosa els bibliotecaris del segle XXI han de plantejar-se nous horitzons en la seva tasca.

- A Espanya, el Ministeri d'Educació, Cultura i Esports presta suport a un grup de persones expertes que treballa en un procés de planificació de les biblioteques públiques destinat a millorar les competències d'alfabetització informacional de la població. ‹http://www.alfared.org/› [consulta: 08/01/2013].
- Els Centres d'Aprenentatge REAL de Glasgow, que formen part de les biblioteques de la ciutat, disposen d'un equip de persones anomenat *agents de suport a l'aprenentatge* que ofereixen ajuda en qüestions com ara els dossiers d'aprenentatge, les tecnologies de la informació i la comunicació i temes laborals. Aquest projecte és fruit de la col·laboració entre les biblioteques de Glasgow i la Cambra de Comerç.
- Els bibliotecaris de Mpumalanga i, per extensió, de la Sud-àfrica rural, han rebut formació relativa al desenvolupament de l'alfabetització informacional a fi que ofereixin uns millors serveis i incrementin el nivell de la biblioteca, tot proveint els usuaris de noves capacitats.

- Els usuaris i usuàries de biblioteques públiques d'arreu del món s'han beneficiat dels recursos d'Internet a què han pogut accedir gràcies als ordinadors i a la informació en xarxa facilitats per les generoses aportacions de la Fundació Bill and Melinda Gates.
- El Centre d'Aprenentatge de la Biblioteca Central de Birmingham, al Regne Unit, està integrat dintre d'una biblioteca pública, la qual ofereix els seus recursos físics i virtuals a fi de fomentar un aprenentatge al llarg de la vida autònom i col·laboratiu.
- Les Biblioteques de Christchurch, a Nova Zelanda, proporcionen accés a tres centres d'aprenentatge. Es tracta d'espais de formació, serveis i tecnologia que permeten dur a terme cursos i activitats relacionades amb la informàtica.
- Una biblioteca pública de la zona de Wuhan, a la Xina, ofereix formació adaptada als seus usuaris en matèria de coneixements i tecnologies de la informació.
- Biblioteques d'arreu del món ofereixen formació relacionada amb la seguretat infantil a Internet. La Biblioteca Pública del Comtat de Tampa-Hillsborough, als Estats Units, utilitza el programa NetSmartz Kids amb aquesta finalitat. ‹http://ves.cat/chjp› [consulta: 08/01/2013].
- Una xarxa de 25 biblioteques nord-americanes ‹http://smartinvesting.ala.org› [consulta: 08/01/2013] aporta recursos relacionats amb el programa Smart investing@ yourlibrary a més de vuit milions d'usuaris. Moltes d'aquestes biblioteques recorren a nous mitjans per a arribar als usuaris, inclosos YouTube, el món virtual de Second Life i altres eines relacionades amb les xarxes socials.

3.5 ATENCIÓ A L'USUARI

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

La biblioteca pública ha de disposar d'una política d'atenció positiva a l'usuari. És a dir, cal garantir que causar un efecte positiu en l'usuari sigui l'objectiu principal de la planificació estratègica, el disseny de biblioteques i sistemes, la preparació de procediments operatius i l'elaboració d'informació i material de difusió. Les mesures següents han de formar part de la política d'atenció a l'usuari:

Pel que fa al personal:

- la imatge projectada per totes les biblioteques ha de ser neutra i objectiva;
- el personal ha de ser sempre ben educat, amable, respectuós i servicial;
- cal impartir periòdicament al personal cursos de formació sobre atenció als usuaris;
- tot el personal ha de rebre una formació bàsica que els prepari per tractar amb persones amb discapacitat o amb minories ètniques;

- en l'atenció telefònica, el personal ha de ser amable i aportar informació de manera eficaç;
- en totes les comunicacions, verbals o escrites, cal evitar l'ús de l'argot;
- tota la informació impresa sobre els serveis ha d'estar disponible en els suports alternatius que calgui, com ara en lletra gran, enregistraments sonors o en formats digitals; també ha d'estar disponible en llengües minoritàries;
- s'han d'oferir diferents mitjans de comunicació amb els usuaris; per exemple, taulers d'anunci, butlletins, web;
- els usuaris i usuàries han de rebre resposta tan aviat com sigui possible; les cartes i altres tipus de comunicació s'han de respondre puntualment i amb amabilitat.

Pel que fa als serveis i els equipaments:

- els serveis bibliotecaris han d'estar ben planificats i organitzats d'una manera adequada, i han de ser fiables;
- el disseny de la biblioteca ha de ser tan còmode i acollidor com sigui possible;
- els horaris d'atenció al públic han de resultar pràctics per als usuaris;
- els catàlegs d'accés públic han d'estar disponibles a Internet per tal que l'usuari pugui accedir als serveis des de casa seva i fora de l'horari d'atenció al públic;
- hi ha d'haver uns serveis eficaços de renovació i reserva, inclosos serveis d'accés remot com una línia telefònica d'atenció les 24 hores o accés per Internet;
- els serveis s'han de prestar fora de l'edifici de la biblioteca quan ho requereixin les necessitats dels usuaris;
- s'han d'oferir serveis que facilitin l'ús de la biblioteca; per exemple, bústies per retornar els materials fora de l'horari d'atenció al públic, equipaments d'autoservei per al préstec i les devolucions, i contestadors, correu electrònic o bústies de veu per comunicar-se amb la biblioteca fora de l'horari d'atenció al públic;
- la biblioteca ha d'oferir uns equipaments tecnològics de bona qualitat, incloent-hi un equipament especial per a les persones amb problemes de visió o d'audició.

3.5.1 Participació dels usuaris i usuàries

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

- preguntar-los, mitjançant enquestes, quins serveis utilitzen i quins en necessiten;
- analitzar les queixes i suggeriments dels usuaris i respondre-les;
- fer un seguiment de la reacció i resposta dels usuaris respecte als serveis i les noves iniciatives;
- assegurar que les aportacions dels usuaris es tenen en compte en el desenvolupament d'estratègies i procediments;
- informar els usuaris dels efectes de les seves aportacions en el desenvolupament dels serveis;

- proporcionar bústies de suggeriments i un protocol per a queixes i suggeriments;
- crear grups seleccionats d'usuaris i amics de la biblioteca;
- recaptar informació de grups potencials de persones que no utilitzen la biblioteca.

3.6 FORMACIÓ D'USUARIS I USUÀRIES

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

S'han d'organitzar periòdicament visites guiades a la biblioteca a fi de donar a conèixer l'edifici i els serveis i explicar com utilitzar-ne les eines, com ara els catàlegs i l'equipament tecnològic. Aquestes visites guiades s'han de planificar amb molta cura, d'acord amb les necessitats dels qui hi prenen part. A més, és aconsellable concertar visites per a grups en col·laboració amb les institucions a què pertanyen.

- Les biblioteques públiques de Singapur ofereixen programes d'orientació per a usuaris nous i antics. S'organitzen visites per als centres educatius i s'ofereixen programes d'informació sobre alfabetització a diferents nivells per ajudar els usuaris en la cerca d'informació.
- Es van subvencionar 10 biblioteques de Nova Jersey, als Estats Units, perquè creessin centres de formació en informàtica. La subvenció va permetre comprar ordinadors i oferir cursos d'informàtica sobre diversos temes.
- Les biblioteques públiques daneses participen de manera activa en els programes estatals adreçats a millorar la competència ciutadana en matèria de tecnologies de la informació. Aquesta participació, estipulada per la Llei de Biblioteques de Dinamarca, compta amb el suport de dos acords de col·laboració amb l'Agència Nacional de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació. ‹http://ves.cat/chjs› [consulta: 08/01/2013].

3.7 COL·LABORACIÓ I INTERCANVI DE RECURSOS

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

Mitjançant el seu propi catàleg en línia, la biblioteca ha de facilitar l'accés als d'altres biblioteques, com també enllaços a altres webs segurs, com ara els sistemes de biblioteques regionals i el web de la biblioteca estatal.

- Litteratursiden.dk ("el web de la literatura") és un web de les biblioteques daneses que informa el públic de veus noves i clàssiques del món de la literatura, a més de recomanar bons llibres per llegir. El projecte està produït i finançat per Foreningen Litteratursiden. ‹http://www.litteratursiden.dk/› [consulta: 08/01/2013].

3.7.1 Aliances

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

3.7.2 Relacions amb la comunitat educativa

Una de les relacions institucionals més importants de la biblioteca és la que ha de mantenir amb els centres i la comunitat educativa del seu entorn. Els tipus d'aliances i formes de col·laboració inclouen:

- intercanvi de recursos;
- la formació de personal compartida;
- visites d'autors preparades conjuntament;
- desenvolupament de la col·lecció en règim de col·laboració;
- programació d'activitats en règim de col·laboració;
- coordinació de xarxes i serveis digitals;
- col·laboració per al desenvolupament d'eines d'aprenentatge;
- visites escolars a la biblioteca pública;

- promoció conjunta de la lectura i l'alfabetització;
- cursos d'Internet per a nens i nenes;
- infraestructures i xarxes de telecomunicacions compartides.

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

3.7.3 Intercanvi de recursos

La col·lecció de tota biblioteca és única en una mesura o altra, i no n'hi ha cap que pugui contenir tots els materials que el seu públic necessita. Per tant, les biblioteques poden millorar molt els seus serveis si ofereixen als usuaris i usuàries l'accés als fons d'altres biblioteques. Poden participar en plans d'intercanvi de recursos en tots els àmbits –local, regional, nacional i internacional.

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

3.7.4 Registres bibliogràfics

La biblioteca ha de classificar i catalogar els seus recursos segons les normes bibliogràfiques homologades en l'àmbit nacional i internacional. Això facilita que es pugui incloure en xarxes més àmplies.

3.7.5 Préstec d'altres biblioteques

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

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

3.8 XARXES DIGITALS

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

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

- A Dinamarca s'ha creat una biblioteca pública virtual on es pot accedir als catàlegs de totes les biblioteques públiques, així com als de les biblioteques especialitzades i de recerca més importants. Els usuaris poden demanar un article des de qualsevol lloc del país i recollir-lo a la biblioteca local. ‹http://www.bibliotek.dk› [consulta: 08/01/2013].
- Al Regne Unit moltes biblioteques participen en la iniciativa "Enquire", un servei de consultes en línia que funciona les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, amb l'ajut de personal bibliotecari d'arreu del món. Les consultes es fan en línia i automàticament s'adrecen a la xarxa de col·laboradors d'"Enquire", des de la qual una biblioteca respon directament a l'interessat.
- El web de la Xarxa de Biblioteques de Dinamarca proporciona una visió general dels diversos serveis adreçats als usuaris de biblioteques que busquen informació a Internet. ‹http://bibliotek.dk/netbib.php› [consulta: 08/01/2013].
- Les biblioteques públiques russes han dissenyat un projecte de creació i desenvolupament del servei de consulta virtual amb el doble objectiu d'optimitzar els sistemes de consulta i de serveis d'informació per als usuaris de biblioteques públiques en el nou context de la societat de la informació, d'una banda i, de l'altra, d'afavorir el canvi sociopolític i econòmic. ‹http://www.library.ru/help/› [consulta: 08/01/2013].

3.8.1 Accés dels i les usuàries a Internet

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

3.8.2 Accés remot als serveis a través d'Internet

La biblioteca ha d'explotar les tecnologies de la informació i la comunicació perquè el públic tingui accés al màxim nombre possible de recursos i serveis des de casa seva, l'escola o el lloc de treball. Si és possible, haurien d'estar disponibles les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana. El fet que el catàleg de la biblioteca es pugui trobar a Internet el fa més accessible per al públic i per a altres biblioteques, i millora la qualitat del servei.

- "DelAWARE", una iniciativa de la Biblioteca Estatal de Delaware, als Estats Units, ofereix a tota la ciutadania de l'estat accés als serveis d'informació de la biblioteca i a Internet, independentment de la seva ubicació geogràfica i de les seves circumstàncies econòmiques. Concretament, proporciona una sèrie de productes i serveis en línia, informació oficial, una guia temàtica de webs i enllaços amb tota mena de biblioteques de Delaware.‹http://www.lib.de.us› [consulta: 08/01/2013].
- Mitjançant "Netmusik.dk", les biblioteques daneses ofereixen als seus usuaris i usuàries prop de dos milions de cançons i peces musicals, una selecció que s'incrementa contínuament. L'usuari es pot descarregar directament en préstec la música al seu ordinador, de franc. La major part de les biblioteques públiques daneses estan connectades a "Netmusik.dk". ‹http://ves.cat/chjz› [consulta: 08/01/2013].
- "Netlybog.dk" ofereix audiollibres en línia a Dinamarca en resposta a la demanda creixent de contingut digital a Internet. ‹http://www.netlydbog.dk/› [consulta: 08/01/2013].

3.8.3 Accés del personal a Internet

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

3.8.4 Els professionals com a *guies* de la informació

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

3.9 ACCÉS ALS SERVEIS

Una bona accessibilitat física és clau perquè la biblioteca presti uns serveis de qualitat, ja que aquests no tenen cap valor per als qui no hi poden accedir. L'accés s'ha de dissenyar amb vista a la màxima comoditat dels usuaris i usuàries reals i potencials.

3.9.1 Emplaçament dels punts de servei

Els punts de servei de les biblioteques públiques han d'estar emplaçats als llocs que resultin més còmodes per als membres de la comunitat. Si és possible, s'haurien de trobar a prop de les xarxes de transport i de les principals àrees d'activitat ciutadana, com ara comerços i centres comercials i culturals. Quan calgui, la biblioteca pública pot compartir l'edifici amb altres serveis, com ara centres artístics, museus, galeries d'art, centres cívics i instal·lacions esportives; això pot contribuir a atreure-hi els usuaris i a facilitar l'estalvi d'inversió i de despeses de funcionament.

Els punts de servei han de ser molt visibles i s'hi ha de poder arribar amb tota facilitat a peu, amb transport públic, si n'hi ha, o amb vehicle particular. En les àrees urbanes i residencials ben planificades, la biblioteca pública hauria d'estar a una distància màxima de 15 minuts en mitjà de transport.

Cal abordar la qüestió de la igualtat d'accés a les biblioteques mitjançant l'emplaçament estratègic dels punts de servei. Aquesta distribució estratègica permetrà arribar a grups d'usuaris potencials que poden no tenir cap altre accés a la informació que la biblioteca pública o que poden desconèixer-ne els serveis. D'altra banda, la prestació de serveis d'extensió fora de la biblioteca també pot formar part de la solució (vegeu els apartats 1.10 i 3.4.10).

- A Singapur, les biblioteques urbanes estan emplaçades en edificis d'habitatges de protecció oficial. Les biblioteques infantils es troben a la planta baixa dels edificis de pisos, a menys de cinc minuts a peu per a la major part dels infants del barri.

3.9.2 Horaris d'atenció al públic

Per tal d'oferir un accés òptim als seus serveis, la biblioteca pública ha d'obrir en l'horari més pràctic per als qui viuen a la comunitat, hi treballen o hi estudien. L'horari es pot ampliar amb serveis concrets disponibles les 24 hores del dia per mitjà d'una línia telefònica o d'Internet.

3.10 L'EDIFICI DE LA BIBLIOTECA

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

- la funció de la biblioteca;
- les seves dimensions;
- les àrees i espais que hi ha d'haver;
- les característiques del disseny;
- l'accés per a persones amb discapacitat física;
- la senyalització;
- l'ambient de la biblioteca;
- l'equipament informàtic i audiovisual;
- la seguretat;
- l'aparcament.

També cal garantir que el disseny de la biblioteca aporti flexibilitat en tots els aspectes, inclòs un mobiliari que es pugui adaptar als ràpids avenços de la tecnologia i dels requeriments dels serveis bibliotecaris.

3.10.1 La funció de la biblioteca

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

- A Anglaterra, les biblioteques han d'actuar d'acord amb uns criteris per garantir que compleixen amb els seus deures vers la comunitat que atenen. ‹http://www.culture.gov.uk/Reference_library/Publications/archive_2007/library_standards.htm› [URL inactiu: 08/01/2013].

Entre els criteris esmentats, destaquen:

- proximitat de les biblioteques als usuaris;
- horaris d'atenció al públic;
- accés a Internet i a altres materials adquirits anualment;
- nombre de llibres i altres materials adquirits anualment.

3.10.2 Les dimensions de la biblioteca

La quantitat d'espai d'una biblioteca pública depèn de factors com ara les necessitats pròpies de cada comunitat, les funcions de la biblioteca, el nivell de recursos disponibles, el volum de la col·lecció, l'espai disponible i la proximitat d'altres biblioteques. Com que aquests elements variaran de manera significativa segons els països i els diferents tipus d'edifici, és impossible proposar unes directrius universals per a l'espai que cal per a una biblioteca pública. S'han elaborat estàndards locals, com en els exemples d'Ontario, al Canadà, Queensland, a Austràlia, i Barcelona –incloses als apèndixs–, que poden ser útils en el procés de planificació.

3.10.3 Les àrees de la biblioteca

La biblioteca ha d'incloure espais per a persones adultes, infants (inclosos els nadons) i joves, com també per a usos familiars. S'ha de fixar l'objectiu d'oferir un conjunt de materials que atengui les necessitats de tots els grups i persones de la comunitat (vegeu el capítol 4, "El desenvolupament de la col·lecció").

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

- la col·lecció de la biblioteca, incloent-hi llibres, publicacions periòdiques, col·leccions especials, enregistraments sonors, pel·lícules i altres recursos no impresos i digitals;
- punts de lectura perquè els adults, els infants i els joves hi puguin seure, i dedicar-se a la lectura, a l'estudi, al treball en grup i a rebre classes individualitzades; s'hi ha d'incloure també espais de silenci;
- un espai per acollir les col·leccions especials i les àrees de preparació dels serveis d'extensió bibliotecària, com ara zones de dipòsit de les biblioteques mòbils;
- instal·lacions per al personal, com ara un espai propi de treball (amb estacions de treball amb ordinador), espai de descans per menjar o relaxar-se en les pauses, i sales de reunió en què el personal es pugui trobar amb els companys i supervisors en privat;
- una sala de reunions per a grups grans o petits, que ha de tenir un accés independent als lavabos i a l'exterior, perquè s'hi puguin fer reunions quan la biblioteca estigui tancada;
- equipament tecnològic, incloent-hi estacions de treball d'accés públic, impressores, lectors de CD-ROM i DVD, fotocopiadores, escàners, càmeres web, lectors de microfilms o microfitxes;
- mobiliari i equipament especial, com ara prestatgeries per a atles i diaris, servei d'autopréstec de documents, taules de consulta, expositors encastats a la paret, vitrines, arxivadors, calaixeres per a mapes, etc.;
- un espai suficient per a la circulació tant dels usuaris com del personal; pot ser entre el 15 % i el 20 % de les àrees públiques, i entre el 20 % i el 25 % de les àrees del

personal; a més, cal tenir en compte els requeriments mínims d'accés per als usuaris i usuàries en cadira de rodes;
- a les biblioteques grans és aconsellable que hi hagi una cafeteria per als usuaris, o bé màquines expenedores a les biblioteques més petites;
- espai per a les instal·lacions i altres serveis de la biblioteca, com ara els ascensors, la climatització, la ventilació, el manteniment, l'emmagatzematge dels productes de neteja, etc.

3.10.4 Característiques del disseny de la biblioteca

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

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

3.10.5 Prestatgeries de fàcil accés

Els materials s'han d'exposar en prestatgeries obertes i amb una altura de fàcil accés per als usuaris i usuàries, i cal proporcionar escales i seients mòbils per a aquelles persones que no puguin accedir als prestatges més alts o ajupir-se per accedir als més baixos. Tots els prestatges han de ser regulables i, preferentment, han d'incorporar unes rodetes bloquejables per tal de poder-los desplaçar amb facilitat. Pel que fa a l'àrea infantil, el mobiliari ha de tenir

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

3.10.6 Senyalització

La senyalització exterior de la biblioteca no tan sols identifica la funció concreta de l'edifici, sinó que també constitueix el seu mitjà principal de difusió i promoció. Així doncs, cal planificar amb molta cura els rètols per tal que comuniquin una imatge apropiada de la biblioteca. Les àrees internes de la biblioteca i les parts de la col·lecció s'han d'identificar clarament mitjançant uns rètols dissenyats per professionals, perquè els usuaris les trobin amb facilitat; per exemple, el catàleg de la biblioteca, les revistes, els serveis de referència, l'àrea infantil, els lavabos, els punts d'accés a Internet, les fotocopiadores, etc. Si escau, també hi ha d'haver rètols en Braille i en les diferents llengües utilitzades pels grups ètnics de la comunitat. El rètol que mostri l'horari d'atenció al públic ha de ser clarament visible des de l'exterior. També es pot considerar la possibilitat d'oferir quioscos d'informació, audioguies o assistència per Internet per a ajudar els usuaris a orientar-se dins la biblioteca. Finalment, s'han de col·locar senyals indicadors als carrers propers i al centre de la ciutat per indicar el camí a la biblioteca, a més de garantir que tots els webs locals pertinents enllacin amb la pàgina de l'entitat.

3.10.7 L'ambient de la biblioteca

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

- un espai adequat per a emmagatzemar i exposar la col·lecció de la biblioteca;
- un espai adient, còmode i atractiu perquè el públic pugui utilitzar els serveis d'una manera pràctica i adequada;
- un espai silenciós per a estudiar i llegir;
- espais de trobada per a grups;
- una àrea de treball amb espai suficient perquè el personal de la biblioteca pugui exercir les seves tasques en un entorn funcional i còmode;
- jocs i joguines a l'àrea infantil;
- equipament per a jugar amb l'ordinador, zones per relaxar-se amb seients còmodes i televisors o pantalles de plasma a les àrees destinades als i les joves;
- espai i flexibilitat suficients amb previsió de futur.

L'interior de la biblioteca s'ha de mantenir a una temperatura agradable mitjançant uns bons sistemes de climatització. A més, el control de la humitat ajuda a protegir els materials i incrementa el confort de la biblioteca.

Les biblioteques grans poden disposar d'una cafeteria (o de màquines expenedores en el cas de les biblioteques petites) que estigui oberta en les hores d'atenció al públic o en ocasions especials. A vegades, aquestes instal·lacions es poden subcontractar a un proveïdor extern.

- Al Regne Unit, el concepte d'Idea Store ("magatzem d'idees") introduït a la Biblioteca de Tower Hamlets, a Londres, inclou cafeteries com a part de la reinterpretació de la biblioteca. ‹http://www.ideastore.co.uk/› [consulta: 08/01/2013].
- A Singapur, s'està introduint el concepte d'anar a la biblioteca com a reflex d'un cert estil de vida. Les biblioteques disposen de cafeteries, llocs per escoltar música i una comunitat virtual per als estudiants; a més, obren els set dies de la setmana.

3.10.8 Equipaments informàtics i audiovisuals

La biblioteca ha d'oferir accés a equipaments tecnològics, informàtics i audiovisuals, com a via per a reduir la distància entre els *rics* i els *pobres* en informació i així complir amb una de les seves funcions primordials. Això significa disposar d'ordinadors amb accés a Internet, catàlegs d'accés públic, lectors de microformes, reproductors d'àudio, MP3 i cassets, projectors i equipaments per a persones amb discapacitat. La instal·lació elèctrica ha d'estar en bones condicions i ha de ser accessible i permetre possibles modificacions posteriors. També cal revisar-la periòdicament.

3.10.9 Seguretat

S'han d'invertir tots els esforços necessaris per garantir la seguretat de la biblioteca, tant pel que fa al públic com al personal. S'hi han d'instal·lar alarmes contra incendis i sistemes de protecció per al personal i els materials. A més, cal senyalitzar clarament la ubicació dels extintors i les sortides d'emergència. S'ha de dotar el personal de formació en primers auxilis, i s'han de tenir a l'abast els materials necessaris per a oferir-los. Cal dur a terme periòdicament simulacres d'evacuació. La direcció de la biblioteca, en col·laboració amb el servei d'emergències, ha d'elaborar un pla d'emergència per aplicar-lo en cas d'incidents greus, com ara un incendi.

3.10.10 Aparcament

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

BIBLIOGRAFIA

Bill & Melinda Gates Foundation (2004). *Toward Equality of Access: The Role of Public Libraries in Addressing the Digital Divide*. Seattle: The Foundation. ‹http://www.imls.gov/assets/1/AssetManager/Equality.pdf› [consulta: 08/01/2013]

Cylke, F.; Byrne, W.; Fiddler, H.; Zharkov, S.S.; IFLA. Section of Libraries for the Blind, Standards Development Committee (1983). *Approved recommendations on working out national standards of library services for the blind*. ‹http://www.nplg.gov.ge/dlibrary/collect/0001/000561/IFLA.pdf› [URL inactiu: 08/01/2013]. Nota: IFLA Section of Libraries for the Blind ara s'anomena Section of Libraries Serving Persons with Print Disabilities; vegeu la referència de Kavanaugh en aquesta bibliografia.

Day, J.M.; IFLA. Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons (2000). *Guidelines for library services to deaf people*, 2nd ed., Professional report #62. The Hague: IFLA.

De Jager, K.; Nassimbeni, M. (2007). *Information Literacy in Practice: engaging public library workers in rural South Africa*. IFLA Journal, vol. 33, núm. 4, p. 313-322.

EBSCO Industries, Inc. (s.d.). *EBSCO Publishing customer success center*. ‹http://www.ebscohost.com/customerSuccess/default.php› [consulta: 08/01/2013].

Fasick, A. (2008). *Managing children's services in the public library*. Westport, CT: Libraries Unlimited.

IFLA (s.d.). *The IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto*. ‹http://ves.cat/chjO› [consulta: 08/01/2013].

IFLA. Children's and Young Adults Section (2007). *The Guidelines for Library Services to Babies and Toddlers*. The Hague: IFLA. ‹http://archive.ifla.org/VII/d3/pub/Profrep100.pdf› [consulta: 08/01/2013].

IFLA. Libraries for Children and Young Adults Section (2003). *Guidelines for Children's Libraries Services*. The Hague: IFLA. ‹http://ves.cat/chjS› [consulta: 08/01/2013].

IFLA. Public Libraries Section (2003). *The Role of Libraries in Lifelong Learning. Final report of the IFLA project under the Section of Public Libraries* ‹http://www.ifla.org/en/publications/the-role-of-libraries-in-lifelong-learning› [consulta: 08/01/2013].

IFLA. Public Libraries Section (2008). *Meeting User Needs: A checklist for best practice*, produced by section 8 – public libraries section of IFLA. ‹http://www.ifla.org/VII/s8/proj/Mtg_UN-Checklist.pdf› [consulta: 08/01/2013].

IFLA. Section for Library Services to Multicultural Populations (2009). *Multicultural communities: guidelines for library services*, 3rd ed. The Hague: IFLA. ‹http://www.ifla.org/en/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition› [consulta: 08/01/2013].

IFLA. Section of School Libraries and Resource Centers (2002). *The IFLA/ UNESCO School Library Guidelines 2002*. ‹http://www.ifla.org/en/publications/the-iflaunesco-school-library-guidelines-2002› [consulta: 08/01/2013].

Kavanaugh, R.; Sköld, B.C.; IFLA. Section of Libraries Serving Persons with Print Disabilities (2005). *Libraries for the blind in the information age: Guidelines for development*. The Hague: IFLA. ‹http://www.ifla.org/en/publications/ifla-professional-reports-86› [consulta: 08/01/2013].

Lau, J. (2008). *Information literacy: International perspectives*. Munich: K.G. Saur ‹http://archive.ifla.org/V/pr/saur131.htm› [consulta: 08/01/2013].

Lehmann, V.; Locke, J.; IFLA. Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons (2005). *Guidelines for library services to prisoners*, 3rd ed. Professional report #34. The Hague: IFLA. ‹http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-92.pdf› [consulta: 08/01/2013].

Lesk, M. (2005). *Understanding digital libraries*. Amsterdam: Elsevier.

Li, J. (2002). *The Public Library and citizens' information literacy education in China: a case study of Wuhan area, China*. IFLA Conference Proceedings, 1-8. Procedent de la base de dades Library, Information Science & Technology Abstracts.

Mayo, D. (2005). *Technology for results: Developing service-based plans*. PLA results series. Chicago: American Library Association.

McMenemy, D.; Poulter, A. (2005). *Delivering digital services: A handbook for public libraries and learning centres*. London: Facet.

Melling, M.; Little, J. (2002). *Building a successful customer-service culture: A guide for library and information managers*. London: Facet.

Muller, P.; Chew, I.; IFLA. Section of Libraries for Children and Young Adults (2008). *Guidelines for Library Services for Young Adults*. The Hague: IFLA. ‹http://ves.cat/chj-› [consulta: 08/01/2013].

Nielsen, G. S.; Irvall, B.; IFLA. Section of Libraries for Disadvantaged Persons (2001). *Guidelines for library services to persons with dyslexia*. The Hague: IFLA. ‹http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-70e.pdf› [consulta: 08/01/2013].

Panella, N.M.; IFLA. Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons (2000). *Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities*. Professional report #61. The Hague: IFLA. ‹http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-61e.pdf› [consulta: 08/01/2013].

Public Agenda Foundation (2006). *Long Overdue A Fresh Look at Public Attitudes About Libraries in the 21st Century*. New York: Public Agenda. ‹http://www.publicagenda.org/files/pdf/Long_Overdue.pdf› [consulta: 08/01/2013].

Reading Agency (s.d.). *The Reading Agency*. ‹http://www.readingagency.org.uk/› [consulta: 08/01/2013].

Ross, C.; McKechnie, L.; Rothbauer, P. (2006). *Reading matters: What the research reveals about reading, libraries and community*. Westport, CT: Libraries Unlimited.

Syracuse University College of Law (s.d.). *International and comparative disability law web resources*. ‹http://www.law.syr.edu/library/electronic-resources/legal-research-guides/humanrights.aspx› [consulta: 08/01/2013].

UNESCO (2006). *UNESCO Launches a Community Information Literacy Project at the Tunapuna Public Library*. ‹http://ves.cat/chjU› [consulta: 08/01/2013].

Webster, K.; Biggs, B. (2005). *Library services to indigenous populations: Viewpoints & resources*. Chicago: Office for Literacy and Outreach Services, American Library Association.

Weibel, M. (2007). *Adult learners welcome here: A handbook for librarians and literacy teachers*. New York: Neal-Schuman Publishers.

4
EL DESENVOLUPAMENT DE LA COL·LECCIÓ

EL DESENVOLUPAMENT DE LA COL·LECCIÓ

"Cal oferir uns serveis especials als usuaris que, pel motiu que sigui, no puguin utilitzar els serveis i materials de la biblioteca; per exemple, les minories lingüístiques, i les persones amb discapacitat o internades en hospitals o presons.
Tots els grups d'edat hi han de trobar materials que atenguin les seves necessitats.
Les col·leccions i els serveis han d'incloure tota mena de suports i tecnologies modernes, com també materials tradicionals. És fonamental que tinguin una elevada qualitat i responguin a les necessitats i condicions locals. Els materials han de reflectir les tendències actuals i l'evolució de la societat, com també la memòria de l'esforç i la imaginació de la humanitat.
Les col·leccions i els serveis no han d'estar subjectes a cap forma de censura ideològica, política ni religiosa, ni a pressions comercials."
(*Manifest de la Biblioteca Pública de l'IFLA/UNESCO*, 1994)

4.1 INTRODUCCIÓ

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

4.2 POLÍTICA DE GESTIÓ I DESENVOLUPAMENT DE LA COL·LECCIÓ

Totes les biblioteques públiques necessiten un document escrit que reculli la política de gestió i desenvolupament de la col·lecció, aprovat per l'òrgan de govern de la biblioteca. L'objectiu d'aquesta política ha de ser garantir un plantejament coherent del manteniment i el desenvolupament de la col·lecció de la biblioteca i de l'accés als seus recursos.
És imperatiu actualitzar contínuament el fons amb la finalitat que sempre hi hagi una selecció de materials nous i es puguin satisfer les demandes de nous serveis i els canvis en les necessitats dels i les usuàries. Des de la perspectiva dels avenços tecnològics actuals, aquests criteris no han de reflectir només la col·lecció de la biblioteca, sinó també unes estratègies per accedir a la informació disponible arreu del món.

La política de la biblioteca s'ha de basar en uns estàndards bibliotecaris elaborats per professionals tenint en compte les necessitats i els interessos locals, i ha de reflectir la diversitat de la societat. La política ha de definir l'objectiu, l'abast i el contingut de la col·lecció, com també l'accés a recursos externs.

- En algunes biblioteques de Rússia una comissió de lectors ajuda a definir la política d'adquisicions.

4.2.1 Contingut de la política de gestió i desenvolupament de la col·lecció

La política pot basar-se en uns principis universals d'aplicació que siguin vàlids per a tots els serveis bibliotecaris; uns d'altres, generals, vàlids per a determinats països i regions, i uns d'específics per a serveis bibliotecaris concrets. Pot incloure els elements següents:

Universals:

- article XIX de la Declaració de Drets Humans;
- la declaració de l'IFLA sobre la llibertat d'accés a la informació ‹http://www.ifla.org/en/publications/ifla-statement-on-libraries-and-intellectual-freedom› [consulta: 08/01/2013];
- declaracions sobre la llibertat intel·lectual i l'accés gratuït al fons de la biblioteca ‹http://www.ifla.org/en/publications/intellectual-freedom-statements-by-others› [consulta: 08/01/2013];
- llibertat d'informació ‹http://www.ala.org/ala/issuesadvocacy/intfreedom/librarybill/index.cfm› [consulta: 08/01/2013];
- referència a la Convenció internacional sobre els drets d'autor ‹http://archive.ifla.org/documents/infopol/copyright/ucc.txt› [consulta: 08/01/2013];
- Manifest de la biblioteca pública de l'IFLA/UNESCO ‹http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm› [consulta: 08/01/2013].

Generals:

- finalitat de la política de gestió i desenvolupament de la col·lecció i la seva relació amb el pla estratègic de la biblioteca;
- objectius a llarg i curt termini;
- estratègies d'accés;
- història de la col·lecció i de la biblioteca;
- identificació de la legislació pertinent.

Específics:

- anàlisi de les necessitats de la comunitat;
- prioritats del servei bibliotecari;
- paràmetres de la col·lecció, incloent-hi les col·leccions especials i les col·leccions per a donar resposta a necessitats específiques, com ara materials multiculturals, de promoció de l'alfabetització i recursos per a persones amb discapacitat;
- principis i mètodes de selecció i esporgada;
- assignació pressupostària;
- les responsabilitats dintre de l'organització pel que fa al desenvolupament, la selecció i l'esporgada;

- accés a recursos electrònics, com ara l'accés en línia a publicacions periòdiques, bases de dades i altres fonts d'informació;
- el paper de la biblioteca com a portal electrònic d'accés a la informació;
- directrius per identificar i afegir recursos d'Internet gratuïts;
- treball en col·laboració amb altres biblioteques i organitzacions;
- polítiques de conservació i manteniment;
- mecanismes de control: registres d'adquisició, selecció o esporgada;
- responsabilitat econòmica;
- política de donacions;
- procediment de reclamacions;
- un pla de gestió de recursos que avaluï les necessitats actuals i futures de les col·leccions;
- revisió i avaluació de la política.

Aquesta llista no és exhaustiva, però exemplifica els conceptes que s'hi poden incloure.

4.3 DIVERSITAT DE RECURSOS

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

- Els usuaris i usuàries de la biblioteca Can Casacuberta de Badalona poden seguir i conèixer millor la biblioteca per mitjà de diferents xarxes socials. ‹http://cancasacuberta.blogspot.com/2007/09/serveis-on-line.html› [consulta: 08/01/2013].
- Internet Public Library, o ipl2 ‹http://www.ipl.org/› [consulta: 08/01/2013], és una organització de servei públic i un entorn d'aprenentatge i ensenyament. A data d'avui, milers d'estudiants i professionals voluntaris de l'àmbit de la informació i la documentació s'han dedicat a respondre preguntes de referència del servei "Ask an ipl2 Librarian" i a dissenyar, construir, crear i mantenir les col·leccions de l'ipl2. És gràcies a l'esforç d'aquests estudiants i voluntaris que l'ipl2 continua creixent amb força avui en dia.
- Moltes biblioteques nord-americanes, com la del comtat de Tarrant, a l'estat de Texas, faciliten als usuaris recursos als quals poden accedir per Internet. El carnet de la Biblioteca del Comtat de Tarrant dóna accés en línia per mitjà del seu web a pràctiques d'accés a la universitat, exàmens oficials, llibres de contes animats, i audiollibres per descarregar.

4.3.1 Col·leccions

Tot i que la llista no és exhaustiva, els materials que figuren a continuació, molts dels quals es troben cada cop més en format electrònic, podem trobar-los a la biblioteca pública:

- ficció i no-ficció per a persones adultes, joves i infants;
- obres de referència;
- bases de dades;
- publicacions periòdiques;
- premsa local, regional i estatal;
- informació ciutadana;
- informació oficial, incloent-hi la referida a les administracions locals o generada per aquestes;
- informació econòmica;
- recursos d'història local;
- recursos genealògics;
- recursos en la principal llengua de la comunitat;
- recursos en llengües minoritàries de la comunitat;
- recursos en altres llengües;
- partitures de música;
- jocs d'ordinador;
- joguines;
- jocs i trencaclosques;
- materials per a l'estudi.

4.3.2 Formats

Els formats següents es poden trobar a la col·lecció de la biblioteca, tot i que la llista no és exhaustiva i contínuament n'apareixen de nous:

- llibres, en rústica o tapa dura, i llibres electrònics;
- fullets i materials efímers;
- diaris i revistes, i arxius de retalls de premsa, impresos i en línia;
- informació digital per mitjà d'Internet;
- bases de dades en línia;
- programes informàtics;
- microformes;
- cassets i discos compactes (CD), incloent-hi el format descarregable;
- vídeos i DVD, incloent-hi el format descarregable;
- materials impresos en lletra gran;
- materials en Braille;
- audiollibres i enregistraments sonors, incloent el format descarregable;
- obres d'art, cartells i pòsters.

4.3.3 Eines i instruments de selecció

Tenint en compte l'ampli ventall de recursos disponibles, les biblioteques públiques utilitzen eines de selecció per a identificar tant els materials amb més demanda com també aquells més consolidats i fidedignes, en qualsevol format. Els instruments de selecció més habituals són els següents, encara que no són els únics:

- bibliografies;
- llistes de guardonats, títols recomanats, o suggeriments per a la col·lecció bàsica;
- directoris de publicacions periòdiques especialitzades;
- ressenyes;
- catàlegs d'editors, fullets, i publicitat;
- fires de llibres.

4.4 DESENVOLUPAMENT DE LA COL·LECCIÓ

La col·lecció és un complement dels serveis i no s'ha de veure com una finalitat en si mateixa, llevat dels casos en què tingui per objectiu específic i primordial la conservació d'uns recursos per a les generacions futures.

Que una col·lecció sigui molt voluminosa no vol dir que sigui bona, sobretot en el nou món digital. El grau d'adaptació de la col·lecció a les necessitats de la comunitat local és més important que el seu volum.

El volum de la col·lecció depèn de molts factors, com ara l'espai, els recursos econòmics, la població de la zona de la biblioteca, la proximitat a altres biblioteques, la funció regional dels fons, l'accés a recursos electrònics, la valoració de les necessitats locals, els índexs d'adquisició i esporgada, i la política d'intercanvi de materials amb altres biblioteques.

4.4.1 Criteris per al desenvolupament de la col·lecció

Els principals criteris per al desenvolupament de la col·lecció són els següents:

- una gamma de recursos al servei de tots els membres de la comunitat;
- recursos en uns formats que permetin a tots els membres de la comunitat utilitzar la biblioteca;
- incorporació de nous títols;
- incorporació de nous exemplars i materials;
- rotació del fons;
- una àmplia varietat de categories tant de ficció com també de coneixement:
- oferta de recursos audiovisuals i en format digital;

- accés als recursos externs, com ara les biblioteques d'altres institucions, recursos electrònics en línia, associacions i entitats locals, administracions, i a la transmissió oral de les cultures de la comunitat;
- eliminació de llibres i altres materials vells, obsolets o malmesos.

Moltes biblioteques publiquen les seves polítiques de desenvolupament de la col·lecció a Internet. En el cas de cercar un model a seguir, s'ha de seleccionar una biblioteca amb una població similar, tant per la mida com per les característiques dels usuaris i usuàries.

- La Biblioteca de la Universitat de Cambridge, al Regne Unit, edita polítiques de desenvolupament de la col·lecció per a una biblioteca que és al mateix temps pública i universitària. ‹http://www.lib.cam.ac.uk/› [consulta: 08/01/2013].
- Les biblioteques nord-americanes de Pasadena ‹http://ww2.cityofpasadena.net/LIBRARY/collection.asp› [consulta: 08/01/2013] i Newark ‹http://www.npl.org/Pages/AboutLibrary/colldevpolo6.html› [consulta: 08/01/2013] ofereixen models de desenvolupament de la col·lecció per a biblioteques urbanes mitjanes i grans.

4.5 PRINCIPIS PER AL MANTENIMENT DE LA COL·LECCIÓ

Totes les biblioteques, siguin quines siguin les seves dimensions, han de tenir materials en tota mena de formats. El manteniment de la col·lecció s'aplica igual a tots els materials, amb independència del seu format. Els materials d'accés públic han d'estar en bones condicions físiques i han de contenir informació actualitzada. Un fons més reduït però de bona qualitat serà més utilitzat que un de més voluminós amb una elevada proporció de llibres vells, fets malbé i desfasats, ja que els títols nous poden passar desapercebuts entre un munt de material mediocre. L'ús de materials de referència no actualitzats pot donar com a resultat que s'ofereixi a l'usuari una informació poc rigorosa.

Els materials en suport electrònic complementen les col·leccions de llibres en paper i els substituiran en àrees determinades. Les obres de referència i les publicacions periòdiques que es troben en bases de dades digitals i a Internet poden ser alternatives més viables i adequades que els formats impresos.

4.5.1 Adquisició i esporgada

La col·lecció de la biblioteca és un recurs dinàmic: cal que hi hagi una incorporació constant de nous materials i l'eliminació dels obsolets per garantir-ne la utilitat per a la comunitat i un nivell acceptable de rigor. El volum i la qualitat del fons ha de reflectir les necessitats de la comunitat.

Els índexs d'adquisicions són més importants que el volum de la col·lecció. L'índex d'adquisició sol estar determinat en gran part per la quantia del pressupost o per l'efectivitat de la negociació contractual amb els proveïdors. Tanmateix, hi ha altres factors que el poden afectar, com ara:

- el nombre de materials publicats en les llengües locals;
- la població atesa per la biblioteca;
- el nivell d'ús;
- la diversitat multicultural i lingüística;
- la distribució d'edats de la població;
- les necessitats especials, com ara les persones amb discapacitat o la gent gran;
- l'accés a informació en línia.

L'esporgada també és una part important del manteniment de la col·lecció. Entre els criteris per esporgar es troben els següents:

- materials que tenen poc o cap ús;
- materials duplicats en diferents llocs de la col·lecció;
- materials vells o malmesos;
- materials obsolets o poc pertinents.

El material desestimat pot ser eliminat o venut. Retirar materials allibera espai per a nous documents, i ajuda a mantenir la qualitat global de la col·lecció.

4.5.2 Fons de reserva

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

4.5.3 Préstec interbibliotecari

Atès que cap biblioteca ni servei bibliotecari no és autosuficient pel que fa al fons, un sistema de préstec interbibliotecari eficaç i útil ha de ser un component essencial de les biblioteques públiques. En una xarxa de biblioteques amb diferents punts de servei, l'intercanvi constant de materials treu el

màxim rendiment de la col·lecció i ofereix als i les usuàries més varietat de títols per triar. Hi ha moltes biblioteques amb múltiples punts de servei que estan formant col·leccions circulants. Els documents de préstec ja no pertanyen a una seu, sinó que es queden a la biblioteca on han estat retornats per l'usuari, la qual cosa actualitza la col·lecció, estalvia temps de trànsit a la biblioteca d'origen i redueix les despeses de gestió dels materials.

4.6 ESTÀNDARDS PER A LES COL·LECCIONS

Els estàndards que proposem a continuació es refereixen a les dimensions de la col·lecció, si bé les circumstàncies locals i econòmiques podrien fer-les variar. En els llocs on es disposi d'uns recursos molt limitats, aquestes xifres es poden considerar com un objectiu a què cal arribar mitjançant l'elaboració d'una estratègia a mitjà i llarg termini.

- Com a norma general, la col·lecció ha de contenir entre 2 i 3 ítems per habitant. En el cas de donar servei a poblacions més grans (100.000 habitants o més) la ràtio pot reduir-se.
  - Els estàndards de les biblioteques públiques de Queensland, a Austràlia, recomanen 3 ítems per habitant en poblacions de menys de 50.000 habitants, i 2 o 3 ítems per a les superiors a 50.000.
  - Als Estats Units, els estàndards de les biblioteques públiques de Florida recomanen un mínim de 3 ítems per habitant a les poblacions de menys de 25.000 habitants, i 2 ítems per persona per a les de més de 25.000.
- El volum mínim per al punt de servei més petit no ha de ser inferior a 2.500 ítems.
  - Els estàndards per a les biblioteques públiques de Queensland, a Austràlia, recomanen una col·lecció mínima de 2.500 ítems, sigui quina sigui la població.
  - Els estàndards de les biblioteques públiques de Florida recomanen un mínim de 10.000 ítems.

En les col·leccions més petites, s'ha d'oferir la mateixa proporció de materials infantils, juvenils i per a adults. En les col·leccions més grans, el percentatge de títols de coneixement tendirà a pujar. Aquestes ràtios poden variar segons les necessitats de la comunitat local i el paper que hi exerceix la biblioteca pública. S'han de promoure unes col·leccions que s'adaptin a les necessitats dels joves (vegeu *Directrius per als serveis de biblioteca per a joves de l'IFLA*). Si la biblioteca duu a terme una important activitat educativa, això es reflectirà en la composició de la col·lecció.

On no hi hagi unes xifres de població fiables, calen mètodes alternatius per elaborar els estàndards referents a la col·lecció. L'estimació del nombre d'habitants de la comunitat, les dimensions de la biblioteca i el nombre actual i previst d'usuaris pot servir com a base per a

elaborar uns estàndards sobre el volum de la col·lecció. Les comparacions amb biblioteques que atenguin poblacions semblants pel que fa a nombre d'habitants i composició es poden utilitzar per definir la xifra ideal d'obres que ha de tenir la col·lecció i els recursos necessaris per mantenir-la.

4.7 ESTÀNDARDS PER ALS SERVEIS DIGITALS D'INFORMACIÓ

Els estàndards següents fan referència a la tecnologia, concretament al nombre d'ordinadors i a l'accés a Internet.

- Al Canadà s'ha establert la ràtio d'un ordinador per cada 5.000 habitants.
- A Queensland, Austràlia, es recomana el següent:
  - Poblacions de fins a 200.000 habitants: un ordinador públic per cada 5.000 habitants.
  - Poblacions a partir de 200.000 habitants: un ordinador públic per cada 2.500 habitants.
  - Aquests estàndards recomanen que com a mínim el 75 % dels ordinadors públics de cada biblioteca tingui accés a Internet i que tots tinguin accés a una impressora.
- Als Estats Units, els estàndards de la biblioteca pública de Florida recomanen com a mínim un ordinador públic per cada 3.000 habitants, i tots dotats de connexió a Internet.

4.8 PROGRAMA PER AL DESENVOLUPAMENT DE LA COL·LECCIÓ DE LES BIBLIOTEQUES NOVES

En les àrees on es vulgui instal·lar una biblioteca nova, cal avaluar la demografia de la comunitat per definir la composició inicial del fons. S'han d'establir uns estàndards locals i regionals que tinguin en compte les variacions del conjunt de població que la nova biblioteca ha d'atendre. A continuació, es recomanen les fases que fan referència a la formació de la col·lecció d'una biblioteca nova.

4.8.1 Fase de constitució

En les biblioteques noves cal constituir una col·lecció bàsica que atengui les necessitats generals de la població inclosa en el seu àmbit d'acció. En aquesta etapa, l'objectiu ha de ser la creació d'uns recursos amb prou varietat i qualitat per atendre les necessitats generals, més que no pas una cobertura exhaustiva. En aquesta fase, cal utilitzar al màxim el sistema de

préstec interbibliotecari per complementar les col·leccions en fase de desenvolupament. En alguns països es recorre a materials d'un centre nacional o provincial per complementar el fons local. L'accés a fonts d'informació digital i impreses també s'ha d'incloure en aquesta fase de desenvolupament.

4.8.2 Fase de consolidació

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

4.8.3 Fase d'estabilització

En aquesta fase, la col·lecció satisfà les necessitats de la comunitat pel que fa a qualitat, diversitat i quantitat. La qualitat de la col·lecció es manté quan els índexs d'adquisició igualen els d'esporgada. S'inclouen nous formats en la col·lecció a mesura que esdevenen disponibles i s'ofereix accés a la gamma més àmplia possible de recursos mitjançant l'ús de les noves tecnologies.

4.8.4 Creació de continguts

El servei bibliotecari ha de crear continguts i preservar els recursos locals de la comunitat. La creació de continguts inclou la publicació de fullets informatius i l'elaboració de materials per a Internet en què es proporcioni informació sobre la biblioteca o sobre els seus continguts en format imprès. La biblioteca s'ha de convertir també en una guia sobre el contingut disponible a Internet, que destaqui llocs web útils i altres materials disponibles en línia.

- Vuit biblioteques públiques de Velje, a Dinamarca, col·laboren en la creació d'un web que cobreix totes les activitats culturals de la regió i recull informació sobre més de 2.000 organitzacions locals, a les quals ofereix un espai a Internet perquè promoguin les seves activitats. ‹http://netopnu.dk› [consulta: 08/01/2013].

4.9 ÍNDEXS D'ADQUISICIÓ I ESPORGADA

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

Població	Ítems per habitant a l'any	Adquisicions per any
Menys de 25.000 hab.	0,25	250
De 25.000 a 50.0000 hab.	0,225	225
Més de 50.000 hab.	0,20	200

Els exemples següents ofereixen una orientació sobre el volum de la col·lecció en comunitats de diferents dimensions:

Possibilitat 1
- Biblioteca que atén una població de 100.000 habitants.
- Un fons de llibres amb una mitjana de 200.000 volums.
- Índex d'adquisicions anual de 20.000 volums.

Possibilitat 2
- Biblioteca que atén una població de 50.000 habitants.
- Un fons de llibres amb una mitjana de 100.000 volums.
- Índex d'adquisicions anual d'11.250 volums.

Possibilitat 3
- Biblioteca que atén una població de 20.000 habitants.
- Un fons de llibres amb una mitjana de 40.000 volums.
- Índex d'adquisicions anual de 5.000 volums.

- A Queensland, Austràlia, els estàndards per a biblioteques públiques donen índexs a partir de la població atesa:
  - Poblacions inferiors a 25.000: 0,3 documents a l'any per habitant.
  - Poblacions entre 25.000 i 100.000: 0,25 documents a l'any per habitant.
  - Poblacions superiors a 100.000: 0,2 documents a l'any per habitant .
- Als Estats Units, els estàndards de les biblioteques públiques de Florida recomanen esporgar anualment com a mínim el 5 % dels exemplars disponibles, i incorporar-ne els necessaris per assolir la dimensió desitjada de la col·lecció.

4.9.1 Biblioteques petites i biblioteques mòbils

Aquests índexs generals d'adquisició no són els adequats per atendre les necessitats de les biblioteques petites ni de les mòbils, on el nombre de volums és més limitat. Totes les biblioteques necessiten un mínim de documents per oferir una gamma prou diversa perquè els usuaris i les usuàries puguin triar. La xifra de 250 ítems per cada 1.000 habitants potser no és l'adequada en els punts de servei més petits, on les limitacions físiques poden reduir el volum de la col·lecció per sota dels 2.500 ítems que constitueixen el mínim recomanat. En aquests casos, els índexs d'adquisició, renovació o intercanvi s'han de definir a partir del volum del fons, i no del nombre d'habitants a qui es presta el servei. Aquests índexs han de ser de l'ordre del 100 % o més a l'any. En aquestes situacions, és imprescindible un sistema de préstec interbibliotecari eficaç.

4.9.2 Col·leccions especials

Els índexs generals d'adquisició i esporgada poden no ser aplicables a algunes parts de la col·lecció o a determinades col·leccions especials, o en aquelles seccions on s'imposin unes circumstàncies especials. En aquests casos, la política de desenvolupament de la col·lecció ha de reflectir aquestes necessitats especials. A continuació, s'exposen alguns exemples destacats d'aquestes excepcions:

- Recursos de poblacions autòctones: la biblioteca pública té la funció de mantenir i promoure les col·leccions de recursos relacionats amb la cultura de les poblacions indígenes i autòctones, i garantir-hi l'accessibilitat.
- Recursos d'història local: cal recopilar, preservar i oferir al públic els materials referents a la història de la comunitat.
- Les col·leccions i els serveis de les biblioteques emplaçades en comunitats amb una elevada proporció de grups amb necessitats especials –nens i nenes, persones jubilades, joves, poblacions indígenes, minories ètniques o persones en situació d'atur– han de reflectir les necessitats d'aquests grups.
- Col·leccions de referència: en ocasions serà necessari conservar materials de referència antics que ofereixin dades històriques als investigadors.
- Col·leccions digitals: a diferència de les col·leccions impreses, les col·leccions digitals no estan limitades per l'espai físic. Tanmateix, els documents digitals també s'han de retirar de la col·lecció quan ja no són útils, actuals o pertinents.

4.10 GESTIÓ DE LA COL·LECCIÓ DIGITAL

Les col·leccions digitals tenen molts criteris en comú amb les col·leccions tradicionals. S'han d'ajustar a l'abast de la col·lecció general, satisfer necessitats i nivells d'ús, i han de ser avaluades periòdicament. Tanmateix, hi ha una sèrie d'aspectes addicionals que cal tenir en compte en el cas dels materials digitals:

- Accés: no tots els usuaris i usuàries de les biblioteques disposen de la tecnologia necessària per accedir als recursos digitals. És important tenir en compte si l'adquisició d'un recurs en suport digital en comptes d'imprès n'amplia l'accés o el redueix.
- Aspectes tècnics i econòmics: si la biblioteca fa el manteniment dels recursos electrònics, el cost a llarg termini pot superar el dels documents impresos, ja que transferir periòdicament els fitxers digitals a nous formats a mesura que canvia la tecnologia implica temps i diners.
- Aspectes jurídics: la biblioteca pública ha de ser conscient de la legislació sobre els drets d'autor que s'apliquen als recursos electrònics, més enllà i per sobre de les lleis que afecten els recursos impresos. A més a més, la censura i la llibertat intel·lectual són elements que les biblioteques públiques han de tenir en compte en relació amb els materials als quals els usuaris accedeixen utilitzant els ordinadors i l'accés a Internet de la biblioteca.
- Llicències: els distribuïdors de contingut digital, com els de revistes electròniques, sovint tenen llicències de condicions complexes, que poden limitar el nombre d'usuaris concurrents, les descàrregues, l'accés des de fora de la institució, la privacitat de l'usuari i l'accés il·limitat. És important entendre les condicions de cada llicència.

Les col·leccions digitals són una part important de la col·lecció de la biblioteca pública. Les biblioteques s'han de plantejar si desenvolupen una política de col·lecció independent per als documents digitals per a tractar-ne les qualitats úniques.

BIBLIOGRAFIA

Alabaster, C. (2002). *Developing an outstanding core collection: A guide for libraries*. Chicago: American Library Association.

American Library Association (2003). *Negotiating contracts with database vendors*. ‹http://www.ala.org/pla/tools/technotes/negotiatingdatabases› [consulta: 08/01/2013].

Cassell, K.A.; IFLA (2008). *Gifts for the Collections: Guidelines for Libraries*. IFLA professional report #112. The Hague: IFLA. ‹http://ves.cat/chj5› [consulta: 08/01/2013].

Ellis, S.; Heaney, M.; Meunier, P.; Poll, R. (2009.) "Global Library Statistics", *IFLA Journal*, vol. 35(2): p. 123. ‹http://archive.ifla.org/V/iflaj/IFLA-Journal-2-2009.pdf› [consulta: 08/01/2013].

Evans, G. E.; Zarnosky, M.R. (2005). *Developing library and information center collections*. Westport, Conn ; London: Libraries Unlimited.

Griffey, J. (2010). *Mobile technology and libraries*. New York: Neal-Schuman.

Heaney, M. (2009). *Library statistics for the twenty-first century world: Proceedings of the conference held in Montréal on 18-19 August 2008 reporting on the global library statistics project*. Munich: K G Saur.

IFLA (2001). *Licensing principles*. ‹http://archive.ifla.org/V/ebpb/copy.htm› [consulta: 08/01/2013].

IFLA (2002). *The IFLA Internet Manifesto*. ‹http://www.ifla.org/publications/the-ifla-internet-manifesto› [consulta: 08/01/2013].

IFLA. Section on Acquisition and Collection Development (2001). *Guidelines for a Collection Development Policy Using the Conspectus Model*. The Hague: IFLA. ‹http://ves.cat/chj6› [consulta: 08/01/2013].

Johnson, P. (2009). *Fundamentals of Collection Development and Management*. Chicago: American Library Association.

Library & Information Association of New Zealand Aotearoa (LIANZA) (2004). *Standards for New Zealand Public Libraries, 2004*. Wellington: LIANZA.

Muller, P.; Chew, I.; IFLA. Section of Libraries for Children and Young Adults (2008). *Guidelines for Library Services for Young Adults*. The Hague: IFLA. ‹http://ves.cat/chj-› [consulta: 08/01/2013].

National Information Standards Organization (NISO) (2008). SERU: *A Shared Electronic Resource Understanding*. NISO RP-7-2008. ‹http://ves.cat/chkc› [consulta: 08/01/2013].

Poll, R. (2009). *Bibliography "Impact and outcome of libraries"*. ‹http://ves.cat/chkf› [consulta: 08/01/2013].

State Library of New South Wales; Heather Nesbitt Planning; Library Council of New South Wales; Bligh, Voller, Nield (2005). *People Places: A Guide for Public Library Buildings in New South Wales*. Sydney: Library Council of New South Wales. ‹http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/library_mgt/lib_management_docs/peopleplaces_2ndedition.pdf› [consulta: 08/01/2013].

State Library of Queensland (s.d.). *Queensland Public Library standards and guidelines*. ‹ves.cat/chik› [consulta: 08/01/2013].

Yale University Library (s.d.). *Liblicense: Licensing digital information: A resource for librarians*. ‹http://www.library.yale.edu/~llicense/index.shtml› [consulta: 08/01/2013].

5
RECURSOS HUMANS

RECURSOS HUMANS

"La biblioteca pública ha d'estar organitzada d'una manera eficaç i cal mantenir-hi unes normes professionals de funcionament. El bibliotecari és un intermediari actiu entre els usuaris i els recursos. La formació professional permanent dels bibliotecaris és indispensable per garantir uns serveis adequats."
(*Manifest de la Biblioteca Pública de l'IFLA/UNESCO*, 1994)

5.1 INTRODUCCIÓ

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

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

5.2 LES COMPETÈNCIES DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

A mesura que les necessitats dels usuaris de les biblioteques canvien, també s'exigeix que el personal de la biblioteca estigui dotat d'unes competències concretes que van més enllà de la descripció general del lloc de treball. Aquestes competències es poden adquirir per mitjà de la formació en el mateix lloc de feina, de la formació contínua o gràcies a l'experiència prèvia. Tradicionalment les competències del personal de la biblioteca anaven lligades a les pràctiques i els procediments d'organització, però ara tenen més relació amb la tecnologia, l'atenció a l'usuari i les habilitats interpersonals. Les qualitats i les habilitats fonamentals que ha de reunir el personal d'una biblioteca es poden definir de la manera següent:

- capacitat d'establir una comunicació positiva amb la gent;
- capacitat d'entendre les necessitats dels usuaris i usuàries;
- capacitat de col·laborar amb les persones i els grups de la comunitat;
- coneixement i comprensió de la diversitat cultural;
- coneixement dels materials que componen la col·lecció de la biblioteca i de la manera d'accedir-hi;
- comprensió dels principis del servei públic, amb els quals s'ha de solidaritzar;

- capacitat de col·laborar amb els altres per oferir un servei bibliotecari eficaç;
- habilitats organitzatives, amb prou flexibilitat per identificar i aplicar els canvis;
- capacitat de treballar en equip i de lideratge;
- imaginació, visió i receptivitat davant les idees i pràctiques noves;
- predisposició a canviar de mètodes de treball per afrontar noves situacions;
- domini de les tecnologies canviants de la informació i la comunicació.

- Els estàndards i directrius per a les biblioteques públiques de Queensland (vegeu l'apèndix 6.2, "Estàndards relatius al personal") ofereix un enllaç ‹http://www.alia.org.au/policies/core.knowledge.html› [consulta: 08/01/2013] que inclou criteris relatius a les competències i les qualitats del personal establerts per l'Associació Australiana de Biblioteques i Informació.
- WebJunction inclou en el seu "Índex de competències" una llista de competències del personal de la biblioteca creada per l'Associació de Biblioteques d'Estats Units i les organitzacions de biblioteques estatals nord-americanes. ‹http://www.webjunction.org/explore-topics/competencies.html› [consulta: 08/01/2013].

5.3 CATEGORIES DEL PERSONAL

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

- personal bibliotecari qualificat;
- personal tècnics auxiliar de biblioteca;
- ajudants de servei;
- personal especialitzat;
- personal de suport.

En alguns països hi ha una categoria addicional, la dels tècnics i tècniques auxiliars de biblioteca o paraprofessionals, amb un nivell de qualificació intermedi.

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

5.3.1 Personal bibliotecari qualificat

Els bibliotecaris qualificats constitueixen el personal professional que ha cursat estudis de grau o postgrau en Informació i Documentació. Un bibliotecari dissenya, planifica, organitza, aplica,

gestiona i avalua els serveis i sistemes bibliotecaris i d'informació per atendre les necessitats dels usuaris de la comunitat en aquest àmbit. Això inclou el desenvolupament de la col·lecció, l'organització i explotació dels recursos, l'oferta d'assessorament i ajuda als usuaris per trobar i utilitzar la informació, i el desenvolupament d'uns sistemes que facilitin l'accés als recursos de la biblioteca. Els bibliotecaris qualificats han de conèixer i entendre els membres de la comunitat que atenen, i s'hi han de mantenir en contacte permanent. Cal promoure el coneixement especialitzat en àrees específiques –per exemple, gestió, materials i serveis infantils, i serveis de referència– allà on sigui necessari, i a l'hora de seleccionar l'equip de professionals.

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

Planificació i administració:
- analitzar els recursos i les necessitats d'informació de la comunitat;
- formular i aplicar la política per al desenvolupament del servei;
- planificar els serveis al públic i participar en la seva prestació;
- elaborar la política i els procediments d'adquisició dels recursos de la biblioteca;
- gestionar i administrar els serveis i els sistemes bibliotecaris i d'informació;

Provisió d'informació:
- obtenir informació i oferir-la;
- donar resposta a les consultes d'informació i referència amb els materials adequats;
- ajudar els usuaris a utilitzar els recursos i la informació de la biblioteca;
- prestar serveis d'assessorament als lectors i lectores.

Màrqueting:
- desenvolupar uns serveis que satisfacin les necessitats de grups especials; per exemple, els infants;
- promoure els serveis de la biblioteca;
- donar suport actiu a les biblioteques, els seus serveis i el seu personal.

Organització de la informació:
- crear i mantenir unes bases de dades que atenguin les necessitats de la biblioteca i dels usuaris;
- planificar uns serveis i uns sistemes bibliotecaris i d'informació que satisfacin les necessitats dels usuaris;
- catalogar i classificar els materials de la biblioteca;
- mantenir-se al dia dels últims avenços en l'àmbit professional, incloent-hi les tecnologies pertinents.

Avaluació i seguiment:
- avaluar els serveis i sistemes de la biblioteca i quantificar-ne el rendiment;
- seleccionar el personal, avaluar-lo, gestionar-lo i formar-lo.

Gestió de l'equipament:
- participar en la planificació del disseny i l'organització de biblioteques noves o reformades i dels serveis mòbils.

Desenvolupament de la col·lecció:
- seleccionar i adquirir els materials de la biblioteca per a la col·lecció;
- fomentar la lectura entre els usuaris.

Formació d'usuaris i usuàries:
- oferir oportunitats educatives i formatives als membres de la comunitat;
- promoure serveis per a atendre les necessitats de grups especials.

5.3.2 Personal tècnic auxiliar de biblioteca

Habitualment, les tasques dels tècnics auxiliars de biblioteca comprenen la supervisió del personal no professional i l'organització dels horaris del personal, atenció als usuaris i funcions rutinàries de cara al públic i d'altres relatives a serveis tècnics, i el manteniment de l'edifici i els equipaments. Com que els tècnics auxiliars de biblioteca són el personal experimentat que amb més freqüència està en contacte amb el públic, és essencial que tinguin un nivell elevat d'habilitats socials i comunicatives, i que rebin una formació adequada. Aquests llocs de treball poden donar peu a oportunitats formatives i de promoció professional cap a la posició de bibliotecari qualificat.

5.3.3 Ajudants de servei

Els ajudants de servei solen treballar en biblioteques públiques grans duent a terme tasques operatives rutinàries, com ara serveis de préstec, col·locació dels materials a les prestatgeries, processament dels materials de la biblioteca, registre de dades, classificació, suport a les tasques administratives i de recepció i assessorament dels usuaris. També poden ajudar amb les activitats infantils i els tallers de manualitats.

5.3.4 Personal especialitzat

Les biblioteques grans poden contractar personal especialitzat per dur a terme funcions específiques; per exemple, informàtics i personal administratiu, financer, tècnics de manteniment, personal de formació i de màrqueting. Aquest personal especialitzat ha d'estar qualificat en la seva pròpia àrea, més que no en l'àmbit de la informació i la documentació.

5.3.5 Personal de suport

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

5.3.6 La composició del personal

En la mesura en què sigui possible, la composició del personal ha de reflectir la de la població que atén. Per exemple, a les comunitats on hi hagi un nombre significatiu de persones pertanyents a un grup ètnic concret, el personal de la biblioteca ha d'incloure membres d'aquest grup, i el mateix s'aplica a comunitats plurilingüístiques. D'aquesta manera es farà palès que la biblioteca està al servei de tots els membres de la comunitat local, cosa que ajudarà a atreure usuaris de tots els sectors. Les biblioteques també s'han d'ajustar a la legislació laboral local i estatal.

5.4 NORMES ÈTIQUES[2]

El personal de la biblioteca pública té la responsabilitat de mantenir un alt nivell d'ètica en el seu tracte amb el públic, amb altres membres del personal i amb organitzacions externes. Han de tractar per igual tots els usuaris i usuàries i s'ha d'invertir tots els esforços necessaris per garantir que la informació proporcionada sigui el màxim de completa i rigorosa possible. El personal de la biblioteca no ha de permetre que les seves pròpies actituds i opinions personals determinin quins usuaris cal atendre i quins materials s'han de seleccionar i exposar. Si la biblioteca vol atendre les necessitats de tots els membres de la comunitat, el públic ha de poder confiar en la imparcialitat del seu personal. En alguns països hi ha associacions de biblioteques que han elaborat uns codis deontològics que es poden utilitzar com a model per introduir-ne de semblants en altres llocs. Al web de l'IFLA/FAIFE es pot trobar informació sobre més de 20 codis deontològics per a bibliotecaris redactats en diferents països.

5.5 LES TASQUES DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

El funcionament de la biblioteca ha de ser una tasca d'equip basada en una estreta relació de treball entre tots els membres del personal. No obstant això, és important que el personal es dediqui sobretot a les tasques relacionades amb les seves competències i qualificacions.

2. Nota de la revisió: L'IFLA va publicar el seu codi deontològic l'agost de 2012, disponible a ‹http://ves.cat/chko› [consulta: 08/01/2013]

Per exemple, el fet que els bibliotecaris qualificats duguin a terme habitualment les funcions rutinàries de préstec comporta un desaprofitament d'uns recursos ja escassos. Per la mateixa raó, no cal que hi hagi per sistema un bibliotecari qualificat en totes les biblioteques, sense tenir-ne en compte les dimensions o l'índex de préstecs. Les biblioteques petites que només obren un nombre limitat d'hores no necessiten la presència permanent d'un bibliotecari qualificat, tot i que han d'estar sota la supervisió d'un membre qualificat del personal. Tots els usuaris han de tenir la possibilitat d'accedir a un bibliotecari qualificat, ja sigui en persona, per telèfon o en línia. En el moment d'incorporar-se a la institució, tots els empleats han de disposar d'un contracte per escrit en què s'indiquin clarament els seus deures i les seves responsabilitats, els quals no s'han de modificar sense consultar la persona interessada.

5.6 DOTACIÓ DE PERSONAL

El volum de personal necessari a cada biblioteca variarà segons una sèrie de factors, com ara el nombre d'edificis de què consta, les seves dimensions i estructura, el nombre de departaments que hi ha a cada edifici, el nivell d'ús, els serveis oferts fora de la biblioteca i els requeriments de personal especialitzat. En els casos en què un organisme central, regional o estatal presti els serveis o els complementi, això tindrà unes repercussions en el volum de personal necessari a escala local. El nivell de recursos disponibles també és un factor essencial.

Un mètode per calcular la dotació de personal adequada consisteix a prendre com a referència altres biblioteques de dimensions comparables i característiques semblants.

5.7 FORMACIÓ DEL PERSONAL BIBLIOTECARI

Els bibliotecaris qualificats han d'haver cursat estudis universitaris de grau o de postgrau en Informació i Documentació. Per garantir que es mantenen al corrent dels avenços més recents, la formació contínua dels bibliotecaris, tant formal com no formal, ha de ser permanent. A més, és important que els bibliotecaris públics mantinguin estretes relacions amb les facultats i escoles universitàries de biblioteconomia i documentació del seu país (i a la inversa) i que estiguin al dia dels continguts dels cursos. Sempre que sigui possible, han de participar en les activitats de les facultats i les escoles; per exemple, impartint-hi conferències, ajudant a entrevistar-ne els futurs alumnes, oferint-los períodes de pràctiques i altres tipus de col·laboració.

5.8 FORMACIÓ CONTÍNUA

La formació contínua és un element vital en les activitats d'una biblioteca pública. Hi ha d'haver un programa de formació planificat i permanent per al personal de tots els nivells, tant per als treballadors i treballadores a temps parcial com a jornada completa. Els ràpids avenços de les tecnologies de la informació encara fan més indispensable la necessitat d'una formació contínua; la importància del treball en xarxa i l'accés a altres fonts d'informació s'haurien d'incloure en els programes de formació. El personal especialitzat i el de suport han de rebre una formació que els iniciï en les funcions i la finalitat de la biblioteca pública i en el context en què opera.

A l'hora de pressupostar l'aplicació de nous sistemes, caldria incloure-hi una partida per a la formació. En les biblioteques grans s'ha de crear el càrrec de responsable de formació que planifiqui i apliqui el programa de formació. Per assegurar que hi hagi fons disponibles per a la formació, cal reservar-hi un percentatge del pressupost.

- És recomanable destinar a formació entre el 0,5 i l'1 % del pressupost total de la biblioteca.
- Als centres de suport regional de Florida, als Estats Units, el personal rep formació al lloc de treball o per mitjà d'Internet ‹http://www.neflin.org/› [consulta: 08/01/2013] i ‹http://www.tblc.org/training/index.php› [consulta: 08/01/2013].

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

5.8.1 Tutoria

La introducció d'un sistema de tutoria és un mètode de formació eficaç i econòmic. Els empleats nous treballen amb un professional amb experiència, un mentor que els ofereix orientació i formació. El tutor ha de ser capaç d'assessorar el nou membre del personal sobre temes relacionats amb la seva feina i lloc de treball. Cal disposar d'un registre de control de la formació dispensada pel tutor per comprovar que la imparteix amb eficàcia.

5.8.2 Contactes professionals

A més de la formació contínua dintre de la biblioteca, s'ha de donar al personal la possibilitat d'assistir a cursets, presencials o a distància, i congressos que potenciïn la seva capacitat per dur a terme les funcions que té encomanades. Cal estimular els empleats perquè esdevinguin membres actius de l'associació bibliotecària corresponent, perquè això els permetrà establir

relacions amb personal d'altres biblioteques i intercanviar-hi idees i experiències. També és possible organitzar un intercanvi de personal amb altres biblioteques del mateix país o amb una biblioteca semblant de l'estranger, cosa que pot constituir una experiència valuosa per a tots els implicats.

5.9 PROMOCIÓ PROFESSIONAL

Per a motivar i conservar el personal qualificat, cal oferir-li oportunitats per a la promoció professional en tots els nivells. S'ha d'elaborar un pla d'avaluació que ofereixi als empleats una valoració del seu rendiment actual i una orientació per millorar i desenvolupar els seus coneixements. També els pot proporcionar una oportunitat per analitzar l'evolució de la seva carrera professional. Així mateix, la formació per a persones en actiu (o formació contínua) impartida per les organitzacions professionals i les biblioteques públiques és un element fonamental per a afavorir la promoció professional.

5.10 CONDICIONS DEL LLOC DE TREBALL

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

5.10.1 Salut i seguretat

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

- unes bones condicions de treball per al personal;
- mobiliari i equipaments de disseny ergonòmic;
- disponibilitat d'ajudes tècniques per als treballadors amb discapacitat o amb necessitats especials;
- elaboració d'uns plans d'emergència, que s'han de posar a prova periòdicament;
- identificació dels riscos sanitaris i de seguretat per tal d'eliminar-los com més aviat millor;
- garantia que tots els equipaments i les instal·lacions elèctriques s'ajustin a les normatives de seguretat homologades;
- creació d'un comitè de salut i seguretat del personal;
- contractació de personal especialitzat en primers auxilis i extinció d'incendis i formació del personal en aquests àmbits;

- dotació de dispositius de seguretat per al personal, sobretot per als qui treballen de nit o fora de la biblioteca;
- formació en matèria de conducció per al personal que condueix els vehicles de la biblioteca;
- roba de protecció, quan calgui;
- establir una limitació per al pes de les caixes i les càrregues en els carros de llibres.

Sovint les biblioteques són obertes moltes hores, fins i tot els vespres i els caps de setmana. A l'hora de planificar els horaris del personal, s'han de prendre mesures per assegurar que la jornada de treball no els impedeixi disposar de prou temps lliure i a unes hores adequades per a les seves activitats socials. D'altra banda, és essencial mantenir i fomentar unes bones relacions de treball entre els membres del personal.

5.10.2 Usuaris i usuàries amb conductes problemàtiques

En tot edifici d'accés lliure, el personal es troba de tant en tant amb usuaris que poden comportar-se d'una manera grollera i antisocial. Cal donar al personal una formació que els ensenyi a afrontar aquesta mena de situacions i posar a la seva disposició un protocol intern de comunicació per avisar altres membres de la plantilla. A més, aquests incidents s'han de fer constar degudament en un registre. Caldria crear un sistema de suport per ajudar el personal que ha de resoldre aquestes situacions, format per altres treballadors, com ara personal de seguretat o treballadors socials. És crucial mantenir una bona relació amb totes els agents locals pertinents, de manera que si els treballadors es troben en situacions que no poden o no saben resoldre, rebin el suport adequat.

5.11 VOLUNTARIAT

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

- La Biblioteca Pública de Greenfield, als Estats Units, ha creat un programa de voluntariat amb la finalitat d'ampliar i millorar els serveis públics adreçats a la comunitat. Generalment, els voluntaris ofereixen serveis de suport al personal assalariat, treballen en projectes específics o fan arribar materials a aquells usuaris que estan confinats a casa seva. Els voluntaris han d'actuar d'acord amb les polítiques de personal de la biblioteca i n'han de reflectir l'actitud positiva de servei a l'usuari. ‹http://greenfieldpubliclibrary.org/drupal/node/35› [consulta: 08/01/2013].

BIBLIOGRAFIA

Cohn, J.; Kelsey, A. (2006). *Staffing the modern library*. New York, NY: Neal-Schuman Publishers, Inc.

Goodrich, J. (2007). *Human resources for results: The right person for the right job*. Chicago: American Library Association.

Gorman, M. (2003). *The enduring library: technology, tradition, and the quest for balance*. Chicago: American Library Association.

Haley, C. K. (2009). *Online Workplace Training in Libraries. Information Technology and Libraries*. ‹http://www.ala.org/lita/ital/sites/ala.org.lita.ital/files/content/27/1/haley.pdf› [consulta: 08/01/2013].

IFLA (s.d.). *Professional codes of ethics for librarians*. ‹http://www.ifla.org/en/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians› [consulta: 08/01/2013].

Jain, P. (2005). "Strategic human resource development in Botswana", *Library Management* (26) 6/7: pp: 336-350.

Jenkins, H. et. al. (2006). *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21st Century*. Newmedialiteracies.org. Chicago, IL.: The MacArthur Foundation. ‹http://ves.cat/chkp› [consulta: 08/01/2013].

Mid-Huston Library System (s.d.). *Trustee resources: Sample public library policy and development tips*. ‹http://midhudson.org/department/member_information/library_policies.htm› [consulta: 08/01/2013].

Moran, B. (ed.) (2003). *Training skills for library staff*. Lanham, Md: Rowman & Littlefield Publishing Group, Inc.

Oh, K.; Yunkeum, K. (2005). *Developing a dynamic Korean public library system*. ‹http://ves.cat/chkr› [consulta: 08/01/2013].

Online Computer Library Center (OCLC) (s.d.). *Webjunction: Where librarians and library staff connect, create and learn*. ‹http://www.webjunction.org› [consulta: 08/01/2013].

Preer, J. (2008). *Library ethics*. Littleton, CO: Libraries Unlimited.

Pugh, L. (2005). *Managing 21st century libraries*. Lanham, Md.: Scarecrow Press.

Rubin, R. (1991). *Human resource management in libraries: theory and practice.* New York, NY: Neal-Schuman Publishers, Inc.

Todaro, J.; Smith, M.L. (2006). *Training library staff and volunteers to provide extraordinary customer service*. New York: Neal-Schuman Publishers.

Whitmell, V. (ed.) (2005). *Staff planning in a time of demographic change*. Lanham, Md.: Scarecrow Press.

6

LA GESTIÓ DE LES BIBLIOTEQUES PÚBLIQUES

LA GESTIÓ DE LES BIBLIOTEQUES PÚBLIQUES

"Cal formular una política clara que defineixi els objectius, les prioritats i els serveis en funció de les necessitats de la comunitat local. La biblioteca pública ha d'estar organitzada d'una manera eficaç i cal mantenir-hi unes normes professionals de funcionament."
(*Manifest de la Biblioteca Pública de l'IFLA/UNESCO*, 1994)

6.1 INTRODUCCIÓ

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

6.2 COMPETÈNCIES PER A LA GESTIÓ

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

- capacitat de lideratge i motivació;
- manteniment d'unes relacions eficaces amb els òrgans de govern i finançament;
- planificació i elaboració d'estratègies;
- creació i manteniment de xarxes de col·laboració amb altres organitzacions;
- negociació i gestió de pressupostos;
- gestió dels recursos bibliotecaris;
- gestió del personal;
- planificació i desenvolupament dels sistemes bibliotecaris;
- gestió del canvi;
- màrqueting, difusió i promoció;
- aliances amb la comunitat i sensibilització vers els interessos de la biblioteca;
- recaptació de fonts alternatives de finançament.

6.2.1 Capacitat de lideratge i motivació

El director o directora de la biblioteca té una funció essencial en la sensibilització vers el valor de la biblioteca pública com a part fonamental d'una infraestructura internacional, nacional i local. Ha de promoure les biblioteques públiques davant dels polítics i els principals interessats en tots els nivells per tal que siguin conscients de la seva importància i per captar un finançament adequat per a mantenir-les i desenvolupar-les. El director de la biblioteca ha

de procurar que els òrgans de govern estiguin informats de les novetats que poden repercutir en els serveis de la biblioteca pública i també que siguin conscients que aquesta té un paper essencial en la provisió d'accés a nous serveis.

La direcció de la biblioteca té la responsabilitat de motivar els i les treballadores i infondre energia, força i vitalitat en el servei bibliotecari i en el propi personal. També té un paper fonamental a l'hora de gestionar el desenvolupament de les infraestructures i assegurar que es faci un ús eficaç dels recursos, incloent-hi les tecnologies de la informació, per a satisfer les necessitats d'informació de la comunitat.

6.2.2 Relacions amb els òrgans de govern i finançament

La biblioteca pública necessita un finançament adequat i sostingut per assolir els seus objectius. És molt important que el director de la biblioteca estableixi i mantingui unes relacions estretes i positives amb els òrgans de govern i finançament (el que sovint s'anomena suport actiu). El director, com a cap de la biblioteca, ha de tenir accés a l'òrgan o comitè directament responsable i participar-hi. A més de les reunions formals, hi ha d'haver uns contactes informals i periòdics entre el director i els membres de l'òrgan de govern, que haurien d'estar ben informats del progrés de la biblioteca i de les novetats presents i futures.

6.2.3 Planificació i elaboració d'estratègies

La planificació garanteix el següent:

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

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

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

- estudi dels resultats;
- anàlisi de les necessitats;
- establiment de la visió i la missió de la biblioteca;
- identificació de prioritats i objectius a curt termini;
- elaboració d'estratègies per aconseguir els objectius;
- identificació de factors clau per a l'èxit;
- assignació pressupostària;
- desplegament de recursos per obtenir un rendiment òptim;
- control i avaluació dels recursos invertits, el producte i els resultats en relació amb l'usuari;
- nova avaluació de les necessitats i les polítiques.

6.2.4 Planificació operativa

Cal un pla d'actuació operatiu per garantir que l'activitat del servei de biblioteca se centra en la consecució de les prioritats i els objectius identificats en el pla estratègic. El pla d'actuació ha de reflectir els elements següents:

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

Tota persona implicada en el pla d'actuació potser necessitarà reglaments o legislació local, com també polítiques i procediments específics, que hauran d'estar formulats i documentats adequadament. Els plans de promoció i de màrqueting, les investigacions de mercat, les anàlisis de les necessitats de la comunitat i les enquestes als usuaris reals i potencials han de formar part del procés de gestió.

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

6.2.5 Biblioteques sostenibles

L'entorn construït té un fort impacte sobre el medi natural, la salut i l'economia. Les biblioteques públiques poden maximitzar el seu rendiment econòmic i ambiental utilitzant tècniques constructives i estratègies operatives sostenibles. Els mètodes de construcció

respectuosos amb el medi ambient es poden integrar en els edificis en qualsevol fase, des del disseny i la construcció fins a la restauració i la demolició. Tanmateix, s'obtenen els resultats més significatius quan l'equip de disseny i el de construcció adopten un enfocament integrat des de l'inici del projecte.

El Consell Mundial de la Construcció Sostenible documenta al seu lloc web fins a nou sistemes diferents per mesurar la sostenibilitat d'un edifici ‹http://www.worldgbc.org/green-building-councils/green-building-rating-tools› [URL inactiu: 08/01/2013]. Els països que en aquests moments apliquen aquest tipus de sistemes de mesura són Alemanya, Austràlia, Canadà, Estats Units, Índia, Japó, Nova Zelanda, Regne Unit i Sud-àfrica.

El sistema per mesurar la sostenibilitat constructiva proposat pel Consell de la Construcció Sostenible de l'Índia, anomenat Leadership in Energy and Environmental Design (LEED-INDIA), propugna la sostenibilitat de tot el procés constructiu. Es valora el grau de compliment amb els aspectes que segueixen, dels quals els constructors seleccionen els que s'adeqüen al seu projecte:

- selecció i desenvolupament sostenible del terreny;
- ús racional dels recursos hídrics;
- eficiència energètica;
- recursos locals, conservació del material i reducció de residus;
- qualitat ecològica dels interiors.

Els elements que se solen trobar amb més freqüència en els edificis que allotgen biblioteques sostenibles inclouen:

- materials de construcció reciclats;
- pintura, moqueta i adhesius de baixa emissió de compost orgànic volàtil (VOC);
- panells solars;
- il·luminació natural;
- cobertes enjardinades;
- captació d'aigües pluvials.

Són moltes les biblioteques que estan incorporant pràctiques ecològiques a les estratègies operatives diàries. Aquestes pràctiques poden incloure:

- reciclatge de paper i cartró;
- compostatge amb materials orgànics;
- utilització de bombetes de baix consum;
- utilització de solucions de neteja no tòxiques.

- A Indiana, Estats Units, una biblioteca construïda adossada a la falda d'un turó té una coberta plana enjardinada de 1.600 m². La terra del turó facilita que la biblioteca estigui més fresca a l'estiu i més calenta a l'hivern, i l'aigua sobrant de la teulada desaigua en un jardí pluvial.
- Una biblioteca de Calgary, Canadà, disposa de protectors solars exteriors, sensors d'intensitat lumínica per reduir la despesa energètica i escalfadors d'aigua a demanda dotats de fontaneria de baix flux per reduir el consum d'aigua i evitar les pèrdues energètiques.
- Una biblioteca d'Ohio, als Estats Units, ha multiplicat la seva eficiència energètica mitjançant una coberta blanca i l'ús de formigó blanc a l'aparcament, un sistema eficaç de recuperació de calor, protectors solars i un sistema de control de la il·luminació. Es van reciclar materials procedents de l'enderrocament d'un edifici anterior, entre els quals s'inclou el formigó triturat, que es va reutilitzar directament en el mateix solar.
- Una biblioteca de Santa Monica, als Estats Units, disposa d'un aparcament subterrani, plaques fotovoltaiques i un sistema de gestió de l'aigua de pluja, utilitzada per a regar un jardí resistent a la sequera. Més del 50 % dels materials utilitzats en la construcció procedeixen parcialment del reciclatge. Finalment, l'edifici utilitza sanitaris de baix flux i prescindeix dels urinaris.

6.3 CREACIÓ I MANTENIMENT DE XARXES DE BIBLIOTEQUES

La direcció de la biblioteca s'ha d'encarregar de crear i mantenir xarxes de col·laboració a escala estatal, regional i local, per assegurar un accés òptim a les tecnologies de la informació i la comunicació i als serveis cooperatius. Això posa a disposició dels usuaris i usuàries una àmplia gamma de serveis en l'àmbit local. El director de la biblioteca també ha de mantenir relacions de treball amb altres institucions de la comunitat que siguin efectives, en benefici tant de la biblioteca com dels seus usuaris i també de les institucions associades. Alguns exemples poden ser les escoles, els museus i els arxius, altres organismes oficials locals i organitzacions de voluntariat. Aquestes relacions han d'afermar el paper de la biblioteca pública en el nucli de les activitats ciutadanes. Sempre que sigui possible, la direcció de la biblioteca ha de vetllar perquè aquesta tingui un paper actiu i positiu (com ara formant part de la junta) dins l'estructura general de l'organització de què depèn i dins la comunitat local.

6.4 GESTIÓ ECONÒMICA

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

- cercar la manera de millorar els nivells de finançament procedent de l'administració estatal, regional o local, o d'altres fonts;
- elaborar un pla d'actuació a 3-5 anys basat en el pla estratègic a llarg termini, que inclogui les gestions per aconseguir els recursos necessaris;
- assignar una dotació econòmica a les accions identificades en el pla d'actuació de la biblioteca i basades en els objectius prioritaris determinats prèviament;
- quan sigui aconsellable, establir relacions de col·laboració per adquirir materials conjuntament i així aprofitar al màxim els recursos econòmics disponibles;
- utilitzar un mètode de valoració de costos basat en l'activitat de la biblioteca per a determinar el cost de cada acció i programa, i facilitar-ne la planificació en el futur;
- mantenir una política per a una renovació sostenible de les instal·lacions i l'equipament;
- avaluar i aplicar tècniques automatitzades, quan sigui convenient, per tal d'incrementar l'eficàcia i l'operativitat;
- introduir sistemes per garantir que tot el personal responsable d'una part del pressupost hagi de retre comptes de les despeses corresponents;
- augmentar la productivitat i eficiència del personal;
- desenvolupar estratègies per identificar fonts alternatives de finançament.

6.5 GESTIÓ DELS RECURSOS BIBLIOTECARIS

Un element essencial del pressupost de la biblioteca és la despesa en materials i serveis bibliotecaris. El director o directora de la biblioteca ha de vetllar perquè els recursos econòmics es gastin d'una manera adequada i d'acord amb les prioritats acordades, i perquè els materials i serveis es mantinguin en bon estat i accessibles perquè els usuaris i usuàries els puguin aprofitar al màxim.

6.6 GESTIÓ DEL PERSONAL

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

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

- Bona comunicació entre els membres del personal a tots els nivells. El director ha d'analitzar periòdicament els sistemes de comunicació interna per assegurar-se que el personal està ben informat de les polítiques i els procediments de la biblioteca.
- Donar al personal la possibilitat de participar en l'elaboració de la política general i dels procediments operatius. Cal estimular la iniciativa per aprofitar al màxim les competències i l'experiència del personal. Si els empleats participen en el procés de presa de decisions sentiran com a propis els procediments i les polítiques de la biblioteca. A més, es pot aplicar una política d'acció positiva.
- assegurar que el personal tingui oportunitats de formació i de promoció professional.

6.7 PLANIFICACIÓ I DESENVOLUPAMENT DELS SISTEMES BIBLIOTECARIS

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

6.8 LA GESTIÓ DEL CANVI

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

6.8.1 Planificar amb vista al futur

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

6.9 DELEGACIÓ DE RESPONSABILITATS

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

6.10 EINES DE GESTIÓ

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

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

- El Mapa de Lectura Pública de Catalunya és un instrument de planificació per al sistema de biblioteca pública que identifica les necessitats de les instal·lacions bibliotecàries i els tipus de serveis més adequats a partir de la població i les dades demogràfiques bàsiques. ‹http://cultura.gencat.cat/biblio/mapa/› [consulta: 08/01/2013].

6.10.1 Anàlisi de l'entorn

Les persones expertes en màrqueting sovint defineixen l'entorn intern com a *microentorn*. Aquest entorn intern ha de treballar en relació amb l'entorn extern. Com més conscient d'aquesta relació sigui l'organització, més proactiva serà la seva resposta al canvi. L'entorn en el qual es troba la biblioteca i els materials i serveis que ofereix acaben afectant l'usuari final, que és el client de la biblioteca. L'entorn més ampli construït sobre aquelles forces que queden més enllà del control de la biblioteca rep el nom d'*entorn extern* o *macroentorn*. Aquesta mena de forces externes poden tenir un origen local, regional, estatal o internacional, i inclouen la situació econòmica, la infraestructura i les característiques geogràfiques, la competència, les limitacions i altres qüestions jurídiques i polítiques, els avenços tecnològics, els mitjans, els recursos naturals i les sempre canviants condicions socials i culturals.

El procés de recollir informació a partir de les categories esmentades constitueix, de fet, el procés d'anàlisi de l'entorn. Durant aquesta anàlisi, els responsables han d'identificar de manera continuada les fortaleses i les debilitats de l'organització interna, i també les oportunitats i les amenaces de l'entorn extern. La suma d'aquests quatre factors es coneix com a *llistat DAFO*, i consisteix a valorar *les debilitats*, *les amenaces*, *les fortaleses* i *les oportunitats* d'una organització i del seu entorn. L'anàlisi de l'entorn, la recollida de dades crítiques i pertinents i la valoració DAFO dóna lloc a una oportunitat única per a comprendre quins factors propicien l'oferta de productes i serveis òptims que responguin a les necessitats i els desitjos especificats dels usuaris i usuàries de la biblioteca.

6.10.2 Anàlisi de les necessitats de la comunitat

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

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

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

6.10.3 Seguiment i avaluació

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

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

També cal dur a terme una avaluació i una anàlisi constants dels procediments i els processos de funcionament de la biblioteca per tal d'incrementar-ne l'eficàcia i l'operativitat. Amb l'objectiu de fer palesa la voluntat de retre comptes davant de la comunitat que atén la biblioteca i dels que hi aporten finançament, també és important que s'hi faci una avaluació i una auditoria externes.

6.10.4 Indicadors de rendiment

Disposar d'una informació fiable sobre el rendiment és una eina necessària per avaluar i millorar l'eficàcia, l'operativitat i la qualitat del servei (avaluació del rendiment). La recopilació d'estadístiques relacionades amb els recursos, el personal, els serveis, els préstecs, les activitats, etc., aportarà dades que ajudaran a planificar, retre comptes i prendre decisions ben fonamentades en matèria de gestió. Val a dir que cal que els indicadors sempre estiguin al dia.

Es poden utilitzar els indicadors de rendiment següents per avaluar i controlar la consecució dels objectius de la biblioteca.

Indicadors d'ús:

- préstecs per persona;
- total de visites a la biblioteca per habitant;
- percentatge de població inscrita a la biblioteca;
- préstecs per document, això és, índex de rotació;
- nombre de consultes presencials i virtuals al servei d'informació i referència per persona;
- nombre de préstecs per hora de servei;
- nombre de consultes als serveis en línia i als continguts digitals;
- visites al lloc web;
- comparació de dades; per exemple de materials impresos i no impresos;
- materials descarregats; per exemple, *podcasts*;
- reserva d'espais de reunió;
- usuaris inscrits en oposició a usuaris actius;
- nombre d'ítems reservats i percentatge d'aquests que s'han pogut servir amb la pròpia col·lecció.

Indicadors de recursos:

- volum total de documents per habitant;
- disponibilitat d'ordinadors d'accés públic per habitant;

Indicadors de recursos humans:

- ràtio de personal a jornada completa en relació amb el nombre d'habitants;
- ràtio de personal bibliotecari en relació amb el nombre d'habitants;
- ràtio de personal a jornada completa en relació amb qualsevol indicador d'ús de la biblioteca.

Indicadors de qualitat:

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

Indicadors de costos:

- costos unitaris de les funcions, serveis i activitats;
- costos del personal en relació amb les funcions executades; això és, documents processats, programes, etc.;
- costos totals per habitant, per persona inscrita a la biblioteca, per visitant, per punt de servei, etc.

Indicadors comparatius:

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

A més de recopilar i analitzar les estadístiques sobre els recursos invertits i resultats aconseguits en matèria de serveis, cal determinar les necessitats no declarades dels usuaris potencials mitjançant un estudi de mercat que inclogui grups seleccionats i enquestes als membres de la comunitat.

En els llocs on no es disposa d'estadístiques demogràfiques fiables, resulta més difícil elaborar uns indicadors de rendiment fidedignes. Es pot recórrer a estimacions del total d'habitants, a la comparació de costos amb estadístiques d'usuaris i visitants, i a anàlisis comparatives amb biblioteques de característiques semblants.

6.10.5 Avaluació del rendiment

Ja fa uns quants anys que les biblioteques públiques avaluen el seu propi rendiment. S'han establert uns indicadors de rendiment per avaluar els recursos invertits en tots els serveis en conjunt o en un de concret, i el producte, això és, allò que s'ha assolit en dur a terme l'activitat. Per exemple, la creació d'un servei de consultes per als usuaris requereix la inversió de recursos com ara personal, materials, equipaments i espai. El producte consisteix en el nombre de consultes rebudes, les ateses, i el nivell d'utilització dels recursos i d'altres serveis – per exemple, el servei de reserva– que es deriven de l'activitat original. Aquestes dades es poden comparar cada any per veure si millora l'eficàcia de la biblioteca.

En els darrers anys, a moltes biblioteques s'ha generalitzat l'ús d'una mesura addicional, la que avalua els resultats. La mesura dels resultats és una mesura del canvi (o absència de canvi) en el benestar d'una població d'usuaris definida. Per exemple, una biblioteca pot proporcionar als estudiants ajuda amb els deures i serveis de tutoria. La mesura d'inversió inclouria el nombre de llibres o tutors disponibles, la mesura de producció serien les hores de tutoria o els llibres que es presten, i la mesura del resultat seria el grau de millora de les qualificacions escolars de l'estudiant o la seva percepció de l'augment de coneixement.

La tecnologia informàtica facilita l'avaluació del rendiment i permet la implantació i l'ús de models d'avaluació molt perfeccionats en el desenvolupament dels serveis bibliotecaris. L'avaluació del rendiment ha de ser un procés planificat i executat amb coherència durant un període de temps. Es pot trobar més informació sobre els indicadors de rendiment bibliotecari en la norma ISO 11620: 2008, *Informació i documentació. Indicadors de rendiment de les biblioteques*.

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

BIBLIOGRAFIA

Brophy, P. (2006). *Measuring library performance: principles and techniques*. London: Facet.

Bryan, C. (2007). *Managing facilities for results: Optimizing space for services*. Chicago: American Library Association.

Chicago Public Library; Chicago Public Library Foundation; Board Steering Committee; Boston Consulting Group (s.d.). *Chicago Public Library 2010: A vision for our future*. ‹http://www.chipublib.org/dir_documents/cpl2010.pdf› [consulta: 08/01/2013].

Dowlin, K. (2009). *Getting the money: How to succeed in fundraising for public and nonprofit libraries*. Westport, CT: Libraries Unlimited.

Elliott, D. S.; Holt, G.E.; Hayden, S.W.; Holt, L.E. (2007). *Measuring your library's value: How to do a cost-benefit analysis for your public library*. Chicago: American Library Association.

Herring, M. (2004). *Raising funds with friends groups*. New York: Neal Schuman.

Hughes, K. M. (2009). *The PLA Reader for public library directors and managers*. New York: Neal-Schuman.

IFLA (s.d.). *Professional codes of ethics for librarians*. ‹http://www.ifla.org/en/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians› [consulta: 08/01/2013].

Institute of Museum and Library Services (s.d.). *Public library data files*. ‹http://harvester.census.gov/imls/data/pls/index.asp› [consulta: 08/01/2013].

Landau, H. B. (2008). *The small public library survival guide*. Chicago: American Library Association.

Matthews, J. R. (2008). *Scorecard for results: A guide for developing a library balanced scorecard*. Westport, CT: Libraries Unlimited.

Nelson, S. S. (2009). *Implementing for results: Your strategic plan in action*. Chicago: American Library Association.

Rubin, R. J. (2006). *Demonstrating for results: Using outcome measurement in your library*. Chicago: American Library Association.

United States. Environmental Protection Agency (s.d.). *Why build green?* ‹http://www.epa.gov/greenbuilding/pubs/whybuild.htm› [consulta: 08/01/2013].

7
EL MÀRQUETING A LES BIBLIOTEQUES PÚBLIQUES

EL MÀRQUETING A LES BIBLIOTEQUES PÚBLIQUES

7.1 INTRODUCCIÓ

El màrqueting implica molt més que publicitar-se, vendre's, persuadir o fer promoció: es tracta d'una metodologia contrastada i sistemàtica basada en el disseny d'un servei o producte d'acord amb les necessitats i els desitjos dels usuaris, amb la satisfacció com a objectiu final.

7.2 EINES DE MÀRQUETING

El màrqueting és el motor de qualsevol empresa o biblioteca d'èxit. Es compon de quatre eines principals: 1) la investigació de mercat, 2) la segmentació del mercat, 3) l'estratègia de màrqueting mix (producte, preu, distribució i promoció), i 4) l'avaluació del pla de màrqueting. Els directors i directores de les biblioteques poden utilitzar aquestes eines de màrqueting per tal d'identificar les necessitats dels seus usuaris i entendre-les, i fer una bona planificació que hi doni resposta.

7.2.1 Investigació de mercat

La investigació de mercat és un procés de planificació consistent a conèixer a fons el mercat de la biblioteca. El mercat, o el mercat potencial ideal, el formen aquelles persones que tenen un interès manifest en un producte o un servei concret o que són susceptibles de tenir-lo. Els registres interns de la biblioteca contenen informació de mercat valuosa sobre els seus usuaris, com ara dades sobre els préstecs que permeten saber el lloc de residència, com també l'edat, el sexe o el tipus de material de lectura que s'enduen. Altres dades d'interès poden ser el nombre i el tipus de consultes que es fan, les cerques en línia i els temes que s'han cercat.

La investigació de mercat del conjunt de la societat –pel que fa a la demografia dels usuaris i usuàries potencials, les tendències en matèria de salut, els costums sexuals, el temps de lleure o els esports– és fonamental per avaluar les necessitats de la població que atén la biblioteca en matèria d'informació, educació i lleure. Aquesta informació és útil, si no essencial, per a desenvolupar el conjunt de serveis, materials i programes de la biblioteca. D'altra banda, cal esmentar que els responsables de la biblioteca ha d'estar al corrent dels aspectes legals referents a les dades dels usuaris.

- El Consell de Biblioteques d'Ohio ‹http://www.olc.org/marketing/index.html› [consulta: 08/01/2013] ofereix sis mòduls temàtics titulats "perspectiva general", "planificació", "producte", "promoció", "Internet" i "Ohio".

- Webjunction ‹http://www.webjunction.org/explore-topics/marketing-outreach.html› [consulta: 08/01/2013] és un recurs en línia que ofereix coneixements en qüestions relacionades amb el màrqueting per a professionals bibliotecaris i de la informació.
- El web de la Biblioteca North Suburban, als Estats Units ‹http://www.nsls.info/resources/marketing/› [consulta: 08/01/2013], conté articles sobre màrqueting aplicables a qualsevol biblioteca. Inclou *podcasts*, models de plans de màrqueting i un paquet d'eines relacionades.
- La Base de Dades Geogràfica de les Biblioteques Públiques dels Estats Units consisteix en un mapa que es pot consultar a Internet de manera gratuïta i que conté les localitzacions de les biblioteques públiques nord-americanes, com també les característiques dels seus usuaris. ‹http://geolib.org/PLGDB.cfm› [consulta: 08/01/2013].

7.2.2 Segmentació del mercat

La segona eina de màrqueting, que es basa necessàriament en la investigació de mercat, és la segmentació. Un segment de mercat és un grup d'usuaris i usuàries potencials que comparteixen desitjos i necessitats similars; la segmentació del mercat es basa en el fet que els mercats són heterogenis. És indispensable que els responsables de les biblioteques defineixin i entenguin els diversos mercats a fi de distribuir els recursos de manera eficaç i de prestar serveis útils.

Les biblioteques segmenten els mercats d'usuaris de maneres diferents: per materials i serveis –per exemple, lectors de narrativa, assistents a sessions de narració de contes, aficionats a la genealogia, usuaris per Internet–; per grups d'edat –com ara joves, adults, gent gran–, etc. En canvi, les universitats solen segmentar per àrea d'estudi, per anys de carrera o per si pertanyen a una facultat, al personal o a una comunitat.

El sector privat va aprendre fa temps que, tractant tots els clients de la mateixa manera, es poden aconseguir beneficis fins a un cert grau, però també va aprendre que quan no es tenen en compte les diferències entre clients en un mateix mercat, pot ser que ningú no acabi d'obtenir el que demana i necessita d'un producte o servei dissenyat per al mercat de masses.

7.2.3 Estratègia de màrqueting mix

La majoria de les organitzacions, incloses les biblioteques, disposen d'uns recursos limitats, la qual cosa s'ha de tenir en compte a l'hora d'assignar-los. Per exemple, el servei d'informació i referència ha de funcionar d'acord amb les finalitats i els objectius de la biblioteca, però també ha de cobrir (o intentar cobrir) les necessitats de tothom que visita el web, truca a la biblioteca o hi entra. Per tant, l'ús eficaç i eficient dels fons limitats de la biblioteca és l'objectiu de la tercera fase de l'estratègia de màrqueting, que desenvolupa

els aspectes de producte, preu, distribució i promoció relatius als materials, els serveis i els programes, i es basa en la investigació de diversos sectors de mercat. Si bé aquesta fase és la més visible del pla de màrqueting, no té per què ocupar en solitari la primera posició en ordre d'importància.

El personal bibliotecari sol participar activament en el component de promoció d'aquesta tercera fase. La difusió i promoció de vegades es confon amb les relacions públiques, que és un tipus de comunicació bidireccional que depèn del *feedback*. La difusió i promoció només expressa amb claredat què és la biblioteca i què fa. En el procés de valorar quins segments han de rebre serveis de manera prioritària, se sol prestar poca atenció explícita a la resta de l'estratègia de màrqueting mix, incloent aspectes com el preu (el cost total per als usuaris), la distribució (els llocs de prestació de serveis, és a dir, els punts de servei, el web, etc.), i els productes (llibres, accés a ordinadors, assessorament dels bibliotecaris i bibliotecàries i altres serveis).

- LibraryJournal.com conté la secció "Bubble Room" ‹http://lj.libraryjournal.com/category/opinion/bubble-room/› [consulta: 08/01/2013], que ofereix molts enllaços a diversos i oportuns articles de màrqueting que se centren en el màrqueting de biblioteques.
- Els materials d'aprenentatge gratuïts sobre principis de màrqueting que ofereix KnowThis.com se centren en els conceptes i les fases clau que es repeteixen en bona part de les situacions de màrqueting, independentment de la mida de l'organització, el sector o l'emplaçament. ‹http://www.knowthis.com/principles-of-marketing-tutorials/› [consulta: 08/01/2013].
- L'Associació Americana de Màrqueting (AMA) ‹http://www.marketingpower.com› [consulta: 08/01/2013] edita articles, publicacions, *webcasts*, *podcasts*, directoris i revistes, que es poden cercar per tema, text, data, autor o font del contingut. Atès que un dels objectius principals de l'Associació és educar i formar futurs professionals del màrqueting, bona part d'aquesta informació es pot consultar de franc per Internet.
- El bloc *The "M" Word – Marketing Libraries* ‹http://themwordblog.blogspot.com/index.html› [consulta: 08/01/2013], de Nancy Dowd i Kathy Dempsey, ajuda els bibliotecaris a conèixer la millor manera de promocionar les biblioteques. El bloc s'actualitza periòdicament amb articles i informació que donen consells pràctics sobre com promocionar els aspectes més destacats de les biblioteques.
- El bloc *Marketing-mantra-for-librarians*, de l'indi Dinesh Gupta, ofereix assessorament i consells pràctics sobre màrqueting de biblioteques i serveis orientats a l'usuari. ‹http://marketing-mantra-for-librarians.blogspot.com/› [consulta: 08/01/2013].

7.2.4 Pla de difusió i promoció

Amb l'objectiu que la biblioteca pugui aplicar amb èxit la seva estratègia de màrqueting, cal elaborar un pla coherent de difusió i promoció. Pot constar dels elements següents:

- ús constructiu dels mitjans de comunicació impresos i digitals;
- enllaços recíprocs amb webs i portals afins;
- webs, *podcasts* i canals de continguts RSS de la biblioteca;
- xarxes socials, com ara Facebook, Twitter i YouTube;
- publicacions periòdiques i elaboració de llistes de recursos i fullets;
- mostres i exposicions;
- una senyalització eficaç, tant interior com exterior;
- fires de llibres;
- grups d'amics i amigues de la biblioteca;
- celebracions anuals de la setmana de la biblioteca i altres activitats col·lectives de promoció;
- celebració d'anys especials i aniversaris;
- activitats i campanyes de captació de fons;
- activitats com ara conferències i xerrades, i relació amb els grups de la comunitat;
- campanyes en favor de la lectura i l'alfabetització;
- planificació de campanyes per atendre les necessitats de les persones amb discapacitats físiques i sensorials;
- inclusió de la biblioteca en la guia telefònica i altres directoris de la comunitat;
- enllaços web a altres entitats i directoris de la comunitat;
- publicacions especials; per exemple, sobre la història de la biblioteca o sobre la de la comunitat;
- informes especials dissenyats per al públic i el govern local.

Com que la llista no és exhaustiva, s'hi poden afegir altres elements en funció de les circumstàncies locals i l'ús que el segment d'usuaris i usuàries faci dels mitjans.

7.2.5 Avaluació del pla de màrqueting

L'avaluació del pla de màrqueting comprèn dos mètodes destacats. El primer consisteix a analitzar el comportament de l'usuari (per exemple, quants usuaris s'han donat d'alta en el servei d'informació i referència virtual, a quina hora del dia se solen fer més preguntes o quins temes són més recurrents). El segon s'adreça a mesurar la satisfacció de l'usuari (per exemple, fins a quin punt el servei respon a les seves necessitats, quins beneficis se'n desprenen, i quines possibilitats hi ha que l'usuari torni a utilitzar aquell servei). El primer mètode requereix aplegar dades internes dels usuaris, mentre que el segon només es pot dur a terme a partir de les dades obtingudes preguntant als usuaris per mitjà d'una entrevista personal –una enquesta en línia o en paper–, grups seleccionats de treball i altres sistemes.

- Un web patrocinat per la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat d'Illinois, a Urbana-Champaign, Estats Units, ofereix fragments d'articles, llibres, estratègies de màrqueting i exemples de com comunicar-se millor amb societats heterogènies. També conté altres recursos d'Internet que mostren al lector les millors pràctiques de màrqueting de biblioteques.‹http://clips.lis.uiuc.edu/2003_09.html› [URL inactiu: 08/01/2013].

7.3 POLÍTICA DE MÀRQUETING I COMUNICACIÓ

La biblioteca ha de disposar d'una política per escrit de comunicació, màrqueting i promoció que li permeti difondre d'una manera planificada els seus serveis entre el públic. Aquesta política ha de tenir en compte tots els factors jurídics pertinents; ha d'establir qui serà la persona responsable de les relacions amb els mitjans; ha d'assenyalar les barreres i les oportunitats tecnològiques; ha de definir els mètodes apropiats tant per a la comunicació escrita com oral, i ha de perfilar les estratègies de màrqueting i comunicació de l'organització per facilitar el compliment de les funcions de la biblioteca.

- Les biblioteques han començat a utilitzar les xarxes socials per a comunicar-se amb els usuaris, per la qual cosa han hagut de desenvolupar polítiques i procediments específics. Es poden trobar exemples d'aquestes polítiques en aquest article de *School Library Journal* ‹http://www.schoollibraryjournal.com/article/CA6699104.html› [consulta: 08/01/2013].

7.4 RELACIONS PÚBLIQUES

Les relacions públiques consisteixen a gestionar el flux d'informació entre la biblioteca i la comunitat a la qual atén. Permeten a la biblioteca rebre més atenció per part de la comunitat i del mercat d'usuaris i usuàries mitjançant temes d'interès i novetats que no requereixen un pagament directe. A més, una estratègia de relacions públiques eficaç implica també mantenir una relació d'èxit amb els professionals dels mitjans i amb els grups i les persones més destacades de la comunitat.

- CanalBib és una selecció de YouTube que ofereix vídeos relacionats amb les relacions públiques i els usuaris de les biblioteques.‹http://www.youtube.com/user/canalbib› [consulta: 08/01/2013].

- A Catalunya, el programa "Nascuts per Llegir" vol enfortir l'afició de les mares, pares i infants pels llibres i les biblioteques per tal de promoure els serveis bibliotecaris per a infants fins als 3 anys. Es tracta d'una iniciativa desenvolupada pel Col·legi de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya destinada a fomentar la lectura en l'entorn familiar. ‹http://nascutsperllegir.org› [consulta: 08/01/2013].

7.4.1 Treballar amb els mitjans de comunicació

El personal de la biblioteca ha de tenir la formació necessària per a utilitzar els mitjans de comunicació amb l'objectiu de promoure la biblioteca i respondre les seves consultes. El personal ha de ser capaç d'escriure articles per als diaris locals i redactar comunicats de premsa, a més d'estar familiaritzats amb les tècniques de parlar en públic per tal de poder ser entrevistats per la ràdio i la televisió. També han d'estar capacitats per promoure la biblioteca i els seus serveis mitjançant xarxes informàtiques i de telecomunicacions, incloent-hi la creació de webs a Internet i el manteniment de blocs, *podcasts* i canals de continguts RSS de la biblioteca, a més de l'ús de les xarxes socials.

7.4.2 El suport de la comunitat

Els responsables de les biblioteques han de garantir que la comunitat estigui informada de la importància del servei de biblioteca pública. Els òrgans de finançament municipals, regionals i estatals han de ser plenament conscients de la important posició que la biblioteca ocupa en la comunitat, i han de prestar suport al seu desenvolupament.

7.4.3 Guanyar-se el suport de la comunitat

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

- mantenir una organització d'amics i amigues de la biblioteca amb vista a la captació de fons i a l'obtenció d'un suport generalitzat;
- col·laborar amb representants de la comunitat per donar suport a iniciatives de gran envergadura, com ara nous edificis o serveis;
- establir vincles amb grups de la comunitat per a ampliar parts de la col·lecció o reforçar serveis específics;
- col·laborar amb grups disposats a oferir un suport actiu a la biblioteca i al seu desenvolupament;
- promoure la participació del personal de la biblioteca en activitats que tinguin per objectiu fomentar la sensibilització sobre la diversitat i el valor de la biblioteca.

El suport de la comunitat depèn també del fet que la biblioteca proporcioni els serveis que es compromet a oferir.

7.4.4 Suport actiu

La biblioteca ha de redactar i adoptar una política per escrit que defineixi la seva línia d'actuació a l'hora d'aconseguir el suport públic vers el servei bibliotecari.

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

7.4.5 Col·laboració amb els òrgans de govern

Els responsables de la biblioteca han de reunir-se amb el principal òrgan de govern i finançament de la institució com a mínim un cop l'any per analitzar-ne els serveis, els plans de desenvolupament, els èxits assolits i els obstacles. El personal bibliotecari ha de mirar d'implicar sempre que puguin l'òrgan de govern en les activitats principals de la institució. Amb aquesta finalitat, es poden utilitzar esdeveniments com ara la inauguració d'una biblioteca nova, el llançament d'un servei, la instal·lació d'un punt d'accés públic a Internet, la inauguració d'una nova col·lecció o una campanya de captació de fons.

7.4.6 Participació en la vida de la comunitat

Una de les estratègies de promoció més efectives consisteix en la participació de membres ben informats del personal, l'òrgan de govern o el comitè de la biblioteca en activitats ciutadanes. Tot seguit se'n proposen uns quants exemples:

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

BIBLIOGRAFIA

12manage.com (s.d.). *12manage: The executive fast track*. ‹http://www.12manage.com/management_views.asp› [consulta: 08/01/2013].

Dempsey, K. (2009). *The accidental library marketer*. Medford, NJ: Information Today.

Dowd, N; Evangeliste, M; Silberman, J. (2009). *Bite-sized marketing: realistic solutions for the overworked librarian*. Chicago: ALA Editions.

Fisher, P. H.; Pride, M. M.; Miller, E.G. (2006). *Blueprint for your library marketing plan: A guide to help you survive and thrive*. Chicago: American Library Association.

Flaten, T. (2006). *Management, marketing and promotion of library services based on statistics, analyses and evaluation*. Munich: K.G. Saur.

Gupta, D. (s.d.). *Marketing-mantra-for-librarians: Library marketing: Imperative to user-focused services in your library*. ‹http://marketing-mantra-for-librarians.blogspot.com/› [consulta: 08/01/2013].

Gupta, D. (2006). *Marketing library and information services: International perspectives*. Munich: K.G. Saur.

Kendrick, T. (2006). *Developing strategic marketing plans that really work: A toolkit for public libraries*. London: Facet.

Koontz, C.M. (2001). *Glossary of marketing definitions: IFLA Section on Management and Marketing*. ‹http://archive.ifla.org/VII/s34/pubs/glossary.htm› [consulta: 08/01/2013].

Koontz, C.M. (2002-2009). *Customer-based marketing columns*. Medford, NJ: Information Today. Se'n poden trobar alguns números a Internet ‹http://www.infotoday.com/MLS/default.shtml› [consulta: 08/01/2013].

Kujawski, M. (2008). "What would happen if the STOP sign was invented in 2008?", *Public Sector Marketing 2.0*. ‹http://www.mikekujawski.ca/2008/12/17/what-would-happen-if-the-stop-sign-was-invented-in-2008/› [consulta: 08/01/2013].

Lake, L. (2009). *Understanding the Role of Social Media in Marketing*. ‹http://marketing.about.com/od/strategytutorials/a/socialmediamktg.htm› [consulta: 08/01/2013].

Online Computer Library Center, Inc. (OCLC) (2005). *Perceptions of Libraries and Information Resources*. ‹http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm› [consulta: 08/01/2013].

Savard, R. (2000). *Adapting marketing to libraries in a changing and world-wide environment*. Munich: K.G. Saur.

Wolfe, L. A. (2005). *Library public relations, promotions, communications: A how to do it manual*. New York: Neal Schuman Publishers.

Woodward, J. (2005). *Creating the customer-driven library: Building on the bookstore model*. Chicago: American Library Association.

Wymer, W. (2006). *Nonprofit marketing: Marketing management for charitable and non-governmental organizations*. Thousand Oaks, CA.: Sage Publications, Inc.

APÈNDIXS

APÈNDIX 1

MANIFEST DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE L'IFLA/UNESCO

Una porta d'accés al coneixement

La llibertat, la prosperitat i el desenvolupament de la societat i les persones són valors fonamentals. Només s'aconseguiran mitjançant una ciutadania ben informada, capaç d'exercir els seus drets democràtics i executar una funció activa en la societat. La participació constructiva i el desenvolupament de la democràcia depenen d'una educació adequada i d'un accés lliure i sense restriccions al coneixement, el pensament, la cultura i la informació.

La biblioteca pública, la porta local d'accés al coneixement, ofereix les condicions bàsiques per a la formació al llarg de la vida, la independència en la presa de decisions i el desenvolupament cultural de les persones i els grups socials.

Aquest manifest proclama la plena confiança de la UNESCO en la biblioteca pública com a força viva de l'educació, la cultura i la informació, i com a institució essencial per impulsar la pau i el benestar espiritual en la ment de les persones.

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

La biblioteca pública

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

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

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

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

Funcions de la biblioteca pública

L'essència dels serveis de la biblioteca pública ha d'estar inspirada en els objectius bàsics que es detallen tot seguit i que estan relacionats amb la informació, l'alfabetització, l'educació i la cultura:

1. crear i reforçar els hàbits de lectura dels infants des de ben petits;
2. promoure l'educació individual i autodidacta, com també l'ensenyament formal a tots els nivells;
3. oferir oportunitats per a un desenvolupament personal creatiu;
4. estimular la imaginació i la creativitat dels infants i els joves;
5. promoure la consciència del patrimoni cultural, la valoració de les arts, els avenços científics i les innovacions;
6. oferir accés a les expressions culturals de totes les arts escèniques;
7. fomentar el diàleg intercultural i afavorir la diversitat cultural;
8. prestar suport a la tradició oral;
9. garantir a la població l'accés a tota mena d'informació ciutadana;
10. oferir uns serveis d'informació adequats a les empreses, associacions i grups d'interès locals;
11. facilitar l'adquisició d'habilitats bàsiques en l'ús dels recursos i les tecnologies de la informació i la comunicació;
12. prestar suport a activitats i programes literaris adreçats a tots els grups d'edat, participar-hi i impulsar-los quan sigui necessari.

Finançament, legislació i xarxes

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

Per a garantir la coordinació i cooperació de les biblioteques a escala nacional, hi ha d'haver una legislació i uns plans estratègics que defineixin i promoguin una xarxa nacional de biblioteques basada en uns estàndards de servei definits prèviament.

Cal dissenyar la xarxa bibliotecària pública tenint en compte les biblioteques nacionals, regionals, especialitzades i de recerca, com també les escolars i universitàries.

Funcionament i gestió

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

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

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

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

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

Cal oferir programes de formació als usuaris tant dins com fora la biblioteca per ajudar-los a beneficiar-se de tots els recursos.

Aplicació del Manifest

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

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

Es pot trobar aquest Manifest en més de vint llengües al web de l'IFLA: ‹http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm› [consulta: 08/01/2013].

APÈNDIX 2

LLEI DE BIBLIOTEQUES DE FINLÀNDIA (904/1998)

Promulgada a Hèlsinki el 4 de desembre de 1998.

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

Capítol 1. Objectius

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

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

Capítol 2. Organització dels serveis bibliotecaris i d'informació

3. L'administració local serà la responsable d'organitzar els serveis bibliotecaris i d'informació esmentats en aquesta llei.

La corporació local pot encarregar-se dels serveis bibliotecaris i d'informació independentment o en col·laboració, total o parcial, amb altres corporacions, o d'altres maneres. El govern local té la responsabilitat que els serveis s'ajustin a aquesta llei.

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

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

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

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

4. Les biblioteques públiques treballaran en col·laboració amb altres biblioteques públiques, amb les de recerca i amb les dels centres educatius, totes les quals són part integrant de les xarxes nacionals i internacionals de serveis bibliotecaris i d'informació.

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

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

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

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

Capítol 4. Serveis bibliotecaris gratuïts

5. L'ús de les col·leccions de la biblioteca dintre de l'edifici i el préstec de materials seran gratuïts.

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

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

Si escau, es pot incrementar aquesta taxa, que en circumstàncies normals no pot superar el cost de la transacció.

Capítol 5. Avaluació

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

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

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

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

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

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

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

Capítol 7. Disposicions legals diverses

8. El sistema bibliotecari ha de comptar amb un nombre suficient de personal qualificat en matèria de biblioteques i informació i amb altres empleats.

Un decret regularà la qualificació professional que ha de tenir el personal de les biblioteques.

Si escau, el Ministeri pertinent pot autoritzar que es faci una excepció pel que fa als requeriments formals en matèria de qualificació professional.

9. L'Ajuntament rebrà de l'Estat una subvenció per al funcionament de la biblioteca, segons el que prescriu la Llei de finançament de prestacions educatives i culturals (635/1998).

L'Ajuntament rebrà un ajut del Govern per cobrir els costos de construcció i renovació de la biblioteca, d'acord amb la Llei de Finançament de prestacions educatives i culturals. L'adquisició d'un bibliobús o un vaixell biblioteca també tindrà la consideració de construcció.

10. La biblioteca pot elaborar unes normes que regulin l'ús dels serveis i els drets i deures de l'usuari.

Per la infracció de les normes de la biblioteca s'imposarà una multa proporcionada amb la gravetat de la infracció.

11. De conformitat amb l'ordenament jurídic, es publicaran disposicions més detallades de l'aplicació d'aquesta llei.

DECRET SOBRE BIBLIOTEQUES DE FINLÀNDIA (1078/1998)

Promulgat a Hèlsinki el 18 de desembre de 1998

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

La Biblioteca Central tindrà les funcions següents:

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

Secció 2. Funcions de la Biblioteca Provincial

La Biblioteca Provincial tindrà les funcions següents:

1. prestar suport als serveis de préstec interbibliotecari de les biblioteques públiques de la seva regió;
2. crear serveis d'informació referits al seu propi àmbit d'acció;
3. proporcionar al personal que operi en el seu àmbit d'acció formació sobre els nous mètodes i projectes de desenvolupament de l'activitat bibliotecària;
4. executar les altres funcions assignades pel Ministeri competent.

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

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

1. en col·laboració amb el Ministeri competent, controlar i promoure els serveis bibliotecaris i d'informació requerits per la població, i avaluar-ne l'accessibilitat i la qualitat;
2. promoure projectes de desenvolupament a escala regional, nacional i internacional en l'àmbit dels serveis bibliotecaris i d'informació;
3. executar les altres funcions assignades pel Ministeri competent.

Secció 4. Qualificacions requerides

Com a mínim dos terços del personal esmentat en la Secció 8, Apartat 1, de la Llei de biblioteques (904/1998) han de ser llicenciats universitaris, o diplomats, o han de disposar

d'una formació professional que inclogui –o tingui com a complement– un mínim de 20 crèdits en estudis d'Informació i Documentació cursats en una universitat o en una institució de formació professional.

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

Secció 5. Entrada en vigor

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

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

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

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

Secció 6. Disposicions transitòries referides al personal

No detallades.

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

No detallades.

APÈNDIX 3

CARTA DE SERVEIS

Diverses biblioteques públiques han elaborat cartes de serveis per als usuaris. L'exemple que es presenta a continuació correspon a la Biblioteca del Comtat de Buckinghamshire, a Anglaterra.

Biblioteca del Comtat de Buckinghamshire
Carta de serveis

Volem que els usuaris de la Biblioteca de Buckinghamshire rebin un servei d'alta qualitat. La nostra carta de serveis estableix els estàndards. També us informa de tot allò que heu de fer si voleu que el nostre servei canviï i millori.

Accessible i acollidora

- L'accés a la biblioteca i el carnet d'usuari són gratuïts.
- L'entrada al Centre d'Estudis de Buckinghamshire i al Museu del Comtat de Buckinghamshire és gratuïta.
- Gràcies a la nostra xarxa de 27 biblioteques i 6 bibliobusos, el 99 % de les llars es troben a poc més d'un quilòmetre d'una biblioteca. Els materials es poden demanar en préstec, retornar o renovar a qualsevol de les nostres seus.
- Els horaris d'atenció al públic estan pensats per a atendre les necessitats de les comunitats locals. Consultarem la població local abans de fer-hi cap canvi.
- Els nostres serveis reflecteixen la diversitat cultural i lingüística de les comunitats locals.
- Tots els nostres edificis tenen accés a peu pla o amb rampa, i estan equipats amb un sistema d'anell magnètic per a persones amb problemes d'audició. Invertirem tots els esforços necessaris per oferir uns serveis accessibles a les persones amb discapacitat. El nostre personal ha rebut formació en matèria d'atenció a la discapacitat, i sempre es mostra disposat a ajudar.
- Oferirem un servei de biblioteca a domicili per a tothom qui no pugui visitar la biblioteca en persona, ja sigui per motius d'edat, de malaltia o de discapacitat.

Un servei de qualitat

- Us atendran membres servicials i amables del nostre personal, que porten distintius amb el seu nom i que han rebut formació especialitzada en atenció als usuaris.
- El 98 % dels nostres usuaris no hauran d'esperar més de tres minuts abans de ser atesos.
- Les nostres biblioteques us lliuraran el 50 % dels llibres o altres materials demanats en un termini de 7 dies, el 72 %, en 15 dies, i el 85 %, en 30 dies.

Consultes i *feedback*

- Les vostres idees i suggeriments ens ajuden a millorar els serveis. Podeu parlar amb una persona responsable de la biblioteca, emplenar un formulari de suggeriments o escriure'ns una carta (Director de Serveis, Cultura i Ensenyament, Comtat de Buckinghamshire, Consell del Comtat de Buckinghamshire, County Hall, Aylesbury, Bucks HP20 1UU) o un correu electrònic a library@buckscc.gov.uk, museum@buckscc.gov.uk o archives@buckscc.gov.uk.
- Acusarem recepció de les vostres reclamacions formals o les respondrem en un termini de 3 dies laborables. Rebreu una resposta completa en 10 dies laborables, i, si cal una anàlisi més detallada, us farem saber quant de temps trigarem a enllestir-la.
- Podreu demanar pel procediment per presentar reclamacions a totes les nostres biblioteques, al Museu del Comtat i al Centre d'Estudis de Buckinghamshire.
- Cada dos anys pel cap baix enquestarem adults i infants sobre el grau de satisfacció obtingut en utilitzar els nostres serveis, i en publicarem els resultats.

Compararem el nostre rendiment amb els estàndards d'aquesta carta, i en publicarem els resultats.

Per a més informació, truqueu al 0845 2303232 o envieu un correu electrònic a library@buckscc.gov.uk.

APÈNDIX 4

ESTÀNDARDS PER A LA CONSTRUCCIÓ D'EDIFICIS PER A BIBLIOTEQUES
ONTARIO (CANADÀ) I CATALUNYA

No hi ha un estàndard universal per avaluar els edificis de les biblioteques públiques; tanmateix, en alguns països i regions se n'han establert uns criteris. En aquest apèndix s'inclouen els estàndards aplicats a Ontario (Canadà) i Catalunya (Espanya), que poden servir com a exemple útil per a la planificació dels edificis destinats a allotjar biblioteques. És important que les necessitats específiques de la comunitat siguin el factor primordial a l'hora de determinar l'espai final que s'assignarà a la biblioteca. Juntament amb els exemples d'aquest apèndix, s'han de tenir en compte totes les seccions de l'apartat 3.10, "L'edifici de la biblioteca".

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

Directrius de les biblioteques públiques d'Ontario, 1997

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

1. **Superfície mitjana per persona**: per a una població inferior a 100.000 habitants, l'estàndard adient és 56 m² per cada 1.000 persones.

2. **Les dimensions de l'edifici estan en funció d'uns components principals**:

    a. **Espai per a la col·lecció:** aquest espai es pot calcular a partir d'una mitjana de 110 volums per m². Això permet que hi hagi prestatgeries més baixes i passadissos més amplis en àrees especialitzades, com ara la infantil i la d'obres de referència, i la distribució habitual de prestatgeries i passadissos en l'àrea de no-ficció, que és més gran.

    Espai necessari: 1 m² per cada 110 volums.

    b. **Espai per als usuaris:** un criteri acceptable per determinar-lo és el de 5 punts de lectura per cada 1.000 habitants. Això permet condicionar llocs individuals d'estudi a les àrees infantils i per a adults, com també llocs de lectura informals, taules per a la consulta, terminals audiovisuals i punts d'accés públic a Internet.

    Un espai de 2,8 m² és un criteri acceptable per cada lector.

c. **Espai per al personal:** l'estàndard recomanat per determinar el nombre de membres del personal és el d'1 treballador per cada 2.000 habitants (vegeu també l'apartat 5.6). Es pot calcular l'espai per al personal a partir del criteri de 16,3 m² per empleat. Aquesta xifra inclou el seu lloc de treball, els taulells de servei als usuaris, les zones de circulació, una sala de descans, armariets, etc.

   Espai necessari: 16,3 m² per treballador, i 1 treballador per cada 2.000 habitants.

d. **Sales polivalents:** totes les biblioteques han d'assignar un espai a aquestes sales per a objectius relacionats amb programes o serveis de la comunitat.

e. **Espai no assignable:** inclou lavabos, consergeria, maquinària, ascensors, escales, etc. La necessitat d'espai no assignable és inferior en els casos en què la biblioteca comparteix lavabos, àrees per a maquinària, etc., amb altres entitats del mateix edifici.

   Espai necessari: 20% de l'espai net (és a dir, el 20% del total dels apartats de l'1 al 4).

f. **Dimensions globals mínimes**
   Les dimensions mínimes d'una biblioteca independent no haurien de ser inferiors a 370 m². En un sistema amb diversos punts de servei, aquestes no poden tenir menys de 230 m² de superfície, més 14 m² per cada 1.000 volums addicionals a partir d'un fons de 3.000 volums.

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

Estàndards de biblioteca pública de Catalunya, 2008

Nieto, Javier; Vilagrosa, Enric (2008). *Els nous estàndards de biblioteca pública de Catalunya* [comunicació presentada a les 11es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació, Barcelona 22-23 maig 2008]. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació ; Diputació de Barcelona. 22 p. ‹http://www.diba.cat/biblioteques/documentspdf/Estandards_catala.pdf› [consulta: 08/01/2013].

BIBLIOTEQUES LOCALS (MUNICIPIS AMB UNA BIBLIOTECA)				
	Municipis 3.000 hab.	**Municipis 5.000 hab.**	**Municipis 10.000 hab.**	**Municipis 20.000 hab.**
EDIFICI				
Zona d'acollida i promoció	**120**	**225**	**250**	**310**
Àrea d'accés	60	100	115	145
Espai polivalent	50	60	70	90
Magatzem de l'espai polivalent	10	10	10	10
Espai de suport	-	20	20	30
Espai de formació		35	35	35
Zona general	**200**	**335**	**560**	**905**
Àrea d'informació i fons general	140	245	430	700
Àrea de música i imatge	20	25	45	75
Àrea de diaris i revistes	40	65	85	130
Zona infantil	**70**	**100**	**175**	**250**
Àrea d'informació i fons infantil	70	100	175	250
Zona de treball intern	**60**	**90**	**115**	**135**
Despatx de direcció	15	20	20	20
Espai de treball intern	45	50	65	85
Dipòsit documental	45	50	65	85
Magatzem logísitic	45	10	15	15
Espai de descans de personal	45	10	15	15
Superfície total de programa	**420**	**750**	**1.100**	**1.600**
Superfície total útil (+15%)	**520**	**860**	**1.265**	**1.840**
Superfície total construïda (+30%)	**585**	**975**	**1.430**	**2.080**
EQUIPAMENT				
Punts de consulta informàtica públics	**6**	**8 + (10 formació)**	**13 + (10 formació)**	**23 + (10 formació)**
Punts de lectura	**40**	**75**	**110**	**140**

BIBLIOTEQUES CENTRALS (MUNICIPIS AMB XARXES URBANES DE BIBLIOTEQUES)

	Municipis 30.000 hab.	Municipis 50.000 hab.	Municipis 100.000 hab.	Municipis 200.000 hab.
EDIFICI				
Zona d'acollida i promoció	**410**	**480**	**645**	**765**
Àrea d'accés	170	200	270	330
Espai polivalent	110	150	200	230
Magatzem de l'espai polivalent	20	20	25	25
Espais de suport	60	60	90	120
Espais de formació	50	50	60	60
Zona general	**1.000**	**1.365**	**2.230**	**2.510**
Àrea d'informació i fons general	790	1.085	1.835	2.060
Àrea de música i imatge	80	115	175	210
Àrea de diaris i revistes	130	165	220	240
Zona infantil	**365**	**445**	**640**	**710**
Àrea d'informació i fons infantil	275	340	500	550
Espai de suport	30	30	50	60
Espai d'activitats	60	75	90	100
Zona de treball intern	**195**	**260**	**385**	**515**
Despatx de direcció	20	20	20	20
Sala de reunions	-	25	25	30
Espai de treball intern	80	90	140	180
Dipòsit documental	50	75	150	230
Magatzem logísitic	25	25	25	25
Espai de descans de personal	20	25	25	30
Superfície total de programa	**1.970**	**2.550**	**3.900**	**4.500**
Superfície total útil (+15%)	**2.265**	**2.930**	**4.485**	**5.175**
Superfície total construïda (+30%)	**2.560**	**3.315**	**5.070**	**5.850**
EQUIPAMENT				
Punts de consulta informàtica públics	**23 + (15 formació)**	**26 + (15 formació)**	**31 + (20 formació)**	**42 + (20 formació)**
Punts de lectura	**140**	**210**	**270**	**300**

BIBLIOTEQUES DE PROXIMITAT (MUNICIPIS AMB XARXES URBANES DE BIBLIOTEQUES)

	Àrea d'influència 10.000 hab.	Àrea d'influència 20.000 hab.	Àrea d'influència 40.000 hab.
Edifici (supefície total de programa)	750	1.100	1.600
Superfície total útil (+15%)	860	1.265	1.840
Superfície total construïda (+30%)	975	1.430	2.080

APÈNDIX 5

ACTUALITZACIÓ DEL MANIFEST DE L'IFLA

"10 maneres de fer que una biblioteca pública funcioni / Actualitzeu les vostres biblioteques"

Els principis de la biblioteca pública són la base del Manifest de la Biblioteca Pública de l'IFLA/UNESCO de 1994, que és un marc universal que expressa els objectius generals que haurien de guiar les biblioteques públiques i els serveis que cal desenvolupar per a garantir l'accés universal a la informació global.

L'IFLA i la UNESCO entenen que les biblioteques i els governs municipals necessiten directrius per ajudar a regularitzar la implementació del Manifest. Amb aquest objectiu, les seccions de l'IFLA han redactat diverses directrius, com ara recomanacions, guies de bones pràctiques i estàndards per a millorar els serveis bibliotecaris.

Els últims anys, s'han publicat les directrius següents:

- *Manifest de la Biblioteca Pública IFLA/UNESCO*. IFLA, 1994. ‹http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/catal.pdf› [consulta: 08/01/2013].
- *Directrius IFLA/UNESCO per al desenvolupament del servei de biblioteques públiques*. Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2002. ‹http://www.cobdc.org/publica/directrius/sumaris.html› [consulta: 08/01/2013].

El 2009, la Secció de Biblioteques Públiques de l'IFLA va redactar unes recomanacions addicionals que complementen el Manifest, amb l'objectiu que les biblioteques públiques puguin situar els seus serveis al segle XXI mitjançant l'ús de les noves tecnologies que han aparegut des de 1994.

Esperem que compartiu amb nosaltres la convicció que les biblioteques públiques tenen un paper preponderant en el creixent món d'Internet i de les prestacions digitals. Haurem de continuar incrementant i millorant les nostres habilitats, però creiem que el grau d'èxit de la biblioteca pública i el seu protagonisme en aquestes tecnologies els pròxims anys radicarà a oferir la clau per obrir la porta d'accés a una nova comunitat global.

Hem d'atrevir-nos a proposar idees noves per millorar els serveis bibliotecaris.

1. Fer evolucionar els edificis de les biblioteques públiques posant l'èmfasi en la seva qualitat d'espai ciutadà i cultural, més que no pas de magatzem físic de coneixement.
2. Alliberar els serveis utilitzant la World Wide Web i la Web 2.0, i mirar cap a la Web 3.0 i 4.0.
3. Connectar amb els ciutadans i educar-los i formar-los, si escau. Els bibliotecaris i els professionals de la informació poden actuar com educadors i assessors personals de coneixement, no només com a guardians de les claus o com a porters d'Internet.
4. Desenvolupar uns coneixements i una comprensió globals creant a Internet noves vies culturals d'àmbit internacional.

5. Treballar en l'àmbit internacional per suprimir barreres i censures tot mantenint el respecte per totes les cultures.
6. Donar suport al personal per mitjà de la formació contínua i animant-los a ser proactius.
7. Fer créixer els coneixements i els serveis de les col·leccions digitalitzades per arribar a la biblioteca híbrida: coneixements, educació i informació en suports diversos.
8. Millorar l'accessibilitat als catàlegs i a les bases de dades, especialment per a usuaris amb problemes visuals.
9. Establir estàndards nacionals i internacionals per a l'entorn d'Internet.
10. Transformar les biblioteques públiques en grans magatzems culturals –combinant l'experiència *en viu*, amb tot allò *enregistrat*–; arxius, museus, biblioteques i cultura, tot combinat.

Secció de les Biblioteques Públiques de l'IFLA, 2009

APÈNDIX 6

ESTÀNDARDS I DIRECTRIUS PER A LES BIBLIOTEQUES PÚBLIQUES DE QUEENSLAND (AUSTRÀLIA)

‹ves.cat/chik› [consulta: 08/01/2013].

1. Estàndards per a la gestió de la biblioteca: prestar a la comunitat un servei bibliotecari igualitari, rendible i eficaç.
2. Estàndards referents al personal: complir amb els requisits mínims pel que fa a la dotació de personal general i especialitzat a fi de garantir una prestació de serveis coherent en tot l'àmbit del govern local. Revisat a maig de 2008.
3. Estàndards per a les infraestructures de serveis: proveir estàndards i directrius per a un mínim d'infraestructures que permetin a la població accedir a les biblioteques, i a les col·leccions i els serveis que ofereixen. Revisat a agost de 2009.
4. Estàndards per als edificis de les biblioteques: proveir estàndards i directrius per a dissenyar uns equipaments bibliotecaris que atenguin les necessitats que s'han identificat en la comunitat. Els edificis que alberguen les biblioteques han de ser atractius i han d'estar dissenyats sota les premisses d'eficiència, sostenibilitat, accessibilitat, funcionalitat i flexibilitat. Revisat a octubre de 2009.
5. Estàndards per a les biblioteques mòbils: proveir estàndards i directrius per a uns serveis bibliotecaris prestats mitjançant un vehicle dissenyat i equipat especialment per a aquesta funció. Les biblioteques mòbils fan arribar els serveis bibliotecaris a aquells usuaris que tenen dificultats per accedir a l'edifici de la biblioteca, i els proporciona uns serveis d'un nivell comparable. Revisat a juny de 2009.
6. Estàndards per a la col·lecció de la biblioteca: proveir estàndards i directrius per al desenvolupament i la gestió de la col·lecció de la biblioteca que respongui a les necessitats ciutadanes d'informació, educació, lleure i cultura, i promoguin l'aprenentatge al llarg de la vida.
7. Estàndards per al préstec interbibliotecari: facilitar l'accés de la comunitat local als recursos i serveis d'informació que es troben en altres biblioteques australianes.
8. Estàndards per a la col·lecció local: mantenir o proveir accés a una col·lecció que documenti el desenvolupament històric de la comunitat local.
9. Estàndards per als serveis de referència: proveir estàndards i directrius per a la prestació d'uns serveis eficaços de referència i informació a la comunitat, com també el fons i la gestió de recursos adequats per a mantenir-los. Revisat a octubre de 2009.
10. Estàndards per als serveis especialitzats: els subapartats següents es corresponen amb un seguit de possibles especialitzacions dins del sector de les biblioteques públiques, com ara l'especialització en qüestions d'alfabetització, en l'oferta de serveis adreçats a persones que llegeixen o parlen altres llengües diferents de l'anglès, o, finalment, la prestació de serveis a persones amb discapacitat, joves o indígenes australians.

Amb l'objectiu de donar resposta a les necessitats de les diferents comunitats, inclosos aquells grups no identificats, cal valorar la possibilitat d'especialitzar-se en un context de generalització dels recursos, i de ser polivalents, responent als principis generals d'equitat i accés.

10.1 Estàndards per als serveis d'alfabetització: promoure de manera activa programes adreçats a membres de la comunitat amb necessitats d'alfabetització i donar-los-hi suport.
10.2 Estàndards per als serveis multiculturals: proveir estàndards i directrius per a desenvolupar uns serveis bibliotecaris multiculturals que proporcionin igualtat d'accés, que fomentin la participació i que promoguin la cohesió dins les comunitats de Queensland caracteritzades per la diversitat lingüística i cultural. Revisat a juliol de 2008.
10.3 Estàndards per als serveis adreçats a persones amb discapacitat: proveir estàndards i directrius per a desenvolupar serveis i recursos bibliotecaris que ofereixin accessos lliures de barreres i que promoguin la inclusió i la participació de persones amb discapacitat. Revisat a abril de 2009.
10.4 Estàndards per als serveis adreçats als i les joves: proveir estàndards i directrius per a desenvolupar serveis bibliotecaris adreçats als joves. Revisat a abril de 2009.
10.5 Estàndards per als serveis bibliotecaris adreçats a la població aborigen i als habitants de Torres Strait Islands: consultar i negociar de manera activa amb la població aborigen i els habitants de Torres Strait Islands sobre com promoure l'alfabetització informacional i la formació relativa a l'ús de les biblioteques a fi de catalitzar el desenvolupament dels serveis de les biblioteques públiques. Esborrany dels estàndards actualment en fase de revisió.

11. Estàndards per a la tecnologia: proveir un marc per a un ús eficient i eficaç de la tecnologia com un tret integral de les biblioteques públiques que garanteixi la prestació òptima de serveis. Proveir l'accés requerit a la tecnologia tant a les seus de la biblioteca, com al personal i als usuaris. Revisat a desembre de 2008.
12. Estàndards per a la descripció dels recursos: proveir un marc per a l'accés a les col·leccions de les biblioteques per mitjà del control bibliogràfic dels materials de la biblioteca i l'intercanvi de dades bibliogràfiques. Revisat a octubre de 2008.
13. Estàndards relatius als equipaments compartits: proveir els requisits operatius mínims per a oferir el servei d'una biblioteca pública en un entorn compartit. Revisat a desembre de 2008.
    Directrius i eines de bones pràctiques per als equipaments compartits. Desembre de 2008.
14. Estàndards per a les biblioteques que ofereixen el servei de préstec rural: els requisits operatius bàsics per a gestionar una biblioteca dins del servei de préstec rural es troben estipulats al Conveni de servei de préstec rural signat entre els governs locals

participants i el Consell de Biblioteques de Queensland. El Conveni explica a grans trets les responsabilitats de les dues parts. Les normes següents es basen en les disposicions generals d'aquest Conveni. Revisat a juliol de 2004.

Apèndix 1. Bibliografia
Apèndix 2. Polítiques de l'ALIA

BIBLIOGRAFIA GENERAL DE L'IFLA

BIBLIOGRAFIA GENERAL DE L'IFLA

MANIFESTOS IFLA/UNESCO

IFLA (1995). *Manifest de la biblioteca pública de l'IFLA/UNESCO*. La Haia: IFLA. ‹http://www.ifla.org/VII/s8/unesco.manif.htm› [URL inactiu: 08/01/2013].

IFLA (1999). *IFLA/UNESCO School Library Manifesto*. ‹http://www.ifla.org/en/publications/iflaunesco-school-library-manifesto-1999› [consulta: 08/01/2013].

IFLA (2002). *The IFLA Internet Manifesto*. ‹http://www.ifla.org/publications/the-ifla-internet-manifesto› [consulta: 08/01/2013].

ESTÀNDARDS I DIRECTRIUS DE L'IFLA

Cylke, F.; Byrne, W.; Fiddler, H.; Zharkov, S.S.; IFLA. Section of Libraries for the Blind. Standards Development Committee (1983). *Approved recommendations on working out national standards of library services for the blind*. The Hague: IFLA.

Day, J.M.; IFLA. Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons (2000). *Guidelines for library services to deaf people*, 2nd ed. Professional report #62. The Hague: IFLA.

IFLA. Libraries for Children and Young Adults Section (2003). *Guidelines for Children's Libraries Services*. The Hague: IFLA. ‹http://www.ifla.org/en/publications/guidelines-for-childrens-library-services› [URL inactiu: 08/01/2013].

IFLA. Libraries for Children and Young Adults Section (2007). *The Guidelines for Library Services to Babies and Toddlers*. The Hague: IFLA. ‹http://archive.ifla.org/VII/d3/pub/Profrep100.pdf› [consulta: 08/01/2013].

IFLA Mobile Libraries Round Table (2010). *Mobile library guidelines*. Professional report #123. The Hague : IFLA. http://www.ifla.org/files/hq/publications/professional-report/123.pdf [consulta: 08/01/2013]

IFLA. Public Libraries Section (1998). *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*. The Hague: IFLA.

IFLA. Section for Library Services to Multicultural Populations (2009). *Multicultural communities: guidelines for library services*, 3rd. ed. The Hague: IFLA. ‹http://www.ifla.org/en/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition› [consulta: 08/01/2013].

Kavanaugh, R.; Sköld, B.C.; IFLA. Section of Libraries Serving Persons with Print Disabilities (2005). *Libraries for the blind in the information age: Guidelines for development*. The Hague: IFLA. ‹http://www.ifla.org/en/publications/ifla-professional-reports-86› [consulta: 08/01/2013].

Lehmann, V.; Locke, J.; IFLA. Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons (2005). *Guidelines for library services to prisoners*, 3rd ed. Professional report #34. The Hague: IFLA. ‹http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-92.pdf› [consulta: 08/01/2013].

Muller, P.; Chew, I.; IFLA. Section of Libraries for Children and Young Adults (2008). *Guidelines for Library Services for Young Adults*. The Hague: IFLA. ‹http://www.ifla.org/en/publications/revised-guidelines-for-library-services-for-young-adults› [URL inactiu: 08/01/2013].

Nielsen, G. S.; Irvall, B.; IFLA. Section of Libraries for Disadvantaged Persons (2001). *Guidelines for library services to persons with dyslexia*. The Hague: IFLA. ‹http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/101-Nielsen-en.pdf› [consulta: 08/01/2013].

Panella, N.M.; IFLA. Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons (2000). *Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities*. Professional report #61. The Hague: IFLA. ‹http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-61e.pdf› [consulta: 08/01/2013].

INFORMES DE L'IFLA

IFLA (s.d.). *The IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto*. ‹http://ves.cat/chjO› [consulta: 08/01/2013].

IFLA (s.d.). *Professional codes of ethics for librarians*. ‹http://www.ifla.org/en/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians› [consulta: 08/01/2013].

IFLA. Public Libraries Section (s.d.). *Acts on library services*. ‹http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm› [consulta: 08/01/2013].

IFLA. Public Libraries Section (2003). *The Role of Libraries in Lifelong Learning. Final report of the IFLA project under the Section of Public Libraries*. ‹http://www.ifla.org/en/publications/the-role-of-libraries-in-lifelong-learning› [consulta: 08/01/2013].

IFLA. Public Libraries Section (2008). *Meeting User Needs: A checklist for best practice produced by section 8 – public libraries section of IFLA*. ‹http://www.ifla.org/VII/s8/proj/Mtg_UN-Checklist.pdf› [consulta: 08/01/2013].

IFLA. Section of School Libraries and Resource Centers (2002). *The IFLA/ UNESCO School Library Guidelines 2002*. ‹http://www.ifla.org/en/publications/the-iflaunesco-school-library-guidelines-2002› [consulta: 08/01/2013].

Yarrow, A.; Clubb, B.; Draper, J.; IFLA. Public Libraries Section (2008). *Public Libraries, Archives and Museums: Trends in Collaboration and Cooperation*. Professional reports, #108. The Hague: IFLA. ‹http://www.ifla.org/en/publications/ifla-professional-reports-108› [consulta: 08/01/2013].

Col·legi Oficial
de Bibliotecaris-
Documentalistes
de Catalunya