



**Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo  
del servicio de bibliotecas públicas**

**Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas**

**Organización de las Naciones Unidas para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura**

**Abril de 2001**

**Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo  
del servicio de bibliotecas públicas**

**Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas**

**Sección de Bibliotecas Públicas**

**2001**

## **PREFACIO**

La presente publicación sustituye a “Directrices para Bibliotecas Públicas”, aparecida en 1986. Ha sido redactada por un grupo de trabajo formado por las siguientes personas, miembros del Comité de la Sección de Bibliotecas Públicas de la IFLA:

Philip Gill (Reino Unido), Presidente

Barbara Clubb (Canadá)

Ilona Glashoff (Alemania)

Kerstin Hassner (Suecia)

Nerses Hayrapetian (Armenia)

Robert Pestell (Australia)

Antes de comenzar la redacción de esta publicación, se precisó su contenido en un seminario de dos días de duración celebrado en Noordwijk, Países Bajos, en agosto de 1998. Agradecemos a la UNESCO su apoyo a la reunión. Los borradores de trabajo se presentaron y debatieron en las Conferencias de la IFLA celebradas en Amsterdam (1998), Bangkok (1999) y Jerusalén (2000). También fueron estudiados detalladamente por el Comité de la Sección de Bibliotecas Públicas de la IFLA, la Mesa Coordinadora de “Bibliotecas al servicio del público en general” de la 3ª división de la IFLA y por representantes de la Junta Profesional de la IFLA.

Las aportaciones al seminario de Noordwijk, las conferencias de la IFLA y las de quienes habían recibido los borradores para su consulta, han sido de un valor incalculable. Damos las gracias a todos los que han realizado comentarios sobre el trabajo a medida que iba avanzando y a quienes han facilitado ejemplos prácticos para ilustrar el texto. Estamos agradecidos igualmente al Subdirector de Educación y Formación a lo largo de toda la vida, del Consejo del Condado de Buckinghamshire (Inglaterra) por habernos autorizado a reproducir su Carta del Cliente del Servicio de Biblioteca.

El interés mostrado por esta publicación mientras se preparaba demuestra claramente la demanda que hay de unas directrices para las bibliotecas públicas que correspondan al nuevo mundo de la información en el que se desenvuelven hoy en día. Confiamos en que estas directrices sean útiles para las bibliotecas públicas que se encuentran en fases de desarrollo diferentes en los albores del siglo XXI y que puedan ayudar a los bibliotecarios a resolver los apasionantes problemas que deben hacer frente. Con esta creencia, ofrecemos esta publicación a todos los que se consagran al desarrollo de las bibliotecas públicas en el mundo entero.

## Introducción

En 1994 se dio a conocer la tercera versión del Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública, al que no tardó en reconocérsele la categoría de una importante declaración de los principios fundamentales por los que se rigen las bibliotecas públicas y que ya se ha traducido a más de veinte lenguas y se ha convertido en un texto de gran influencia en el desarrollo de estas instituciones. (Véase el Apéndice 1). También se ha hecho patente que existía una necesidad y una demanda de unas directrices prácticas y normas enunciadas de manera más pormenorizada que tanto los bibliotecarios como los encargados de la formulación de políticas pudieran utilizar para fomentarlas. El Comité de la Sección de Bibliotecas Públicas de la IFLA tomó la decisión de preparar unas nuevas directrices y formó un grupo con seis de sus miembros al que confió su redacción.

En 1973, la IFLA publicó las “Normas para bibliotecas públicas”, que volvió a editar con leves modificaciones en 1977 y que reemplazó en 1986, por las “Directrices para bibliotecas públicas”. Ambas publicaciones se han visto superadas por el impresionante desarrollo de las tecnologías de la información que ha tenido lugar en los últimos años. Como se desprende de los dos títulos, representan dos maneras diferentes de ofrecer una orientación práctica a los bibliotecarios. En la introducción de las Normas de 1973 se afirma “No eran deseables normas separadas, ya que los objetivos generales en todos los países eran los mismos. El factor modificante era el ritmo al que el desarrollo se podía producir.” La versión de 1973 ofrecía, en consecuencia, toda una serie de normas cuantitativas que van desde el tamaño de las colecciones hasta las características del edificio o de las unidades administrativas, pasando por las horas de apertura y el número de funcionarios.

Los autores de las Directrices de 1986 optaron por otro enfoque, “En el momento en que las necesidades y los recursos varían tanto, no puede haber normas comunes para los servicios ofrecidos... No estamos presentando reglas sino consejos, basados en la experiencia procedente de numerosos países diferentes y que pueden aplicarse de manera general... Las recomendaciones sobre los deseables niveles de las prestaciones, basadas en la experiencia de circunstancias muy diferentes, no pueden por menos que ser poco fiables e inducir a error. En un apéndice figuraban estadísticas sobre las bibliotecas públicas de diferentes países que los bibliotecarios podían cotejar con sus propios servicios.

Si bien al preparar esta nueva edición se plantearon y abordaron muchas cuestiones, quizás las tres más importantes fueran:

¿Debía incluir el documento final tanto directrices como normas cuantitativas o limitarse simplemente a las directrices?

¿Sería posible preparar una versión que fuera práctica para bibliotecarios de países cuyas instituciones se encuentran en fases de desarrollo diferentes y que disponen de recursos muy distintos?

¿Es posible formular recomendaciones sobre el uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones en bibliotecas públicas cuando el acceso a las mismas y los recursos gracias a los cuales se puede facilitar y apoyar esa utilización difieren tanto?

Con el fin de hacerse una idea sobre éstas y otra cuestiones, en agosto de 1998 se celebró un seminario en Noordwijk (Países Bajos) para debatir el contenido de esta nueva edición y la forma que debía adoptar. Acudieron veintidós bibliotecarios de veintiún países de

distintas regiones del mundo y de bibliotecas públicas en fases de desarrollo diferentes y con distintos recursos. Las conclusiones a que se llegó al término de este estimulante encuentro han informado de la labor del grupo que llevó a cabo la revisión.

Los participantes en el seminario de Noordwijk apoyaron decididamente la idea de que la nueva publicación debía incluir algunas normas prácticas y no limitarse a directrices y recomendaciones. Quedó claro que, si bien mucha gente conocía las Normas de 1973 y, hasta cierto punto, aún las utilizaba, las Directrices de 1986 no habían tenido las mismas consecuencias prácticas. Aunque los participantes eran plenamente conscientes de la gran diversidad de circunstancias sociales y económicas en las que funcionan las bibliotecas públicas de los diferentes países, se decidió que para que la nueva edición tuviera un valor práctico, debía dar cabida a algunas recomendaciones de carácter normativo.

La decisión de incluir normas pone de relieve la importancia de la segunda pregunta: ¿Puede un conjunto de normas y de directrices tener una pertinencia universal? A medida que se iban preparando los anteproyectos, se enviaban a los delegados de Noordwijk y a otras personas que habían mostrado interés en la iniciativa, para recoger sus impresiones. Se celebraron reuniones sobre el proyecto en las conferencias de la IFLA que tuvieron lugar en Ámsterdam (1998), Bangkok (1999) y Jerusalén (2000). Este proceso consultivo ha sido un elemento muy valioso y ha puesto de manifiesto la fuerza del movimiento que agrupa a las bibliotecas públicas de todo el mundo y las semejanzas y diferencias de las bibliotecas públicas de los distintos países y sociedades.

A pesar de las variaciones entre los niveles de prestaciones y los fondos necesarios para costearlas y fomentarlas, se decidió que no sería provechoso tratar de preparar una nueva edición destinada a un grupo de bibliotecas públicas, por ejemplo las que se encuentran en países desarrollados o en los países en desarrollo. Esta índole de categorización puede inducir a error ya que los niveles y la gama de servicios y su eficacia no están necesariamente en función de los recursos disponibles. Las bibliotecas de todos los países del mundo, cualquiera sea su fase de desarrollo, pueden mejorar y todas tendrán puntos fuertes y flacos. Se decidió, pues, un conjunto de normas y directrices que pudieran ser pertinentes para cualquier biblioteca pública en una fase dada de desarrollo. Somos conscientes del problema que supone aplicar normas cuando no se dispone de cifras demográficas fiables y hemos sugerido distintos enfoques. Recordamos que también se utilicen las directrices más detalladas elaboradas por secciones especializadas de la IFLA. Se espera que cuando las bibliotecas públicas no puedan aplicar todas las normas y recomendaciones de inmediato, se fijen una meta a la que tender. Esta publicación está destinada principalmente a los propios bibliotecarios para que la utilicen para luchar en pro de la mejora de las instituciones en que trabajan.

También hemos incluido algunos ejemplos de prestación de servicios de distintas partes del mundo. Lejos de pretender englobarlo todo o ser necesariamente los casos más destacados, estos ejemplos apuntan a ilustrar el texto con algunas “instantáneas” de lo que está ocurriendo en bibliotecas públicas en diferentes países y mostrar brevemente lo que pueden ser soluciones imaginativas a problemas concretos. Sabemos a ciencia cierta que son muy selectivos y que se podrían haber utilizado muchos otros ejemplos igualmente pertinentes, pero sí demuestran lo que se está haciendo en todo el mundo para adecuar las bibliotecas públicas a las necesidades de sus usuarios en su contexto propio. También hemos citado las direcciones de Internet correspondientes a algunas de las iniciativas para dar acceso a una información más detallada sobre éstas.

En los últimos años, los rápidos y fascinantes avances de las tecnologías de la información han revolucionado la manera en que se recoge, se brinda y se accede a la información. La sinergia entre ésta y las tecnologías posibilita un acceso a la información que era casi inimaginable cuando se publicaron las últimas Directrices en 1986. La velocidad a la que se produce el cambio se ha acelerado y continúa haciéndolo. Son pocos los sectores de actividad que no han sentido las repercusiones y la biblioteca pública, para la cual el suministro de información es una función primordial, se enfrenta al desafío de los cambios radicales que influyen en todos los aspectos de su organización y de la prestación de servicios.

Si bien muchas bibliotecas públicas, respondiendo al desafío de la revolución electrónica, la han aprovechado para desarrollar sus servicios de maneras novedosas que no pueden menos que entusiasmarlos, cabe recordar la otra cara de la moneda. El Informe sobre desarrollo humano que las Naciones Unidas publicaron en 1999, a la vez que afirmaba que Internet es el instrumento de comunicación que se propaga con más rapidez en toda la historia, también revelaba que el Asia meridional, donde vive el 23,5% de la población mundial, tiene menos del 0,1% de los usuarios de Internet del planeta. En un cuarto de los países del mundo hay menos de un teléfono por cada cien habitantes. Para sacar partido a las oportunidades que representan las tecnologías de la información y la comunicación, es imprescindible que la población esté alfabetizada, que posea nociones de informática y que exista una red de telecomunicaciones segura. El riesgo de una brecha cada vez mayor entre los que poseen información y los que carecen de ella nunca ha sido tan grande. Pero estas disparidades no son sólo un problema entre países en fases de desarrollo diferentes, sino también entre grupos e individuos dentro de los propios países. En el Informe de las Naciones Unidas se afirma que: “Se necesitan esfuerzos decididos para incluir a los países en desarrollo –y a los pobres de todo el mundo- en la conversación mundial.”

Las bibliotecas públicas tienen ante sí una apasionante oportunidad de ayudar a que todos tengan acceso al intercambio mundial del que antes se hablaba y a salvar lo que se ha dado en llamar “brecha digital”. Pueden conseguirlo dando al público acceso a la tecnología de la información, enseñando nociones elementales de informática y participando en programas para combatir el analfabetismo. Ahora bien, para cumplir con el principio del acceso universal, también deben continuar manteniendo servicios que ofrecen información de maneras diferentes, por ejemplo, en forma impresa o las tradiciones orales, que es muy probable que sigan siendo de vital importancia en un futuro próximo. Aunque el convertirse en portales al mundo de la información electrónica debería ser un objetivo primordial de las bibliotecas públicas, no deben escatimarse esfuerzos para no cerrar otras puertas a través de las cuales se pueden proporcionar conocimientos e informaciones. Estos elementos constituyen para las bibliotecas públicas un gran reto y las respuestas que éstas den determinarán su viabilidad futura. Las recomendaciones que siguen se han elaborado teniendo presente esta problemática.

En la introducción de las Directrices de 1986, Arthur Jones escribía: “El grupo de trabajo identificó varios elementos esenciales: las palabras “debe” y “debería” aparecían frecuentemente. Sin embargo, no se trata de un conjunto de reglas para diseñar un servicio bibliotecario ideal: se trata de una herramienta para ayudar al desarrollo de prestaciones que responderán de la forma más adecuada a las necesidades de su propia comunidad. Las directrices sugerirán lo que puede ser posible, pero las condiciones locales dictarán lo que se puede hacer, teniendo en cuenta tanto los servicios como la organización”. Podríamos hacernos eco de esta afirmación. La biblioteca pública es un servicio inmerso en un entorno, que trata de atender las necesidades de esa comunidad y que actúa en ese contexto. Estas directrices se han elaborado para ayudar a los bibliotecarios, cualquiera que sea la situación en

que se encuentren, a establecer instituciones eficaces que respondan a las exigencias de su comunidad. En este mundo de la información tan complejo y apasionante, es de vital importancia para quienes están en busca de conocimiento, información y experiencias creativas que alcancen su meta.

Philip Gill

## Capítulo 1

### El papel y la finalidad de la biblioteca pública

*“La biblioteca pública, paso obligado del conocimiento, constituye un requisito básico de la educación permanente, las decisiones autónomas y el progreso cultural de la persona y los grupos sociales.”*

(Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública. 1994)

#### 1.1 Introducción

Este capítulo ofrece una visión general del papel y la finalidad de la biblioteca pública. Los temas principales se tratan con más detalles en capítulos posteriores.

#### 1.2 Definición de biblioteca pública

Las bibliotecas públicas son un fenómeno mundial. Existen en una gran diversidad de sociedades, en distintas culturas y en fases de desarrollo diferentes. A pesar de que la variedad de contextos en los que funcionan tiene como consecuencia inevitable que los servicios que prestan sean diferentes, lo mismo que el modo en el que se llevan a cabo, suelen tener características comunes, que se pueden definir de la manera siguiente:

Una biblioteca pública es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción.

#### 1.3 La finalidad de la biblioteca pública

Los principales objetivos de la biblioteca pública son facilitar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal comprendidas actividades intelectuales de entretenimiento y ocio. Desempeñan un importante papel en el progreso y el mantenimiento de una sociedad democrática al ofrecer a cada persona acceso a toda una serie de conocimientos, ideas y opiniones.

##### 1.3.1 Educación e instrucción

*“Prestar apoyo a la autoeducación y la educación formal de todos los niveles.”*

(Manifiesto)

La necesidad de una entidad a disposición de todo el mundo, que brinde acceso al conocimiento tanto en formato impreso como de otro tipo para respaldar la educación escolar y extraescolar, ha sido el motivo de la fundación y el mantenimiento de la mayoría de las bibliotecas públicas y sigue siendo una de sus finalidades primordiales. En el transcurso de sus vidas, las personas buscan instruirse, ya sea en instituciones escolares, como escuelas,

institutos y universidades, ya sea en otros contextos relacionados con su trabajo y su vida cotidiana. El aprendizaje no acaba al concluir la escolarización, sino que, para la mayoría de la gente, se trata de una actividad a lo largo de toda la vida. En una sociedad cada vez más compleja, la gente necesitará adquirir nuevas nociones en diferentes etapas de su vida. La biblioteca pública tiene un importante papel que desempeñar a este respecto.

La biblioteca pública debería proporcionar materiales en los medios adecuados para colaborar en los procesos de aprendizaje escolar y extraescolar. Asimismo, debería ayudar al usuario a utilizar esas fuentes de aprendizaje de manera eficaz y ofrecer instalaciones para que pueda estudiar. La capacidad de acceder a la información y hacer un uso efectivo de ella es vital para que la instrucción dé buenos resultados y donde les sea posible, las bibliotecas públicas deben cooperar con otras organizaciones educativas enseñando a utilizar los recursos necesarios para manejar la información. Cuando en una biblioteca pública existan instalaciones adecuadas para prestar apoyo a la educación escolar, la biblioteca pública debe complementar en lugar de repetir de forma innecesaria las prestaciones de biblioteca que existen en otros lugares.

La biblioteca pública también debe apoyar activamente las campañas de alfabetización, elemento fundamental de la educación y el conocimiento y de la utilización de las bibliotecas y los servicios informativos. La gente recién alfabetizada necesita un acceso sencillo a los materiales de lectura adecuados para mantener y aumentar sus nociones.

En algunos países, se considera esencial satisfacer la necesidad de desarrollo educativo y el objetivo primordial de las bibliotecas públicas es prestar apoyo a la educación escolar, aunque, desde luego, pueden hacerlo de modos muy diferentes y, además, respaldar la educación extraescolar. La manera en la que se lleve a cabo dependerá del contexto local y de los recursos disponibles.

- ❖ En Singapur, la misión asignada al servicio de bibliotecas públicas es “aumentar continuamente la capacidad de este país para aprender mediante una red nacional de bibliotecas y de centros de recursos informativos, prestando servicios y proporcionando posibilidades de aprendizaje para respaldar el progreso de Singapur”.
- ❖ En Sudáfrica, donde mucha gente tiene una vivienda que no reúne condiciones dignas y carece de electricidad para poder estudiar, las bibliotecas públicas otorgan especial prioridad a proporcionar los elementos básicos: electricidad, mesas y sillas.
- ❖ En numerosos países, las bibliotecas desempeñan funciones tanto escolares como públicas. En Trafford (Inglaterra) se han integrado tres pequeñas bibliotecas en servicios ya existentes. Una de ellas se ha combinado con una biblioteca escolar y dos están provistas de servicios de ocio.
- ❖ En Bulawayo (Zimbabwe) una biblioteca ambulante visita semanalmente 37 escuelas primarias aumentando así considerablemente el acceso de los niños de la ciudad a estos servicios.
- ❖ En el Estado del Amazonas (Venezuela), donde no hay bibliotecas escolares, las rurales centran sus actividades en prestar apoyo a los estudiantes y profesores.

- ❖ En la provincia de Barcelona (España), algunos servicios de bibliotecas prestan apoyo a los alumnos que estudian a distancia en la Universidad Abierta de Cataluña.
- ❖ En el Estado de Queensland (Australia) las bibliotecas públicas cuentan con clubes de deberes escolares, que ayudan a los alumnos de enseñanza primaria y secundaria a hacer sus deberes. También existe un servicio similar electrónico: <http://netlinks.slq.qld.gov.au>.

### 1.3.2 Información

*“La biblioteca pública es un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos.”*

(Manifiesto)

El tener un conocimiento de la información y poder acceder a ella es un derecho humano primordial, y existe actualmente más información disponible que nunca jamás en la Historia. Al ser un servicio público abierto a todos, la biblioteca pública desempeña un papel fundamental a la hora de recogerla, organizarla y explotarla y de dar acceso a toda una serie de fuentes de información. La biblioteca pública tiene la responsabilidad particular de recoger información local y de hacerla fácilmente accesible. Actúa igualmente como memoria del pasado recogiendo, conservando y brindando acceso a materiales relacionados con la historia de la comunidad y de las personas. Al proporcionar muy diversas informaciones al público, la biblioteca ayuda a la comunidad a celebrar debates y adoptar decisiones con fundamento sobre cuestiones clave. En estas actividades, las bibliotecas deberían, en la medida de lo posible, cooperar con otras instituciones para utilizar de la mejor manera posible los recursos disponibles.

El rápido crecimiento del volumen de la información y los continuos cambios tecnológicos, que han modificado radicalmente la manera en que se accede a ella ya han tenido efectos significativos sobre las bibliotecas públicas y los servicios que prestan. La información es muy importante para el perfeccionamiento de las personas y de las sociedades y las tecnologías relacionadas con ella otorgan un poder considerable a quienes son capaces de conseguirla y de utilizarla. A pesar de su rápido auge, no está al alcance de la mayoría de la población mundial, y la distancia entre los que tienen información y los que carecen de ella sigue aumentando. Un papel vital de las bibliotecas públicas es tender un puente entre ese abismo facilitando la conexión del público a Internet, además de seguir suministrando datos en los formatos tradicionales. Las bibliotecas públicas deben reconocer y explotar las oportunidades que brindan la apasionante evolución de las tecnologías de la información y la comunicación. Tienen ante sí la posibilidad de convertirse en los portales electrónicos hacia el mundo de la información.

- ❖ La biblioteca del Estado de Sabah (Malasia) cuenta con “rincones electrónicos”. Se trata de fuentes de información y de entretenimiento únicas, que facilitan la conexión a Internet y se puede consultar una gran cantidad de CD-ROM. También organiza seminarios públicos para enseñar a utilizar Internet.
- ❖ Algunas bibliotecas públicas de Sudáfrica están provistas de espacios para quioscos de información y telecentros.

- ❖ En Estonia, se han establecidos puntos de conexión gratuita a Internet en bibliotecas públicas.
- ❖ Se han establecido telecentros comunitarios polivalentes en zonas rurales de cinco países africanos (Benin, Malí, Mozambique, Tanzania y Uganda) para proporcionar instrumentos modernos de información y comunicación.
- ❖ La biblioteca pública de Sunderland (Inglaterra) está poniendo en marcha “salas municipales electrónicas”, que cuentan con un surtido de locales, como bibliotecas, un instituto de enseñanza superior y un centro de negocios comunitario; todo ello alrededor de una red comunitaria y voluntaria. Facilitan acceso gratuito a computadoras y a Internet, a toda una serie de programas informáticos para adultos y niños y un personal experimentado a disposición de los usuarios.

### 1.3.3 Perfeccionamiento personal

*“Brindar posibilidades para un desarrollo personal creativo.”*

(Manifiesto)

La oportunidad de desarrollar la creatividad personal y de perseguir nuevos intereses es importante para la mejora de los seres humanos. Para lograrlo, la gente necesita tener acceso al conocimiento y a las obras de la imaginación. La biblioteca pública puede ofrecer un acercamiento, a través de diversos medios, a una reserva rica y variada de conocimientos y de logros creativos que las personas por sí mismas no pueden alcanzar. El hecho de dar acceso a los principales fondos de la literatura y la sabiduría del mundo, comprendida la literatura de la propia comunidad, ha significado una contribución única de la biblioteca pública y continúa siendo una de sus funciones primordiales. El acceso a las obras de la imaginación y al conocimiento es una importante aportación a la educación personal y a actividades recreativas plenas de significado.

La biblioteca pública puede también hacer una contribución fundamental a la supervivencia cotidiana y al progreso social y económico, interviniendo directamente en la tarea de ofrecer información a los miembros de las comunidades en desarrollo, por ejemplo, preparación básica para la vida cotidiana, una educación elemental de adultos, programas de sensibilización frente al SIDA, etc. En las comunidades cuyo índice de analfabetismo sea muy elevado, la biblioteca pública debe poner a disposición de los analfabetos unos servicios especiales e interpretar y traducir la información cuando sea pertinente. Debe igualmente impartir una instrucción básica a sus usuarios.

- ❖ Algunas audiotebas rurales de Malí utilizan cintas de audio para distribuir información sobre higiene, sanidad, zootecnia y otros temas de interés para la vida cotidiana de la población. Esta actividad se lleva a cabo en 146 aldeas y también se organizan sesiones colectivas de audición.
- ❖ En Bolivia, las bibliotecas públicas son lugares donde realizan diversas actividades como campañas de salud, cursos de higiene y nutrición, clubes de madres y bebés y clubes de jóvenes.
- ❖ En 13 bibliotecas del Sistema de Bibliotecas Pioneras del Estado de Nueva York (Estados Unidos) se han establecido centros de información laboral. Quienes buscan un empleo tienen la posibilidad de obtener datos sobre ofertas y de utilizar

diferentes medios que les pueden ayudar a preparar solicitudes y entrevistas de trabajo. Este proyecto ha reforzado los vínculos entre el personal de las bibliotecas y la red regional de perfeccionamiento de la mano de obra.

- ❖ Un objetivo primordial de la propagación de las bibliotecas públicas en las zonas rurales de Venezuela es mejorar la calidad de vida de la población, dispensándole información sobre agricultura y zootecnia, así como atender las necesidades de los pequeños granjeros que poseen pocos recursos.

### **1.3.4 Niños y jóvenes**

*“Crear y consolidar el hábito de la lectura en los niños desde los primeros años.”*

(Manifiesto)

La biblioteca pública debe intentar satisfacer las necesidades de todos los grupos de la comunidad independientemente de su edad, o condición física, económica o social, aunque tiene una responsabilidad especial en lo tocante a las de los niños y los jóvenes. Si los niños se sienten motivados por el entusiasmo que produce el conocimiento o por las obras de la imaginación desde los primeros años, tendrán la posibilidad de beneficiarse de estos elementos vitales de desarrollo personal a lo largo de toda la vida, que los enriquecerán e intensificarán su contribución a la sociedad. Los niños también pueden alentar a sus padres o a otros adultos a que hagan uso de las bibliotecas. Es igualmente importante que los jóvenes que tienen dificultades para aprender a leer puedan acceder a una biblioteca que les facilite los materiales adecuados (véanse párrafos 3.4.2 y 3.4.3).

### **1.3.5 Bibliotecas públicas y progreso cultural**

Una función importante de la biblioteca pública es servir de núcleo al progreso cultural y artístico de la comunidad y ayudar a dar forma y apoyo a su identidad cultural. Puede lograrlo trabajando en colaboración con las organizaciones locales y regionales adecuadas, proporcionando un espacio para actividades culturales, organizando programas culturales y velando por que los intereses culturales se encuentren representados en sus fondos. La contribución de la biblioteca debe reflejar las diversas culturas representadas en la comunidad. Debe disponer de materiales en los idiomas en los que habla y lee la población local y respaldar sus tradiciones.

- ❖ Los bibliotecarios que trabajan en Amazonas (Venezuela), han sido formados para actuar de intermediarios entre diferentes culturas ya que muchas de las personas que viven en las comunidades rurales solamente hablan su lengua materna, un idioma indígena.

### **1.3.6 La función social de la biblioteca pública**

Corresponde a la biblioteca pública desempeñar un importante papel como espacio público y como lugar de encuentro, lo cual es especialmente importante en comunidades donde la población cuenta con escasos lugares de reunión. Representa lo que se ha dado en llamar “el salón de la comunidad”.

El uso de la biblioteca para efectuar investigaciones y para encontrar información útil para la instrucción y los intereses recreativos de sus usuarios lleva a éstos a entablar contactos

informales con otros miembros de la comunidad. Utilizar la biblioteca pública puede ser una experiencia social positiva.

#### **1.4 Una institución que propicie el cambio**

Al desempeñar su función en estos ámbitos tan fundamentales, la biblioteca pública está actuando como un motor de la mejora social y personal y puede ser también una institución que propicie cambios positivos en la comunidad. Al facilitar una gran diversidad de materiales útiles para instruirse y hacer que la información sea accesible a todos, puede aportar beneficios económicos y sociales a las personas y a la comunidad. Contribuye a la creación y el mantenimiento de una sociedad bien informada y democrática y ayuda a que la gente actúe con autonomía enriqueciendo y mejorando su vida y la de la comunidad.

La biblioteca pública debe ser consciente de las cuestiones que se plantean en su comunidad y ofrecer información para que los debates se lleven a cabo con fundamento.

#### **1.5 Libertad de información**

*“Ni los fondos ni los servicios han de estar sujetos a forma alguna de censura ideológica, política o religiosa, ni a presiones comerciales.”*

(Manifiesto)

La biblioteca pública debe ser capaz de representar la opinión y la experiencia humanas en todas sus modalidades y no correr peligro de ser censurada. En algunos países, una Ley de libertad de información ayudará a garantizar que dichos derechos se salvaguarden. Los bibliotecarios y los órganos rectores de las bibliotecas deben defender estos derechos humanos elementales y resistir a las presiones de ciertas personas o grupos que intentan limitar los fondos de las bibliotecas públicas.

#### **1.6 Acceso generalizado**

Un principio fundamental de la biblioteca pública es que sus servicios deben estar a disposición de todas las personas, en lugar de orientados a un solo grupo de la comunidad con la consecuente exclusión de los demás. Habrá que tomar las medidas apropiadas para que los servicios sean igualmente accesibles a los grupos minoritarios que, por el motivo que fuere, no puedan utilizar los servicios generales, por ejemplo minorías lingüísticas, personas con alguna discapacidad física o sensorial o quienes habitan en comunidades alejadas y no pueden acercarse a las bibliotecas. El nivel de financiación, el esquema de los servicios, el diseño de los edificios y sus horarios deben planificarse teniendo presente el concepto de acceso universal como principio indispensable (véase el Capítulo 3: Atender las necesidades de los usuarios).

Los fondos deberán construirse además en función de este principio e incluir acceso a formatos adecuados a determinados grupos de clientes, por ejemplo, en Braille o libros sonoros para los invidentes. Las tecnologías de la información y la comunicación se deberán utilizar para facilitar un acercamiento a los fondos y a otras fuentes de información, tanto en la propia biblioteca como desde lugares alejados de ella.

## 1.7 Necesidades locales

Las bibliotecas públicas son un conjunto de servicios inmersos en un entorno, en beneficio de la comunidad en la que se encuentran y que deben proporcionar información a la comunidad y sobre ella. Estas prestaciones y los fondos deben ofrecerse en función de las necesidades locales, que habrá que evaluar periódicamente. Si la biblioteca pública no lleva a cabo esta tarea, no estará en contacto con las personas a quienes debe atender y, por lo tanto, no se utilizará plenamente. Así pues, los bibliotecarios deben estar al corriente de las transformaciones de la sociedad, impulsadas por factores como el desarrollo social y económico, los cambios demográficos, las variaciones de la estructura de edades, los niveles de instrucción, las pautas de empleo y la aparición de otros proveedores de servicios educativos y culturales.

## 1.8 Cultura local

La biblioteca pública debe ser una institución fundamental de la comunidad en la que se encuentra en lo que se refiere al acopio, la preservación y la promoción de la cultura local en todas sus modalidades. Puede hacerlo de diferentes maneras, por ejemplo, manteniendo los fondos relativos a la historia del lugar, organizando exposiciones y narraciones orales, editando publicaciones de interés local y creando programas interactivos sobre temas locales. Cuando la tradición oral sea un importante método de comunicación, la biblioteca pública deberá fomentar su continuación y expansión.

- ❖ En los servicios prestados por las bibliotecas rurales y el Programa de Mejora de los Recursos de Zimbabwe, la utilización del teatro, el canto y el baile para transmitir informaciones se combina con la lectura, el préstamo de libros y el apoyo a la alfabetización.
- ❖ Las salas de lectura rurales de Botswana actúan como centros en los que se conserva la literatura setswana y que promueven este idioma y la cultura en general, organizando foros de debate, cantos tradicionales, bailes y reuniones.
- ❖ Las bibliotecas rurales de Cajamarca (Perú) participan en la reimplantación y la revitalización de la base lingüística indígena andina. Se elaboró un proyecto para publicar obras sobre la cultura local, que forman una Enciclopedia Rural que ofrece una alternativa a la escuela, enriquece intelectualmente a las personas y anima a la autoeducación.
- ❖ En Singapur, una unidad asiática de bibliotecas públicas presta servicios en los idiomas locales: chino, malayo y tamil.
- ❖ En Cuba, las bibliotecas sirven de lugares de encuentro entre poetas y fomentan igualmente la investigación y la conservación de las tradiciones orales de los campesinos.
- ❖ Uno de los objetivos de las bibliotecas rurales de la India es ofrecer una plataforma para documentar los conocimientos tradicionales. Además, publican libros escritos por los propios aldeanos.

## **1.9 Las raíces culturales de la biblioteca pública**

Para que una biblioteca tenga éxito a largo plazo, debe basarse en la cultura o culturas del país o zona donde ejerce sus funciones. Tendrá, en cambio, menos probabilidades de éxito si su forma y su estructura proceden de un país o de una región con un ambiente cultural muy diferente.

## **1.10 Bibliotecas sin muros**

En el momento de poner en marcha políticas destinadas a cumplir con el papel y finalidad de la biblioteca pública, es preciso hacer hincapié en los servicios que presta. Para atender las necesidades de su comunidad, ofrecerá toda una serie de prestaciones, algunas de las cuales, por ejemplo, la existencia de amplios fondos de documentos impresos, pueden ser más eficaces si se dispensan en el propio edificio, pero se darán numerosas circunstancias en las cuales resulte más pertinente hacerlo fuera de sus muros. Los ejemplos variarán según las sociedades, pero el principio de planificar la biblioteca desde el punto de vista del servicio en lugar del edificio es importante en todas las políticas de actuación de las bibliotecas. La prestación de servicios en los que se utilizan las tecnologías de la información y la comunicación ofrecen también oportunidades muy interesantes para poner las bibliotecas y los servicios informativos al alcance de los hogares y de los centros de trabajo.

Se utilizan diversos medios de transporte para prestar servicios de bibliotecas e información a zonas cuya población está desperdigada. Su prestación a quienes no pueden acudir a una biblioteca debido, por ejemplo, a una discapacidad física o sensorial o a la falta de transportes, garantiza que el acceso a esos servicios está al alcance de todas las personas en sus hogares o centros de trabajo, independientemente de sus circunstancias.

- ❖ El servicio de bibliotecas públicas de Chile ha puesto en marcha varios servicios móviles: camiones y barcos, cajas, mochilas y bicicletas que reparten libros y organizan actividades culturales para todas las edades y viajan por todo tipo de terrenos. Visitan igualmente casas de reposo, hospitales y cárceles.

## **1.11 Los edificios**

Los edificios de las bibliotecas públicas desempeñan un papel muy importante en las prestaciones que dispensan. Deben estar diseñados de modo que reflejen las funciones del servicio de bibliotecas, ser accesibles a todas las personas de la comunidad y lo suficientemente flexibles como para adaptarse a servicios nuevos y a cambios en los ya existentes. Tienen que estar situados cerca de otros lugares de actividades de la comunidad, como tiendas y centros culturales. Cuando sea posible, también deben estar disponibles para otros usos, como reuniones o exposiciones y, en el caso de edificios de mayor tamaño, para representaciones teatrales, musicales, audiovisuales y de medios de comunicación. Una buena utilización de la biblioteca pública aportará una contribución significativa a la vitalidad de un área urbana y será un centro social y de aprendizaje y un lugar de encuentro importante, en particular en las zonas rurales cuya población está desperdigada. Por lo tanto, los bibliotecarios deben cuidar de que los edificios se utilicen y gestionen eficazmente para hacer el mejor uso posible de las instalaciones en beneficio de toda la comunidad.

### **1.12 Recursos**

La biblioteca pública, para cumplir sus funciones de forma satisfactoria, debe poseer recursos apropiados, no sólo a su creación, sino también con continuidad, para que pueda sostener y mejorar servicios que cubran las necesidades de la comunidad local. Es decir, que debe facilitar materiales en todos los formatos, actualizados periódicamente para satisfacer así las necesidades cambiantes de grupos y personas, con publicaciones recientes y de repuesto. Asimismo, debe disponer de una cantidad adecuada de personal formado adecuadamente y de una financiación que permita realizar cualquier tipo de prestación de servicios que se necesite para desempeñar su papel esencial en la comunidad.

## Capítulo 2

### El marco jurídico y financiero

*“La biblioteca pública ha de estar bajo la responsabilidad de las autoridades locales y nacionales, y regirse por una legislación específica y financiada por las autoridades nacionales y locales. Ha de ser un componente esencial de toda estrategia a largo plazo de cultura, información, alfabetización y educación.”*

(Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública.1994)

#### 2.1 Introducción

Las bibliotecas públicas constituyen una entidad comunitaria que ofrece acceso, a escala local, a una variedad de conocimientos y datos en beneficio de la persona y la sociedad en conjunto. Para mantener el nivel de los servicios necesarios para desempeñar sus funciones, deben estar respaldadas por una legislación y una financiación sostenidas.

#### 2.2 La biblioteca pública y los poderes públicos

Existen muchos modelos diferentes de relación entre bibliotecas públicas y la administración pública. Igualmente, las leyes que rigen sus actividades y las disposiciones financieras son variadas y complejas. Según los países, los responsables de las bibliotecas públicas son las provincias, las regiones, los estados o los municipios, en parte o en su totalidad. Debido a que las bibliotecas públicas ofrecen servicios a escala local, a menudo las administraciones locales son las más apropiadas, aunque, en algunos países, esta función es desempeñada a escala regional o estatal o, incluso en ocasiones, por la biblioteca nacional correspondiente. Existen incluso casos de cooperación entre dos o más niveles gubernamentales.

- ❖ La Ley de Bibliotecas Públicas de Estonia (1998) especifica las responsabilidades de cada nivel de la administración pública. Afirma que la autoridad local establece la biblioteca pública, y que la biblioteca del condado o de la ciudad es responsable de la coordinación de los servicios, de los préstamos entre bibliotecas y de las bibliotecas ambulantes. La administración local abona las remuneraciones de los empleados pero comparte la financiación de los fondos con el Estado.

##### 2.2.1 Estructuras alternativas

En algunos países, si bien la autoridad local tiene la responsabilidad teórica de la biblioteca pública, no cuenta con los fondos necesarios, por lo que organizaciones no gubernamentales o fundaciones privadas se encargan de los aspectos prácticos de los servicios de bibliotecas.

Sin embargo, para gozar de un desarrollo sostenido y desempeñar su papel en la red de la información, la biblioteca pública debe tener una relación muy estrecha con el nivel gubernamental adecuado y recibir financiación de éste. El objetivo final debería ser inscribir las bibliotecas públicas en la estructura estatal formal para que se desenvuelvan con arreglo a una legislación nacional y con los niveles de financiación adecuados.

- ❖ En la Argentina hay 1.600 bibliotecas populares a cargo de organizaciones no gubernamentales o comunidades organizadas y regidas por una legislación nacional.

### 2.2.2 Políticas nacionales de información

Para utilizar lo mejor posible los recursos de bibliotecas e informativos existentes y de aprovechar plenamente las oportunidades que brinda el auge de las fuentes de información electrónicas, muchos países están elaborando políticas nacionales de información. Las bibliotecas públicas deben ser un elemento primordial de esas políticas y los bibliotecarios velar por que intervengan plenamente en su concepción y en su puesta en práctica.

### 2.3 Legislación sobre las bibliotecas públicas

Para asegurar su futuro y su lugar en la estructura estatal, las bibliotecas públicas deben basarse en una legislación, que puede adoptar diferentes formas. En algunos países o regiones, es específica y en otros forma parte de otra más general que abarca diferentes tipos de bibliotecas. Es diversa también en cuanto a sus disposiciones. Puede ser sencilla y permitir el establecimiento de bibliotecas públicas, pero dejar que la administración pública directamente responsable de ellas establezca las normas de servicio; o bien más compleja, y detallar concretamente qué tipo de servicios se prestarán y conforme a qué patrones. Algunos ejemplos de legislación en esta materia se pueden consultar en la página en la red de la IFLA: <http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm>.

Como las estructuras de la administración pública difieren mucho de un país a otro, la forma y los pormenores de la legislación sobre bibliotecas públicas también es susceptible de variar enormemente, pero la legislación debe determinar qué nivel de la administración pública es el responsable de su funcionamiento y cómo deben ser financiadas. También debe situarlas en el marco de las bibliotecas del país o de la región en un conjunto.

- ❖ México y Venezuela poseen una legislación específica para este sector, mientras que en Colombia y el Brasil en la legislación sobre servicios de información se hace referencia a las bibliotecas públicas.
- ❖ La Ley de Bibliotecas de Finlandia (1998) dispone que la biblioteca pública será de responsabilidad del municipio, ya sea independientemente o junto con otras bibliotecas públicas; que debe cooperar con otros tipos de bibliotecas y que el municipio debe evaluarla así como a los servicios de información que presta (véase el Apéndice 2).
- ❖ La Constitución de la República de Sudáfrica de 1996 ofrece un marco constitucional para la prestación de servicios de biblioteca y de información en el país y dispone que “las bibliotecas, excepto las nacionales” son de la competencia exclusiva de la legislación de las provincias, las cuales son, por lo tanto, responsables de desarrollar el marco legislativo necesario para su funcionamiento.
- ❖ En Armenia, las autoridades locales se encargan de financiar y mantener las bibliotecas públicas. La Ley sobre la Autonomía de los Órganos Locales de 1996 define sus obligaciones respecto a estas instituciones.
- ❖ En la Federación de Rusia se han promulgado dos leyes relativas a las bibliotecas en el plano federal: La Ley de Bibliotecas y la Ley sobre el Depósito Legal. No

atañen únicamente a las bibliotecas públicas, aunque la mayor parte de la primera está dedicada a ellas.

- ❖ La Constitución italiana otorga a las regiones el control de las bibliotecas públicas creadas por los municipios y las provincias. Algunas regiones han promulgado Leyes de Bibliotecas para regular la cooperación entre éstas y otros organismos de información, documentación, cultura y educación y para establecer normas de calidad.
- ❖ El Consejo de Europa y EBLIDA han emitido directrices sobre legislación y políticas bibliotecarias en Europa.

### **2.3.1 Legislación conexas**

Las bibliotecas públicas están sujetas a una serie de leyes además de a la legislación que se refiere específicamente a ellas. Se trata, entre otras, de las que atañen a la gestión financiera, la protección de los datos, la salud y la seguridad en el trabajo y las condiciones de empleo del personal, y habrá otros muchos ejemplos. Los administradores de las bibliotecas públicas deberán tener en cuenta toda la legislación que afecte a su funcionamiento.

Deberán tener igualmente en cuenta las negociaciones comerciales de ámbito mundial, que pueden dar lugar a políticas y acuerdos que tengan notables consecuencias para las bibliotecas públicas. En casos de esta índole, los bibliotecarios deberán aprovechar cualquier oportunidad para poner al corriente de dichos efectos tanto al público como a los políticos.

### **2.3.2 Derecho de autor**

La legislación sobre derecho de autor tiene especial importancia para las bibliotecas públicas, sobre todo la relativa a las publicaciones electrónicas, ya que está continuamente sujeta a modificaciones y revisiones, por lo que los bibliotecarios deben mantenerse al día de la legislación relacionada con todos los medios de comunicación. Deberán fomentar y respaldar la relativa al derecho de autor, que permite lograr un equilibrio justo entre los derechos de los creadores y las necesidades de los usuarios.

- ❖ En la República Checa, la asociación de bibliotecas, SKIP, participó, por propia iniciativa, en la preparación de la legislación sobre derecho de autor. Tras varios debates con el Ministerio de Cultura y el Comité Cultural del Parlamento checo, se introdujeron cambios que beneficiaban a las bibliotecas.

### **2.3.3 Derecho de préstamo público**

En algunos países, se han promulgado medidas legislativas sobre el derecho de préstamo público, que establecen un pago a los autores y otras personas que intervienen en la creación de un libro, por poder leerlo en las bibliotecas y que éstas lo presten. Es importante que el dinero necesario para el pago de este derecho no se detraiga del destinado a la adquisición de materiales. Ahora bien, este derecho, si goza de una financiación independiente, favorece a los autores sin afectar a los presupuestos de las bibliotecas públicas. En algunos casos, puede incluso aportar estadísticas muy útiles sobre el préstamo de libros de determinados autores. Los bibliotecarios deben participar en la organización de los planes de préstamo público para que su financiación no proceda de los presupuestos de las bibliotecas.

- ❖ El Gobierno danés aporta fondos para el derecho de préstamo público destinado a los autores, traductores, artistas, fotógrafos y compositores daneses que han participado en una obra impresa. Esta actuación se considera apoyo cultural (<http://www.bs.dk>).

## **2.4 Financiación**

Unos niveles apropiados de financiación son cruciales para que una biblioteca pública desempeñe sus funciones con éxito. Sin una financiación adecuada a largo plazo, es imposible elaborar políticas de prestación de servicios ni hacer el mejor uso posible de los recursos disponibles, como se observa en multitud de ejemplos: un nuevo edificio de biblioteca sin fondos suficientes para mantenerlo, fondos de libros nuevos sin dinero para reemplazarlos o sistemas informáticos sin financiación para mantenerlos ni actualizarlos. La financiación es necesaria, no sólo cuando se establece una biblioteca pública, sino después, de manera sostenida y regular.

### **2.4.1 Prioridades**

Una biblioteca pública, y los servicios que presta, representa una inversión a largo plazo en nombre de la comunidad y debería gozar de la financiación adecuada. Es de sobra conocido que, incluso en las sociedades más pudientes, es imposible dedicar suficiente financiación a las necesidades de cada servicio y, por lo tanto, es vital que el desarrollo de las prestaciones se realice de manera bien planificada y con prioridades claras. Este proceso es necesario sea cual fuere la financiación disponible para el servicio de bibliotecas. Para determinar una planificación estratégica y el mantenimiento de las prioridades fijadas, se deben redactar unas declaraciones programáticas, que se revisarán periódicamente y, si procede, se corregirán.

### **2.4.2 Colaboración**

Ninguna biblioteca pública, por muy amplia que sea o bien financiada que esté, puede atender todas las necesidades de sus usuarios por sí sola. La participación en asociaciones y redes con otras bibliotecas y organizaciones conexas y el acceso a otras fuentes de información le permiten satisfacer las necesidades de información de sus usuarios al aumentar la documentación que puede ofrecer.

### **2.4.3 Fuentes de financiación**

Son varias las fuentes de financiación utilizadas para costear las bibliotecas públicas, pero la cuantía sufragada por cada fuente diferirá dependiendo de los propios locales de cada país.

Las fuentes primordiales son:

- los impuestos locales, regionales o estatales
- las subvenciones globales del Estado, la región o el municipio.

Las fuentes de ingresos secundarias pueden consistir en:

- donaciones de organismos financieros o de personas a título privado

- ingresos procedentes de actividades comerciales, por ejemplo publicaciones, venta de libros, ventas de obras de arte o artesanía
- ingresos procedentes de derechos percibidos de los usuarios, por ejemplo, las multas
- ingresos procedentes del cobro a los usuarios de determinados servicios, como de fotocopiadoras o impresoras
- patrocinio de organizaciones externas
- fondos procedentes de loterías para iniciativas concretas.

#### **2.4.4 El cobro al usuario**

El Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública afirma lo siguiente: “La biblioteca pública ha de ser en principio gratuita”. Las bibliotecas públicas no deben utilizar el cobro a los usuarios por ser miembros y por las prestaciones como fuente de ingresos, ya que haría que la posibilidad de pago se convirtiera en un criterio para determinar quién puede utilizarlas y quién no, limitando el acceso y, por lo tanto, vulnerando el principio fundamental según el cual la biblioteca pública debe estar a disposición de todo el mundo. Se reconoce que, en algunos países, se exigen suscripciones para ser miembro de una biblioteca o el pago de servicios específicos. Esos cobros deniegan inevitablemente el acceso a quienes no están en situación de permitírselos. Deben ser considerados una fase provisional, no una característica permanente de la financiación de las bibliotecas públicas.

En algunos países, es habitual pedir a los usuarios que paguen una tasa o una multa cuando devuelven un libro fuera del plazo fijado, lo cual es a veces necesario para que los libros sigan circulando y no sean retenidos demasiado tiempo por una sola persona. La multa no debe ser tan elevada que impida que alguien utilice la biblioteca, como tampoco debe serlo la cantidad que algunas veces se cobra por servicios personalizados como las fotocopias o el uso de una impresora.

#### **2.4.5 Financiación de la tecnología**

Es preciso que las bibliotecas públicas, cuando sea posible, utilicen las nuevas tecnologías para mejorar sus servicios y prestar otros nuevos, para lo cual se necesita una inversión considerable en varios tipos de equipos electrónicos y utilizarlos para efectuar esas prestaciones. Para que sigan funcionando eficazmente, los equipos deben ser actualizados y reemplazados, lo cual entraña consecuencias financieras significativas y será menester elaborar un plan concreto de actuación.

#### **2.4.6 Financiación externa**

Los bibliotecarios deben dar muestras de imaginación y buscar fuentes externas de financiación, pero no deben aceptar que comprometan la condición fundamental de la biblioteca pública de una entidad a disposición de todas las personas. Las organizaciones comerciales, por ejemplo, pueden ofrecer dinero a cambio de unas condiciones susceptibles de menoscabar el carácter universal de las prestaciones de la biblioteca pública.

- ❖ La biblioteca pública de Tarragona (España) obtiene fondos de empresas de la ciudad para su servicio de información económica y comercial.

## **2.5 El régimen de gobierno de la biblioteca pública**

Las bibliotecas públicas deben estar dirigidas por un órgano adecuadamente establecido, formado en gran medida por representantes de la comunidad local, comprendidos los elegidos miembros del concejo municipal o de la junta de la biblioteca. Los comités y juntas de las bibliotecas deben estar dotados de un reglamento y sus sesiones tienen que estar abiertas al público en general. Deben reunirse periódicamente y publicar sus órdenes del día, actas, informes anuales y balances financieros. Normalmente, el órgano rector será responsable de la política general, no del funcionamiento cotidiano de la biblioteca. En todo caso, el bibliotecario principal debe poder asistir a sus reuniones y trabajar en estrecha colaboración con él. Los documentos normativos deben estar a disposición del público y, cuando se pueda, se debe hacer lo posible para que los ciudadanos participen en la vida de la biblioteca pública.

Es necesario que los bibliotecarios rindan cuentas, ante sus órganos de gobierno y ante los ciudadanos, facilitando informes, celebrando reuniones públicas y mediante consultas. También es menester que actúen con la máxima profesionalidad en sus funciones y al asesorar al órgano rector. Aunque las decisiones definitivas sobre las cuestiones de política general serán adoptadas por ambos, se deben buscar maneras de hacer participar a los ciudadanos, que son los usuarios reales o en potencia de la biblioteca. En algunos países, se ha plasmado el concepto de “Carta de la biblioteca”, que determina y da a conocer los servicios que ésta prestará (véanse en el Apéndice 3 varios ejemplos). Se establece así un “contrato” entre la biblioteca pública y el usuario. Las Cartas de la biblioteca tienen mayor credibilidad si se elaboran consultando a los usuarios.

## **2.6 La administración de la biblioteca pública**

Las bibliotecas públicas deben estar correctamente gestionadas y administradas. Esta función debe tener por objetivo la mejora de la calidad de los servicios y no ser considerada un fin en sí misma. Debe ser eficiente y responsable. Para obtener los mejores resultados, el personal administrativo y de gestión de un gran servicio de bibliotecas públicas debe ser multidisciplinario, estando dotado de especialistas, por ejemplo bibliotecarios, contables, oficiales de relaciones públicas y administradores de sistemas. También podrá ser necesario, en ciertos campos, inspirarse en la experiencia del personal de la autoridad matriz o de otras organizaciones conexas, como juristas y encargados de las nóminas y de las pensiones.

## **2.7 Publicidad y promoción**

Las bibliotecas públicas actúan en una sociedad cada vez más compleja, que requiere mucha atención y tiempo por parte de la gente. Es, pues, importante que las bibliotecas den a conocer su existencia y la serie de servicios que prestan. Esta publicidad puede partir de técnicas sencillas, como rótulos en sus edificios, que informan de lo que son, o folletos que hagan saber sus horarios de apertura y sus servicios, e ir hasta métodos más complejos como programas de comercialización y el empleo de páginas en la Red para promocionar sus prestaciones y actividades (véase el Capítulo 6: “La gestión y comercialización de la biblioteca pública”).

## Capítulo 3

### Atender las necesidades de los usuarios

*"La biblioteca pública presta sus servicios sobre la base de igualdad de acceso a todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social.*

*Para lograr una coordinación y colaboración nacional, la legislación y los planes estratégicos han de definir y promover una red nacional de bibliotecas, basada en normas aceptadas de servicios.*

*La red de bibliotecas públicas ha de ser concebida en relación con las bibliotecas nacionales, regionales, especiales y de investigación, así como con las bibliotecas escolares y universitarias.*

*Los servicios han de ser accesibles a todos los miembros de la comunidad, lo que supone edificios bien situados, buenas salas de lectura y estudio, tecnologías adecuadas y un horario suficiente y apropiado. Supone asimismo servicios de extensión para quienes no pueden acudir a la biblioteca.*

*Los servicios bibliotecológicos han de estar adaptados a las necesidades de las distintas comunidades rurales y urbanas. "*

(Manifiesto IFLA/UNESCO a favor de las Bibliotecas Públicas, 1994)

### **3.1 Introducción**

Para alcanzar sus objetivos, la biblioteca pública ha de ser accesible a todos los usuarios potenciales. Cualquier limitación de acceso, ya sea deliberada o accidental, reducirá su capacidad para desempeñar plenamente su papel primordial de satisfacer las necesidades de la comunidad a la que sirve. Estos son algunos elementos importantes de la prestación eficaz de los servicios de biblioteca:

- identificar a los posibles usuarios
- analizar las necesidades de los usuarios
- crear servicios para grupos y personas
- elaborar políticas de atención al cliente
- promover la educación de los usuarios
- cooperar y compartir los recursos
- crear redes electrónicas
- garantizar el acceso a los servicios
- proporcionar edificios

### **3.2 Identificar a los posibles usuarios**

El objetivo de la biblioteca pública es servir a todos los ciudadanos y grupos. Nadie es nunca ni demasiado joven ni demasiado mayor para ser usuario de una biblioteca.

Los grupos beneficiarios a los que se dirige la biblioteca pública son los siguientes:

- Gente de todas las edades
  - Niños
  - Jóvenes
  - Adultos
- Personas y grupos con necesidades especiales
  - Personas de culturas diferentes y de grupos étnicos, incluidos los indígenas
  - Personas con alguna discapacidad, como los invidentes o personas que tienen una visibilidad muy reducida o problemas de audición
  - Gente que no se puede mover de su casa
  - Personas recluidas en instituciones como hospitales o prisiones.
- Instituciones de la red comunitaria más general
  - Organizaciones y grupos educativos, culturales y voluntarios de la comunidad
  - El sector empresarial
  - El órgano de gobierno de la organización matriz, por ejemplo, la administración local.

Dado que, incluso en las sociedades más pudientes, los recursos son limitados, no siempre es posible atender por igual a todos los usuarios. La biblioteca ha de establecer unas prioridades basadas en el análisis de las necesidades de los usuarios y teniendo en cuenta su acceso a otros servicios.

### **3.3 Analizar las necesidades de la comunidad**

Es importante determinar quién utiliza los servicios de biblioteca y quién no. También lo es recopilar y analizar datos que permitan conocer las necesidades de las personas y los grupos de la comunidad que la biblioteca pública es capaz de satisfacer (véase el párrafo 6.10: "instrumentos de gestión").

### **3.4 Servicios a los usuarios**

La biblioteca pública ha de prestar sus servicios basándose en el análisis de las necesidades de la comunidad local en cuanto a bibliotecas e información. En el momento de planificarlos, habrá que establecer unas prioridades claras y una estrategia a medio o largo plazo. Los servicios deben ajustarse a los grupos destinatarios que se haya identificado y sólo se prestarán si existen esos grupos en la comunidad local.

Las bibliotecas públicas no deben estar sometidas a ningún tipo de presión ideológica, política, religiosa o comercial. Han de estar dispuestas a adaptarse y evolucionar al ritmo de los cambios que se produzcan en la sociedad, por ejemplo, las variaciones de las estructuras familiares, las pautas de empleo, los cambios demográficos, la diversidad cultural y los métodos de comunicación. Deberán tener en cuenta las culturas tradicionales así como las nuevas tecnologías, por ejemplo, prestando apoyo a los métodos de comunicación orales y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación. En algunos países, los

servicios que deben suministrar las bibliotecas públicas están definidos en una legislación específica.

### **3.4.1 Prestación de servicios**

Las bibliotecas públicas prestan una serie de servicios, tanto dentro de sus locales como en la comunidad, con el fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios. Deben facilitar el acceso a esos servicios a todas las personas, incluidas las que tienen dificultades para leer. Se deben prestar los siguientes en diferentes formatos y medios:

- préstamo de libros y de documentación en otros soportes
- dotación de libros y otros materiales para su uso en la biblioteca
- servicios de información con medios impresos y electrónicos
- servicios de asesoramiento a los lectores, comprendida la posibilidad de reservar obras
- servicios de información a la comunidad
- educación de los usuarios, comprendido el apoyo a programas de alfabetización
- programas y realización de actos culturales.

No se trata de una lista exhaustiva, sino de una indicación de algunas de las prestaciones esenciales de la biblioteca pública, cuya variedad y calidad dependerán del tamaño de la biblioteca y de la comunidad a la que sirva. Cada biblioteca deberá participar activamente en una o más redes, con lo que se conseguirá que el usuario tenga acceso a una amplia gama de materiales, por pequeño que sea el punto de acceso. Los servicios no deberán limitarse a una prestación *in situ*, sino que se facilitarán igualmente de manera directa cuando el usuario no pueda acudir a la biblioteca y, tanto dentro como fuera del edificio, se recurrirá a las tecnologías de la información y la comunicación además de a impresos. En el párrafo 4.3.1 figura una lista de algunos de los recursos que la biblioteca debe proporcionar.

### **3.4.2 Prestaciones a los niños**

Al ofrecer una gran cantidad de materiales y de actividades, la biblioteca pública brinda a los niños la oportunidad de experimentar el placer de la lectura y el entusiasmo provocado por el descubrimiento de conocimientos y de obras de la imaginación. Se debe enseñar a los niños y a sus padres la manera de hacer el mejor uso posible de una biblioteca y a utilizar los documentos impresos y electrónicos.

Las bibliotecas públicas tienen una responsabilidad especial en lo que se refiere a respaldar el proceso de aprendizaje de la lectura y a promover los libros y otros medios entre los niños. Deben organizar actos especiales para ellos, como narraciones de historias y actividades relacionadas con los servicios de biblioteca y los recursos. Se les debe animar a utilizar la biblioteca desde los primeros años, lo que hará más probable que sigan siendo usuarios más adelante. En países plurilingües, los libros y los materiales audiovisuales para los niños deben ofrecérseles en su lengua materna (véanse las Directrices de la IFLA para las bibliotecas infantiles).

- ❖ En Francia, las bibliotecas públicas de numerosas regiones cooperan con los servicios de salud infantil organizando programas para padres e hijos durante la espera en la consulta del médico. Están destinados a niños de hasta tres años de edad

y tienen por finalidad alentar a los padres a que les lean en voz alta y visiten la biblioteca pública.

- ❖ En Bucarest (Rumania) la biblioteca municipal organiza programas estivales a cargo de voluntarios para chicas y chicos de 11 a 14 años de edad en las horas en que sus padres trabajan.
- ❖ En los Países Bajos, las bibliotecas públicas forman a grupos de personas de más de 50 años para que lean historias a los niños en escuelas, parvularios y guarderías.
- ❖ En el estado de Queensland (Australia) las bibliotecas públicas organizan diversas actividades para los niños; sesiones para los menores de cinco años, sus padres y cuidadores, narraciones de historias, visitas de cursos, orientación bibliotecaria, grupos de lectura, formación en Internet y clubes de deberes escolares.
- ❖ El servicio de bibliotecas del condado de Johnson, Kansas (EE.UU.), pone a disposición de los niños que siguen la enseñanza preescolar y el primer curso de primaria unos juegos de materiales llamados "libros para crecer", cada uno de los cuales está dedicado a un tema y contiene cinco libros, una cinta de audio, una de vídeo y una carpeta de actividades.
- ❖ En Singapur, desde 1992 se han fundado 41 bibliotecas infantiles para niños menores de diez años, en cooperación con una organización popular local. Cuentan con una colección de 10.000 obras, servicios de Internet completos y una sala de narración de historias. Comparten su financiación la Junta de Bibliotecas y la organización local.
- ❖ En Croacia, durante la guerra y posteriormente, se organizó en la biblioteca pública de Zagreb un programa de lectura paso a paso con el propósito de ayudar a la recuperación psicosocial de los niños y adolescentes mediante la lectura y la alfabetización (<http://www.tel.hr/kgz/head.htm>).
- ❖ Un proyecto europeo denominado CHILIAS está utilizando Internet para ofrecer nuevos servicios de biblioteca a los niños. Ha elaborado una página en la Red para ellos llamada Infoplanet. Este proyecto tiene por objetivo promover la lectura y el libro en un entorno multimedia (<http://www.stuttgart.de/chilias/>).

### 3.4.3 Prestaciones para jóvenes

Los jóvenes se desarrollan como personas miembros de la sociedad con una cultura propia. Las bibliotecas públicas han de comprender sus necesidades y prestarles los servicios pertinentes para satisfacerlas. Les debe proporcionar materiales, comprendido el acceso a los recursos de la información electrónica, que reflejen sus intereses y su cultura, para lo cual será preciso en algunos casos adquirir materiales que representen la cultura de la juventud en distintos medios que tradicionalmente no forman parte de los fondos de las bibliotecas, como las novelas populares, las series de libros y de televisión, música, las cintas de vídeo, las revistas para adolescentes, los carteles, los juegos de ordenador o las novelas gráficas. Para que todo ello corresponda a sus intereses, es importante conseguir la ayuda de los jóvenes en su selección. En las bibliotecas de mayor tamaño y junto con el mobiliario adecuado, puede constituir una sección especial, lo que facilitará el que perciban la biblioteca como algo propio

y les ayudará a superar la sensación, corriente en este grupo de edad, de que la biblioteca es algo ajeno a ellos. Asimismo, se les debe ofrecer programas y charlas que puedan interesarles (véanse las Directrices de la IFLA para los servicios de biblioteca para jóvenes).

- ❖ En Hamburgo (Alemania) hay jóvenes que ayudan a seleccionar y a comprar el surtido de materiales de sus bibliotecas en un proyecto denominado EXIT. Eligen los medios que reflejan su entorno cultural y han organizado y obtenido patrocinio para su propio café electrónico (<http://www.buecherhallen.de/>).
- ❖ En Queensland (Australia) los funcionarios de las bibliotecas públicas reciben una formación especializada para tratar a los jóvenes. Se les enseña a relacionarse con ellos, nociones de programación y pautas para dirigir grupos de asesoramiento y clubes de deberes escolares. Muchas bibliotecas, junto con adolescentes de su zona, han creado espacios para los jóvenes (<http://www.slq.qld.gov.au/pub/youthspace/index.htm>).
- ❖ En Singapur se ha fundado una biblioteca para personas de 18 a 35 años de edad en plena zona comercial. Varios grupos de personas interesadas han ayudado a determinar los fondos y a diseñar el edificio.

#### **3.4.4 Servicios a los adultos**

Los adultos plantearán diferentes necesidades a un servicio de biblioteca y de información según las situaciones en que se hallen en sus estudios, empleos y vida personal. Habrá que estudiarlas para desarrollar en función de los resultados del análisis las prestaciones, que deberán prestar apoyo a:

- la educación y la formación a lo largo de toda la vida
- sus aficiones en el tiempo libre
- las necesidades de información
- las actividades de la comunidad
- la actividad cultural
- la lectura recreativa.

Este tipo de servicios deberá también estar a disposición de los niños y los jóvenes.

#### **3.4.5 Educación y formación a lo largo de toda la vida**

La biblioteca pública respalda la educación y la formación a lo largo de toda la vida, colaborando con escuelas y otras instituciones educativas para ayudar a los estudiantes de todas las edades, tarea que le da también la posibilidad de interactuar y de establecer relaciones en red con profesores y otras personas que intervienen en la educación. Asimismo, debe facilitar materiales sobre temas muy diversos que permitan a la gente satisfacer sus intereses y recibir apoyo en su educación escolar y extraescolar. De igual modo debe actuar respaldando las campañas de alfabetización y de adquisición de aptitudes básicas para la vida cotidiana. Además, la biblioteca ha de poner salas de estudio a la disposición de quienes no puedan estudiar en sus hogares o tengan que hacerlo en condiciones muy precarias.

La propagación del aprendizaje a distancia está influyendo en las bibliotecas públicas. Quienes estudian en sus hogares es probable que acudan a su biblioteca local como primera

fuentes en la que buscar documentación. Muchos necesitarán recurrir a Internet, servicio que la biblioteca debe ofrecerles. Las bibliotecas públicas desempeñan un papel cada vez más importante en la red educativa y deben facilitar espacio y acceso a los instrumentos necesarios para satisfacer esta demanda.

- ❖ El servicio de bibliotecas del condado del sur de Dublín (Irlanda) pone a disposición de los adultos medios para el autoaprendizaje, incluidos el basado en la informática y los materiales audiovisuales para el aprendizaje de idiomas. Se pretende facilitarles un entorno neutro y propicio en el que puedan aprender al ritmo que convenga a cada cual.
- ❖ Dos bibliotecas de Oklahoma (EE.UU.) patrocinan foros de debate para jóvenes que han aprendido a leer recientemente gracias a subvenciones de la Fundación Nacional de Humanidades. El grupo lee un libro cada vez, normalmente un clásico, y luego habla de su contenido con ayuda de un moderador.

### **3.4.6 Aficiones en el tiempo libre**

La gente necesita información para dedicarse a sus aficiones en el tiempo libre y otra función esencial de la biblioteca pública es satisfacer esta necesidad gracias a toda una gama de recursos presentados en diversos formatos. Es menester que sea consciente de los cambios culturales, sociales y económicos de la comunidad y que sus servicios sean lo suficientemente flexibles como para adaptarse a ellos. Debe igualmente ayudar a preservar la cultura, la historia y las tradiciones de la colectividad local y hacer que estén a disposición de todos.

La biblioteca pública, mediante la organización de actividades y la explotación de sus recursos, debe alentar el enriquecimiento artístico y cultural de personas de cualquier edad. Es además un centro social importante para reuniones tanto formales como informales de personas y grupos, lo cual es particularmente útil en las comunidades en las que no existen otros lugares de reunión.

### **3.4.7 Servicios de información**

La rápida evolución de las tecnologías de la información ha puesto una enorme cantidad de datos al alcance de todos los que tienen acceso a los medios electrónicos. La comunicación de informaciones ha sido siempre un aspecto esencial de la biblioteca pública y la forma en la que se pueden recoger, utilizar y presentar informaciones ha cambiado radicalmente en los últimos años. La biblioteca pública lleva a cabo diferentes tareas en este terreno:

- brinda acceso a información en todos los niveles
- recoge datos relativos a la comunidad local y facilita el acceso a ellos, a menudo en cooperación con otras organizaciones
- forma a personas de todas las edades para que utilicen la información y la tecnología correspondiente
- guía a los usuarios hacia las fuentes de información adecuadas
- permite a las personas aquejadas de alguna discapacidad acceder por sí solas a la información

- actúa de portal hacia el mundo de la información facilitando su acceso a todas las personas, y ayudando a tender un puente entre los que poseen información y los que carecen de ella.

El rápido auge de Internet ha sido, en gran parte, desestructurado e incontrolado. La enorme cantidad de datos a los que se puede tener acceso gracias a este medio, presenta una calidad y una precisión muy variables, motivo por el cual el bibliotecario tiene que guiar al usuario hacia fuentes de información fiables y que correspondan a sus necesidades.

- ❖ En Horsens (Dinamarca) la biblioteca pública ha puesto en marcha una cabina de información con el fin de facilitar datos locales, regionales y estatales a las personas, de ayudarlas a cumplimentar formularios y de orientarlas hacia el organismo público pertinente. También responde a las preguntas de los consumidores, utilizando tanto materiales impresos como Internet (<http://www.horsens.dk>).
- ❖ En Medellín (Colombia) la biblioteca pública de Comfenalco ha configurado una página en la Red con información actualizada sobre la ciudad: instituciones, personalidades, actos culturales y trámites relacionados con los servicios públicos. Asimismo, publica una serie de guías sobre las preguntas que hacen mas habitualmente los usuarios (<http://www.comfenalcoantioquia.com/sil>).

#### **3.4.8 Servicios a los grupos de la comunidad**

La biblioteca pública debe ocupar un lugar central en la comunidad si desea participar plenamente en sus actividades. Por lo tanto, debe colaborar con otros grupos y organizaciones de la comunidad, incluidos ministerios y autoridades locales, el sector empresarial y las organizaciones de voluntarios. Se debe proceder a un análisis de las necesidades de información de estos órganos, para prestarles servicios adecuados. De este modo, no sólo se ayudará a esas organizaciones, sino que además se demostrará de forma práctica el valor de la biblioteca pública para las personas de la comunidad que es probable que ejerzan alguna influencia sobre ella en el futuro. Este valor se demuestra, por ejemplo, con el hecho de que muchas bibliotecas públicas proporcionan un servicio de información a los políticos y al personal de los órganos de gobierno locales.

- ❖ La biblioteca del condado de Essex (Inglaterra) crea páginas en la Red para organizaciones de voluntarios, cobrando una cantidad reducida, inferior a la de las empresas comerciales.
- ❖ En Arizona (EE.UU.) se recurrió a subvenciones para establecer una sala de computadoras en la biblioteca para que hicieran uso de ella los niños y adultos de la tribu hualapai.
- ❖ En la región de Midlands occidental (Inglaterra) se ha realizado un proyecto (INTER-ALL), con financiación del Fondo Europeo de Desarrollo Regional, para ofrecer información a pequeñas empresas. Se están estableciendo centros de aprendizaje y de información en 13 bibliotecas de la región, para lo que se han creado 15 puestos de trabajo a jornada completa (<http://www.wm-libraries.org.uk>).

### 3.4.9 Servicios a grupos de usuarios especiales

Los posibles usuarios que, por un motivo u otro, no pueden utilizar los servicios normales de la biblioteca tienen derecho a la igualdad de acceso a ellos y, por lo tanto, la biblioteca debe esforzarse en poner a su disposición su material y servicios, para lo cual deberá organizar:

- servicios de transporte especial, como bibliotecas ambulantes, barcos-biblioteca y otras formas de transporte para atender a quienes viven en zonas aisladas
- servicios en el hogar de quienes no se pueden desplazar
- servicios en las fábricas e industrias para sus empleados
- servicios a quienes están reclusos en instituciones como prisiones u hospitales
- equipos y material de lectura especiales para personas con alguna discapacidad física o sensorial, como los sordos e invidentes
- materiales especiales para las personas con dificultades para aprender, como materiales de lectura fácil y cintas de audio
- servicios a inmigrantes y nuevos ciudadanos para ayudarles a encontrar su camino en una sociedad diferente y darles acceso a los medios de comunicación de su cultura de origen
- comunicación electrónica, por ejemplo, catálogos de Internet.

Los servicios a las personas con necesidades especiales se pueden reforzar utilizando las nuevas tecnologías, por ejemplo, sintetizadores de discurso para invidentes, catálogos de acceso en línea para quienes viven en zonas aisladas o que no pueden alejarse de sus hogares, conexiones a sitios remotos para el aprendizaje a distancia, etc. El suministro de los servicios generales, como los catálogos de acceso público (OPAL), se puede adaptar a las necesidades de estas personas. Quienes más pueden beneficiarse de los progresos tecnológicos suelen ser a menudo quienes no pueden permitirse la inversión que requieren. Así pues, las bibliotecas públicas deben idear planes innovadores para explotar las nuevas tecnologías y poner sus servicios a disposición del mayor número posible de personas.

Hay que establecer servicios para los distintos grupos étnicos de la comunidad y para los indígenas, consultando al grupo de que se trate en cada ocasión. Estos servicios deberán incluir:

- la contratación de personal procedente de esta colectividad en la biblioteca
- la creación de fondos de la literatura nativa del grupo y que reflejen sus tradiciones orales y sus conocimientos no escritos
- la aplicación de condiciones especiales, elaboradas junto con los habitantes de la zona, a los documentos culturalmente delicados.

### 3.4.10 La biblioteca en la comunidad

Los servicios de biblioteca también se pueden prestar en distintos lugares de la comunidad donde se congrega la gente.

- ❖ En Santiago (Chile), se prestan servicios de biblioteca en las estaciones del metro.
- ❖ En Cataluña (España) y en Portugal, durante los meses de verano funcionan bibliotecas en las playas.
- ❖ Se utilizan varios medios de transporte para prestar servicios de biblioteca. Las bibliotecas ambulantes son algo habitual en numerosos países. Existen barcos-biblioteca en Noruega e Indonesia, donde también se utilizan bicicletas y triciclos; en el Perú se emplean burros para transportar ordenadores portátiles y libros; en Kenya, camellos, y carros tirados por burros en Zimbabwe. En Apeldoorn (Países Bajos), se utilizan ciclomotores para llevar libros a los hogares o a las oficinas.
- ❖ En algunas partes de Sudáfrica se prestan servicios de biblioteca en barriadas improvisadas o zonas ocupadas carentes de infraestructura, por ejemplo en maleteros de coches, armarios metálicos en centros médicos, contenedores de carga, bajo un árbol o bien por parte de personas o comercios de la comunidad. Se proporcionan préstamos en bloque a las escuelas y residencias de ancianos y se organizan actividades de narración de historias e información sobre proyectos escolares en centros para niños que no pueden acudir a la biblioteca.
- ❖ En Colombia, se colocan armarios metálicos, que contienen unos 300 libros, un banco y un sitio para un tablón de anuncios, en los lugares donde se congrega la gente. Abren unas dos horas al día.
- ❖ En Manassas (Virginia, EE.UU.), una sección de un centro comercial alberga la primera biblioteca electrónica del Estado. No tiene libros, pero ofrece cursos de informática y tecnología y servicios de biblioteca pública virtuales. Todo esto es gratuito para los habitantes del condado.

### 3.4.11 Promoción de la lectura y alfabetización

La lectura, la escritura y la capacidad para manejar los números son requisitos básicos para ser un miembro de la sociedad activo e integrado. Leer y escribir son igualmente las técnicas fundamentales necesarias para utilizar los nuevos sistemas de comunicación. La biblioteca pública debe prestar apoyo a actividades gracias a las cuales las personas puedan hacer el mejor uso posible de las tecnologías modernas. Debe ayudar a otras instituciones que combaten el analfabetismo y fomentan el conocimiento práctico de los medios de comunicación. Es posible lograrlo mediante:

- la promoción de la lectura
- el suministro de los materiales adecuados a quienes están escasamente alfabetizados
- la colaboración con otras organizaciones de la comunidad que luchan contra el analfabetismo

- la participación en campañas para promover la alfabetización y mejorar los conocimientos de aritmética
- la organización de actos que promuevan el interés por la lectura, la literatura y la cultura de los nuevos medios de comunicación
- la promoción de la informática y la formación en este campo
- la difusión de los progresos del mercado de los medios de comunicación
- la ayuda a las personas para encontrar los datos que necesitan en el formato adecuado
- la cooperación con los profesores, los padres y otras personas de contacto que ayudan a los nuevos ciudadanos a adquirir las nociones educativas básicas que les permitirán desenvolverse en el nuevo contexto.

La biblioteca pública proporciona gran variedad de literatura de creación y puede utilizar técnicas de promoción comercial para ponerla a disposición de sus usuarios, dándoles a conocer su diversidad y amplitud. También puede organizar programas interactivos para que los usuarios puedan intercambiar sus puntos de vista sobre los libros que hayan leído.

- ❖ Un programa interactivo desarrollado en Wandsworth (Inglaterra) utiliza programación multimedia para animar a los lectores a que experimenten con sus lecturas y entablen un diálogo sobre ellas.
- ❖ Las bibliotecas de los condados de Offaly y Limerick (Irlanda), en colaboración con alumnos de cursos de alfabetización, tutores, organizadores de cursos de alfabetización locales y la Agencia Nacional para la Alfabetización de los Adultos, son actores activos en las actividades de alfabetización. Ponen a disposición de los alumnos adultos y de sus tutores una gran variedad de libros y otros materiales, y promueven de forma general la cultura de la lectura.
- ❖ En Singapur, la biblioteca colabora con un grupo de autoayuda, formando a mujeres que están aprendiendo inglés. Las clases se imparten en la propia entidad, que respalda este programa facilitando los recursos necesarios.
- ❖ La biblioteca de Comfenalco, Medellín (Colombia), tiene una página semanal en el principal periódico de la ciudad, en la que se recogen análisis y comentarios sobre libros infantiles.

### **3.5 Atención al cliente**

Las políticas y los modos de actuar de la biblioteca se deben basar en las necesidades de los usuarios y en lo que puede resultar más cómodo para ellos y no para la organización o su personal. Sólo se pueden prestar servicios de calidad si la biblioteca se preocupa por las necesidades de estas personas y se adapta para atenderlas. Unos usuarios satisfechos son los mejores defensores del servicio de bibliotecas.

La biblioteca pública debe tener una política de atención al cliente positiva, es decir, velar por que, al planificar su política, al diseñar las bibliotecas y los sistemas, al preparar los procedimientos de actuación y los materiales de publicidad e información, el objetivo primordial tiene que ser buscar un efecto beneficioso para el usuario. Las medidas siguientes deben formar parte de la política de atención al cliente:

- la imagen de una biblioteca ha de ser neutra y objetiva
- el personal tiene que ser cortés, amable, respetuoso y estar dispuesto a ayudar en todo momento
- se debe establecer un programa regular para enseñar al personal a atender a los clientes
- todo el personal debe recibir una formación elemental sobre cómo tratar a las personas con alguna discapacidad o miembros de minorías étnicas
- tanto en la comunicación oral como en la escrita se debe evitar el uso de jergas o lenguajes especializados
- por teléfono, el personal debe mostrarse amable y dispuesto a dar todo tipo de información
- es menester ofrecer a los usuarios diferentes métodos de comunicación, como carteles, boletines, páginas en la red
- los servicios de biblioteca han de estar adecuadamente planificados y preparados y ser fiables
- el diseño de las bibliotecas debe ser lo mas cómodo y acogedor posible
- los horarios de apertura han de ser prácticos para los usuarios
- los catálogos de acceso público deben poder consultarse en Internet, para que los usuarios puedan acceder a ellos desde sus hogares y fuera de las horas de apertura de la biblioteca
- tiene que haber unos servicios de renovación de fondos y de reserva de obras eficientes
- los servicios se han de prestar fuera del propio edificio cuando así lo requieran las necesidades de los usuarios
- los usuarios deben recibir lo más pronto y amable posible respuesta a sus cartas y otras formas de comunicación
- tiene que haber equipo adecuado para que la utilización de la biblioteca sea lo más cómoda posible, por ejemplo, unos buzones para devolver el material fuera del horario de apertura, unas instalaciones de autoservicio y de restitución de libros en la biblioteca, contestadores automáticos en las horas en que la biblioteca esté cerrada, etc.

- toda la información impresa relativa a los servicios debe estar disponible en distintos formatos, por ejemplo, documentos impresos con caracteres de gran tamaño, cintas de audio, etc., y en los idiomas minoritarios
- cuando lo permitan los recursos, debe haber un equipamiento electrónico de buena calidad en la biblioteca, comprendido el necesario para las personas parcialmente invidentes o con problemas de audición.

### **3.5.1 Participación de los usuarios**

Los clientes deben participar en el funcionamiento de los servicios, para lo cual la biblioteca debe:

- preguntarles, mediante encuestas, qué servicios utilizan y cuáles necesitan
- analizar las quejas de los usuarios y atenderlas
- averiguar sus reacciones ante los servicios y las nuevas iniciativas
- cuidar de que las opciones de los usuarios se tomen en consideración al aplicar las políticas y en el funcionamiento general
- informar a los usuarios de los efectos de sus observaciones en los servicios
- colocar unos buzones de sugerencias y establecer un sistema de gestión de reclamaciones y comentarios positivos.

### **3.6 Educación de los usuarios**

La biblioteca pública debe ayudar a sus usuarios a adquirir la capacidad necesaria para hacer el mejor uso posible de sus recursos y servicios. Los miembros del personal deben actuar como navegadores de información y ayudarles, sea cual sea su edad, a utilizar de la mejor manera las tecnologías de la información y la comunicación. Asimismo, se deben preparar programas para formarlos. Como las nuevas tecnologías son cada vez más asequibles, el papel de la biblioteca pública a la hora de facilitar el acceso a estos medios y de ayudar a la gente a utilizarlos lo más correctamente posible es de vital importancia.

Habrá que organizar visitas guiadas a la biblioteca de forma periódica para dar a conocer el edificio y los servicios y enseñar a la gente a utilizar sus instrumentos, por ejemplo, los catálogos y el equipo técnico. Estas visitas se han de planificar cuidadosamente, conforme a las necesidades de los participantes. Cuando se trate de grupos, se organizarán en colaboración con la institución de la que provengan.

- ❖ Las bibliotecas públicas de Singapur imparten programas de orientación para usuarios, nuevos o no. También se organizan visitas de escolares y niños de guarderías a la biblioteca y se imparten programas básicos sobre información en diferentes niveles para asesorar a los usuarios en su búsqueda de información.
- ❖ La biblioteca pública de Rijeka (Croacia) organizó unos talleres y seminarios para que determinados grupos de la comunidad entraran en contacto con el mundo de

Internet. Los cursos estaban destinados a diferentes grupos cada año. (<http://www.grad-rijeka.tel.hr>).

- ❖ Diez bibliotecas de Nueva Jersey (EE.UU.) recibieron subvenciones para crear centros donde impartir cursos de informática. Estas subvenciones permitieron adquirir computadoras y dar cursos sobre diferentes temas.

### **3.7 Cooperación y aprovechamiento compartido de los recursos**

El conjunto de los servicios que se prestan a la comunidad se ve fortalecido cuando la biblioteca establece vínculos para intercambiar información, ideas, servicios y conocimientos especializados. Gracias a esa cooperación, es menor la duplicación de servicios, se combinan los recursos para obtener resultados óptimos y mejoran en general los servicios a la comunidad.

Además, en algunos casos, determinados miembros de la comunidad pueden ser de gran ayuda para la biblioteca, colaborando en tareas o proyectos especiales.

#### **3.7.1 Vínculos formales**

La biblioteca debe establecer vínculos formales con otras organizaciones de la comunidad local, por ejemplo, escuelas, instituciones culturales (museos, galerías, archivos, etc.), programas de alfabetización, Cámaras de Comercio o Consejos de Comercio. Los vínculos se deberán aprovechar para coordinar los recursos y las actividades de cada miembro y así mejorar conjuntamente los servicios que se prestan a la comunidad.

#### **3.7.2 Relaciones con los establecimientos escolares**

Una de las relaciones institucionales más importantes de una biblioteca pública es la que mantiene con los establecimientos escolares locales y con el sistema educativo de la zona a la que atiende. Los tipos de vínculos establecidos o las formas de cooperación abarcan:

- recursos compartidos
- formación compartida del personal
- establecimiento conjunto de los fondos
- programación en cooperación
- coordinación de redes y servicios electrónicos
- colaboración para elaborar y perfeccionar instrumentos de aprendizaje
- visitas escolares a la biblioteca pública
- promoción conjunta de la lectura y la alfabetización
- programas de nociones básicas de Internet para niños
- infraestructuras conjuntas de redes y telecomunicaciones
- organización conjunta de visitas de autores

(Véase el Manifiesto UNESCO/IFLA sobre la Biblioteca Escolar).

#### **3.7.3 Aprovechamiento compartido de los recursos**

Los fondos de cada biblioteca son, en cierta medida, únicos. Ninguno puede contener todos los documentos que su público requiere. Por lo tanto, las bibliotecas pueden fortalecer en gran medida sus servicios facilitando el acceso a los fondos de otras. Las bibliotecas pueden participar en planes para compartir recursos a cualquier nivel, ya sea local, regional,

nacional o internacional, con bibliotecas de numerosas organizaciones que poseen recursos informativos.

Asimismo, la biblioteca debe también facilitar el préstamo de sus fondos a otras, mediante la participación en una red, por ejemplo en un catálogo colectivo o en una red local de proveedores de información, tales como escuelas, institutos o universidades.

#### **3.7.4 Registro bibliográfico**

La biblioteca debe clasificar y catalogar sus fondos de conformidad con las normas bibliográficas internacionales o nacionales aceptadas. De este modo se agiliza su incorporación en redes más amplias.

#### **3.7.5 Préstamo de otras bibliotecas**

Para satisfacer las necesidades de información de los usuarios, la biblioteca debe tomar prestados materiales de otras, tanto en la misma organización como fuera de ella. Es preciso establecer unas políticas de préstamos entre bibliotecas que resuelvan temas como los siguientes:

- el préstamo de materiales a otras bibliotecas públicas
- el tipo de materiales que cada biblioteca está dispuesta a prestar o no
- el tiempo máximo del préstamo
- cuándo se solicitarán materiales a otras bibliotecas
- los métodos de envío
- cómo se sufragarán los costos de este servicio
- qué medidas se adoptarán en el caso de pérdida o deterioro de materiales.

### **3.8 Redes electrónicas**

Las bibliotecas públicas son instrumentos de la igualdad de oportunidades y han de proporcionar una red de seguridad contra la alienación y la exclusión social frente a los avances tecnológicos, convirtiéndose, en esta era digital, en los portales electrónicos hacia la información. Deben posibilitar el acceso de todos los ciudadanos a la información para que puedan así desenvolverse a escala local, adquirir datos esenciales sobre el proceso democrático y participar de forma positiva en una sociedad cada vez más global.

La biblioteca debe dar acceso a sus propios recursos y a los de otras y a servicios de información mediante la creación, el mantenimiento y la participación en redes electrónicas efectivas en todos los planos, desde el local al internacional, para lo cual habrá de participar en redes de la comunidad, programas de desarrollo de comunidades tecnológicamente avanzadas y redes electrónicas que unan a dos o más organismos. Debe asimismo intervenir en las políticas de información nacionales.

- ❖ En Dinamarca, se ha creado una biblioteca pública virtual. Se pueden consultar los catálogos de todas las bibliotecas públicas y de las especializadas y de investigación más importantes. Es posible, por lo tanto, encargar una obra de cualquier lugar del país y recogerla en la biblioteca local (<http://www.bibliotek.dk>).

- ❖ En el Reino Unido, varias bibliotecas participan en la iniciativa denominada "Pregúntale a un bibliotecario", consistente en un servicio en línea de búsqueda de referencias electrónicas que funcionan 24 horas al día y todo el año. Las consultas se remiten a la red y pasan automáticamente a la biblioteca correspondiente, tras lo cual el bibliotecario responde directamente a quien formuló la consulta (<http://www.earl.org.uk/ask/>).

### **3.8.1 Acceso de los usuarios**

La biblioteca debe facilitar una conexión pública gratuita a Internet para que los ciudadanos, cualesquiera que sean sus medios económicos, puedan disponer de la información existente en soporte electrónico. Es, pues, necesaria al menos una computadora de acceso público conectada a una red de comunicación y una impresora independiente de la del personal.

### **3.8.2 Acceso remoto**

La biblioteca debe explotar las tecnologías de la información y la comunicación para que el público tenga acceso al mayor número posible de recursos y servicios electrónicos desde los hogares, escuelas o centros de trabajo; de ser posible, debe funcionar 24 horas al día y 7 días a la semana. La presencia del catálogo de la biblioteca en Internet aumenta su accesibilidad para el público y otras bibliotecas y mejora la calidad del servicio.

- ❖ DelAWARE, un programa de la biblioteca estatal de Delaware (EE.UU.), ofrece a sus ciudadanos acceso a los servicios de información de la biblioteca y a Internet, independientemente del lugar en que se encuentren o de sus circunstancias económicas. Suministra diversos productos y servicios en línea en todo el Estado, información del gobierno estatal, una guía con sitios de Internet seleccionados y vínculos con distintas bibliotecas de Delaware (<http://www.lib.de.us>).

### **3.8.3 Acceso del personal**

El personal de la biblioteca debe tener acceso a Internet para poder ofrecer mejores referencias y asesoramiento a los lectores. Ha de recibir una formación periódica sobre su uso.

### **3.8.4 Navegador de información**

El papel de la biblioteca pública se asemeja cada vez más al de un mediador, al ser el portal electrónico público hacia la información digital y ayudar a los ciudadanos a colmar la brecha digital hacia un futuro mejor. El papel del bibliotecario está convirtiéndose en el de un "navegador de información", que cuida de que el usuario obtenga informaciones fidedignas y seguras.

- ❖ Las bibliotecas locales y regionales de Dinamarca están realizando una Guía Internet de bibliotecas públicas, que facilita descripciones de gran valor sobre una amplia gama de sitios de la Red, evaluados por bibliotecarios. Se está elaborando igualmente una guía similar para niños y jóvenes (<http://www.fng.dk>).

### **3.9 Acceso a los servicios**

La accesibilidad material es uno de los elementos fundamentales del éxito de las bibliotecas públicas que, aunque sean de alta calidad, carecen de valor para quienes no pueden disfrutar de sus servicios. Se debe estructurar el acceso a los servicios de manera tal que se obtenga la máxima comodidad para los usuarios y usuarios en potencia.

#### **3.9.1 Situación de los servicios de biblioteca**

Los servicios de las bibliotecas públicas deben estar situados en el lugar más cómodo para los residentes de la comunidad, a ser posible, cerca del centro de las redes de transporte urbano y próximos a las zonas de actividad, por ejemplo, las tiendas, los centros comerciales o culturales, etc. Cuando sea pertinente, pueden compartir sus edificios con otros servicios, como centros artísticos, museos, galerías de arte, centros comunitarios e instalaciones deportivas, lo cual puede ayudar a atraer a usuarios y a realizar ahorros de capital y de gastos de funcionamiento.

La biblioteca debe ser muy visible y se debe poder acceder a ella fácilmente a pie, en transporte público (cuando exista) o en vehículos privados. En las áreas urbanas y los arrabales de las ciudades bien urbanizados, el tiempo máximo del trayecto con un vehículo privado hasta ella debe ser de unos 15 minutos.

- ❖ En Singapur, las bibliotecas se encuentran cerca de las viviendas de protección oficial de la ciudad. Las infantiles están situadas en las plantas bajas de bloques de apartamentos y a no más de cinco minutos a pie para la mayoría de los niños del vecindario.

#### **3.9.2 Horario de apertura**

Para proporcionar el mejor acceso posible a sus servicios, la biblioteca ha de ofrecer el horario más práctico a quienes viven, trabajan o estudian en la comunidad.

### **3.10 El edificio**

Como norma general, cuando el bibliotecario y su órgano rector planifiquen una biblioteca, deberán tener en cuenta los siguientes elementos:

- la función de la biblioteca
- su tamaño
- las zonas dedicadas a actividades concretas
- las características de su diseño
- la accesibilidad de los estantes
- la señalización
- el ambiente de la biblioteca
- el equipo electrónico y audiovisual
- la seguridad
- el aparcamiento.

### **3.10.1 La función de la biblioteca**

La biblioteca debe disponer de espacio suficiente para prestar los diferentes servicios que corresponden a su plan estratégico y para cumplir las normas y directrices nacionales, regionales o locales.

### **3.10.2 El tamaño de la biblioteca**

La cantidad de espacio requerido para una biblioteca pública depende de factores como las necesidades propias de la comunidad, las funciones de la biblioteca, el nivel de los recursos disponibles, la importancia de los fondos, el espacio del que se dispone y la proximidad de otras bibliotecas. Como estos elementos variarán considerablemente de un país a otro y de un proyecto de construcción a otro, es imposible proponer una norma universal. Se han ideado normas locales y en un apéndice se incluyen ejemplos de Ontario (Canadá) y Barcelona (España) que pueden ser útiles en el proceso de planificación (véase el Apéndice 4, "Normas de construcción de bibliotecas").

### **3.10.3 Zonas dedicadas a actividades concretas**

La biblioteca debe disponer de zonas reservadas a los servicios para adultos, niños y jóvenes y para uso de las familias. Su objetivo debe ser facilitar materiales muy diversos que satisfagan las necesidades de todos los grupos y personas de la comunidad (véase el Capítulo 4: "Formación de los fondos").

Las diferentes funciones desempeñadas y el espacio disponible para cada una dependerán del tamaño de la biblioteca. Al planear una nueva biblioteca, habrá que tener presentes las consideraciones siguientes:

- los fondos de la biblioteca, incluidos los libros, las publicaciones periódicas, las colecciones especiales, las grabaciones, los vídeos y otros documentos no impresos y digitales
- espacios para que los adultos, los niños y los jóvenes puedan sentarse a leer, tanto obras recreativas como estudios serios; trabajar en grupo o recibir un asesoramiento particular; todo ello, en salas en las que reine el silencio
- servicios de extensión bibliotecaria. Debe haber espacios para albergar las colecciones especiales y zonas de preparación para este tipo de servicios
- locales reservados al personal donde pueda trabajar (con escritorios y computadoras), zonas de descanso para almorzar y relajarse durante las pausas y salas de reuniones donde se pueda encontrar con colegas y supervisores en privado
- salas de reuniones para grupos grandes o pequeños de la comunidad, con acceso independiente a los aseos y al exterior para que se puedan celebrar reuniones cuando la biblioteca esté cerrada
- tecnología, esto es, computadoras de acceso público conectadas a impresoras, equipos de CD-ROM, fotocopiadoras, lectores de microfilmes y microfichas, máquinas de escribir públicas y equipo para escuchar grabaciones sonoras

- equipos especiales: estanterías para atlas y periódicos, autoservicio de circulación de libros, diccionarios, expositores de baldas inclinadas, vitrinas, archivadores, mapas, etc.
- debe haber espacio suficiente para la circulación del público y del personal, es decir, entre el 15% y el 20% de las zonas públicas y del 20% al 25% de la zona reservada al personal
- en las bibliotecas más grandes, es conveniente que haya una cafetería para el público
- se debe dejar espacio suficiente para los servicios técnicos de la biblioteca, como ascensores, calefacción, aireación, mantenimiento, almacenamiento de los materiales de limpieza, etc.

### **3.10.4 El diseño de la biblioteca**

La biblioteca debe garantizar un acceso fácil a todos los usuarios, en particular, para las personas con alguna discapacidad física o sensorial. Los elementos siguientes habrán de ser tenidos en cuenta en la planificación de una nueva biblioteca:

- el exterior del edificio ha de estar bien iluminado y ser reconocible mediante señales claramente visibles desde la calle
- la entrada ha de ser claramente visible y estar situada en la parte del edificio más frecuentada por los usuarios
- la biblioteca debe eliminar las posibles barreras que limiten su uso
- no debe existir ningún elemento del diseño que impida que alguna persona o grupo utilice alguna parte de la biblioteca
- se deben evitar las escaleras en la medida de lo posible, tanto en el interior como en el exterior
- los niveles de la iluminación deben ajustarse a las normas internacionales o nacionales
- las bibliotecas de dos o más plantas deben estar provistas de ascensores cercanos a la entrada y adaptados para sillas de ruedas y cochecitos de niño
- conviene dotar de cestas o carros a los usuarios de las bibliotecas más grandes
- se debe organizar un sistema de devolución de materiales cuando la biblioteca esté cerrada. Los correspondientes buzones deben ser resistentes a los robos y al agua
- periódicamente, la biblioteca debe llevar a cabo una revisión de su accesibilidad para confirmar que no existen barreras que dificultan o impiden su uso

- en la medida de lo posible, habrá que seguir las normas locales, nacionales o internacionales sobre accesibilidad a los edificios públicos de las personas discapacitadas.

### **3.10.5 Estanterías accesibles**

Los materiales se deben exponer en estanterías abiertas y al alcance de los usuarios. Las estanterías deben ser regulables y, preferentemente, con ruedas, para poder desplazarlas con facilidad. El mobiliario de la sección infantil debe ser del tamaño adecuado. La altura y la anchura de los estantes también deben estar en consonancia con las limitaciones de las personas que utilizan sillas de ruedas.

### **3.10.6 Señalización**

Las señales exteriores no sólo sirven para identificar la función particular del edificio, sino que además constituyen su publicidad mas básica. Por lo tanto, se han de estudiar cuidadosamente para que transmitan una imagen apropiada de la biblioteca. Es menester identificar claramente las zonas interiores y las partes de los fondos mediante una señalización, de conformidad con normas profesionales, para que los usuarios puedan encontrar fácilmente, por ejemplo, los catálogos de la biblioteca, las revistas, los servicios de referencia, la zona infantil, los aseos, los puntos de conexión a Internet, las fotocopiadoras, etc. Cuando sea necesario, han de estar igualmente en braille y en las lenguas utilizadas por los grupos étnicos de la comunidad. Es recomendable que se puedan visualizar claramente, desde el exterior del edificio, sus horas de apertura. Se puede considerar igualmente la instalación de unos quioscos de información para ayudar a los usuarios a orientarse. Asimismo, se deben colocar señalizaciones en las calles cercanas y en el centro de la ciudad para guiar al público hacia la biblioteca.

### **3.10.7 El ambiente de la biblioteca**

La biblioteca debe ofrecer un marco material acogedor para el público y proporcionar:

- un espacio adecuado para almacenar y exponer los fondos
- un espacio atractivo, cómodo y adecuado para que el público utilice de forma práctica y apropiada los servicios de los bibliotecarios
- un espacio suficiente para que el personal pueda desempeñar sus tareas en un marco cómodo y eficiente
- suficiente espacio y flexibilidad con miras al futuro.

La temperatura de la biblioteca se debe mantener a un nivel agradable, gracias a la calefacción o al aire acondicionado. Asimismo, el control de la humedad ayuda a proteger los materiales y a aumentar la comodidad de la biblioteca.

Las bibliotecas más grandes deben contar con una cafetería que esté abierta, bien al mismo tiempo que la biblioteca, bien en ocasiones especiales. Algunas veces, estas instalaciones se contratan a proveedores comerciales.

- ❖ En Singapur se está implantando el concepto de bibliotecas como "lugares de vida", en las que hay una cafetería, lugares para escuchar música y una comunidad virtual para los estudiantes. Todas abren los siete días de la semana.

### **3.10.8 Equipo electrónico y audiovisual**

Como una función primordial de la biblioteca es tender un puente entre los que poseen información y los que carecen de ella, es menester que ofrezca acceso a los equipos electrónicos, informáticos y audiovisuales necesarios, mediante computadoras con conexión a Internet, catálogos de acceso público, lectores de microformas, magnetófonos, proyectores de diapositivas y equipo para invidentes y discapacitados físicos. La conexión de cables debe estar actualizada y ser fácilmente accesible para posteriores modificaciones. Además, se debe inspeccionar periódicamente.

### **3.10.9 Seguridad**

Se deben realizar todos los esfuerzos posibles por que la biblioteca sea segura para el público y el personal. Debe tener detectores de humo e incendios y una protección del personal y los documentos y equipos. Se ha de señalar claramente dónde están los extintores y las salidas de emergencia. El personal debe recibir formación en primeros auxilios y disponer del material correspondiente para este tipo de intervenciones. Conviene realizar periódicamente simulacros de evacuación. El administrador de la biblioteca, junto con los servicios de emergencia, debe preparar un plan de emergencia en caso de incidente grave, por ejemplo, un incendio.

### **3.10.10 Aparcamiento**

Cuando los usuarios acudan a la biblioteca en sus vehículos, deben encontrar un aparcamiento seguro y bien acondicionado, ya sea en el propio edificio o en sus cercanías, con unos espacios claramente señalados para las personas discapacitadas. Si las bicicletas son un medio de transporte habitual, debe haber en el exterior de la biblioteca espacios para dejarlas en seguridad.

## Capítulo 4

### El establecimiento de los fondos

*“La biblioteca pública ha de contar con servicios específicos para quienes por una u otra razón no puedan valerse de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, deficientes físicos y mentales, enfermos o reclusos.*

*Es menester que todos los grupos de edad dispongan de materiales que correspondan a sus necesidades.*

*Los fondos y servicios bibliotecológicos han de incluir todos los tipos de medios y tecnologías modernas, así como materiales tradicionales. Son fundamentales su buena calidad y su adecuación a las necesidades y condiciones locales. Los materiales han de reflejar las tendencias actuales y la evolución de la sociedad, así como la memoria del esfuerzo e imaginación del ser humano.*

*Ni los fondos ni los servicios han de estar sujetos a forma alguna de censura ideológica, política o religiosa, ni a prestaciones comerciales.”*

(Manifiesto IFLA/UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas, 1994)

#### 4.1 Introducción

La biblioteca pública debe ofrecer igualdad de acceso a toda una serie de recursos que satisfagan las necesidades de sus usuarios en materia de educación, información, tiempo libre y perfeccionamiento personal. Debe dar acceso al patrimonio de su sociedad y a diversos recursos y experiencias culturales. Para garantizar este objetivo, será de gran ayuda relacionarse con la colectividad local y consultarla frecuentemente.

#### 4.2 Criterios de gestión de los fondos

Toda biblioteca pública necesita unos Criterios de gestión de los fondos por escrito, suscritos por el órgano rector de la biblioteca. El principal objetivo de esta política debe ser aplicar un planteamiento sistemático al mantenimiento y la mejora de los fondos y el acceso a la documentación.

Es imprescindible mejorar permanentemente los fondos para que las personas dispongan de un surtido constante de materiales nuevos y para satisfacer las demandas de servicios nuevos y de diferentes niveles de uso. Habida cuenta de los avances tecnológicos actuales, la política que se aplique no sólo ha de corresponder a los fondos de la biblioteca, sino además a estrategias para acceder a la información disponible en el mundo entero.

La política general debe basarse en las normas bibliotecológicas establecidas por expertos en la materia relativas a las necesidades y los intereses de la población local y que reflejen la diversidad de la sociedad. Debe definir el propósito, el alcance y el contenido de los fondos y el acceso a los recursos externos.

- ❖ En algunas bibliotecas de la Federación de Rusia existe un consejo de lectores que ayuda a determinar la política general de adquisición de obras.

### 4.2.1 Contenido de la política general

La política general puede basarse en unos planteamientos de aplicación universal, pertinentes para todas las bibliotecas públicas, partiendo de los más generales que atañen a regiones o países concretos, hasta los más específicos correspondientes a determinados servicios y que pueden incluir los elementos siguientes:

- Universales
  - el Artículo XIX de la Declaración Universal de Derechos Humanos
  - la declaración de la IFLA sobre la libertad de acceso a la información
  - diversas declaraciones sobre la libertad intelectual y el acceso gratuito a los fondos de las bibliotecas
  - la libertad de información
  - diversas consideraciones relacionadas con la Convención Internacional sobre Derecho de Autor
  - el Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública.
- Generales
  - la finalidad de la política de gestión de los fondos y su relación con el plan estratégico del servicio de bibliotecas públicas
  - los objetivos a largo y corto plazo
  - las estrategias en materia de acceso
  - la historia de los fondos y/o de los servicios de biblioteca
  - la identificación de la legislación pertinente.
- Específicos
  - el análisis de las necesidades de la comunidad
  - las prioridades del servicio de bibliotecas
  - los parámetros de los fondos, comprendidas las colecciones especiales y las dedicadas a necesidades especiales, como la documentación multicultural, la alfabetización y los recursos para personas con alguna discapacidad
  - los principios y métodos de selección y eliminación de obras
  - la asignación presupuestaria
  - la asignación dentro de la organización de la responsabilidad en materia de establecimiento de los fondos y de selección y eliminación de obras
  - el acceso a los recursos electrónicos, comprendido el acceso mediante Internet a publicaciones periódicas, bases de datos y otras fuentes de información
  - la función de la biblioteca como portal electrónico hacia la información
  - la cooperación con otras bibliotecas y organizaciones

- las políticas de preservación y conservación
- los criterios para el control de las adquisiciones, el registro, el control, la eliminación o la venta
- la responsabilidad financiera
- la política sobre donaciones
- el sistema de reclamaciones
- un plan de gestión de recursos para evaluar las necesidades actuales y venideras de los fondos
- el examen y la valoración de la política general.

No se trata de una lista exhaustiva, sino de algunas de las cuestiones que se pueden plantear.

### **4.3 Los distintos recursos**

La biblioteca pública debe disponer de una amplia gama de materiales en diversos formatos y en cantidades suficientes para satisfacer las necesidades y los intereses de la comunidad. La cultura de la comunidad local y de la sociedad han de reflejarse en los fondos. La biblioteca pública ha de estar al corriente de los soportes y métodos nuevos para acceder a la información, que debe estar disponible fácilmente, sea cual fuere su formato. Es vital desarrollar los recursos y las fuentes de información local.

#### **4.3.1 Fondos**

En una biblioteca pública deben estar representados los siguientes tipos de materiales (aunque esta lista no es exhaustiva):

- obras de ficción y no ficción para adultos, jóvenes y niños
- obras de referencia
- acceso a bases de datos
- publicaciones periódicas
- periódicos locales, regionales y nacionales
- información sobre la comunidad
- información oficial, comprendida la de autoridades locales y relativa a ellas
- información comercial
- documentación sobre la historia local
- documentación genealógica
- recursos en el idioma principal de la colectividad
- recursos en los idiomas minoritarios
- recursos en otros idiomas
- partituras de música

- juegos de ordenador
- juguetes
- juegos y rompecabezas
- materiales de estudio.

### **4.3.2 Formatos**

En los fondos de una biblioteca pública debe haber los formatos siguientes (aunque ésta no es una lista exhaustiva y surgen continuamente soportes nuevos):

- libros, tanto con cubierta dura como flexible
- folletos y publicaciones efímeras
- periódicos y publicaciones periódicas, comprendidas carpetas de recortes de prensa
- información digital gracias a Internet
- bases de datos en línea
- bases de datos en CD-ROM
- programas informáticos
- microformas
- cintas de audio y CD
- DVD
- cintas de vídeo
- discos láser
- materiales impresos con caracteres de gran tamaño
- materiales en braille
- libros sonoros
- libros electrónicos
- carteles.

## **4.4 Formación de los fondos**

Los fondos complementan a los servicios y no se han de considerar un fin en sí mismos, a menos que su propósito principal y específico sea la preservación y la conservación de documentación para las generaciones venideras.

Los grandes fondos no son forzosamente fondos de calidad, especialmente en el nuevo mundo digital. La adaptación de la colección a las necesidades de la comunidad local es más importante que su tamaño.

El tamaño de los fondos depende de numerosos factores, como el espacio, los recursos financieros, la población a la que atiende la biblioteca, la cercanía de otras bibliotecas, la función regional de los fondos, el acceso a los recursos electrónicos, la evaluación de las

necesidades locales, los índices de adquisición y eliminación y la política en materia de intercambio con otras bibliotecas.

#### **4.4.1 Criterios para los fondos**

Los principales criterios que se deben seguir respecto de los fondos son los siguientes:

- tener una gama de documentos bastante para satisfacer las necesidades de todos los miembros de la comunidad
- poseer los documentos en formatos que permitan que todos los miembros de la colectividad utilicen las bibliotecas públicas
- adquirir permanentemente títulos nuevos
- adquirir permanentemente libros nuevos
- abarcar un amplio abanico de obras de ficción y no ficción
- disponer de recursos en formato no impreso
- brindar acceso a recursos externos, como bibliotecas de otras instituciones, bases de datos electrónicas, sociedades locales, ministerios o el conocimiento y la cultura orales de la comunidad
- eliminar libros viejos, estropeados y anticuados, así como recursos en formato no impreso y fuentes de información que hayan perdido actualidad.

#### **4.5 Principios sobre el mantenimiento de los fondos**

Todas las bibliotecas públicas, independientemente de su tamaño, han de poseer materiales en diversos formatos. El mantenimiento de los fondos, por lo tanto, afecta a todos los materiales, sea cual sea su presentación. Aquellos a los que se pueda acceder libremente deberán estar en buenas condiciones y contener información actualizada. Un fondo de buena calidad, aunque pequeño, será más útil que otro mayor que contenga una gran proporción de libros viejos, estropeados y anticuados, y en el que los títulos más nuevos puedan perderse en medio de muchas obras mediocres. Al utilizar referencias anticuadas, se corre el riesgo de dar al usuario informaciones inexactas

Los materiales en soporte electrónico complementan las colecciones de libros y en ciertos ámbitos las pueden reemplazar. Las obras de referencia y las publicaciones periódicas en Internet y en CD son posibles alternativas a los formatos impresos.

##### **4.5.1 Adquisiciones y eliminaciones**

Los fondos de la biblioteca son un recurso dinámico. Exige una llegada constante de materiales nuevos y la salida de materiales antiguos para que sigan siendo importantes para la comunidad y tengan un nivel aceptable de actualidad.

Los índices de adquisiciones son más significativos que el tamaño de los fondos. Si bien suelen depender en gran medida del volumen del presupuesto, también pueden influir en ellos otros factores, por ejemplo, la cantidad de libros publicados en los idiomas locales, la población a que se atiende, el nivel de utilización, la diversidad multicultural y lingüística, la distribución por edades de la población, las necesidades especiales de las personas mayores o

con alguna discapacidad y el acceso a la información en línea. El tamaño y la calidad de los fondos deberán corresponder a las necesidades de la comunidad.

#### **4.5.2 Fondos de reserva**

Puede resultar necesario guardar un fondo de libros antiguos y menos utilizados en unas estanterías a las que los usuarios no tengan acceso directo y que sólo contengan libros a los que se les puede dar un uso actual o futuro y que no se pueden reemplazar ni encontrar en ningún otro formato, como colecciones temáticas que se consultan con regularidad, pero de manera poco frecuente, y obras de ficción agotadas. Los libros que contengan información anticuada o que estén deteriorados y se puedan reemplazar deberán ser eliminados y no mantenidos en un fondo de reserva. Es eficaz contar con una reserva en cooperación con otras bibliotecas. El mantenimiento de este fondo debe ser una actividad periódica y continua. La existencia de una gran diversidad de información en Internet y en las bases de datos electrónicas reduce la necesidad de mantener grandes fondos de reserva.

#### **4.5.3 Préstamo interbibliotecario**

Ninguna biblioteca puede ser autosuficiente en cuanto a sus fondos, por lo que un sistema de préstamo interbibliotecario eficiente y efectivo debe ser una parte esencial de la actividad de toda biblioteca pública. Un programa de intercambio de obras entre bibliotecas permite optimizar el uso de los fondos y proporciona a los usuarios una mayor variedad de títulos donde elegir.

### **4.6 Normas para los fondos de libros**

Las normas que se proponen a continuación se refieren a los fondos de libros y pueden variar en función de las circunstancias locales y financieras. Cuando los recursos sean muy limitados, estas normas se deben considerar como un objetivo y habrá que elaborar unas estrategias a medio y largo plazo para cumplirlas en el futuro.

- En líneas generales, los fondos deberán tener entre 1,5 y 2,5 libros por persona
- La cantidad mínima de obras del punto de servicios menor no deberá ser inferior a 2.500 obras.

En los fondos más reducidos, el material para los niños y las obras de ficción y de no ficción para adultos deben estar en porcentajes similares. En los fondos más grandes, el porcentaje de títulos de no ficción tenderá a aumentar. Estos porcentajes pueden diferir según las necesidades de la comunidad local y la función que desempeñe en ella la biblioteca pública. Se deben crear colecciones dedicadas a satisfacer las necesidades de los jóvenes (véanse las Directrices de la IFLA para servicios de biblioteca para jóvenes). En caso de que la biblioteca desempeñe una función educativa destacada, es probable que ésta se refleje en la composición de sus fondos.

Cuando no existen datos fidedignos sobre la población, se necesitan métodos alternativos para elaborar las normas. Para establecer pautas sobre la amplitud de los fondos, se pueden utilizar los datos relativos al tamaño estimado de la comunidad a la que atiende la biblioteca, la dimensión del edificio y el número de usuarios actuales y previstos. También se pueden utilizar comparaciones con otras bibliotecas de comunidades de tamaño y composición similares con el fin de determinar la dimensión de los fondos y los recursos necesarios para mantenerlos.

## 4.7 Normas sobre servicios de información electrónica

La elaboración de normas sobre servicios de información electrónica aún no está muy avanzada. Las existentes son las siguientes:

- ❖ En el Canadá se ha establecido una norma según la cual debe existir una computadora de acceso público por cada 5.000 personas
- ❖ En Inglaterra se ha recomendado recientemente que el total de computadoras públicas conectadas a una red de comunicación, contando las que dan acceso a catálogos en línea, no sea inferior a 0,7 por cada 1.000 personas
- ❖ En Queensland (Australia), se ha recomendado lo siguiente:

en poblaciones de hasta 50.000 habitantes, una computadora por cada 5.000 personas

en poblaciones de más de 50.000 habitantes, una computadora por cada 5.000 personas hasta llegar a las 50.000 y otra por cada 10.000 habitantes más.

Estas normas recomiendan que al menos la mitad de las computadoras públicas tengan conexión a Internet y a una impresora.

## 4.8 Programa de establecimiento de fondos de bibliotecas nuevas

En las zonas donde se pretenda edificar una nueva biblioteca, habrá que evaluar la demografía de la comunidad para determinar la composición inicial de los fondos. Se deberán adoptar normas locales y regionales que tengan en cuenta las variaciones de la población que utilizará la nueva biblioteca. Las pautas recomendadas a continuación se refieren a los libros y serán necesarias otras para diferentes soportes o formatos.

### 4.8.1 Fase de establecimiento

Conviene establecer unos fondos básicos en las bibliotecas nuevas para satisfacer las necesidades de la población general de la zona a la que vayan a atender. Una variedad y una cobertura suficientes de recursos para satisfacer las necesidades generales deberían ser el principal objetivo en esta fase, en lugar de una cobertura exhaustiva. Éste deberá ser el momento de máxima utilización del sistema de préstamo interbibliotecario para suplir los fondos en curso de formación. En algunos países, se utiliza material de centros nacionales o provinciales para complementar el fondo local.

En teoría, una nueva biblioteca debe contar con un fondo mínimo de 1 libro por persona.

Cuando no sea posible, se debe aplicar un plan de crecimiento modesto para que se alcancen esos fondos mínimos en un periodo de tres años. En esta fase se debe tener en cuenta igualmente el acceso a las fuentes de información electrónicas.

### 4.8.2 Fase de consolidación

El objetivo de esta fase es alcanzar un crecimiento del tamaño, la variedad y la calidad del fondo. Se tienen en cuenta las condiciones especiales de la población y se incrementan los fondos para satisfacer sus necesidades más profundas. Entra en juego el factor de la

eliminación de libros, por lo que el índice de crecimiento de los fondos se reduce a medida que las eliminaciones empiezan a compensar las adquisiciones.

Un objetivo modesto para un periodo de tres años sería llegar a poseer 2 libros por persona.

#### 4.8.3 Fase de estabilización

Los fondos satisfacen las necesidades de la comunidad en cuanto a calidad, variedad y cantidad. La calidad se mantiene cuando el índice de adquisición supera al de eliminación. Se incorporan nuevos formatos en los fondos a medida que están disponibles y se ofrece acceso a la mayor variedad posible de recursos mediante el uso de las tecnologías.

#### 4.8.4 Creación de contenidos

El servicio de bibliotecas debe convertirse en creador de contenidos y conservador de la documentación de la comunidad local. La creación de contenidos consiste en publicar folletos informativos y crear sitios en la Red que ofrezcan información sobre la institución o sus fondos impresos. De esa manera, se convierte en un portal electrónico, creando vínculos con páginas en la Red de utilidad para sus usuarios.

- ❖ Ocho bibliotecas públicas de Vejle (Dinamarca) cooperan en la creación de un sitio en la Red que informa de todos los acontecimientos culturales de la región. Asimismo, registra informaciones sobre más de 2.000 organizaciones locales y les permite anunciarse en este medio para promover sus actividades (<http://www.netopnu.dk>).

### 4.9 Índices de adquisiciones y eliminación

Para un fondo de libros de carácter general de una biblioteca pública, se pueden aplicar los siguientes índices de adquisiciones:

Población (habitantes)	Libros por persona/año	Libros por cada 1.000 habitantes/año
Menos de 25.000	0,25	250
Entre 25.000 y 50.000	0,225	225
Más de 50.000	0,20	200

Los ejemplos siguientes son indicativos de la dimensión del fondo de libros en comunidades de tamaños diferentes:

#### ***Ejemplo 1***

Biblioteca pública que atiende a 100.000 habitantes  
Fondo de libros medio de 200.000 ejemplares  
Índice de adquisiciones anuales de 20.000 ejemplares

#### ***Ejemplo 2***

Biblioteca pública que atiende a 50.000 habitantes  
Fondo de libros medio de 100.000 ejemplares  
Índice de adquisiciones anuales de 11.250 ejemplares

**Ejemplo 3**

Biblioteca pública que atiende a 20.000 habitantes

Fondo de libros medio de 40.000 ejemplares

Índice de adquisiciones anuales de 5.000 ejemplares

**4.9.1 Pequeñas bibliotecas y bibliotecas itinerantes**

Estos índices generales de adquisición pueden ser inapropiados para las necesidades de las bibliotecas pequeñas o itinerantes. Todas necesitan un fondo mínimo para ofrecer una variedad de libros suficiente en la que los usuarios puedan elegir. El índice de adquisiciones de 250 libros por cada 1.000 habitantes no tiene sentido en los puntos de servicio más pequeños cuyas limitaciones físicas pueden reducir los fondos por debajo del mínimo recomendado de 2.500 ejemplares. En estos casos, los índices de adquisición, de renovación o de intercambio habrán de establecerse según el tamaño de los fondos en lugar de según la población a la que se atiende, y ser del 100% o más al año. En estas situaciones, es esencial un sistema de préstamo interbibliotecario eficaz.

**4.9.2 Colecciones especiales**

Los índices generales de adquisición y eliminación pueden no ser pertinentes para ciertas partes de los fondos, para colecciones concretas o cuando existan circunstancias peculiares. En tales casos, la política de los fondos ha de reflejar estas necesidades especiales. Estos son algunos ejemplos de dichas excepciones:

- recursos autóctonos – la biblioteca pública debe desempeñar una función en lo tocante al mantenimiento y la promoción de colecciones de recursos relacionados con la cultura autóctona y a dar acceso a ellos
- documentación sobre la historia local – se deberá recopilar y conservar materiales relacionados con la historia de la localidad y ponerlos a la disposición de los usuarios
- las bibliotecas de las comunidades en las que haya un elevado porcentaje de miembros de un grupo determinado, por ejemplo, niños, jubilados, jóvenes, pueblos autóctonos, minorías étnicas o desempleados, deberán reflejar las necesidades de estas colectividades en sus fondos y servicios
- colecciones de obras de referencia – puede ser necesario conservar obras de referencia de cierta antigüedad para ofrecer unos datos históricos a los investigadores.

## Capítulo 5

### Recursos humanos

*“La biblioteca pública deberá organizarse eficazmente y deberán mantenerse parámetros profesionales de funcionamiento.*

*El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos. Es indispensable su formación permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados.”*

(Manifiesto IFLA/UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas. 1994)

#### **5.1 Introducción**

El personal es un recurso de vital importancia en el funcionamiento de una biblioteca. Los gastos de personal suelen representar una elevada proporción de su presupuesto. Para prestar servicios óptimos a la comunidad es necesario mantener un personal capacitado y muy motivado a fin de utilizar eficazmente los recursos de la biblioteca en respuesta a las demandas de la comunidad. El personal deberá ser el suficiente para asumir esas responsabilidades.

La administración del personal bibliotecario es por sí sola una importante tarea. Todo el personal deberá tener un conocimiento exhaustivo de la política del servicio de bibliotecas, tareas y responsabilidades bien definidas, condiciones de empleo y salarios adecuadamente reglamentados y competitivos con los de otros empleos similares.

#### **5.2 Las competencias del personal bibliotecario**

La biblioteca pública presta servicios a todos los miembros de la comunidad, cuyas necesidades son variadas y cambiantes. El personal de una biblioteca pública deberá contar con una serie de aptitudes y cualidades, entre ellas sociabilidad, conciencia social, capacidad de trabajar en equipo y dominio y competencia con respecto a las prácticas y procedimientos de la institución. Las cualidades y aptitudes fundamentales requeridas para el personal de una biblioteca pública se pueden definir como sigue:

- la capacidad de comunicar positivamente con otras personas
- la capacidad de comprender las necesidades de los usuarios
- la capacidad de cooperar con personas y grupos en la comunidad
- el conocimiento y la comprensión de la diversidad cultural
- el conocimiento del material que constituye los fondos de la biblioteca y el modo de acceder a él
- el conocimiento de los principios del servicio público y la adhesión a ellos
- la capacidad de trabajar con otros para prestar servicios de biblioteca eficaces
- aptitudes de organización con flexibilidad para definir cambios y ponerlos en práctica
- imaginación, amplitud de miras y apertura a nuevas ideas y prácticas
- facilidad para modificar los métodos de trabajo a fin de responder a situaciones nuevas
- el conocimiento de las tecnologías de la información y la comunicación.

### 5.3 Categorías de personal

En las bibliotecas públicas se encuentran las siguientes categorías de personal:

- bibliotecarios titulados
- auxiliares de biblioteca
- personal especializado
- personal de apoyo.

En algunos países existe la categoría adicional de técnico bibliotecario, o paraprofesional, que tiene un nivel de calificación intermedio.

El personal de todas las categorías puede ser nombrado para trabajar a jornada completa o a jornada parcial. En algunos países, dos o más personas comparten un único puesto, práctica denominada “puesto compartido”. Esta modalidad brinda la oportunidad de nombrar y conservar personal experimentado que no puede trabajar a jornada completa.

#### 5.3.1 Bibliotecarios titulados

Los bibliotecarios titulados son profesionales que han cursado estudios de biblioteconomía e información de grado universitario o de posgrado. Un bibliotecario concibe, planifica, organiza, pone en práctica, administra y evalúa servicios y sistemas de bibliotecas y de información para responder a las necesidades de los usuarios de las bibliotecas y los servicios de información de la comunidad. Estas tareas abarcan la ampliación de los fondos, la organización y la explotación de los recursos, la prestación de asesoramiento y asistencia a los usuarios para encontrar y utilizar la información y la creación de sistemas que faciliten el acceso a los recursos de la biblioteca. Los bibliotecarios titulados mantienen contactos regulares con los miembros de la comunidad a los que atienden. En el desempeño de sus funciones, el personal competente en ámbitos específicos, por ejemplo los bibliotecarios para niños, los especialistas en información y los bibliotecarios especializados en referencias, deben formar parte del equipo profesional.

A continuación se enumeran algunas de las tareas del bibliotecario titulado. La lista no es exhaustiva, ni es probable que el bibliotecario titulado realice todas estas actividades simultáneamente:

- analizar las necesidades de la comunidad en materia de documentación e información
- formular y aplicar políticas para ampliar los servicios
- planificar servicios destinados al público y participar en su prestación
- obtener y presentar información
- responder a las solicitudes de referencias e información utilizando el material apropiado
- ayudar a los usuarios a utilizar los recursos y la información de la biblioteca
- ampliar los servicios para responder a las necesidades de grupos especiales, como por ejemplo los niños

- crear y mantener bases de datos para atender las necesidades de la biblioteca y sus usuarios
- concebir servicios y sistemas bibliotecarios y de información para responder a las necesidades del público
- elaborar políticas y sistemas de adquisición de recursos para la biblioteca
- administrar y manejar sistemas de biblioteca e información
- catalogar y clasificar el material de la biblioteca
- promover los servicios de la biblioteca
- evaluar los servicios y sistemas de la biblioteca y su rendimiento
- seleccionar, evaluar, administrar y capacitar al personal
- elaborar presupuestos
- encargarse de la planificación estratégica
- participar en la planificación del diseño y la organización interna de bibliotecas nuevas y restauradas y de bibliotecas móviles
- mantenerse al día de los adelantos en curso en la biblioteconomía y los servicios de información, comprendidas las tecnologías pertinentes.

### **5.3.2 Auxiliares de biblioteca**

Las responsabilidades del auxiliar de biblioteca incluyen las funciones rutinarias de préstamo y tareas operativas de la biblioteca como la devolución del material a los estantes, la verificación del material en los estantes, el procesamiento de los materiales de la biblioteca, el registro de datos, la ordenación de fichas, el apoyo de secretaría y las consultas de lectores de nivel básico. Los auxiliares de biblioteca constituyen el personal con el que el público está más frecuentemente en contacto. Por consiguiente, es esencial que tengan un alto nivel de sociabilidad y aptitud de comunicación y reciban una formación apropiada.

### **5.3.3 Personal especializado**

Los grandes servicios de bibliotecas públicas pueden emplear personal especializado para funciones específicas, por ejemplo, administradores de sistemas informáticos y personal administrativo, financiero, de capacitación y de comercialización. El personal especializado puede tener una calificación en su especialidad antes que en biblioteconomía.

### **5.3.4 Personal de apoyo**

El personal de apoyo comprende los encargados de la vigilancia y la limpieza, los chóferes y el personal de seguridad. Cumplen importantes funciones que contribuyen al buen funcionamiento de la biblioteca, y se han de considerar parte integrante del personal.

### **5.3.5 La composición del personal**

La composición del personal deberá reflejar en la medida de lo posible la configuración de la población a la que atiende. Por ejemplo, en las comunidades en que numerosas personas pertenecen a un grupo étnico determinado, el personal de la biblioteca deberá comprender miembros de ese grupo. Esto demuestra que la biblioteca es un servicio destinado a todos los

miembros de la comunidad local y contribuirá a atraer usuarios de todos los sectores del público.

#### **5.4 Normas éticas**

El personal de la biblioteca pública tiene la responsabilidad de mantener elevadas normas éticas en su trato con el público, otros miembros del personal y organizaciones externas. Todos los miembros del público han de ser tratados en pie de igualdad y no se deben escatimar esfuerzos para que la información proporcionada sea lo más completa y exacta posible. Los bibliotecarios no deben permitir que las actitudes y opiniones del personal determinen a qué miembros del público se ha de atender y qué materiales se seleccionan y exponen. El público debe tener confianza en la imparcialidad del personal de la biblioteca para que ésta responda a las necesidades de todos los miembros de la comunidad. En algunos países las asociaciones de bibliotecas han elaborado códigos éticos, que se pueden utilizar como modelo para introducir códigos análogos en otros lugares. El sitio en la Red IFLA/FAIFE contiene detalles de más de 20 códigos éticos de bibliotecarios de distintos países (<http://www.faife.dk/ethics/codes.htm>).

#### **5.5 Las tareas del personal bibliotecario**

El funcionamiento de una biblioteca debe ser un esfuerzo colectivo basado en una estrecha relación de colaboración entre todos los miembros del personal. Es importante, empero, asignar a los empleados tareas principalmente vinculadas a sus aptitudes y calificaciones. Por ejemplo, el hecho de que bibliotecarios profesionales se encarguen regularmente de los servicios rutinarios de préstamo es un desaprovechamiento de los escasos recursos. Por la misma razón, no es necesario que haya un bibliotecario titulado en cada biblioteca, independientemente de su dimensión o de su índice de circulación. Las pequeñas bibliotecas abiertas durante un horario limitado no necesitan la presencia continua de un bibliotecario profesional. No obstante, deben estar bajo la supervisión de un empleado calificado. Todos los usuarios deben tener la posibilidad de acceder a un bibliotecario profesional. Los empleados deben recibir un contrato escrito en el momento de su designación, en el que se especifiquen claramente sus tareas y responsabilidades, que no deberán modificarse sin consulta previa con el empleado interesado.

#### **5.6 Dotación de personal**

La cantidad de empleados requerida en cada servicio bibliotecario depende de diversos factores, por ejemplo, la cantidad de edificios que abarca, su dimensión y disposición, la cantidad de secciones en cada edificio, el nivel de utilización, los servicios prestados fuera de la biblioteca y los requisitos en materia de personal especializado. El hecho de que algunos servicios sean prestados o complementados por un organismo central, regional o nacional repercutirá en la dotación de personal necesaria en el plano local. La cuantía de los recursos disponibles es también un factor decisivo. Habida cuenta de estas variables y de otras diferencias locales, se recomienda la siguiente dotación de personal básica (con exclusión del personal de apoyo):

- El equivalente de un empleado a jornada completa por cada 2.500 habitantes
- Los bibliotecarios titulados deberán constituir la tercera parte del personal (con exclusión del personal de apoyo).

Estos son niveles recomendados básicos, que variarán en función de las circunstancias locales. Cuando no se disponga de cifras fiables sobre la población, la dotación de personal podrá estar relacionada con la dimensión de la biblioteca, la variedad de los servicios que presta y el número de usuarios. Otro método para determinar la dotación de personal apropiada de un servicio bibliotecario consiste en realizar comparaciones tomando como referencia bibliotecas de dimensión y características similares.

## **5.7 Instrucción de los bibliotecarios**

Los bibliotecarios titulados deben haber realizado estudios universitarios o de posgrado en biblioteconomía e información en una escuela de biblioteconomía. Para que se mantengan al corriente de los últimos adelantos, los bibliotecarios deberán recibir cursillos de perfeccionamiento profesional permanente de carácter formal e informal. Es importante que los bibliotecarios públicos mantengan vínculos estrechos con la escuela de biblioteconomía de su país y tengan pleno conocimiento del contenido de los cursos. En la medida de lo posible deberán participar en la labor de la escuela, por ejemplo, realizando ponencias, ayudando a entrevistar a posibles futuros alumnos y otras formas de cooperación apropiadas.

## **5.8 Capacitación**

La capacitación es un elemento vital de las actividades de una biblioteca pública. Debe existir un programa planificado y permanente de capacitación para el personal en todos los niveles, destinado a los empleados que trabajan a jornada completa o a jornada parcial. La rápida evolución de la tecnología de la información acentúa aún más la necesidad de una capacitación periódica, y los programas de formación deben tener en cuenta la importancia del trabajo en red y del acceso a otras fuentes de información. El personal especializado y de apoyo debe recibir una formación inicial sobre las funciones y la finalidad de la biblioteca pública y sobre el contexto en que funciona.

En la elaboración del presupuesto relativo a la instalación de nuevos sistemas, habrá que incluir un elemento para la formación. En los grandes servicios de bibliotecas se debe crear un puesto de responsable de la formación encargado de planificar y poner en práctica el programa de capacitación. Para que se disponga de fondos para la capacitación, habrá que asignar un porcentaje fijo del presupuesto a esa función.

- Se recomienda asignar a la capacitación del 0,5% al 1% del presupuesto total de la biblioteca.

Este nivel de financiación de la capacitación deberá mantenerse cuando se reduzca el presupuesto, ya que la necesidad de personal bien formado es muy importante en esas circunstancias.

### **5.8.1 Tutorías**

Un método eficaz y económico de capacitación es el sistema de tutorías. Los empleados nuevos trabajan con un colega más experimentado que los asesora y forma. El tutor debe estar en condiciones de asesorar al nuevo empleado sobre cuestiones relacionadas con su trabajo y empleo. Se deberá mantener una lista de control de la capacitación facilitada por el tutor a fin de garantizar que se lleve a cabo efectivamente.

### **5.8.2 Contactos**

Además de la capacitación en el servicio, se debe dar al personal la posibilidad de asistir a cursos y conferencias que mejoren su capacidad de realizar su trabajo. Se debe alentar a los empleados a ser miembros activos de la asociación de bibliotecarios pertinente ya que así se crean vínculos con otros empleados de bibliotecas y brinda ocasiones de intercambiar ideas y experiencias. También se pueden organizar intercambios de empleados con otras bibliotecas, sea del mismo país o con una biblioteca similar de otro país, lo que puede constituir una experiencia valiosa para todos los participantes.

### **5.9 Evolución profesional**

Para motivar y conservar al personal capacitado, se han de brindar oportunidades de avance profesional al personal en todos los niveles. Se debe establecer un sistema de evaluación del rendimiento que proporcione al personal una evaluación de su desempeño y orientación para mejorar y ampliar sus competencias, además de darle la posibilidad de analizar sus avances profesionales.

### **5.10 Condiciones laborales**

Todo el personal de la biblioteca debe gozar de condiciones laborales satisfactorias y las condiciones de empleo deben fijarse claramente en el contrato que se entrega a los nuevos empleados en el momento de su nombramiento. Los salarios deben ser apropiados en función del trabajo realizado y ser competitivos con los que corresponden a otros empleos similares en la comunidad.

#### **5.10.1 Higiene y seguridad**

La higiene y la seguridad del personal deben ser altamente prioritarias y se deben establecer políticas y procedimientos para reducir los riesgos. Se deberán tomar en consideración los siguientes aspectos:

- condiciones laborales satisfactorias del personal
- mobiliario y equipo de diseño ergonómico
- disponibilidad de ayudas técnicas para los empleados que tienen necesidades especiales y discapacidades
- elaboración de planes de evacuación y su experimentación periódica
- eliminación urgente de los riesgos detectados en materia de higiene y seguridad
- verificación de que todo el equipo y el cableado se ajustan a las normas de seguridad reconocidas
- establecimiento de un comité de higiene y seguridad del personal
- nombramiento y capacitación de personal como oficiales de primeros auxilios y encargados de la prevención de incendios

- suministro de dispositivos de seguridad al personal, en especial al que trabaja de noche o fuera de la biblioteca
- suministro de una formación avanzada en conducción para el personal que conduce los vehículos de la biblioteca
- ropa de protección, cuando sea necesario
- limitación del peso de las cajas de cartón y cargas en los carros en que se transportan libros.

Las bibliotecas públicas suelen estar abiertas durante horarios prolongados, incluso de noche y en los fines de semana. Al establecer los horarios de trabajo del personal, no se deberán escatimar esfuerzos para que le deje tiempo libre suficiente para sus actividades sociales. Es esencial mantener e impulsar buenas relaciones de trabajo con el personal.

### **5.10.2 Comportamiento antisocial**

En cualquier edificio al que el público tiene libre acceso, el personal se encontrará ocasionalmente con usuarios cuyo comportamiento es desagradable o antisocial. El personal debe estar capacitado para hacer frente a esas situaciones y contar con sistemas de alarma que puedan alertar a otros empleados. El personal directivo debe estar inmediatamente disponible para ayudar a los empleados y se deben mantener registros completos de esos incidentes. Habrá que establecer un sistema de apoyo en el que participen otros empleados y personas de otros organismos, por ejemplo trabajadores sociales, a fin de ayudar al personal de la biblioteca en estas circunstancias.

### **5.11 Voluntarios**

Cuando una biblioteca recurre a la asistencia de voluntarios de la comunidad para ayudar al personal de la biblioteca, se debe establecer una política por escrito en la que se definan las tareas de los voluntarios y su relación con el funcionamiento y el personal de la biblioteca. No se debe utilizar a los voluntarios como sustitutos del personal asalariado.

## Capítulo 6

### Gestión y comercialización de las bibliotecas públicas

*"Ha de formularse una política clara que defina objetivos, prioridades y servicios en relación con las necesidades de la comunidad local. La biblioteca pública ha de organizarse eficazmente y mantener parámetros profesionales de funcionamiento".*

(Manifiesto IFLA/UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas, 1994)

#### 6.1 Introducción

Una biblioteca pública que funciona satisfactoriamente es una organización dinámica que colabora con otras instituciones y con individuos para prestar diversos servicios de biblioteca y de información en respuesta a las necesidades variadas y cambiantes de la comunidad. Para ser eficaz, necesita administradores experimentados, flexibles y bien preparados y personal capaz de utilizar distintas técnicas de gestión. El presente capítulo se refiere a los elementos esenciales de la gestión de una biblioteca pública.

#### 6.2 Competencias en materia de gestión

La administración de una biblioteca pública requiere varias competencias distintas:

- capacidad de dirección y motivación
- mantenimiento de relaciones eficaces con los órganos rectores y de financiación
- planificación y elaboración de políticas
- creación y mantenimiento de redes con otras organizaciones
- negociaciones relativas al presupuesto y gestión del mismo
- administración de los recursos bibliotecarios
- gestión del personal
- planificación y realización de sistemas de biblioteca
- la gestión del cambio
- comercialización y promoción
- enlace con la comunidad y sensibilización.

##### 6.2.1 Capacidad de dirección y motivación

Los administradores de bibliotecas cumplen una función esencial en la promoción del valor de las bibliotecas públicas como parte integrante de una infraestructura internacional, nacional y local. Deben promocionar a las bibliotecas públicas ante los responsables de la formulación de políticas y los principales interesados en todos los niveles a fin de que sean conscientes de la importancia de las bibliotecas públicas y de obtener una financiación adecuada para su mantenimiento y desarrollo. Los administradores de bibliotecas deben velar por que las autoridades competentes estén al corriente de los últimos adelantos que pueden repercutir en los servicios de las bibliotecas públicas y por que tengan conciencia de que el servicio de bibliotecas es un elemento fundamental para facilitar el acceso a nuevos servicios.

Los administradores de bibliotecas son responsables de la motivación del personal y les incumbe aportar energía, vitalidad y vigor al servicio y a su personal. Desempeñan asimismo un papel decisivo a la hora de administrar la evolución de la infraestructura y de asegurar una utilización óptima de los recursos, comprendida la tecnología de la información, a fin de que el servicio de bibliotecas atienda las necesidades de la comunidad en materia de bibliotecas e información.

### **6.2.2 Relaciones con los órganos rectores y de financiación**

Para alcanzar sus objetivos, la biblioteca publica necesita una financiación suficiente y sostenida. Es muy importante que los administradores de bibliotecas establezcan y mantengan una relación estrecha y positiva con los órganos que gobiernan los servicios de bibliotecas y proporcionan su financiación. En calidad de directores de bibliotecas públicas, los administradores de bibliotecas deben tener acceso directo a la junta o comité directamente responsable de dicho servicio y participar en él. Al margen de las reuniones oficiales, deberá haber contactos oficiosos periódicos entre los administradores de bibliotecas y los miembros del órgano rector, a los que se deberá mantener informados sobre los servicios bibliotecarios y la evolución presente y futura.

### **6.2.3 Planificación y elaboración de políticas**

La planificación permite que:

- la biblioteca atienda las necesidades de la comunidad
- el órgano rector, la dirección y el personal comprendan lo que la biblioteca procura lograr
- los fondos de la comunidad se gasten de un modo eficaz y responsable
- se mantenga la continuidad del servicio independientemente de los cambios en el personal
- la biblioteca amplíe las expectativas de la comunidad a medida que se crean nuevos servicios
- la biblioteca pueda adecuarse eficazmente al cambio.

Es necesario definir las finalidades de la biblioteca publica, sus objetivos a corto y largo plazo, así como de las estrategias y de evaluación de su rendimiento para una prestación equitativa, eficaz y eficiente de servicios de bibliotecas accesibles a todos los sectores de la comunidad. Los planes estratégicos y operativos deben ser formulados, documentados y aprobados.

La planificación no debe efectuarse de forma aislada, sino en concertación con los órganos rectores y de financiación, el personal de la biblioteca y los clientes reales y la potencia. Un plan estratégico debe centrarse en el usuario a incluir los siguientes elementos:

- análisis de los resultados
- examen de las necesidades
- definición de prioridades y objetivos a corto plazo '
- elaboración de estrategias para alcanzar los objetivos
- determinación de los factores esenciales para obtener buenos resultados
- asignación del presupuesto
- distribución de los recursos para lograr un rendimiento óptimo

- medición y evaluación del rendimiento de los insumos y productos
- revaluación de las necesidades y políticas.

#### **6.2.4 Planificación operativa**

Hace falta un plan operativo gracias al cual las actividades del servicio de bibliotecas se centren en respetar las prioridades y los objetivos definidos en el plan estratégico; deberá tener en cuenta los siguientes elementos:

- la prioridad otorgada al servicio a los usuarios
- el respeto de las prioridades y los objetivos del plan estratégico
- la formulación de los elementos operativos de las estrategias convenidas
- la elaboración de objetivos claramente definidos con plazos prudenciales y que se puedan respetar
- la definición de los resultados que se pueden obtener habida cuenta de los insumos
- la participación del personal de bibliotecas que realiza las actividades
- la asignación de responsabilidades a determinados empleados para alcanzar los resultados esperados
- un programa de seguimiento, evaluación y modificación periódicos del plan.

Se pueden necesitar reglamentos o una legislación local, políticas y procedimientos específicos que habrá que formular y documentar adecuadamente y comunicar a todos los interesados. Los planes de promoción y comercialización, el estudio del mercado, los análisis de las necesidades de la comunidad y las encuestas de los usuarios y no usuarios deben formar parte del proceso de gestión.

En la planificación de las actividades futuras se deberá recomendar cambios positivos y flexibilidad con objeto de reducir al mínimo las repercusiones de la transición en los servicios, el personal y los usuarios. Para lograr un cambio efectivo, todos los interesados deben participar en el proceso de cambio.

### **6.3 Creación y mantenimiento de redes**

Los administradores de bibliotecas deben velar por que se establezcan y mantengan redes en los planos nacional, regional y local, utilizando cuando proceda las tecnologías de la información y la comunicación, lo cual permite poner a disposición del usuario a nivel local una amplísima variedad de recursos. Los administradores de bibliotecas deberán asimismo establecer buenas relaciones de trabajo con otros organismos de la comunidad, por ejemplo, escuelas, otras dependencias oficiales locales y organizaciones de voluntarios en beneficio de los usuarios, y confirmar la función central de la biblioteca pública en la actividad comunitaria. Los administradores de bibliotecas deben siempre que sea posible de que la biblioteca cumpla una función activa y positiva en la estructura general de la organización de la que depende.

### **6.4 Administración financiera**

La administración y la planificación financieras son fundamentales para que la biblioteca funcione con eficiencia (obteniendo resultados óptimos), de modo económico (al menor costo) y con eficacia (dando máximos beneficios). Para alcanzar estos objetivos los administradores de bibliotecas deberán:

- buscar maneras de aumentar los niveles de financiación de fuentes oficiales nacionales, estatales o locales o de otra índole
- elaborar planes de actividades de 3 a 5 años a partir de los planes a largo plazo de la biblioteca, comprendidas propuestas relativas a los fondos necesarios
- asignar fondos para respaldar actividades definidas en la declaración de política general de la biblioteca y basadas en las prioridades determinadas previamente
- establecer relaciones de colaboración, según proceda, con miras a la adquisición colectiva a fin de aprovechar al máximo el dinero disponible
- efectuar una evaluación de los costos por actividades a fin de determinar el costo de las actividades y programas y de facilitar la planificación futura
- mantener una política encaminada a la renovación sostenible de los locales y el equipo
- evaluar y aplicar técnicas automatizadas cuando sea posible a fin de mejorar la eficiencia y la eficacia
- implantar sistemas destinados a que todos los empleados que tengan responsabilidades en materia de presupuesto rindan cabalmente cuentas de los gastos efectuados con cargo a los fondos de los que son responsables
- mejorar la productividad y la eficiencia del personal.

## **6.5 Administración de los recursos de la biblioteca**

Un elemento importante del presupuesto de una biblioteca es el gasto en materiales bibliotecarios. Los administradores de bibliotecas deberían velar por que esos fondos se gasten de modo apropiado y de conformidad con las prioridades convenidas de la biblioteca, y por que los materiales se conserven y estén disponibles de modo que el usuario de la biblioteca pueda aprovecharlos al máximo.

## **6.6 Gestión del personal**

El personal de bibliotecas es un elemento decisivo de los recursos de éstas, y sus salarios representan habitualmente la parte mas importante del presupuesto de la institución. Es esencial que la gestión del personal sea receptiva, coherente y basada en principios racionales para que se trabaje con la máxima eficacia y con altos niveles de motivación y satisfacción en el empleo. A continuación se mencionan varios elementos importantes de la gestión del personal:

- un procedimiento equitativo de nombramiento del personal. Se deben elaborar los requisitos de cada puesto de trabajo y de la persona que se busca antes de anunciar una vacante. Las entrevistas se deben realizar de modo equitativo para todos los candidatos. Los nombramientos deben basarse exclusivamente en criterios profesionales y en la adecuación al puesto, y no debe influir en ellos ningún otro factor;
- es muy importante que exista una buena comunicación entre los empleados en todos los niveles. Los administradores deben analizar periódicamente los sistemas de comunicación interna a fin de cerciorarse de que el personal está bien informado sobre las políticas y procedimientos del servicio de bibliotecas;
- se debe dar al personal la posibilidad de participar en la elaboración de la política general y los procedimientos operativos. Hay que fomentar el espíritu de iniciativa

para aprovechar al máximo las competencias y la experiencia del personal. Al tomar parte en el proceso de adopción de decisiones, los empleados percibirán como "suyas" las políticas y los procedimientos del servicio;

- se pueden adoptar los principios de la acción afirmativa, comprendida la creación de puestos asignados a sectores con necesidades especiales.

## **6.7 Planificación y puesta en práctica de sistemas bibliotecarios**

Para sacar el máximo partido de los recursos la biblioteca publica necesitará implantar diversos sistemas, por ejemplo el control de los préstamos, la gestión financiera y las comunicaciones internas. Los administradores de bibliotecas deben velar por que se introduzcan sistemas apropiados recurriendo, de ser necesario, a personal especializado para su elaboración. Se deberá impartir al personal una formación apropiada para la utilización de esos sistemas, cuya eficacia se deberá analizar periódicamente.

## **6.8 La gestión del cambio**

Al igual que muchas otras entidades, las bibliotecas públicas atraviesan un periodo de cambio sin precedentes y que proseguirá, de resultas de la rápida evolución de la tecnología de la información y de los cambios sociales y demográficos. Este contexto brinda inmensas oportunidades a la biblioteca publica, puesto que el suministro de información es una de sus principales funciones. También plantea tareas y problemas nuevos a los administradores y al personal para que el cambio se pueda realizar con la máxima eficacia y con la menor tensión posible entre el personal y en la organización. Los administradores de bibliotecas deben conocer los problemas que genera el cambio continuo y profundo y elaborar métodos para resolverlos.

### **6.8.1 Planificación para el futuro**

Los administradores de bibliotecas deben estar al corriente de los adelantos que se producen tanto en la biblioteconomía como en otros terrenos y que pueden tener repercusiones en la evolución de los servicios. Deben dedicar tiempo a leer y estudiar a fin de poder prever los efectos de los cambios, en especial tecnológicos, sobre la futura configuración del servicio. También deben velar por que los responsables de la formulación de políticas y los demás empleados se mantengan informados de la evolución en curso y previsible.

## **6.9 Delegación de responsabilidades**

Los administradores de bibliotecas encargados de un servicio público son en última instancia responsables de éste, junto con el órgano rector, aunque todos los empleados de bibliotecas responsables de algún tipo de recursos, ya sean materiales, personal o locales, desempeñan una función de gestión, situación que deben reconocer tanto los administradores de bibliotecas como los propios empleados. Se debe impartir a éstos una formación administrativa apropiada y hacerlos participar en la elaboración de la política general de la biblioteca siempre que sea posible. La responsabilidad directiva se deberá delegar al personal en un nivel inferior apropiado. Habría que esclarecer qué responsabilidades se delegan y cuál es el mecanismo de rendición de cuentas a los directivos superiores, y se debe impartir formación al personal para que pueda asumir con eficiencia las responsabilidades que se le

hayan confiado. Un sistema planificado de delegación de responsabilidades saca el máximo partido de las competencias y la experiencia de un amplio abanico de empleados y ofrece posibilidades de avance profesional. Aumenta asimismo el número de personas que participan plenamente en la definición y el funcionamiento del servicio de bibliotecas, acrecienta la satisfacción profesional y prepara al empleado para el ascenso cuando surgen oportunidades.

## **6.10 Instrumentos de gestión**

En una biblioteca pública se puede utilizar una amplia gama de instrumentos de gestión. Su pertinencia dependerá de varios factores, por ejemplo, el contexto cultural, la dimensión y el carácter del servicio, el estilo de gestión de otros departamentos de la misma institución y la experiencia y la financiación disponibles, pero los siguientes son importantes para las bibliotecas públicas en casi todas las situaciones:

- análisis de las necesidades de la comunidad
- seguimiento y evaluación
- medición del rendimiento.

### **6.10.1 Análisis de las necesidades de la comunidad**

Para prestar servicios que correspondan a las necesidades de toda la comunidad, la biblioteca pública debe establecer el alcance de esas necesidades. Como las necesidades y las expectativas cambian, será preciso repetir periódicamente este proceso, tal vez cada cinco años. La evaluación de las necesidades de la comunidad es un proceso en el que la biblioteca acopia información detallada sobre la comunidad local y sus necesidades en materia de biblioteca a información. La planificación y la elaboración de políticas se basan en los resultados de esta evaluación, lo que permite adecuar los servicios a las necesidades. En algunos países, la preparación y la evaluación de las necesidades de la comunidad es un requisito reglamentario de la autoridad local. La información que se ha de recabar incluirá:

- información sociodemográfica sobre la comunidad local, por ejemplo, distribución por edades y por sexos, diversidad étnica y nivel de instrucción
- datos sobre los organismos existentes en la comunidad, por ejemplo, establecimientos educativos, centros de salud, hospitales, establecimientos penitenciarios y agrupaciones de voluntarios
- información sobre las empresas y los comercios en la localidad
- la zona de influencia de la biblioteca, esto es, donde viven los usuarios de la biblioteca en relación con esta
- la red de transportes en la comunidad
- los servicios de información que prestan otros organismos de la comunidad.

Esta lista no es exhaustiva y habrá que efectuar más investigaciones para determinar qué información se precisa para preparar la evaluación de las necesidades de la comunidad en cada situación. Ahora bien, el principio de preparar una descripción de la comunidad que permita al bibliotecario y al órgano rector planificar el establecimiento y la promoción de los

servicios en función de las necesidades de la comunidad es importante sea cual fuere el contexto local. La evaluación deberá complementarse con encuestas periódicas de los clientes a fin de averiguar qué servicios de biblioteca e información desea el público, en qué nivel, y de qué modo juzgan los servicios que reciben. Realizar una encuesta es un trabajo especializado y, cuando se disponga de recursos, se obtendrá un resultado más objetivo si se encomienda la encuesta a un organismo externo.

### **6.10.2 Seguimiento y evaluación**

Mientras los servicios de bibliotecas avanzan hacia sus objetivos, la dirección debe asumir la responsabilidad del control financiero y el seguimiento y la evaluación de las actividades de la biblioteca. Debe supervisar continuamente el desempeño del servicio a fin de cerciorarse de que las estrategias y los resultados operativos están alcanzando los objetivos fijados. Habrá que elaborar estadísticas a lo largo del tiempo para determinar tendencias. Las encuestas sobre las necesidades de la comunidad y su satisfacción así como los indicadores de resultados son instrumentos valiosos para el seguimiento de los logros de la biblioteca. Se deberán elaborar técnicas para medir la calidad de los servicios prestados y sus repercusiones en la comunidad. Será preciso evaluar periódicamente todos los programas y servicios a fin de comprobar si:

- logran los objetivos y las metas declaradas de la biblioteca
- se llevan a cabo regularmente
- responden a las necesidades de la comunidad
- pueden adaptarse a las necesidades cambiantes
- requieren mejoras, una nueva orientación o un replanteamiento
- cuentan con suficientes recursos
- son eficaces en función del costo.

También es necesaria una evaluación y una revisión constantes de los procedimientos y procesos de la biblioteca, para incrementar su eficiencia y eficacia.

### **6.10.3 Indicadores de resultados**

La existencia de informaciones fiables sobre el rendimiento de la biblioteca es un instrumento necesario para evaluar y mejorar la eficiencia, la eficacia y la calidad del servicio. El acopio de datos estadísticos sobre los recursos, el personal, los servicios, los préstamos, las actividades, etc. facilitará información para la planificación y la rendición de cuentas y ayudará a la dirección a adoptar decisiones fundamentadas.

Se pueden utilizar los siguientes indicadores esenciales de resultados para evaluar y seguir el logro de los objetivos de la biblioteca:

Indicadores relativos al uso

- cantidad de préstamos por persona
- número total de visitas a la biblioteca por persona
- porcentaje de los afiliados a la biblioteca respecto de la población
- cantidad de préstamos por artículo
- consultas sobre referencias por persona
- cantidad de préstamos por hora de apertura

- cantidad de conexiones a los servicios electrónicos y consultas de otros materiales no impresos.

#### Indicadores sobre los recursos

- total de fondos por habitante
- suministro de terminales/computadoras personales por habitante
- suministro de computadoras de acceso público en línea (OPAC) por habitante.

#### Indicadores relativos a los recursos humanos

- porcentaje de empleados a jornada completa respecto de la población
- proporción de personal profesional en relación con la población
- proporción de empleados a jornada completa en relación con la utilización de la biblioteca.

#### Indicadores relativos a la calidad

- encuestas de satisfacción de los usuarios
- consultas atendidas.

#### Indicadores relativos a los costos

- costos unitarios de las funciones, los servicios y las actividades
- gastos de personal por funciones, por ejemplo, libros procesados, programas
- gasto total por habitante, por afiliado, por visitante, por tipo de servicio, etc.

#### Indicadores comparativos

- datos estadísticos de referencia comparados con otros servicios de biblioteca, pertinentes, análogos, en los planos internacional, nacional y local.

Además del acopio y el análisis de estadísticas sobre insumos y productos, se han de establecer las necesidades no declaradas de los no usuarios mediante estudios de mercado, utilizando en particular grupos específicos y encuestas comunitarias.

Cuando no se dispone de estadísticas fiables sobre la población es más difícil elaborar indicadores fiables de resultados. Se puede recurrir a los totales estimados de habitantes, la comparación de los costos con las estadísticas relativas a usuarios y visitantes y los análisis funcionales comparados con otras bibliotecas de características similares.

#### **6.10.4 Medición del rendimiento**

La medición del rendimiento se viene utilizando en las bibliotecas públicas desde hace unos años. Se establecen mediciones o indicadores de resultados a fin de evaluar los insumos de las bibliotecas, esto es, los recursos dedicados al conjunto de los servicios o a algunos de ellos, y el producto, a saber, lo que se obtiene como resultado de la actividad realizada. Por ejemplo, la creación de un servicio de consultas para los usuarios requiere aportar personal, materiales, equipo y espacio. El producto es la cantidad de consultas recibidas, las que se atendieron, el nivel de utilización de los recursos y el uso de otros servicios, por ejemplo, el

de reservas, derivados de la actividad original. Estas mediciones se pueden comparar luego cada año para determinar si mejora la eficacia del servicio bibliotecario.

- La Administración Danesa de Bibliotecas Nacionales facilita a las bibliotecas públicas de Dinamarca una base de datos, un programa informático y una guía para la medición de su rendimiento. Brinda la oportunidad a todas las bibliotecas públicas de Dinamarca de acopiar información del mismo modo, lo que les aporta un excelente instrumento para efectuar análisis comparados. También pueden comparar las estadísticas con los resultados de un importante estudio sobre los usuarios (<http://www.kib.dk>).
- En Chile se ha establecido un sistema de gestión participativa de las bibliotecas públicas consistente en estudiar el entorno y la comunidad y definir procedimientos para la concepción, la planificación y la ejecución de actividades culturales en las que participa la población local. Comprende métodos de seguimiento de la gestión participativa mediante los cuales se mide la calidad del trabajo y la influencia que tienen las bibliotecas públicas en la comunidad local.

La tecnología informática facilita la medición del rendimiento y permite elaborar modelos perfeccionados de utilización de la biblioteca que luego se emplean en la creación de servicios. La medición del rendimiento debe ser un proceso planificado que se realice de forma coherente a lo largo de un periodo. Se puede encontrar más información sobre los indicadores de resultados de las bibliotecas en la norma "ISO 11620:1998 Información y documentación. Indicadores de resultados de las bibliotecas".

Otro modo de obtener indicaciones útiles sobre el éxito de un servicio de biblioteca consiste en comparar mediciones esenciales de insumos y productos con las de otras bibliotecas públicas de dimensión y características similares. Este método se denomina habitualmente búsqueda de puntos de referencia o "bench-marking" (análisis funcional comparado) y es un complemento valioso de las mediciones del rendimiento efectuadas internamente.

## **6.11 Comercialización y promoción**

Los administradores de bibliotecas pueden utilizar técnicas de comercialización a fin de comprender las necesidades de sus usuarios y elaborar planes eficaces para atenderlas. La biblioteca debe asimismo promover sus servicios ante el público a fin de que esté al corriente de los servicios prestados en respuesta a sus necesidades en materia de bibliotecas e información.

### **6.11.1 Política de comercialización y promoción**

La biblioteca debe tener por escrito una política de comunicación, comercialización y promoción para realizar una promoción planificada de sus servicios ante el público. Esta política debe constar de una estrategia de comercialización y comunicación y de métodos para evaluar los programas promocionales.

### **6.11.2 Plan de comercialización y promoción**

Para que la biblioteca aplique satisfactoriamente su estrategia de comercialización se deberá elaborar un plan coherente de comercialización y promoción basado en la política acordada, que podría constar de los siguientes elementos:

- aprovechamiento positivo de medios de comunicación impresos y electrónicos
- exposiciones y presentaciones
- señalización eficaz dentro y fuera de la biblioteca
- publicaciones periódicas y preparación de listas de recursos y folletos
- campañas de lectura y alfabetización
- concepción de campañas para responder a las necesidades de personas que tienen alguna discapacidad física o sensoriales
- ferias de libros
- sitios de la biblioteca en la Red
- enlaces a y desde sitios en la Red y portales afines
- grupos de amigos de la biblioteca
- celebraciones anuales de la semana de la biblioteca y otras actividades colectivas de promoción
- celebración de años especiales y aniversarios
- listín de la biblioteca en la guía telefónica y otros repertorios comunitarios
- actividades y campañas de recaudación de fondos
- actividades de relaciones públicas y enlace con grupos comunitarios
- publicaciones especiales sobre la biblioteca, por ejemplo, historia de la biblioteca, historia de la comunidad.

Esta lista no es exhaustiva y se le pueden añadir otros elementos en función de las circunstancias locales.

### **6.11.3 Trabajo con los medios de comunicación**

Se debe preparar al personal de la biblioteca para utilizar los medios de comunicación a fin de promover el servicio y de responder a las consultas de los medios de comunicación. Debe estar en condiciones de redactar artículos para los periódicos locales y de preparar comunicados de prensa. Asimismo, debe estar familiarizado con las técnicas de la oratoria y de entrevistas por radio y televisión. También debe poder promover la biblioteca y sus servicios en las redes informáticas y de telecomunicaciones, comprendida la creación de sitios en la Red sobre la biblioteca.

### **6.11.4 Apoyo de la comunidad**

Los administradores de bibliotecas deben velar por que la comunidad tenga conciencia de la importancia del servicio de bibliotecas. Se deberá sensibilizar cabalmente a los órganos de financiación municipales, regionales y nacionales acerca del lugar preeminente que ocupa la biblioteca en la comunidad, a fin de que apoyen su desarrollo.

### **6.11.5 Obtener el apoyo de la comunidad**

La biblioteca debe tener una política y un programa sostenido de fomento del apoyo de la comunidad, de los que pueden formar parte las actividades siguientes:

- mantener una organización de Amigos de la Biblioteca que recaude fondos y suscite un apoyo general
- colaborar con representantes de la comunidad en apoyo de importantes iniciativas, como nuevos edificios y servicios
- establecer enlaces con grupos comunitarios para reforzar parte de los fondos o fortalecer servicios específicos
- colaborar con grupos que deseen manifestar su apoyo al servicio de bibliotecas y a su desarrollo
- la participación del personal de la biblioteca en actividades encaminadas a generar conciencia de la variedad y valía del servicio.

El apoyo de la comunidad también requiere que la biblioteca preste efectivamente los servicios que ha prometido.

#### **6.11.6 Sensibilización**

La biblioteca debe tener políticas fijadas por escrito, establecidas y aprobadas, en que se defina su función a la hora de generar apoyo público al servicio de bibliotecas.

Un público bien informado puede aportar un valioso respaldo a la biblioteca pública y promoverla activamente en la comunidad. Uno de los instrumentos de comercialización más eficaces consiste en lograr que la población hable en términos positivos de la biblioteca y sus servicios. La promoción también supone una interacción con los responsables de la adopción de decisiones para lograr objetivos específicos en el momento apropiado de los procesos legislativo, presupuestario o de adopción de decisiones.

#### **6.11.7 Trabajo con los órganos rectores**

Los administradores de bibliotecas deberán reunirse como mínimo una vez por año con los principales órganos rectores y de financiación de la biblioteca a fin de analizar sus servicios, planes de desarrollo, logros y dificultades. Los bibliotecarios deben buscar todas las oportunidades posibles de hacer participar a su órgano rector en sus principales actividades, para lo cual se pueden aprovechar acontecimientos como la inauguración de una nueva biblioteca, la puesta en marcha de un servicio, la instalación de acceso público a Internet, la apertura de una nueva colección o el inicio de una operación de recaudación de fondos.

#### **6.11.8 Participación en la vida de la comunidad**

Una de las estrategias de promoción más eficaces es la participación de personal de bibliotecas bien informado y de miembros del comité o consejo de administración en actividades comunitarias. A título de ejemplo se puede mencionar:

- presentar análisis de libros y actividades por radio y televisión
- trabajar con grupos literarios y culturales de adultos y niños
- escribir una columna en un periódico

- apoyar a las organizaciones y campañas de alfabetización
- participar en las actividades de entidades locales
- prestar asistencia a iniciativas escolares
- participar en las sociedades locales de historia y genealogía
- afiliarse a una organización de servicios, por ejemplo, el Rotary Club
- visitar entidades locales para promover el servicio de bibliotecas.

#### **6.11.9 Evaluación**

La biblioteca deberá evaluar periódicamente su programa de comercialización y promoción y cerciorarse de que los resultados de la evaluación se tomen en cuenta en la planificación de programas futuros.

## **APÉNDICE 1**

### **MANIFIESTO IFLA UNESCO EN FAVOR DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS**

#### **Una puerta abierta sobre el conocimiento**

**La libertad, la prosperidad y el desarrollo** de la sociedad y de la persona son valores humanos fundamentales que sólo podrán alcanzarse si ciudadanos bien informados pueden ejercer sus derechos democráticos y desempeñar un papel activo dentro de la sociedad. La participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen de una buena educación y de un acceso libre e ilimitado al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información.

La biblioteca pública, paso obligado del conocimiento, constituye un requisito básico de la educación permanente, las decisiones autónomas y el progreso cultural de la persona y los grupos sociales.

Este Manifiesto proclama la fe de la UNESCO en la biblioteca pública como fuerza viva de educación, cultura e información y como agente esencial de fomento de la paz y los valores espirituales en la mente del ser humano.

Así pues, la UNESCO alienta a las autoridades nacionales y locales a que apoyen las bibliotecas públicas y participen activamente en su desarrollo.

#### **La biblioteca pública**

La biblioteca pública es un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos.

La biblioteca pública presta sus servicios sobre la base de igualdad de acceso de todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Debe contar además con servicios específicos para quienes por una u otra razón no puedan valerse de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, deficientes físicos y mentales, enfermos o reclusos.

Es menester que todos los grupos de edad puedan contar con materiales que correspondan a sus necesidades. Los fondos y servicios bibliotecológicos deben incluir todos los tipos de medios y tecnologías modernas, así como materiales tradicionales. Son fundamentales su buena calidad y su adecuación a las necesidades y condiciones locales. Los materiales deben reflejar las tendencias actuales y la evolución de la sociedad, así como la memoria del esfuerzo e imaginación del ser humano.

Ni los fondos ni los servicios estarán sujetos a forma alguna de censura ideológica, política o religiosa, ni a presiones comerciales.

### **Finalidad de la biblioteca pública**

Los servicios que presta la biblioteca pública se articularán en torno a los siguientes objetivos relacionados con la información, la alfabetización, la educación y la cultura:

1. crear y consolidar el hábito de la lectura en los niños desde los primeros años;
2. prestar apoyo a la autoeducación y la educación formal de todos los niveles;
3. brindar posibilidades para un desarrollo personal creativo;
4. estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes;
5. sensibilizar respecto del patrimonio cultural y el aprecio de las artes y las innovaciones y logros científicos;
6. facilitar el acceso a la expresión cultural de todas las artes del espectáculo;
7. fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural;
8. prestar apoyo a la tradición oral;
9. garantizar a todos los ciudadanos el acceso a la información comunitaria;
10. prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones;
11. contribuir al mejoramiento de la capacidad de información y de las nociones básicas de informática;
12. prestar apoyo a las actividades y programas de alfabetización destinados a todos los grupos de edad, participar en ellas y, de ser necesario, iniciarlas.

### **Financiación, legislación y redes**

**La biblioteca pública** será en principio gratuita. La biblioteca pública estará bajo la responsabilidad de las autoridades locales y nacionales. Deberá estar regida por una legislación específica y financiada por las autoridades nacionales y locales. Deberá ser componente esencial de toda estrategia a largo plazo de cultura, información, alfabetización y educación.

Para lograr una coordinación y colaboración nacional, la legislación y los planes estratégicos deberán definir y promover una red nacional de bibliotecas, basada en normas aceptadas de servicios.

La red de bibliotecas públicas deberá concebirse en relación con las bibliotecas nacionales, regionales, especiales y de investigación, así como con las bibliotecas escolares y universitarias.

## **Funcionamiento y administración**

Deberá formularse una política clara que defina objetivos, prioridades y servicios en relación con las necesidades de la comunidad local. La biblioteca pública deberá organizarse eficazmente y deberán mantenerse parámetros profesionales de funcionamiento.

Deberá establecerse una cooperación con los interlocutores pertinentes, por ejemplo, grupos de usuarios y demás profesionales a nivel local, regional, nacional e internacional.

Los servicios deberán ser accesibles a todos los miembros de la comunidad, lo que supone edificios bien situados, buenas salas de lectura y estudio, tecnologías adecuadas y un horario suficiente y apropiado. Supone asimismo servicios de extensión para quienes no pueden acudir a la biblioteca.

Los servicios bibliotecológicos deberán estar adaptados a las necesidades de las distintas comunidades rurales y urbanas.

El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos. Es indispensable su formación permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados. Habrán de establecerse programas de extensión y de formación del usuario con objeto de ayudarle a sacar provecho de todos los recursos.

## **Aplicación del Manifiesto**

Se insta a los responsables de la adopción de decisiones a nivel nacional y local y a la comunidad bibliotecaria en general, en todo el mundo, a aplicar los principios enunciados en el Manifiesto.

El presente Manifiesto se preparó en cooperación con la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA).

**El Manifiesto se puede consultar en más de veinte lenguas en el sitio Web de la IFLA (<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>)**

## **APÉNDICE 2**

### **LA LEY DE BIBLIOTECAS DE FINLANDIA (904/1998)**

promulgada en Helsinki el 4 de diciembre de 1998

De conformidad con una decisión del Parlamento se promulga la siguiente ley

#### **Capítulo 1**

##### **Objetivos**

1. La presente ley dispone los servicios de biblioteca y de información que deberán prestar las bibliotecas públicas municipales, así como las medidas necesarias para el fomento de esos servicios tanto en el plano nacional como regional.
2. El objetivo de los servicios de biblioteca y de información que prestan las bibliotecas públicas es promover la igualdad de oportunidades de los ciudadanos para que puedan cultivarse, realizar sus intereses literarios y culturales, aumentar constantemente sus conocimientos, mejorar sus capacidades personales y cívicas, acceder a las realidades internacionales y aprender a lo largo de toda la vida.

Las actividades de las bibliotecas tienen además por finalidad promover los servicios virtuales e interactivos en red y sus contenidos educativos y culturales.

#### **Capítulo 2**

##### **Organización de los servicios de biblioteca y de información**

3. El municipio será responsable de la organización de los servicios de biblioteca y de información a los que esta ley se refiere.

El municipio podrá prestar los servicios de biblioteca y de información de manera independiente o en cooperación, parcial o total, con otros municipios o de cualquier otra forma. El municipio será responsable de que los servicios se presten conforme a lo dispuesto en la presente ley.

Los usuarios tendrán acceso a profesionales de bibliotecas e información y a materiales y equipamiento de bibliotecas renovados permanentemente.

En un municipio bilingüe, las necesidades de los dos grupos lingüísticos existentes en él serán tenidas en cuenta por igual.

En los municipios de la zona habitada por los saami, se tendrán en cuenta por igual las necesidades de los grupos de lengua saami y de lengua finlandesa.

### **Capítulo 3**

#### **La red de servicios de biblioteca y de información**

4. Cada biblioteca pública funcionará en cooperación con otras bibliotecas públicas, con bibliotecas de investigación y con bibliotecas de establecimientos escolares, como parte integrante de redes nacionales e internacionales de servicios de biblioteca y de información.

Las bibliotecas que desempeñan la función de biblioteca principal de bibliotecas públicas y las que cumplen la función de bibliotecas provinciales complementan los servicios de las bibliotecas públicas.

La biblioteca principal de bibliotecas públicas es una biblioteca pública de un municipio designada por el Ministerio pertinente, con el acuerdo del municipio. Su ámbito de actuación será todo el país.

Una biblioteca provincial es una biblioteca pública de un municipio designada por el Ministerio pertinente, con el acuerdo del municipio. El Ministerio pertinente determinará su ámbito de actuación.

Las tareas de las bibliotecas principales y de las bibliotecas provinciales se determinarán por decreto. El Ministerio pertinente podrá, previa consulta con el municipio, anular la designación de biblioteca principal o provincial.

### **Capítulo 4**

#### **Servicios de biblioteca gratuitos**

5. El uso de los fondos de la biblioteca en los locales de la biblioteca y su préstamo serán gratuitos.

Los préstamos entre bibliotecas efectuados por la biblioteca principal y por las bibliotecas provinciales a bibliotecas públicas serán gratuitos.

En el caso de otras transacciones entre bibliotecas, el municipio podrá cobrar un derecho cuyo monto será a lo sumo equivalente al coste básico de la transacción.

Por razones específicas, el derecho que habitualmente no debe ser superior al coste básico podrá superarlo.

### **Capítulo 5**

#### **Evaluación**

6. El municipio debe evaluar los servicios de biblioteca y de información que presta.

El propósito de la evaluación es mejorar el acceso a los servicios de biblioteca y de información y promover su desarrollo. La evaluación deberá supervisar el funcionamiento de los servicios de biblioteca y de información y su calidad y su eficacia en función de los costos. Todos los municipios estarán obligados a tomar parte en la evaluación a que hace referencia esta cláusula.

Las decisiones acerca de la evaluación en el plano nacional y de la participación del país en evaluaciones internacionales serán adoptadas por el Ministerio pertinente, que efectuará la evaluación junto con las delegaciones del estado provincial. El municipio contribuirá a realizar la evaluación mencionada en este apartado.

Se harán públicas las conclusiones más destacadas de la evaluación.

## **Capítulo 6**

### **Administración estatal de los servicios de biblioteca y de información**

7. La autoridad administrativa nacional de los servicios de biblioteca y de información será el Ministerio pertinente. La Delegación Provincial del Estado será la autoridad administrativa regional. Las tareas de la Delegación Provincial del Estado se establece por decreto.

## **Capítulo 7**

### **Disposiciones varias**

8. El sistema de bibliotecas dispondrá de funcionarios calificados en cantidad suficiente para satisfacer las necesidades del servicio de biblioteca y de información y de personal de otra índole.

Las calificaciones requeridas para formar parte del personal de bibliotecas serán fijadas por decreto.

En determinados casos, el Ministerio pertinente podrá hacer una excepción respecto de las calificaciones escolares o profesionales requeridas.

9. El municipio recibirá la ayuda establecida por ley para financiar el funcionamiento de las bibliotecas de acuerdo con la Ley de Financiación de las Actividades Educativas y Culturales (635/1998).

El municipio recibirá una subvención del Estado para financiar los costos de construcción y renovación de bibliotecas, según lo establecido en la Ley de Financiación de las Actividades Educativas y Culturales. La adquisición de autobuses o de barcos biblioteca se considerará, a estos efectos, como una actividad de construcción.

10. La biblioteca podrá publicar un reglamento cuyas disposiciones regulen la utilización de la biblioteca y los derechos y deberes de los usuarios.

Las infracciones al reglamento de la biblioteca serán sancionadas con multas acordes con la infracción cometida.

11. Conforme al ordenamiento jurídico, se publicarán disposiciones más detalladas sobre la aplicación de esta ley.

**EL DECRETO SOBRE BIBLIOTECAS DE FINLANDIA (1078/998)**

promulgado en Helsinki el 18 de diciembre de 1998

**Artículo 1****Funciones de la biblioteca principal del sistema de bibliotecas públicas**

La biblioteca principal del sistema de bibliotecas públicas:

1. será el centro nacional de préstamos interbibliotecarios
2. promoverá la cooperación entre las bibliotecas públicas y entre las bibliotecas públicas y las bibliotecas científicas
3. elaborará los métodos e instrumentos comunes adecuados para organizar los servicios de biblioteca y de información
4. llevará a cabo otras tareas que le encomiende el Ministerio competente.

**Artículo 2****Funciones de la biblioteca provincial**

Una biblioteca provincial:

1. prestará apoyo a los servicios de información y de préstamos interbibliotecarios de las bibliotecas públicas de su región
2. prestará servicios de información en su ámbito de actuación
3. impartirá al personal de bibliotecas de su ámbito de actuación capacitación en nuevas modalidades y proyectos de desarrollo de la labor de las bibliotecas
4. realizará otras actividades que le encomiende el Ministerio pertinente.

**Artículo 3****Funciones de la Delegación Provincial del Estado**

La Delegación Provincial del Estado:

1. en cooperación con el Ministerio competente, supervisará y promoverá los servicios de biblioteca y de información que precise la población y evaluará la accesibilidad y la calidad de dichos servicios
2. promoverá proyectos de desarrollo de servicios de bibliotecas y de información en los planos regional, nacional e internacional
3. realizará otras tareas que le encomiende el Ministerio competente.

#### **Artículo 4**

##### **Calificaciones requeridas**

Un mínimo de dos tercios del personal al que se refiere el Artículo 8, Capítulo 7, de la Ley de Bibliotecas (904/1998) deberá poseer un título universitario, un diploma de un centro de enseñanza superior, o una calificación de formación profesional que comprenda, o haya sido complementada con un mínimo de 20 créditos de estudios de bibliotecología e información en una universidad o un centro de formación profesional.

La calificación requerida de una persona responsable de la biblioteca y de los servicios de información de un municipio será un título de enseñanza universitaria superior que comprenda, o haya sido complementado con un mínimo de 35 créditos de estudios de bibliotecología e información.

#### **Artículo 5**

##### **Entrada en vigor**

El presente decreto entrará en vigor el 1º de enero de 1999.

Las disposiciones del párrafo 1 del Artículo 4, no se aplicarán al personal empleado por una biblioteca en el momento de entrar en vigor este decreto.

La provisión de un puesto o cargo vacante en el momento en que este decreto entre en vigor se someterá o ajustará a los requisitos en materia de calificaciones válidos antes de la entrada en vigor de este decreto.

Antes de la entrada en vigor de este decreto, se adoptarán las medidas necesarias para ejecutarlo.

#### **Artículo 6**

##### **Disposiciones transitorias relativas al personal**

*No especificadas.*

#### **Artículo 7**

##### **Disposiciones transitorias relativas a la finalización de estudios**

*No especificadas.*

### **APÉNDICE 3**

Los servicios de varias bibliotecas públicas han redactado sendas cartas del usuario. A continuación exponemos el ejemplo de la biblioteca del condado de Buckinghamshire, Inglaterra.

#### **Biblioteca del condado de Buckinghamshire**

##### **Carta del Usuario del Servicio de Bibliotecas**

Queremos prestar un servicio de gran calidad a los usuarios de las bibliotecas de Buckinghamshire. En esta Carta se exponen las normas de servicio que queremos alcanzar en todas nuestras bibliotecas y que los usuarios tienen derecho a esperar, así como también qué deberán hacer para cambiar o mejorar nuestros servicios.

##### **Nuestro compromiso general**

- Disponemos de una red de bibliotecas asociadas y bibliotecas itinerantes en todo Buckinghamshire. Consultaremos a los habitantes para saber si, en la medida de lo posible, los horarios de apertura coinciden con sus necesidades.
- En los catálogos informatizados de cada biblioteca, los usuarios encontrarán informaciones detalladas sobre todo el material disponible en sus fondos.
- El material se podrá devolver, o se podrá prorrogar su periodo de préstamo, en cualquiera de nuestras bibliotecas y no sólo en la que se haya pedido prestado.

##### **Nuestro compromiso relativo al servicio**

- El personal que lo atenderá, y que llevará distintivos con su nombre, habrá recibido una formación sobre cómo atender al público.
- Nuestro personal será servicial y cortés y poseerá las aptitudes y la experiencia necesarias para efectuar su trabajo correctamente.
- Excepto durante los periodos de máxima demanda, no deberá esperar más de tres minutos en un mostrador o en una taquilla de información para que lo atiendan.
- Responderemos a sus consultas de inmediato; si no fuera posible, le indicaremos cuánto tiempo tomará la respuesta.
- Contestaremos a las llamadas telefónicas con rapidez y eficacia y responderemos o acusaremos recibo de las cartas en un plazo máximo de tres días hábiles. Si fuera necesario una respuesta detallada, se enviará en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Un 70% del material solicitado se entregará en un plazo de 15 días y un 80% dentro de un plazo de 30 días. El plazo podría ser más largo si se trata de material muy solicitado o procedente de otros condados. En todo momento podrá consultarnos para informarse sobre el estadio en que se encuentra su solicitud.

**Nuestro compromiso relativo al acceso y la igualdad**

- Nuestros servicios reflejarán la diversidad cultural y lingüística de las comunidades locales.
- Haremos todo lo posible para que nuestras instalaciones y nuestros servicios sean fácilmente accesibles a las personas con alguna discapacidad.
- Los servicios de biblioteca satisfarán las necesidades de los grupos especiales de usuarios, incluidas las personas que no pueden salir de su casa y aquellas que están bajo asistencia médica domiciliaria.
- El personal recibirá la formación y los consejos adecuados para que satisfaga sin discriminación las necesidades de todos los usuarios.

**Nuestro compromiso de escuchar y consultar a los usuarios**

- Siempre que lo necesite, le brindaremos mayor información sobre nuestros servicios.
- Oiremos sus puntos de vista sobre el servicio de bibliotecas. Si desea hacer algún comentario o compartir alguna opinión con nosotros, diríjase al director de su biblioteca local o utilice el formulario de observaciones, reclamaciones y felicitaciones.
- Por lo menos tres veces al año se realizará una encuesta en todas las bibliotecas sobre el grado de satisfacción de los usuarios y se publicarán los resultados.
- Consultaremos a los usuarios sobre los principales aspectos del servicio y los mantendremos informados sobre los cambios y novedades previstos.

**Se controlará estrechamente el respeto de los compromisos contraídos en esta carta. Todos los años se reexaminarán las normas del servicio y se publicarán los resultados.**

## APÉNDICE 4

### NORMAS DE CONSTRUCCIÓN DE BIBLIOTECAS – ONTARIO, CANADÁ Y BARCELONA, ESPAÑA

No hay una norma universal para la construcción de bibliotecas públicas, aunque en algunos países o regiones se han elaborado algunas. En este Apéndice figuran como ejemplos las normas utilizadas por Ontario (Canadá) y Barcelona (España), que pueden resultar útiles al planificar la construcción de una biblioteca. Es importante que se tengan en cuenta las necesidades específicas de la comunidad interesada para determinar el espacio definitivo que ha de asignarse a la biblioteca. Los ejemplos proporcionados en este Apéndice se deberán utilizar junto con todas las secciones del párrafo 3.10 –El edificio.

Los planificadores de bibliotecas deben tener presente que la automatización ha modificado las estructuras de los servicios de las bibliotecas y deben tener en cuenta las tecnologías actuales y futuras en el diseño y el tamaño de la biblioteca.

#### **Pautas de la Biblioteca Pública de Ontario, 1997**

Las bibliotecas públicas de Ontario utilizan los métodos siguientes para determinar las necesidades de espacio.

**1. Superficie media por persona.** Para una comunidad de menos de 100.000 habitantes, la norma apropiada es de 56 m<sup>2</sup> por cada 1.000 habitantes.

**2. Tamaño del edificio determinado por los componentes principales**

1) Espacio de los fondos - Este espacio puede determinarse utilizando la norma media de 110 volúmenes por m<sup>2</sup>, lo cual permite instalar estanterías bajas y pasillos más amplios en zonas especializadas como las colecciones para niños y las de referencia, mientras que en las zonas más grandes de no ficción (ensayos, biografías, obras de divulgación, etc.) se pueden instalar estanterías normales.

Espacio necesario = 1 m<sup>2</sup> por cada 110 volúmenes.

2) Espacio de los usuarios - Una norma aceptable al respecto es de 5 espacios de usuario por cada 1.000 habitantes. Esto permite instalar puestos de estudio individuales en las zonas de adultos y de niños, así como asientos informales, mesas de consulta de referencias, terminales audiovisuales, terminales de acceso público a Internet.

Un espacio de 2,8 m<sup>2</sup> para cada puesto de lector es una norma aceptable.

3) Espacio del personal - Una norma recomendada para las bibliotecas que se utiliza para determinar el número de empleados es de 1 empleado por cada 2.000 habitantes (véase también el Capítulo 5.6). El espacio del personal puede determinarse utilizando un espacio total por empleado de 16,3 m<sup>2</sup>. Esta cifra comprende los terminales de trabajo, los mostradores de servicio a los lectores, las zonas de circulación, las consignas automáticas, etc.

Espacio necesario: 16,3 m<sup>2</sup> por empleado – 1 empleado por cada 2.000 habitantes.

4) Salas polivalentes - Cada biblioteca debe asignar espacio a estas salas basándose en los servicios prestados a la comunidad y los objetivos de su programa.

5) Espacio no asignable - Comprende los aseos, la conserjería, las zonas de maquinaria, los elevadores, las escaleras, etc. La necesidad de este espacio se reduce cuando la biblioteca comparte los aseos, las zonas de maquinaria, etc., con otro ocupante del edificio.

Espacio necesario = 20% del espacio neto (esto es, el 20% de todos los espacios mencionados en los párrafos 1 a 4 *supra*).

6) Tamaño mínimo general

El tamaño mínimo de una biblioteca independiente no debe ser inferior a 370 m<sup>2</sup>.

En un sistema con varias sucursales, el espacio de cada sucursal no debe ser inferior a 230 m<sup>2</sup>, más 14 m<sup>2</sup> por cada 1.000 volúmenes suplementarios por encima de 3.000 volúmenes de sus fondos.

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

## Diputación de Barcelona

## Servicio de bibliotecas

**Normas básicas de  
las bibliotecas públicas**  
(Revisadas en marzo de 1999)

Sucursal	Biblioteca pública			Biblioteca central		Biblioteca municipal	
	Ciudades 3.000 a 5.000 h.	Ciudades 5.000 a 10.000 h.	Ciudades 10.000 a 20.000 h.	Ciudades 20.000 a 30.000 h.	Ciudades 30.000 a 50.000 h.	Ciudades más de 50.000 h.	Ciudades hasta 50.000 h.

LOCALES (en m <sup>2</sup> )									
Zonas públicas	Vestíbulo	15 - 15	15 - 30	30 - 40	40 - 60	60 - 110	110 - 150	60 - 110	110 - 150
	Sala polivalente	- 50	50 - 60	60 - 80	80 - 100	100 - 150	150 - 200	100 - 150	150 - 200
	Zona general: - préstamo - referencias	130 - 200	200 - 270	270 - 410	410 - 645	645 - 930	930 - 1.450	580 - 930	930 - 1.450
	Revistas/material Audiovisual	60 - 90	90 - 100	100 - 115	115 - 140	140 - 250	250 - 400	110 - 250	250 - 400
	Zona de niños	60 - 90	90 - 120	120 - 160	160 - 225	225 - 300	300 - 360	180 - 300	300 - 360
Zonas reservadas al personal	Oficina	15 - 15	15 - 20	20 - 20	20 - 30	30 - 40	40 - 100	50 - 65	65 - 180
	Almacén	20 - 30	30 - 40	40 - 60	60 - 80	80 - 150	150 - 230	115 - 210	210 - 150
	Zona de descanso	- 10	10 - 10	10 - 15	15 - 20	20 - 30	30 - 35	20 - 35	35 - 40
	Estacionamiento					- 40	40 - 75	75 - 150	150 - 170
<b>Zona del programa</b>		<b>300 - 500 m<sup>2</sup></b>	<b>500 - 650 m<sup>2</sup></b>	<b>650 - 900 m<sup>2</sup></b>	<b>900 - 1.300 m<sup>2</sup></b>	<b>1.300 - 2.000 m<sup>2</sup></b>	<b>2.000 - 3.000 m<sup>2</sup></b>	<b>1.300 - 2.200 m<sup>2</sup></b>	<b>2.200 - 3.300 m<sup>2</sup></b>
Zonas de servicios	Instalaciones de limpieza	<b>La superficie construida total es la zona del programa más el 30%</b>							
	Pasillos, etc.								
	Aseos								
<b>Superficie construida total</b>		<b>390 - 650 m<sup>2</sup></b>	<b>650 - 845 m<sup>2</sup></b>	<b>845 - 1.170 m<sup>2</sup></b>	<b>1.170 - 1.690 m<sup>2</sup></b>	<b>1.690 - 2.600 m<sup>2</sup></b>	<b>2.600 - 3.900 m<sup>2</sup></b>	<b>1.690 - 2.860 m<sup>2</sup></b>	<b>2.860 - 4.290 m<sup>2</sup></b>

**Normas básicas de  
las bibliotecas públicas**  
(Revisadas en marzo de 1999)

Sucursal	Biblioteca pública			Biblioteca central		Biblioteca municipal	
	Ciudades 3.000 a 5.000 h.	Ciudades 5.000 a 10.000 h.	Ciudades 10.000 a 20.000 h.	Ciudades 20.000 a 30.000 h.	Ciudades 30.000 a 50.000 h.	Ciudades más de 50.000 h.	Ciudades hasta 50.000 h.

INSTALACIONES									
<b>Lugares para la lectura, los materiales audiovisuales y la utilización de computadoras</b>  (número de lugares)	Zona general	20 - 30	30 - 40	40 - 60	60 - 85	85 - 115	115 - 145	50 - 115	115 - 145
	Zona de niños	15 - 20	20 - 25	25 - 35	35 - 50	50 - 65	65 - 75	40 - 65	65 - 75
	Revistas:								
	- mesa	2 - 4	4 - 4	4 - 6	6 - 10	10 - 15	15 - 20	6 - 15	15 - 20
	- informal	6 - 8	8 - 10	10 - 10	10 - 15	15 - 20	20 - 25	10 - 20	20 - 25
	Material audiovisual		6 - 8	8 - 12	12 - 16	16 - 20	20 - 25	16 - 20	20 - 25
	Computadoras – general	4	6 - 8	8 - 10	10 - 14	14 - 18	18 - 27	14 - 18	18 - 27
	Computadoras – CD-ROM		1 - 2	2 - 2	2 - 4	4 - 5	5 - 9	5 - 6	6 - 9
Sala polivalente	- 35	35 - 45	45 - 60	60 - 75	75 - 115	115 - 150	75 - 115	115 - 150	
<b>Espacio de estanterías: 33 libros x m</b>	300	395 - 760	760 - 1.090	1.090 - 1.515	1.515 - 2.120	2.120 - 2.725	1.820 - 2.425	2.425 - 3.335	
<b>Estantes para CD: 225 CD/ unidad de 60 x 90 cm</b>		5 - 7	7 - 10	10 - 13	13 - 17	17 - 25	15 - 20	20 - 30	

**DIRECTRICES IFLA/UNESCO PARA EL DESARROLLO  
DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS**

**Bibliografía escogida**

**Febrero de 2001**

**Generalidades**

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

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

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

Benton Foundation. *Buildings, Books and Bytes: Libraries and Communities in the Digital Age*. Publicado por la Benton Foundation a petición de W.K. Kellogg Foundation. 1996.  
[<http://benton.org/library/kellogg/buildings/html>]

Benton Foundation. *Local Places, Global Connections: Libraries in the Digital Age*. Publicado por la Benton Foundation y Libraries for the Future. 1999.  
[<http://www.benton.org/library/libraries>]

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

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

Consejo de Cooperación Cultural. Comité de Cultura. Pautas del Consejo de Europa y EBLIDA sobre legislación y política bibliotecaria en Europa 2000.

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

Inglaterra. Culture, Media and Sport Committee (UK). *Culture, Media and Sport-Sixth Report- Public Libraries*. Londres. House of Commons. 2000.  
[<http://www.publications.parliament.uk/pa/cmselect/cmcmds/241/24102.htm>]

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

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

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

Finlandia. Ministerio de Educación. *Public Libraries in Finland-Gateways to Knowledge and Culture*. Helsinki. Ministry of Education. 1999.

[[http://www.minedu.fi/minedu/culture/libraries\\_gateways.html](http://www.minedu.fi/minedu/culture/libraries_gateways.html)]

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

Florida Library Association. *Standards for Florida Public Libraries: A Vision for the 21<sup>st</sup> Century*. Florida: Florida Library Association. 1995.

[<http://www.dos.state.fl.us/dlis/Standards/index.html>]

Alemania. Working Party Joint Career Profile of the BDB. *Career Profile 2000: The Changing Roles of Libraries and Librarians*. Berlín. Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V.2000.

[<http://www.bdbverband.de/berufsbild/berufsbild.htm>]

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

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

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

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

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

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

Information Centre for Information Ethics web-site. 2001.

<http://www.library.yale.edu/icie>; y también <http://www.infoethics.net>

Información sobre directrices y normas en España.

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

Información sobre la legislación española en materia de bibliotecas.

[http://www.mcu.es/lab/textos/legislac/leg\\_bibliotecas.htm](http://www.mcu.es/lab/textos/legislac/leg_bibliotecas.htm)

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

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

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

Kulicova, L.V. *Publičnaja biblioteka v uslovijah mestnogo samoupravljenija. Posobie*. San Petersburgo. Rossijskaja natsional naja biblioteka. 2000.

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

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

Library Association. *Code of Professional Conduct and Guidance Notes, 3<sup>rd</sup> ed.* Londres. The Library Association. 1999.

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

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

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

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

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

*Model nij standart dejatel nosti publicnoj biblioteki*. Proekt 9 vinositsja na obsugdenie Sektsiej po bibliotečnoj politike i zakonodatel stvu RBA. San Petersburgo. 2000.

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

Ontario Library Service North. *Ontario Public Library Guidelines: A Development Tool for Small, Medium and County Libraries*. Sudbury, Ontario, Canadá: Ontario Library Service North (con actualizaciones hasta junio de 2000). 1997.

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

*Ot massovoj k publicnoj biblioteke*. Materiali seminara (10-11 Nojabrja 1992 Moskva). Moscú. 1993.

*Performance Measurement and Quality Management in Public Libraries*. Proceedings of IFLA Satellite Meeting. Berlín, 25-28 de agosto de 1997. Berlín. Deutsche Bibliothekinstitut. 1998.

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

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

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

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

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

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

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

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

Wisconsin Department of Public Instruction. *Wisconsin Public Library Standards, Third Edition*. Madison, Wisconsin. State of Wisconsin Department of Public Instruction. Public Library Development. 2000. [<http://dpi.state.wi.us/dlcl/pld/standard.html>]

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

## **Edificios**

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

Dahlgren, Anders. *Planning the Small Library Facility, 2nd ed.* Small Libraries Publication, N° 23. Chicago y Londres. Library Administration and Management Association. 1996.

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

IFLA. Sección de Edificios y Equipamiento de Bibliotecas. *Intelligent Library Buildings*. Proceedings of the Tenth Seminar of the IFLA Section on Library Buildings and Equipment, La Haya, Países Bajos, 24-29 de agosto de 1997. Publicación dirigida por Marie-Françoise Bisbrouck y Marc Chauveinc. Publicación de la IFLA – 88. Munich. K.G. Saur. 1999.

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

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

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

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

### **Manifiestos IFLA/UNESCO**

IFLA. Sección de Bibliotecas Públicas. *El Manifiesto IFLA/UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas*. La Haya. IFLA. 1995. [Disponible en varios idiomas en <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco.manif.htm>]

IFLA. *Manifiesto IFLA/UNESCO de la Biblioteca Escolar*. Ottawa. National Library of Canada. 1999.

### **Normas y directrices de la IFLA**

IFLA. Mesa Redonda sobre Bibliotecas Móviles. *Lineamientos sobre bibliotecas móviles*. Informes profesionales N° 28. Por Robert Pestell. La Haya. IFLA. 1991.

IFLA. Sección de Bibliotecas para Ciegos. Standards Development Committee. *Approved Recommendations on Working Out National Standards of Library Services for the Blind*. Dir. publ.: F. Cylke, W. Byrne, H. Fiddler, S.S. Zharkov. La Haya. IFLA. 1983.

IFLA. Sección de Bibliotecas para Niños y Jóvenes. *Guidelines for Library Services for Young Adults*. La Haya. IFLA. n.d.

IFLA. Sección de Bibliotecas al Servicio de Personas en Situación de Desventaja. *Lineamientos para los servicios bibliotecarios para personas sordas, 2ª edición*. Informes profesionales N° 62. Por John Michael Day. La Haya. IFLA. 2000 [también disponible en alemán, francés, inglés y ruso].

IFLA. Sección de Bibliotecas al Servicio de Personas en Situación de Desventaja. *Pautas para servicios bibliotecarios para prisioneros*. Informes Profesionales N° 34. Dir. publ: Frances E. Kaiser. La Haya. IFLA. 1995 [también disponible en alemán e inglés].

IFLA. Sección de Bibliotecas al Servicio de Personas en Situación de Desventaja. *Pautas para bibliotecas al servicio de pacientes de hospital, ancianos y discapacitados en centros de atención de larga duración*. Informes Profesionales N° 61. La Haya. IFLA. 2000.

IFLA. Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales. *Comunidades multiculturales: Directrices para el Servicio Bibliotecario, 2ª edición*. La Haya. IFLA. 1998 [también disponible en francés e inglés].

IFLA. Sección de Bibliotecas Públicas. *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. La Haya. IFLA. 1998.

IFLA. Sección de Bibliotecas Públicas: Sitio en la Red de leyes sobre bibliotecas públicas (varias). 2001. [<http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm>].

IFLA. Working Group. *Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and Disabled People in the Community*. Professional Report N° 2. La Haya. IFLA. 1984.

### **Directrices de la IFLA en curso de elaboración, febrero de 2001**

IFLA. Sección de Bibliotecas para Ciegos. *National Standards of Library Services for the Blind* [fecha de publicación prevista: 2002].

IFLA. Sección de Bibliotecas para Niños y Jóvenes. *Guidelines for Children's Services* [fecha de publicación prevista: 2002].

IFLA. Sección de Bibliotecas al Servicio de Personas en Situación de Desventaja. *Guidelines for Dyslexia* [fecha de publicación prevista: 2001].

IFLA. Sección de Bibliotecas Escolares y Centros de Recursos. *Guidelines for School Libraries* [fecha de publicación prevista: 2002].

## ÍNDICE DE MATERIAS

Acceso

- a distancia
- general
- material

Actividades recreativas

Actos culturales

Administración

Adquisiciones

Adultos, servicios para

Alfabetización

Aprendizaje a lo largo de toda la vida

Atención al cliente

Audiovisuales, materiales

Avance profesional

Biblioteca pública

- administración
- definición
- desarrollo
- diseño
- edificios
- espacios asignados
- finalidades
- funciones
- función social
- itinerante
- legislación
- materiales
- recursos
- relaciones con las autoridades

Carta de la Biblioteca Pública

Cartas del usuario

Catálogo electrónico

Censura

Cliente véase Usuario

Código ético

Colocación en estanterías

Comercialización y promoción

- general
- planificación
- política

Comunidad

- análisis de necesidades
- apoyo
- necesidades

Cooperación

Cultura local

Derecho de autor

Derecho de préstamo público

Desarrollo personal

Educación, apoyo a

- escolar
- extraescolar

Enseñanza a distancia

Equipo

- audiovisual
- electrónico
- general

Estadísticas

Evaluación véase Seguimiento y evaluación

Existencias véase Fondos

Expurgación

Financiación

- general
- fuentes

Finanzas

- gestión y planificación

Fondos

- ampliación
- categorías
- criterios
- dimensión
- especializados
- existencias de reserva
- mantenimiento
- política de gestión
- variedad

Formatos

Gastos

Gestión

- competencias
- instrumentos

Gestión del cambio

Gestión de los recursos

Grupos comunitarios, servicios a

Grupos de usuarios especiales, servicios a

Historia local

Horario de apertura

Información

- acceso a
- navegador
- necesidades
- política
- recursos
- suministro

Internet

Jóvenes adultos, servicios a

Legislación

- afín
- bibliotecas
- derecho de autor
- Ley de bibliotecas de Finlandia (1998)

Libertad de información

Liderazgo

Lugar de reunión

Manifiesto UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas

Medios de comunicación

- categorías
- competencias
- electrónicos
- formatos

Minorías

Niños, servicios a

Normas

- dotación de personal
- edificios de bibliotecas
- fondos
- presupuesto de formación
- servicios de información electrónicos

Normas éticas

Objetivos

OPAC véase Catálogos electrónicos

Órganos rectores

Personal

- acceso al
- apoyo
- auxiliares de biblioteca
- bibliotecarios
- capacitación
- categorías
- competencias
- composición
- condiciones de trabajo
- delegación
- educación
- especializado
- gestión
- tareas
- tutoría

Planificación

- estratégica
- general
- operativa
- sistemas de bibliotecas

Políticas nacionales de información

Préstamos interbibliotecarios

Prioridades

Programación véase Actos culturales

Promoción véase Comercialización y promoción

Promoción de la lectura

Recursos culturales

- desarrollo
- tradiciones

Recursos humanos véase Personal

Redes

- comunitarias
- electrónicas
- generales
- recursos compartidos

Registros bibliográficos

Relaciones de colaboración

Rendición de cuentas

Rendimiento

- indicadores de resultados
- medición

Seguimiento y evaluación

Seguridad

Sensibilización

Señalización

Servicio de información a la comunidad

Servicios

- distribución
- prestación
- suministro

Servicios consultivos

Tecnologías de la información y la comunicación

- financiación
- general
- servicios

Tradición oral

Transportes

Usuarios

- análisis de necesidades
- comportamiento antisocial
- educación
- grupos
- participación
- posibles
- servicios

Voluntarios