



Pautas para Bibliotecas Públicas

**Preparadas por la
Sección de Bibliotecas Públicas de la
Federación Internacional de Asociaciones de
Bibliotecas y Bibliotecarios (FIAB)**

**Biblioteca Municipal de Peñaranda de Bracamonte
Fundación Germán Sánchez Ruipérez
1998**

Traducción de Luis García Ejarque

Edición electrónica a partir de la edición impresa de la
Dirección General del Libro y Bibliotecas,
Ministerio de Cultura, Madrid, 1988.

Con la autorización de la
Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas,
Ministerio de Educación y Cultura.

© 1986 Federación Internacional d Asociaciones
de Bibliotecas y Bibliotecarios. La Haya, Holanda

© 1988 de la traducción castellana, Luis García
Ejarque

Nota.- En la actualidad, la Sección de Bibliotecas
Públicas de la FIAB está llevando a cabo trabajos
de desarrollo y modificación de las *Pautas*.

Índice

Prólogo	4
Definiciones	6
Introducción	8
Capítulo 1: Servicios de biblioteca pública	11
Capítulo 2: Medios de comunicación	30
Capítulo 3: Personal	44
Capítulo 4: Puntos de servicio	55
Capítulo 5: La gestión de bibliotecas públicas	63
Capítulo 6: Redes y servicios de apoyo	70

Prólogo

La Sección de Bibliotecas Públicas de la FIAB publicó finalmente en 1973 las *Normas para Bibliotecas Públicas*, que se reimprimieron con pequeñas correcciones en 1977. Desde entonces se han producido muchos cambios, en todo el mundo, tanto en cuanto a recursos disponibles para el desarrollo de las bibliotecas públicas como en cuanto a esperanzas públicas en los servicios bibliotecarios. Por ello, la Sección consideró que era el momento de examinar nuevamente estas «normas» y nombró un grupo de trabajo para este fin en 1983. Inevitablemente, el trabajo del grupo se ha realizado por medio de correspondencia principalmente y cabe suponer que ninguno de los miembros esté de acuerdo con todos y cada uno de los puntos de las Pautas resultantes. El informe del grupo de trabajo se presentó a la Conferencia General de la FIAB en 1985.

Miembros del Grupo de Trabajo

La Sección de Bibliotecas Públicas designó como miembros o invitó posteriormente a sumarse al Grupo, para que hubiese una equilibrada representación de intereses, a las siguientes personas:

Friedrich Andrae

Eva Brown

Gloria Dillsworth Sierra Leona

Reynaldo Figueroa Servin México

István Papp

Jes Petersen

Ilse Schumann

República Federal de Alemania

Estados Unidos de América

Hungría

Dinamarca

República Democrática de Alemania



Las Secciones y Mesas Redondas de la FIAB designaron a los siguientes miembros adicionales:

Sección de Bibliotecas Infantiles Eva Glistrup (Dinamarca)

Sección de Bibliotecas para Ciegos Sección de Bibliotecas al Servicio de Personas Discapacitadas Mesa Redonda de Medios Audiovisuales

Lioba Betten (R. F. de Alemania)

Winnie Vitzansky (Dinamarca)

Jean Clarke (Gran Bretaña)

Anna Johansen (Dinamarca)

Mesa Redonda de Servicios Bibliotecarios a Minorías Etnicas y Lingüísticas Mesa Redonda de Bibliotecas Móviles

Michael Foster (Gran Bretaña)

Peter Heise (Dinamarca)

Coordinador: Arthur Jones (Gran Bretaña)



Definiciones

En este trabajo se han utilizado los siguientes términos:

BIBLIOTECA PÚBLICA. Biblioteca fundada y sostenida por un órgano de la administración local—o, en algún caso, central—o por algún otro organismo autorizado para actuar en su nombre, y accesible, sin prejuicios ni discriminación alguna, a cuantos deseen utilizarla.

SERVICIO DE BIBLIOTECA PÚBLICA. Término general que se refiere a las funciones o rendimientos de una biblioteca pública, pero no a su organización o control administrativo.

UNIDAD ADMINISTRATIVA. Cualquier biblioteca independiente o grupo de bibliotecas bajo un solo director o una sola administración.

AUTORIDAD BIBLIOTECARIA. Órgano directivo responsable de proporcionar servicio de biblioteca pública dentro de una unidad administrativa—normalmente una autoridad local o municipal—.

SISTEMA DE BIBLIOTECA PÚBLICA. Conjunto de servicios y puntos de servicio de biblioteca pública administrados colectivamente, con personal y administración compartidos y con una dotación de libros y de otros materiales mantenida en común. Un servicio de biblioteca pública constituirá normalmente una sola unidad administrativa, pero dos o más unidades administrativas pueden estimar conveniente cooperar juntas para proporcionar un solo sistema de biblioteca pública.

PUNTO DE SERVICIO. Punto del sistema de biblioteca pública a través del cual accede el público al servicio de



biblioteca pública. Puede ser una biblioteca central, regional, de barrio o sucursal, una biblioteca móvil, una colección en depósito o un punto especial de servicio en un hospital, una prisión u otra institución.

Esta definición amplía, aunque no contradice, la definición de la ISO sobre punto de servicio: «Cualquier biblioteca en la que se of rece servicio a los usuarios en barrios separados, tan to si es una biblioteca independiente, como si forma parte de una unidad administrativa mayor».

BANCO DE DATOS. Colección organizada de información. El término se aplica normalmente a una colección conservada en la memoria de un ordenador en forma legible a máquina.

BASE DE DATOS. Archivo de registros bibliográficos conservados en la memoria de un ordenador en forma legible a máquina.

En este trabajo se usa el término «banco de datos» con preferencia al de «base de datos» cuando cualquiera de los dos pudiera ser apropiado

OBJETIVOS, METAS. Estos términos nunca se han usado consecuentemente. En este trabajo, la palabra **OBJETIVOS** se utiliza para describir el resultado o producto final de los servicios ofrecidos por la biblioteca pública- **METAS** son los sucesivos niveles de logros en la consecución de tales objetivos. (véase párrafos 5.2 – 5.3)



Introducción

El Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública señala, en términos generales, los objetivos de las bibliotecas públicas:

Contribuir a la educación permanente.

Facilitar la valoración de los logros de la humanidad en los campos del saber y de la cultura.

Ser el medio principal de que los registros de los pensamientos e ideas de la humanidad y la expresión de su imaginación creativa lleguen libremente a todos.

Renovar el espíritu humano proporcionando libros y otros medios para esparcimiento y diversión.

Ayudar a los estudiantes.

Ofrecer información técnica, científica y sociológica actualizada.

Estas son, pues, las directrices que deben seguir las bibliotecas públicas. Este trabajo ofrece orientación sobre los caminos que pueden seguir para alcanzar sus objetivos.

Necesidades

Las bibliotecas públicas están para satisfacer las necesidades de comunidades que difieren ampliamente por sus circunstancias y composición, así como por los recursos económicos de que disponen. Unas están formadas predominantemente por personas mayores y jubiladas, otras, por familias con gran número de niños pequeños. Unas personas se ocupan principalmente de la agricultura en zonas rurales dispersas, otras trabajan en el comercio o la industria en ciudades superpobladas; unas viven en la abundancia, otras, en la pobreza.

Todos necesitan acceder a los libros y a otros medios con fines educativos o recreativos o como apoyo para sus actividades diarias. Todos necesitan información, cuya fuente más accesible es a menudo la biblioteca pública. Incluso en las zonas más ricas, los medios con que se cuenta rara vez son suficientes para satisfacer todas y cada



una de las necesidades.

Por esto, en cada biblioteca deben establecerse unas prioridades y seleccionar metas inmediatas y a largo plazo según las necesidades y medios locales.

Pautas internacionales

Cuando las necesidades y medios son tan variados, no se puede establecer unas normas comunes para los servicios. Por esta razón, a este trabajo le hemos dado el nombre de «pautas» y no el de «normas». No ofrecemos reglas, sino consejos basados en la experiencia de muchos países y susceptibles de aplicación general. Esto no es un amplio manual de práctica bibliotecaria, pero esperamos que sea una herramienta práctica para quienes se ocupan de ofrecer servicios bibliotecarios. Hemos intentado señalar las principales decisiones que se deben tomar para establecer y administrar tales servicios, y hemos empezado por proporcionar una relación detallada de los servicios e instalaciones que una biblioteca pública debe considerar que ha de ofrecer.

Corresponde a las autoridades y jefes bibliotecarios definir las necesidades, determinar las prioridades y cuantificar los medios necesarios para cubrir las necesidades de sus comunidades. Las recomendaciones de niveles deseables a alcanzar, que se basen en pasadas experiencias y circunstancias totalmente distintas, son irrealizables y engorrosas. Por esta razón, no hacemos recomendaciones sobre zonas de edificios, número de personal o cantidad de libros y de otros materiales que las distintas clases de bibliotecas deberían ofrecer. Hemos discutido estos temas en términos generales y hemos resumido en el apéndice II las recomendaciones cuantitativas que se contenían en las ediciones 1973/1977 de las *Normas para Bibliotecas Públicas*. En el apéndice III hemos hecho también unos cuadros con algunas cifras sobre dotación y utilización de una selección de bibliotecas de muchos países.

Este trabajo no explica con detalle *cómo* hacer las cosas: prefiere sugerir *qué* puede hacerse. Se complementa con



las recomendaciones más detalladas sobre determinados servicios concretos que han publicado los grupos especializados de la División de Bibliotecas al Servicio del Público en General de la FIAB y que figuran en el apéndice IV.

Cómo usar estas pautas

Creemos que estas pautas pueden ser de gran valor para sistemas bibliotecarios que estén en los comienzos de su desarrollo. De todos modos, probablemente no hay sistema que siga generalmente todas las prácticas que presentamos y muchos todavía no han tomado en seria consideración algunas de ellas. Creemos, por tanto, que todos los responsables de ofrecer servicios de bibliotecas públicas encontrarán algo positivo al examinar este trabajo.

El grupo de trabajo señaló muchos imperativos y puso énfasis en muchos principios: las palabras «debe» y «debería» aparecen frecuentemente. Sin embargo, esto no es un conjunto de reglas para conformar un servicio bibliotecario ideal: es una herramienta auxiliar para desarrollar servicios que satisfagan mejor las necesidades de su propia comunidad. Las pautas sugerirán lo que es posible, pero las condiciones locales dictarán lo que es apropiado, tanto en cuanto a los servicios como en cuanto a la organización. Una vez determinados los cambios deseables de dotación, estas pautas ofrecerán ayuda ulterior para llevar a cabo dichos cambios.

Arthur Jones



Capítulo 1

Servicios de la biblioteca pública

Este capítulo pasa revista a los servicios que normalmente ofrecen o pueden considerarse ofrecidos por las bibliotecas públicas para conseguir sus objetivos. Es el capítulo primero porque, a cualquier consideración sobre dotación y administración de los recursos necesarios, debe precederle una apreciación del potencial de las bibliotecas públicas.

Las bibliotecas públicas deberían ser asequibles por igual a todos los miembros de la comunidad, sin distinción de raza, color, nacionalidad, edad, sexo, religión, lengua, condición social o nivel educativo. Ni el lugar de residencia, ni el padecimiento de disminuciones físicas deberían ser obstáculo para el pleno acceso a los servicios bibliotecarios: cuando los lectores no puedan ir a la biblioteca, puede ser necesario llevarles la biblioteca. Sin embargo, los medios nunca son ilimitados. Hay que disponer cuidadosamente de ellos para ofrecer los máximos beneficios a sus comunidades. Cada autoridad bibliotecaria elige, por ello, ofrecer una gama de servicios cuya variedad y profundidad se adapte mejor a las necesidades locales: la aplicación de los medios debería basarse en una apreciación de las necesidades de la población local en su conjunto y no sólo en las demandas de los actuales usuarios de la biblioteca.

Las comunidades a las que sirven las bibliotecas públicas comprenden muchas personas que no son usuarios de bibliotecas y que nunca llegarán a serlo a menos que se identifiquen, prevean y satisfagan sus necesidades. Los servicios han de ser promocionados positivamente y anunciados de modo que las gentes puedan empezar a apreciar cómo pueden ayudarles a cubrir sus necesidades. A ello contribuirán las estrechas relaciones con la prensa,



la radio y la televisión locales, con los grupos de interés especial de cualquier clase y especialmente con las escuelas. De este modo, «la investigación del mercado» y la «mercadotecnia» son dos servicios esenciales para ayudar a asegurar estrechas relaciones entre una biblioteca y su comunidad. Sin ellos, otros servicios dejarán de rendir todo su potencial.

La primitiva función de una biblioteca pública, la de ofrecer una colección de libros y publicaciones periódicas para usarlos tanto en sus locales como en otra parte, se ha convertido en el núcleo de una amplia gama de servicios. Varía de un lugar a otro y, a menudo, apoya o se une a servicios ofrecidos por otros servicios y agencias culturales, recreativos, educativos y sociales. Entre los factores que han estimulado la introducción de servicios adicionales por la biblioteca pública están:

La creciente variedad de medios de comunicación y métodos de presentación y reproducción.

Un afán de aprovechar las colecciones bibliotecarias y de satisfacer los intereses de los usuarios mediante conferencias, exposiciones y publicaciones.

La lógica expansión de la función informativa de la biblioteca para ofrecer un amplio servicio informativo a la comunidad.

La mayor comprensión de las necesidades de grupos e individuos y una valoración más imaginativa de la contribución que corresponde a las bibliotecas públicas para lograrlo.

El reconocimiento del valor de vínculos más estrechos entre la biblioteca y su comunidad.

La importancia de hacer el mayor uso posible de los edificios bibliotecarios para una amplia gama de fines comunitarios.

Lista de control de servicios

Cuando se planeen o desarrollen bibliotecas públicas, deben merecer consideración los siguientes servicios. Muchos se ofrecen ya como cosa natural y otros son



menos familiares. Unos suponen gastos, pero muchos otros consisten en utilizar con más determinación las instalaciones ya disponibles.

Materiales de préstamo y de consulta

1.1 Libros y publicaciones periódicas, grabaciones sonoras, grabaciones de vídeo, juegos, programas de ordenador, películas y otros materiales audiovisuales para préstamo individual o a grupos.

1.2 Libros de consulta rápida y archivos de información para usar en los locales de la biblioteca.

1.3 Una colección de obras fundamentales y materiales audiovisuales de varias clases para consulta e investigación en los locales de la biblioteca.

Auxiliares para tomar préstamos

1.4 Catálogos que identifiquen y localicen el material disponible; bibliografías para identificar fuentes más amplias; listas de libros sobre temas concretos para examinarlos, adquirirlos o recibirlos gratuitamente.

1.5 Dar a los usuarios ocasión de solicitar y reservar libros u otros materiales que no estén en el fondo o no estén disponibles inmediatamente; el compromiso por parte de la biblioteca de obtener rápidamente dichos materiales solicitados e informar a los peticionarios cuando ya estén disponibles en la colección.

1.6 Equipo que permita a los usuarios examinar el contenido de los materiales audiovisuales antes de tomarlos en préstamo y personal que compruebe su estado al ser devueltos.

1.7 Personal preparado que ayude a identificar y seleccionar el material.



Auxiliares para consulta y estudio en la biblioteca

1.8 Pupitres de estudio con estantes para libros y soportes para papeles, conexiones de fuerza para equipo audiovisual y algo de aislamiento para reducir la distracción y aumentar la intimidad.

1.9 Varios cubículos o cabinas para estudiar temas que supongan la utilización de muchos libros y materiales por cierto tiempo.

1.10 Proyectores de dispositivas, grabadoras de cintas, reproductoras de cassettes, grabadoras de vídeo, lectores de microformas, lupas, auxiliares varios para discapacitados. A veces, se podrá prestar esta clase de equipo para uso doméstico.

Servicios de préstamo y consulta para niños

1.11 La oferta para niños seguirá el mismo modelo general, pero sus necesidades deberían ser evaluadas por separado en relación con cada punto de la lista.

Servicios de información ofrecidos por personal bibliotecario

Determinése la actuación de acuerdo con la oferta de información en las siguientes categorías:

1.12 Respuestas concretas cortas tomadas principalmente de libros de «consulta rápida».

1.13 Información que requiera una búsqueda más minuciosa, incluso la correlación de material procedente de diferentes fuentes. Algunos trabajos de este tipo se llevan a cabo generalmente por personal bibliotecario, pero algún punto puede requerir que la búsqueda ulterior deba llevarla a cabo el investigador. Puede haber circunstancias en que la biblioteca tenga que hacer una



investigación prolongada para un solo investigador que obligue al pago de unos gastos preestablecidos.

1.14 Un servicio de información «en profundidad» en campos concretos, posiblemente relacionados con las necesidades de l comercio e industria locales. Si ha de inspirar confianza, tal servicio requerirá probablemente personal que sume preparación y experiencia especializadas a su titulación en biblioteconomía.

1.15 Información comunitaria, ofrecida en nombre de organismos gubernativos centrales y locales y otras organizaciones, para ayudar al público en sus relaciones con tales organismos; información sobre clubs y sociedades locales, servicios e instalaciones para la educación de adultos, organizaciones deportivas y lugares de esparcimiento.

1.16 Información para visitantes de la zona que comprenda detalles sobre hoteles, lugares visitables y un diario de acontecimientos.

Oferta de información

1.17 Aceptar la responsabilidad de dar respuestas precisas actualizadas, rápida, imparcial y, cuando proceda, confidencialmente.

1.18 Estar preparada, cuando haga falta, para buscar información fuera de los propios medios de la biblioteca, comprendidas otras bibliotecas, agencias especializadas y fuentes inéditas.

1.19 Como contrapartida, estar preparada para despachar consultas procedentes de otras agencias.

1.20 Capacitar al personal de las bibliotecas sucursales para que éstas actúen como puntos de transmisión de la



información en sus localidades y asegurar que los departamentos centrales puedan atender sus peticiones.

1.21 Dar a conocer el papel informativo de la biblioteca pública mediante charlas, publicidad impresa, radio y televisión locales y contactos directos con organismos locales.

1.22 Ofrecer instrucción en el uso de las fuentes de información de la biblioteca y editar hojas explicativas, incluso en lenguas minoritarias. Preparar grabaciones en cinta e impresiones en relieve para lectores discapacitados.

1.23 Proporcionar un tablón de anuncios para contener información de servicio público y detalles de los objetivos y programas de las organizaciones locales.

1.24 Encabezar el estímulo y coordinación de las actividades locales e impulsar a las organizaciones a que contribuyan a un diario único de acontecimientos locales.

1.25 Compilar, a petición de parte, bibliografías y guías de lectura.

1.26 Ofrecer alojamiento en el edificio de la biblioteca a otros servicios especializados de información de la localidad; coordinar las tareas de las agencias de información y asesoramiento de la comunidad.

1.27 Garantizar que, mientras la biblioteca esté abierta, haya disponible un servicio eficaz de consulta e información.

1.28 Asesorar sobre el uso y la comprensión de las fuentes, aunque no sobre su interpretación. Cuando haga falta, conducir a los investigadores hasta los pertinentes especialistas. La información legal y médica en particular debe darse de palabra y sin comentarios, tomándola de



fuentes editadas.

1.29 No poner obstáculos a la transmisión de cualquier información de la que pueda disponerse públicamente.

1.30 Ofrecer regularmente—tal vez semanalmente—un servicio de «actualidades», con índices y/o resúmenes de nuevo material sobre temas concretos. Tal servicio puede estar dirigido particularmente a los departamentos oficiales, instituciones, empresas industriales y comerciales y otras organizaciones e individuos. Contrólese su uso para evaluar costes y beneficios.

1.31 Aceptar consultas por correo o por teléfono, así como mediante visita personal.

1.32 Ofrecer terminales de ordenador con las que obtener información de bancos de datos lejanos y usarlas siempre que aumenten la eficacia del servicio.

Tasas por información en bibliotecas públicas

1.33 Dar información es parte integral del servicio de biblioteca pública. Y como tal, debería darse gratis normalmente, aunque puede ponerse alguna limitación al tiempo total que el personal puede dedicar a la búsqueda (Véase párrafo 1.13). El hecho de que parte de la información esté ahora disponible no sólo en documentos editados, sino en bancos de datos informatizados no debería ir en menoscabo de este principio general. Obtener acceso a tal información por medio de un terminal en una biblioteca es, a menudo, más rápido y más eficaz que los familiares métodos manuales de búsqueda. Sin embargo, los costos, siendo más fácilmente identificables, pueden parecer altos en ocasiones y es sabido que algunas autoridades bibliotecarias son contrarias o reacias a introducir este equipo si se les exige cargar con todo el coste de su utilización.



1.34 El Grupo de Trabajo de la FIAB sobre el Impacto de la Tecnología en las Bibliotecas Públicas sostiene que, en los comienzos de una era en la que la información será cada vez más importante para el individuo y para la sociedad en su conjunto, no es lógico proponer restricciones al libre acceso. Cualquier introducción de tasas está destinada a restringirles el acceso a una información a quienes teman tener que pagar por ello. También es contraria a la tradición de la biblioteca pública, al espíritu del Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública y a la legislación bibliotecaria de los países más cultos.

1.35 El Grupo de Trabajo que ha preparado estas pautas encuentra, en principio, fuertes objeciones a imponer tasas por acceder a la información y ha sido reacio a manifestarse conforme con la práctica al tratar acerca de las limitaciones que pueden imponerse con las tasas. Sin embargo, las siguientes pautas se han redactado para ayudar a cualquier autoridad bibliotecaria que se vea obligada a elegir entre imponer tasas por acceder a la información de ordenador y cerrarse a estipularlas:

1. No debería imponerse tasa alguna, a menos que se solicite específicamente, al uso del servicio de ordenador. El uso discrecional por parte del personal bibliotecario no debería estar sujeto a pago.
2. El personal relacionado con las búsquedas de información debería tener libertad de utilizar en cualquier momento las fuentes que, desde su punto de vista profesional, le parezcan más adecuadas.
3. La tasa impuesta no debería exceder del coste del tiempo de ordenador utilizado.
4. Debería distinguirse entre las solicitudes de información procedentes de particulares y las de empresas o agencias comerciales: las primeras deberían estar exentas de tasas por un período mínimo determinado —tal vez quince



minutos de tiempo de ordenador.

1.36 La práctica de obtener publicaciones e información de otras fuentes externas para satisfacer peticiones no debería estar sujeta a tasas, si bien pueden cobrarse, a precio normal de mercado, las fotocopias solicitadas por el usuario para quedárselas.

Información sobre la localidad

1.37 Cada biblioteca pública tiene que ser una biblioteca principal de investigación y un centro de información en temas relacionados con su propia localidad.

Impact of information Technology upon Public Libraries. Report of a Working Group under the IFLA Section of Public Libraries, 1984.

1.38 Tener el propósito de preservar una colección completa de material impreso relacionado con la localidad.

1.39 Mantener un índice temático sobre material local que contenga un índice de los periódicos locales.

1.40 Mantener un archivo gráfico de la zona, tanto retrospectivo como actual, y estimular el depósito de estampas, fotografías y otro material relacionado con la topografía, la biografía y la sociología locales.

1.41 Mantener buena relación con cualquier otra institución vinculada con el suministro y conservación de la información y los archivos locales.

1.42 Patrocinar o promover un grupo de estudio de la historia local y la publicación de e estudios de investigación sobre la localidad .

1.43 Empezar la publicación por la biblioteca de auxiliares bibliográficos para los estudios locales, así como la de material para los estudiantes procedente de la s



propias colecciones de la biblioteca .

Actividades para niños

Muchos de los puntos precedentes son aplicables a todos los grupos de edades. Sin embargo, un programa de actividades especialmente para niños les mueve a sentir que visitar la biblioteca es una experiencia agradable e interesante. Incluso puede tener una parte más positiva al estimular el desarrollo intelectual y social. Un programa de actividades bien planeado fomentará el uso de los libros y demás materiales de la biblioteca y, por tanto, los intereses que estos promueven y los complementará comprometiendo a los niños en variadas actividades creativas. La gama de actividades sólo estará limitada por la falta de imaginación del personal y por los medios de que dispongan la biblioteca y la comunidad. Los siguientes son simplemente unos pocos ejemplos:

1.44 Organizar charlas, narraciones, lecturas, actividades prácticas, veladas de pasatiempos y competiciones, encaminadas a fomentar la participación de los niños y estimular la exploración de los recursos de la biblioteca.

1.45 Invitar a adultos capaces e interesados—preferentemente intérpretes y artesanos profesionales o expertos aficionados— a exponer, demostrar y hablar sobre sus propias ocupaciones o aficiones.

1.46 Contar con las aficiones, deportes, experiencias e intereses de los propios niños.

1.47 Estimular las habilidades y creatividad de los propios niños ayudándoles a regir sus propios clubs y a escribir y producir sus propias obras de teatro y exposiciones.

1.48 Fomentar, incluso entre los más pequeños, el goce de visitas familiares a la biblioteca, ofreciéndoles juguetes y



juegos a la vez que libros y grabados.

1.49 Montar y exponer colecciones de obras infantiles, con inclusión de dibujos, fotografías, juicios sobre libros que hayan leído. Mantener estrecha relación con las escuelas.

1.50 Garantizar que los niños que van a la biblioteca reciban una introducción general, adecuada a su edad, sobre la organización y el uso de la misma. Frecuentemente se realizará por medio de visitas organizadas por las clases de las escuelas.

1.51 Estimular a los niños a colaborar en la gestión de su biblioteca.

Oferta cultural y social

La biblioteca pública es inevitablemente uno de los principales centros culturales y sociales de su comunidad. El grado en que debería desarrollarse este papel depende de cinco consideraciones principales:

1 ¿De qué otras instalaciones dispone la comunidad? Debe evitarse la duplicación dispendiosa, pero la duplicación no siempre es dispendiosa.

2 Si hacen falta instalaciones, ¿es la biblioteca pública el lugar más conveniente para ofrecerlas?

3 ¿Debería patrocinar la propia biblioteca un programa cultural o social o debería estimular a otras organizaciones a utilizar el local de la biblioteca?

4 ¿Los edificios bibliotecarios existentes son adecuados y convenientes o pueden ampliarse lo necesario para alojar los servicios proyectados? (Sobre el uso flexible del espacio, véase párrafo 4.14).

5 ¿Será beneficioso para la propia biblioteca asociarse para ofrecer más servicios culturales o locales?

Los que siguen son ejemplos de actividades culturales y sociales que se han ofrecido o pueden ofrecerse en las



bibliotecas públicas. Aunque, a veces, pueden tener carácter informal, serán más eficaces si se ofrecen como parte de un programa organizado.

1.52 Exposiciones, conferencias, proyecciones cinematográficas, conciertos, recitales de música o poesía.

1.53 Un club para mayores con posible inclusión de veladas de reminiscencias per sonales que fueran dignas de grabarse en la colección local de la biblioteca.

1.54 Oficina principal de un comité de servicios comunitarios.

1.55 Lugar de ensayos de los grupos musicales locales.

1.56 Exhibiciones culturales de grupos étnicos minoritarios que comprendan a mujeres y niños; festivales multi-culturales ocasionales más ambiciosos.

1.57 Actos de presentación de nuevos libros, especialmente por autores locales.

1.58 El lugar donde otros grupos de la localidad puedan hacer reuniones y otras actividades, públicas o privadas, en una habitación o sala convenientemente equipadas y de tamaño adecuado.

Servicios para personas minusválidas y discapacitadas

Los lectores que padecen minusvalías o están confinados en instituciones residenciales deberían ser capaces, en la medida de lo posible, de utilizar toda la gama de los servicios bibliotecarios que se ofrecen generalmente. Satisfacer sus necesidades especiales puede exigir una relación con organizaciones nacionales y locales y una oferta de servicios bibliotecarios en sus propios hogares o instituciones. Una de las mayores dificultades con que



tropiezan muchas bibliotecas es la de conocer a los miembros de la comunidad cuya minusvalía les impide utilizar totalmente el servicio bibliotecario. Esto puede conseguirse mediante publicidad, con la ayuda de otras agencias que atiendan sus necesidades y mediante advertencias de amigos. Entre los servicios que puede ofrecer la biblioteca pública están los siguientes:

Lectores confinados en el hogar

1.59 Servicios de reparto a domicilio, tanto mediante transporte bibliotecario, como mediante voluntarios locales. Este servicio debería estar a cargo de un bibliotecario profesional, quien debería realizar personalmente una parte de las visitas. Los planes que contemplen los préstamos a los lectores confinados en el hogar deberían ser generosos: nada de número fijo limitado de libros u otros materiales que puedan prestarse a la vez, cuidadosa atención a las necesidades e intereses individuales y rápida atención a las solicitudes concretas. Las visitas deberían hacerse, de forma regular y preestablecida, a intervalos de 2-4 semanas.

1.60 De vez en cuando, deberían hacerse planes especiales, quizás con la ayuda de organizaciones locales, para llevar a la biblioteca a la mayoría de los lectores que normalmente están confinados en el hogar. Entonces podrán ver todo lo que la biblioteca les ofrece, y así estar más capacitados para utilizar bien sus servicios. Tales visitas ofrecerán también un cambio de escena y una reunión social que puede ser ocasión para un programa de la biblioteca basado en el interés y en la diversión.

Lectores en hospitales, hogares residenciales, albergues, prisiones e instituciones correccionales.

1.61 Los servicios a hospitales y prisiones deberían hacerlos las bibliotecas públicas como parte integral de su



servicio a la comunidad.

Los gastos de administración, personal y material, sin embargo, podrían compartirse con la institución previo convenio. En los hospitales, la biblioteca pública puede ser responsable tanto de las bibliotecas del personal, como de los servicios a los pacientes, bajo el control de un sólo bibliotecario profesional o un equipo coordinado.

1.62 En todas estas instituciones, los servicios que se ofrezcan deberían comprender la gama normal de información y servicios solicitados y, con frecuencia, será útil incorporar a la biblioteca de la ciudad a los internos liberados.

1.63 Las bibliotecas públicas que sirvan a muchas instituciones pueden precisar de un departamento especial para este fin, con personal preparado que trabaje tanto en la oficina central como—previo acuerdo—dentro de las instituciones interesadas.

1.64 Los hogares de ancianos, las instituciones residenciales y los albergues son atendidos generalmente por «colecciones en depósito» sin personal, cambiadas regularmente y complementadas por visitas periódicas de una biblioteca móvil con personal profesional. Los hogares e instituciones mayores podrán necesitar un servicio de carritos para las habitaciones individuales.

Personas ciegas y con dificultades de visión

1.65 En todas partes hay mucha gente a la que le es difícil o imposible leer un texto impreso normal como el que encontramos en un libro o revista. Son los disléxicos, los afásicos, los que tienen dificultad para pasar hojas y quienes nunca aprendieron a leer bien. Las bibliotecas públicas tienen la responsabilidad de hacer cuanto puedan por estas personas, quienes frecuentemente pueden beneficiarse de libros hablados y de otro material de



audio—aunque éste se ofrezca principalmente a personas ciegas—y de libros y otros materiales impresos diseñados especialmente para facilitarles la lectura.

1.66 Frecuentemente, los ciegos tienen a su disposición, a través de organizaciones nacionales, impresos en relieve y «libros hablados». En ocasiones, la oferta de libros hablados está apoyada por las bibliotecas públicas mediante un sistema de descentralización. En todo caso, el papel de la biblioteca pública puede ser el de asegurar que la gente esté informada de los servicios disponibles o el de actuar como punto local de distribución.

1.67 La gama disponible de libros hablados es inevitablemente reducida y las bibliotecas pueden colaborar dando a conocer las necesidades especiales a las organizaciones y editores pertinentes.

1.68 También las bibliotecas públicas pueden hacer grabaciones por sí mismas para atender peticiones locales urgentes, pero antes de poder hacerlo habrá que vencer a veces problemas de derechos de autor.

1.69 Las noticias nacionales e internacionales llegan ampliamente a los ciegos por la radio y, a veces, por periódicos hablados de alcance nacional producidos por bibliotecas y organizaciones para ciegos. Un papel que corresponde más claramente a las bibliotecas públicas locales es el de producir un periódico hablado que contenga noticias e información locales.

1.70 Una selección de libros impresos en grandes caracteres para cortos de vista forma parte normal de la oferta de la biblioteca pública.

1.71 Las bibliotecas públicas deberían cooperar de todas las formas posibles con organizaciones que proporcionen medios de instrucción a personas videntes que necesiten



capacitarse en la lectura y la escritura. Su papel fundamental es asegurar que estén disponibles los materiales adecuados y, si hiciera falta, proporcionar locales cómodos y agradables donde pueda desarrollarse la instrucción.

1.72 Grabaciones en vídeo para sordos pueden obtenerse de agencias nacionales o pueden suministrarlas las bibliotecas públicas, del mismo modo que los libros hablados.

Servicios a minorías étnicas y lingüísticas

Las minorías étnicas y lingüísticas pueden ser incapaces de utilizar al máximo todos los servicios generalmente disponibles de la biblioteca pública. Frecuentemente son incapaces de leer la lengua de la comunidad en que viven y muchos pueden ser, incluso, lectores torpes de su propia lengua. Además, tienen otras necesidades como consecuencia de sus diferentes patrones culturales y de sus problemas de ajuste con la comunidad mayoritaria. Muchos, incluso, probablemente estén en desventaja social y financiera en comparación con el resto de la comunidad. Por todas estas razones, necesitan servicios especiales de la biblioteca pública.

1.73 Las bibliotecas públicas deberían adoptar medidas positivas para identificar las necesidades y problemas de las minorías étnicas y lingüísticas en sus propias áreas, suministrar los materiales y servicios precisos y fomentar su uso

1.74 Las organizaciones centrales con responsabilidad en bibliotecas pueden ayudar estableciendo relación con los pertinentes organismos nacionales que representen los intereses de los grupos minoritarios.

1.75 Los dirigentes locales de grupos minoritarios



deberían ser abordados para asegurarse su comprensión de los servicios bibliotecarios y conseguir su cooperación para fomentar su uso.

1.76 Es muy conveniente el empleo, incluso por horas, de personal que tenga la necesaria facilidad para los idiomas.

1.77 Los materiales, incluso periódicos, en lenguas minoritarias han de obtenerse frecuentemente de sus países de origen. Organizaciones nacionales o librerías especializados pueden ser capaces de ayudar en esto o varios sistemas bibliotecarios con necesidades similares pueden acordar actuar conjuntamente.

1.78 Cuando varias pequeñas comunidades minoritarias necesiten materiales impresos o audiovisuales en la misma lengua, resultará a menudo ineficaz que cada biblioteca trate de satisfacer sus necesidades individualmente, cada una con su limitadísima gama de materiales. Pueden ser más satisfactorios acuerdos cooperativos para circular una gama más amplia de material entre varios sistemas bibliotecarios interesados en ello. Alternativamente, para complementar las existencias locales, puede establecerse una colección nacional de préstamo de tal material.

1.79 Es necesario producir y distribuir, principalmente a través de las organizaciones de grupos de la propia comunidad, hojas informativas, en las lenguas minoritarias, que describan los servicios bibliotecarios y otros establecimientos locales.

Estas y otras publicaciones pueden elaborarse por los propios miembros de la comunidad minoritaria con el apoyo y ayuda de la biblioteca.

1.80 Los niños de los grupos minoritarios superarán las dificultades particulares si viven felizmente en una comunidad extraña sin pérdida de su propia herencia cultural. Las bibliotecas han de ser conscientes de este



peligro y ofrecer materiales adecuados sobre la historia y la cultura de los países de que procedan los grupos inmigrantes, así como libros y revistas para niños en sus propias lenguas.

1.81 Las minorías étnicas pueden enriquecer la vida de las comunidades en que viven conservando sus tradiciones culturales y continuando, en la medida de lo posible, la práctica de sus propias costumbres. La biblioteca pública puede ayudar en ambos sentidos promoviendo las realizaciones y exhibiciones de su vida y cultura tradicionales.

1.82 Los grupos mayoritarios de cada comunidad pueden necesitar ayuda para comprender las diferentes culturas y antecedentes de los grupos minoritarios de su medio. También la biblioteca pública es una fuente principal de información y consejo para ello.

Servicios a escuelas

Estas pautas afectan a las bibliotecas públicas, pero no a las bibliotecas escolares. (Para la biblioteca polivalente, ver párrafo 4.21). Cada escuela necesita su propia biblioteca, que puede contar con el respaldo de la biblioteca pública o de una organización independiente. En cualquier caso, la biblioteca pública necesitará ofrecer ayuda tanto a cada uno de los profesores como a los niños.

1.83 Para garantizar la mejor coordinación de sus recursos, es necesario establecer un minucioso acuerdo de trabajo entre la biblioteca pública y las escuelas locales.

1.84 Cuando las bibliotecas escolares son pocas o no existen, puede que la biblioteca pública necesite ofrecer un apoyo más fuerte, comprendido el préstamo de colecciones de lectura corriente y de material relacionado con temas concretos del plan de estudios.



1.85 Desde pequeños, los niños necesitan ser introducidos a los más amplios medios disponibles para ellos mediante la biblioteca pública. Deberían estimularse las visitas de clases, preferentemente en relación con trabajos a realizar generalmente en la escuela. Un programa de varias visitas durante la vida escolar familiarizará a los niños con la amplitud, organización y uso de las colecciones hasta un nivel a tono con sus crecientes necesidades y capacidades.



Capítulo 2

Medios de comunicación

Las bibliotecas públicas no pueden cumplir sus obligaciones limitándose a ofrecer acceso a los libros y demás materiales impresos. Aunque éstos /sigan siendo los medios de comunicación más numerosos y representativos, cada vez hay que complementarlos más con otros medios audiovisuales y con fuentes de información a las que debe accederse por medios electrónicos, que realmente pueden ser más importantes que los libros en muchos campos. No hay que poner límites a las fuentes a las que debe dirigir su atención la biblioteca pública para satisfacer las necesidades de información: las notas manuscritas y el conocimiento personal de los expertos pueden ser, a veces, más útiles que los materiales editados o los bancos de datos informatizados. Ningún material que no haya sido prohibido legalmente debería excluirse de las colecciones bibliotecarias y debería ofrecerse una amplia gama de puntos de vista sobre temas controvertidos.

E este capítulo tratará sucesivamente de libros impresos , de publicaciones periódicas , de materiales audiovisuales y de fu entes de in formación tratadas por ordenador.

Libros impresos

La biblioteca pública ofrece libros e información a gente de cualquier edad e intereses. Unos desean encontrar una selección de libros que puedan leer como entretenimiento o que despierten su interés; otros, con un interés ya predeterminado, buscan libros sobre temas concretos y a un nivel acomodado a sus necesidades. Unos tienen intereses lectores que comparten con centenares de personas; otros tienen necesidades más concretas o desean



proseguir su línea de intereses en mayor profundidad o detalle.

Colecciones para préstamo

2.1 Una «colección equilibrada», que comprenda una colección amplia de obras fundamentales sobre todas las materias, los principales clásicos literarios y las publicaciones representativas en otras lenguas principales, debería ser el objetivo de un gran sistema bibliotecario como conjunto. El grado de cobertura de cada materia debería estar en relación con la demanda potencial dentro del área.

2.2 El principal factor determinante de la amplitud de la colección bibliográfica de cada biblioteca individualmente debería ser el equilibrio entre los gustos e intereses locales, aunque no debería perderse de vista el papel que corresponde a la biblioteca como impulsora de nuevos intereses y descubridora de horizontes.

2.3 Los pequeños puntos de servicio no se pueden permitir tener existencias para ocupar depósitos sin estrenar, sino que deberían ser capaces de demostrar la gama completa de medios disponibles.

2.4 Para hojeadores de libros, aficionados a la lectura y quienes tengan intereses de tipo popular cada punto de servicio debería ser capaz de ofrecer una selección de material representativo con alguna novedad en cada visita.

2.5 Cuando los depósitos son pequeños, es necesario organizar un movimiento regular de libros de una a otra biblioteca para garantizar la renovación constante de la posibilidad de elección por parte del lector.

2.6 El lector con necesidades más concretas no puede esperar razonablemente que se las satisfaga plenamente el



fondo de libre acceso de un pequeño punto de servicio, pero el personal puede garantizar que estén disponibles los libros importantes.

2.7 En todos los puntos de servicio debería darse facilidades a los lectores para solicitar títulos concretos o libros sobre temas concretos.

Libre acceso y depósito de reserva

2.8 La colección de libros de un sistema bibliotecario consistirá generalmente en la colección de trabajo en estanterías de libre acceso en cada punto de servicio y una colección de «reserva» que puede estar alojada centralmente o distribuida entre grandes bibliotecas.

2.9 La colección de trabajo está formada por libros solicitados individualmente, libros sobre temas de interés actual o permanente o libros que demuestren la amplitud y profundidad de los recursos de la biblioteca .

2.10 La colección de reserva está formada principalmente por libros antiguos probablemente inactivos que se necesitarán de vez en cuando. Generalmente se guarda en depósitos cerrados al público, aunque a veces puede permitirse el acceso restringido. En algunos países, se anima a las bibliotecas a que depositen sus libros poco usados en colecciones de reserva nacionales o regionales a disposición de todos. Cualquier colección de reserva resulta cara de guardar y administrar: no debería permitirse su ampliación sin considerar su valor potencial.

2.11 Con el fin de obtener todo el valor de la inversión que representa, la colección de reserva debería estar disponible mediante eficaces medios de consulta y de retirada de fondos.

2.12 Cada punto de servicio puede formar su propia



minicolección suplementaria de reserva con ejemplares duplicados, libros solicitados esporádicamente y otros que esperan renovar los estantes. Estas colecciones deberían observar los mínimos necesarios para su adecuada conservación.

Libros de consulta

2.13 Se supone que todos los libros de la biblioteca están disponibles para consulta en los locales de la biblioteca. Sin embargo, algunos tienen que estar disponibles para consulta en todo momento y, por eso, no pueden prestarse. Muchos de ellos son libros de «consulta rápida» cuyo contenido está ordenado de forma sistemática para facilitar su utilización. Son los diccionarios, directorios, atlas y anuarios de muchas clases. Incluso en los puntos de servicio más pequeños es probable que necesiten algunos de estos libros para responder a simples preguntas. Ejemplares duplicados de algunos de ellos deberían estar disponibles para préstamo.

2.14 El tamaño de la colección de consulta rápida aumentará con el de la biblioteca. Aunque la colección debería procurarse anticiparse a la demanda, debería resistirse a la tentación de reunir una amplia gama innecesaria de publicaciones caras.

2.15 Además de los libros de consulta rápida, las bibliotecas más grandes tienen que ofrecer una colección de obras fundamentales para consulta e investigación. La amplitud de esta colección debería estar en relación con las posibles necesidades y demandas, así como con otros servicios de consulta disponibles en las proximidades— por ejemplo, en las bibliotecas universitarias o de escuelas universitarias, en las bibliotecas especiales y en los servicios de información.

Estudios locales



2.16 En este campo, el propósito de las bibliotecas públicas es comúnmente el de ofrecer colecciones completas de investigación. Estas incluyen y con servan permanentemente material editado en cualquier medio y relacionado tanto con el pasado , como con el presente de la localidad ; documentación local de valor efímero; y estampas, fotografías, mapas y otros documentos locales.

Libros para niños

2.17 Los niños menores de catorce años constituyen por lo menos el 25-30 % de la población y cabe esperar que lean más vorazmente que los adultos. Estos factores tendrán que reflejarse en las colecciones de la biblioteca.

2.18 La biblioteca pública comienza a servir a los niños desde sus primeros años, ofreciéndoles libros con predominio de ilustraciones o cuentos sencillos para que se los lean en voz alta los padres o los amigos. Esta experiencia, agradable y valiosa en sí misma, puede influir profundamente en la futura actitud del niño ante los libros y la lectura.

2.19 Los libros ofrecidos a los niños deberían elaborarse con los más altos niveles de redacción, ilustración y producción, para que favorezcan una temprana apreciación de los libros tanto por sí mismos, como por su contenido.

2.20 Los niños, como los adultos, necesitan utilizar libros de consulta relacionados con sus estudios y sus otros intereses y también para satisfacer su natural curiosidad. Conforme se hagan mayores, muchas de sus necesidades se satisfarán mejor mediante el acceso a la colección principal (o de adultos) de consulta, pero habrá necesidad de ofrecerles sencillos diccionarios, enciclopedias y otras



obras concebidas especialmente para los niños menores.

Lista de control de material a considerar para incluirlo en las colecciones de libros de cada punto de servicio

Para adultos

Obras informativas sobre todos los temas de interés general o local, a diferentes niveles, y en proporción relacionada con las necesidades; guías sencillas y manuales prácticos, obras fundamentales y sencillas lecturas populares; libros para estimular inteligencias y ampliar horizontes.

Selecciones de libros más especializados en relación con los intereses conocidos de los usuarios, pero que también sirvan para demostrar la riqueza del material disponible en el sistema bibliotecario como conjunto.

Literatura de creación: poesía, teatro y novela, comprendidos los escritos populares, fundamentales y clásicos y la obra nueva y experimental de los autores jóvenes.

Obras representativas en las principales lenguas del mundo y en las lenguas minoritarias utilizadas en la zona atendida por la biblioteca.

Mapas y guías turísticas.

Colecciones especiales sobre la localidad y sobre comercio, tecnología, agricultura, etc. según las necesidades locales.

Publicaciones oficiales nacionales e internacionales.

Libros de consulta rápida en ediciones actualizadas y otras obras fundamentales de consulta.



Colecciones de folletos: guías de vacaciones, horarios de transportes, catálogos comerciales, etc.

Material para ayudar en las prácticas de alfabetización.

Libros para inmigrantes y grupos étnicos minoritarios, en sus propias lenguas y sobre sus propios países y culturas.

Libros impresos en grandes caracteres para los parcialmente ciegos.

Libros en relieve para ciegos (si no los ofrecen otras agencias).

Conjunto de copias de textos dramáticos para lectura dialogada.

Música impresa y música en partituras por partes orquestales.

Para niños

Donde convenga, como para los adultos, pero con el siguiente énfasis especial:

Libros con abundancia de ilustraciones y cuentos sencillos.

Literatura de creación para cada grupo de edad, concebida especialmente para resultar atractiva a los niños.

Libros de hechos y sencillos libros de discusión, sobre todos los temas y a varios niveles adecuados, presentados de forma atractiva para despertar el interés e incitar al niño a explorar nuevos campos.

Diccionarios, enciclopedias y otros libros de consulta



concebidos especialmente para los jóvenes.

La gestión de colecciones de libros

2.21 Los fondos bibliográficos necesitan renovarse constantemente. Los créditos bibliográficos deberían bastar para permitir que el sistema bibliotecario haga nuevas compras importantes para sus objetivos y para las necesidades de sus usuarios.

2.22 Los usuarios de biblioteca que entren en cualquier punto de servicio deberían esperar encontrarse con que, aproximadamente la cuarta parte de los libros colocados en estantes de libre acceso, tienen menos de cinco años.

2.23 Los libros viejos deben retirarse cuando se deterioran físicamente, cuando quedan obsoletos o cuando ya no despiertan interés. La sola buena condición física no es razón suficiente para mantener un libro en los estantes de una biblioteca. La vida útil de algunos libros se puede ampliar transfiriéndolos a otros puntos de servicio donde encontrarán nuevos lectores.

2.24 En grandes bibliotecas, con un alto índice de uso, el porcentaje de uso por volumen, en cualquier período concreto, será más alto que en los puntos de servicio menores y peor utilizados. La proporción de créditos que se necesitan para reponer la colección tenderá a crecer conforme comience a arraigar como una biblioteca y crezcan las colecciones.

2.25 Especialmente en algunos países en vías de desarrollo, la producción doméstica de libros no puede emplear papel y encuadernación de alta calidad y el deterioro físico puede llegar a ser un problema muy serio. Esto debería tenerse en cuenta al asignar créditos para mantener y ampliar las colecciones de libros.



2.26 Los libros adquiridos en rústica tendrán más larga vida si se encuadernan o plastifican antes de usarlos. Su costo debe quedar justificado por su aumento de esperanza de vida. Muchos libros editados en pliegos sueltos, con tapas aparte, necesitarán reencuadernarse antes de quedar inservibles. Es de la mayor importancia revisar regularmente las necesidades de encuadernación y de créditos para llevarla a cabo.

2.27 A veces, las bibliotecas públicas pueden advertir o, incluso, generar ellas mismas la necesidad de determinados libros que no hay habitualmente en el mercado. Sobre eso, así como sobre la calidad de la producción de libros, los bibliotecarios y sus organizaciones pueden dar expertos consejos a los editores.

2.28 En algunas circunstancias, las autoridades bibliotecarias o las asociaciones profesionales pueden emprender por sí mismas la edición para cubrir lagunas entre los materiales disponibles. Esto puede tener justificación, por ejemplo, cuando cada punto de servicio de un gran sistema bibliotecario necesite tener acceso a un resumen similar de información local.

2.29 Una vez adquiridos por la biblioteca, los libros tienen que catalogarse, exponerse y quedar a disposición de los usuarios. Los catálogos, que pueden ordenarse por autores o materias (o por ambos), sirven para identificar los materiales que hay en depósito y su localización en el sistema bibliotecario. Muchos países ofrecen un servicio centralizado para la producción de fichas de catálogos, tal vez vinculado a una bibliografía nacional. Generalmente, la producción de catálogos también está centralizada dentro de cada sistema bibliotecario, habiendo ejemplares disponibles por todo el sistema. Es importante tener capacidad para localizar rápidamente, tanto dentro como fuera del sistema bibliotecario, los libros solicitados.



También son deseables métodos sencillos de traspaso de libros de uno a otro punto de servicio sin necesidad de laboriosa recatalogación.

2.30 Aunque los catálogos de muchas bibliotecas todavía están hechos en fichas, todos estos problemas tienen ahora más fácil solución utilizando un catálogo informatizado, que, si se desea, puede estar vinculado con un sistema informatizado de edición. Tal catálogo puede consultarse, en los puntos de servicio, generalmente en microficha, pues es costoso e inconveniente el catálogo en papel continuo impreso por el ordenador. Sin embargo, lo normal será, en breve, un catálogo informatizado «on-line», que utilice una unidad visual de consulta con copia impresa a petición.

2.31 Cuando quepa esperar que la mayor parte de los usuarios busque libros concretos o sobre temas conocidos, es deseable que se siga estrictamente un orden sistemático de clasificación en los estantes. Es ventajoso asegurar la adopción de un esquema común de clasificación dentro de un solo país.

2.32 En los puntos de servicio menores o en aquellas secciones de las grandes bibliotecas donde no puedan aplicarse estas condiciones y para los usuarios que no tengan preferencia por un libro o una materia determinados, será más útil que se siga un agrupamiento de los libros menos formal, como el generalmente adoptado por las librerías. Puede ser particularmente útil, especialmente cuando el tema sea de interés local, hacer grandes grupos temáticos que reúnan materiales—no necesariamente libros sólo—vinculados con el tema y procedentes de diferentes partes de la biblioteca.

Publicaciones periódicas, incluso diarios

2.33 Muchas publicaciones periódicas se hacen para



leerlas o mirarlas por gusto y luego tirarlas. Si las ofrecen las bibliotecas públicas, no será probablemente para conservarlas de modo permanente en la colección. Tales publicaciones periódicas contienen a menudo artículos bien escritos sobre asuntos de interés actual y que se aprovechan recortándolos y guardándolos en los archivadores de información de la biblioteca.

2.34 Un segundo grupo, que abarca material de mayor enjundia, contenido social y valor más permanente, será el depósito del que tal vez se extraiga la mayor parte de las adquisiciones de la biblioteca pública. Probablemente puedan incluirse en este grupo muchas publicaciones periódicas para minorías étnicas y otros sectores de la comunidad con intereses especiales. Generalmente mientras se siguen solicitando u ofrecen provechosas fuentes de información, se guardan legajos de números atrasados.

2.35 Un tercer grupo, principalmente de revistas de sociedades eruditas y otros organismos de investigación, conserva valor permanente. Aunque, en el momento de su publicación, puedan atraer a un grupo relativamente pequeño de suscriptores y lectores, se harán referencias posteriores a las mismas en los índices de materias y en otros artículos e investigaciones y, por consiguiente, de vez en cuando, se preguntará por ellas en las bibliotecas. Las publicaciones periódicas de esta clase ocupan, a la vez, un lugar muy importante en las colecciones de las bibliotecas públicas. La amplitud de su oferta se ha reducido recientemente por dos factores: su coste en aumento y la mayor facilidad con que ahora es posible obtener o conseguir en préstamo copias de colecciones nacionales y especializadas cuando se solicitan específicamente .

2.36 En algunos países, el precio de la suscripción a diarios y revistas es considerable y su gestión,



comprendiendo la adquisición, control, indización, exposición y archivo, puede ser gravosa para las bibliotecas. Sin embargo, las publicaciones periódicas contienen opiniones del momento y noticias del día e información que complementa a la colección de libros. Su valor debe considerarse cuidadosamente tanto a la vista de su interés como a la de su futuro potencial de investigación. En el caso de los diarios, hay que tomar en consideración la importancia de dar cace so a una variedad de puntos de vista.

2.37 Habitualmente, no es recomendable la encuadernación de las publicaciones periódicas en volúmenes, incluso en el caso de proponerse guardarlas para uso permanente de consulta. Aunque la encuadernación ofrezca alguna protección (particularmente contra la pérdida de números sueltos), dificulta el transporte y la fotocopia y tiene el inconveniente de dejar inservible todo un volumen cuando sólo se consulta un artículo.

Materiales audiovisuales

2.38 Los materiales audiovisuales de bibliotecas comprenden registros sonoros (principalmente discos y cassetes), diapositivas, diapositivas combinadas con cinta sonora, filminas, películas sin fin, películas cinematográficas, grabaciones de vídeo (principalmente cassettes), programas de ordenador y transparencias de retroproyector (a veces, conviene incluir microformas, aunque normalmente son reproducciones de textos impresos). También deberían comprender simples formatos gráficos o pictóricos, tales como estampas, fotografías, carteles y diagramas.

2.39 Hoy día, la gente está acostumbrada a la presentación sonora y visual. Una cantidad continuamente creciente de material se edita en formatos audiovisuales, razón por la



que cada vez forman parte más importante de un servicio bibliotecario completo. Su uso está indicado particularmente con los niños de preescolar, con personas hospitalizadas y con quienes tengan algún problema de lectura o dificultades para coger un libro o pasar una página.

2.40 En muchos casos, los formatos audiovisuales son más eficaces que los originales impresos en que se han basado. Por ejemplo, el movimiento se comprende antes si se retrata en imágenes que se mueven en película de vídeo, las grabaciones sonoras son indispensables para disfrutar de la música, y las lenguas extranjeras se aprenden más fácilmente por medio de grabaciones sonoras. Bajo ninguna circunstancia deberían considerarse los materiales audiovisuales como un lujo adicional de la oferta bibliotecaria: son componentes necesarios de un servicio bibliotecario completo y complementarios de la palabra impresa.

2.41 El uso de la mayoría de los medios audiovisuales requiere un equipo especial, gran parte del cual depende de la disponibilidad de electricidad. Esto—y la dificultad para obtener servicio para el equipo—puede restringir su uso en algunos países. Sin embargo, hay abundancia de magnetófonos y proyectores de diapositivas a pilas que puede prestar la biblioteca.

2.42 Es necesario que en las bibliotecas se ofrezca equipo de toda clase que sirva para oír y ver, de forma que los materiales puedan usarse en los locales de la biblioteca, probarlos antes de tomarlos en préstamo y comprobarlos por el personal cuando se devuelvan. Cuando hay equipo, generalmente es posible la visión y audición colectivas. El uso individual de materiales sonoros en la biblioteca requiere la oferta de cascos o cabinas insonorizadas. No hay que olvidar la oferta de instalaciones de «talleres» que permitan a los particulares hacer su propia grabación



sonora o visual.

2.43 El personal bibliotecario también debería utilizar el equipo de grabación sonora y visual para formar colecciones locales de habla dialectal, costumbres, canciones folklóricas y recuerdos. En otro lugar se ha hecho referencia a la elaboración de libros hablados y diarios para ciegos. En todas estas actividades debe cuidarse no infringir los reglamentos de propiedad intelectual.

Información por ordenador

2.44 En muchos países las fuentes de información por ordenador ya son accesibles, al menos a través de las principales bibliotecas públicas. Los sistemas de teletexto que usan pantallas de televisión, disponibles en algunos países, pueden ser utilizados directamente por el público. También tiene aplicación creciente en las bibliotecas públicas el uso de terminales que ofrecen acceso interactivo con bancos de datos. La obtención, por estos medios, de información que no puede conseguirse convenientemente por otros favorecerá su rápida proliferación en sistemas bibliotecaria desarrollados.

Las bibliotecas tienen dos papeles respecto a la información por ordenador: ofrecer acceso a la información ya disponible, y contribuir a la creación de nuevos bancos de datos, especialmente los que contengan información bibliográfica y de servicio local.

2.46 El uso de programas de ordenador para llevar la gestión interna de la biblioteca—por ejemplo, para catalogación y sistemas de salida—ya son conocidos. Juegos de ordenador y programas educativos pueden ser un añadido popular e instructivo a los servicios de la biblioteca para adultos y niños.



Capítulo 3

Personal

Los servicios de biblioteca pública varían en función de las necesidades de sus comunidades y de los recursos disponibles. Cada sistema de biblioteca y punto de servicio ofrece una sola combinación de materiales, equipo y servicios. El personal bibliotecario ha de ser igualmente variado, tanto en sus categorías como en su titulación personal. Podría clasificarse, en general, en la forma siguiente:

Bibliotecarios profesionales Titulados por enseñanza especializada, generalmente de nivel universitario o postgraduado. Responsables de la planificación y administración de los servicios para satisfacer las necesidades de la comunidad, de la selección y administración de las colecciones, de ayudar a los usuarios de la biblioteca y de mantener una eficaz conexión entre el servicio bibliotecario y su comunidad.

Personal de oficina Empleados de oficinas y de departamentos al público, que realizan un gran número de tareas para las que no hace falta poseer titulación profesional en biblioteconomía. El personal de oficina, sin embargo, necesita variedad de pericias y, por ello, realizar cursos de formación de diversos tipos.

Trabajadores manuales Principalmente limpiadores, mozos, bedeles y conductores.

Por otra parte, las grandes bibliotecas pueden emplear, además, personal de otras categorías:

Otros profesionales para la organización y explotación de



medios de comunicación en campos específicos. Pueden ser especialistas de una materia o titulados, como archiveros o informáticos.

Administradores, muchos de los cuales posiblemente sean bibliotecarios titulados.

Técnicos responsables de los materiales y equipo audiovisuales o electrónicos, encuadernadores y reparadores, escaparatistas, etc.

El personal debe ser suficiente no sólo en cuanto al número total, sino también en cuanto a cada una de estas categorías. Concretamente, deberá haber suficientes bibliotecarios profesionales para realizar todas las tareas que requieren de su preparación y pericia.

Bibliotecarios profesionales

3.1 Debería haber, al menos, un bibliotecario titulado en cada punto de servicio o departamento independiente, donde el volumen de trabajo lo justifique o donde, si no, el servicio dejaría de dar el máximo rendimiento a la comunidad.

3.2 El volumen y tipo de trabajo en los puntos de servicio muy pequeños no puede justificar la presencia de un profesional a jornada completa, pero estos puntos de servicio deberían estar al menos bajo la supervisión general de un bibliotecario titulado.

3.3 Todo el personal de oficina destinado en departamentos públicos necesita conocer, por su formación, los medios a los que acudir y debería ser capaz de buscar, a corto plazo, información y ayuda de un bibliotecario titulado.

3.4 El equipo de bibliotecarios profesional es de cada



sistema bibliotecario debería abarcar especialistas responsables para cada una de las principales áreas de servicio. Cuando un departamento especializado—por ejemplo relacionado con la información técnica o la música—tiene un gran desarrollo y un gran número de usuarios, puede ser necesario un equipo de estos especialistas, ya sea concentrados en una unidad centralizada o distribuidos entre las bibliotecas principales.

3.5 Especialmente importante es que los servicios bibliotecarios para niños deberían ser responsabilidad de bibliotecarios con formación profesional especializada y que todos los miembros personales encargados de los servicios generales al público deberían conocer las necesidades de los niños y ser capaces de ayudarles en la biblioteca.

3.6 Todos los especialistas han de ser capaces de contribuir al servicio en su conjunto, tanto dentro de su propio campo especializado, como en calidad de miembros de equipos directivos. Deberá cuidarse que sus responsabilidades en cada campo especial no invadan las de los bibliotecarios con responsabilidad total sobre biblioteca regionales, de distrito y sucursales y sobre otras ramas administrativas. Para ello, el especialista puede actuar como asesor o consultor, mientras que la responsabilidad última del servicio la mantendrá el jefe de la biblioteca o del departamento.

3.7 La biblioteca pública debería establecer, por sistema, buenas relaciones con especialistas en distintos campos, fuera de su organización. Unos pueden estar en otras bibliotecas, otros en otros establecimientos o en la vida privada. Todos son apropiados para contribuir de alguna forma al servicio de la biblioteca pública y muchos de ellos serán capaces y estarán dispuestos a prestar ayuda de vez en cuando con su conocimiento y consejo



especiales, si se les requiere oficiosamente para ello.

Número de personal

3.8 En las bibliotecas públicas, influyen muchos factores en las necesidades de personal. Factores como el tamaño y la composición de la población a la que sirve, la amplitud de sus demandas a la biblioteca, la cantidad de servicios que ofrece, el número de puntos de servicio y las horas que permanece abierta.

3.9 En otro tiempo, las recomendaciones relacionadas con los niveles de dotación de personal estaban relacionadas fundamentalmente con la población, pero tales recomendaciones sólo podían ofrecer una base para valoraciones más profundas. Es evidente que un servicio bien desarrollado y utilizado en profundidad necesita mucho más personal que un servicio rudimentario para la misma población. El buen servicio genera un alto nivel de demanda y, aunque sea más costoso mantenerlo, ofrece, por contra, mayores beneficios a la comunidad.

3.10 En cualquier comunidad debe existir el personal suficiente, de cada categoría, para que, con los medios puestos a su disposición, lleve a cabo las funciones que le estén encomendadas. Sobre esta base, las exigencias de personal han de mantenerse en continua revisión. Sólo pueden elaborarse conclusiones válidas a partir de un proceso de valoración científica del trabajo, en el cual se sopesarán, de acuerdo con las condiciones locales, los factores descritos anteriormente. La comparación con condiciones estrictamente similares en otro lugar puede ofrecer orientación de gran utilidad.

Personal a tiempo parcial

3.11 A menudo es necesario emplear personal a tiempo parcial. Incluso puede ser atractivo para algunos



bibliotecarios profesionales y este sistema de empleo tiene ciertas ventajas para los contratantes por la mayor flexibilidad que permite. De forma más común, es probable que el personal de oficina de las bibliotecas sucursales que se encuentren en lugares apartados, abiertas unos pocos días a la semana, será reclutado localmente y empleado sólo para las limitadas horas de apertura. El personal de oficina a tiempo parcial plantea cuestiones especiales de adiestramiento si tiene que identificarse totalmente con los objetivos de la biblioteca y ser consciente de sus ramificaciones. De cualquier modo, muchos dan prueba de ser excepcionalmente fieles y entusiastas.

3.12 Debido a las dificultades que supone llevar de otro sitio sustitutos de este personal, es conveniente que, en todas las bibliotecas de zonas alejadas se fuera capaz, en poco tiempo, de disponer de gente de la localidad, como personal eventual a tiempo parcial, en cualquier circunstancia de ausencia o enfermedad del personal fijo. Será necesario identificar, preparar y dar alguna experiencia práctica al personal que vaya a realizar las suplencias antes de solicitar su cooperación en una emergencia.

Características personales del personal bibliotecario

3.13 El trabajo de una biblioteca pública ofrece campo para muchas habilidades. Si bien las circunstancias varían de un país a otro, la experta utilización de colecciones organizadas de información exige habilidad para comunicarse con la gente, simpatizar con sus necesidades e inspirar su confianza. Todo esto exige tener una personalidad extrovertida y ciertos conocimientos de asistente social. Para dar contestación a sus consultas y dilucidar sus problemas, se necesitan buenos conocimientos generales y la forma de pensar de un erudito. Ya que la mayor parte de las bibliotecas públicas sirven a comunidades de distintas razas, religiones y



tradiciones culturales, participando de forma importante en su desarrollo armónico, los bibliotecarios necesitan simpatizar con esta función, ser capaces de relacionarse con gente de distinta extracción social y positivos en identificar sus necesidades y satisfacerlas de forma imparcial. Desde que, actualmente, las bibliotecas públicas ofrecen servicios más amplios que la mera provisión de libros e información, el buen bibliotecario necesitará tener instinto, visión e imaginación para anticiparse a las necesidades de la comunidad y para identificar las oportunidades de aumentar la contribución de la biblioteca para satisfacerlas.

Educación y titulación

3.14 Los niveles de educación que se piden a la hora de contratar deben estar en relación con el actual mercado del trabajo. No deberían ser excesivos en relación con la función a desempeñar. La división del trabajo entre las respectivas categorías de contratación debería guardar relación con sus titulaciones y aspiraciones.

3.15 La educación profesional favorece una comprensión del papel de las bibliotecas y, como consecuencia, una capacidad para contribuir a su desarrollo en respuesta a las necesidades observadas. Ahora es norma que preceda al empleo en una biblioteca. Muchos países tienen escuelas de biblioteconomía. Si no las tienen, procuran que sus bibliotecarios profesionales puedan adquirir en otro país su educación profesional y sus titulaciones. Después de titularse, todo el personal profesional precisa estar al día de los avances leyendo mucho y asistiendo a cursos.

3.16 Para quienes contratan y para sus bibliotecarios jefes es provechoso mantener estrecha relación con las escuelas de biblioteconomía . En este sentido las escuelas tendrán más capacidad para comprender sus necesidades de evolución y estarán atentas a los objetivos y métodos de la



educación profesional. Tanto los profesores, como los alumnos de las escuelas de biblioteconomía necesitan estar vinculados estrechamente con las prácticas al uso en las bibliotecas públicas y tener oportunidades de experiencia práctica en este campo. A ello les ayudará la cooperación comprensiva de los bibliotecarios de superior categoría.

3.17 Cada vez se reconocerá más que el personal no profesional también necesita asistir a cursos de formación sobre el papel cambiante de la biblioteca pública. Para ausentarse del trabajo, necesitarán permiso de los patronos, en cuyo beneficio se ofrecen los cursos.

Adiestramiento

3.18 El adiestramiento complementa a la educación. Capacita al personal para entender el trabajo de un sistema bibliotecario concreto y para llevar a cabo eficazmente una serie concreta de tareas en ese sistema. Por añadidura, los cursos de readiestramiento y repaso preparan al personal experto para nuevas responsabilidades derivadas de cambios de tareas o preparatorias de un cambio de puesto en el sistema.

3.19 Sin embargo, ningún patrón debe ignorar que el adiestramiento es medio de elevar la capacidad y de desarrollar y mantener el interés del personal, así como de asegurar el máximo valor a sus servicios.

3.20 La necesidad del adiestramiento afecta tanto al personal profesional como al que no lo es. Este último puede ser el único que, a veces, carezca de educación teórica de base.

3.21 El adiestramiento se llevará a cabo frecuentemente y de forma sistemática dentro de una sola autoridad bibliotecaria, donde se pueda ofrecer un programa planificado de desarrollo del personal. No obstante, en las



escuelas de biblioteconomía y en otros centros educativos se pueden ofrecer también cursos sobre temas de mayor relevancia. Los bibliotecarios de mayor categoría y las autoridades empleadoras desearán, en su propio interés, impulsar y ayudar al personal a que siga estos cursos, así como otras reuniones que sirvan para aumentar la competencia y los conocimientos profesionales.

3.22 En los grandes sistemas bibliotecarios, la responsabilidad del personal y su adiestramiento, así como la organización de programas de adiestramiento del personal y relaciones con escuelas de biblioteconomía, puede corresponder a un miembro especialista del personal.

3.23 Todos los miembros del personal bibliotecario, especialmente quienes trabajan directamente con el público, necesitan tener un buen conocimiento del conjunto del sistema bibliotecario y sus servicios. Para aquellos cuyo trabajo les separe de la mayoría de sus colegas—por ejemplo, en pequeñas bibliotecas sucursales—es especialmente importante que sepan tratar confidencial y competentemente los problemas que les surjan, y saber a dónde deben acudir en demanda de información adicional o consejo cuando lo necesiten.

Lista de control de información previa que necesita cada miembro del personal

Objetivos del servicio bibliotecario.

Conocimientos de la biblioteca nacional.

Conocimientos de la comunidad y del gobierno locales.

Función de su propia sucursal o departamento y de su importancia para el servicio en su conjunto.



Contribución de su propio trabajo al servicio.

Nombres y tareas de otras personas del mismo departamento y principales contactos en otra parte.

Condiciones de empleo: salario, horario, vacaciones, ascensos y expectativas de su carrera así como experiencia y títulos exigidos para cada nivel.

Gestión del personal

3.24 El personal de una biblioteca pública puede estar organizado jerárquicamente con líneas claras de delegación, o en equipos que tengan responsabilidades compartidas para cada aspecto particular del servicio. Cada miembro necesita conocer su lugar en el sistema, así como el alcance de sus propias responsabilidades. Misión de la gestión es ofrecer una estructura en la que se alcance el máximo de éxito y satisfacción.

3.25 En cada comunidad se contará con una parte del tiempo del personal para realizar trabajos fuera de la biblioteca, tales como la evaluación de necesidades y la promoción de servicios.

Lista de control: cinco instrumentos de gestión del personal bibliotecario

1. Una declaración de objetivos del servicio en su conjunto y de cada sucursal o departamento dentro de él.
2. Un organigrama que indique las responsabilidades y vinculaciones de todos los miembros del personal en cada sucursal, departamento, equipo o grupo de trabajo.
3. Una descripción del trabajo en cada puesto, indicando en términos generales las obligaciones del puesto y sus relaciones con otros.



4. Un manual del personal, a disposición de todos los miembros, que dé instrucciones claras sobre temas que les afecten en común. (Tal manual necesitará una revisión parcial de vez en cuando. Una revisión más completa, tal vez con ocasión de una revisión de los métodos de trabajo, puede hacerse, digamos, cada diez años).

5. Hojas de control de tiempos y programas de tareas preparados por cada departamento de acuerdo con sus necesidades.

3.26 En un sistema de biblioteca pública, como en cualquier otro organismo, puede mantenerse alta la moral del personal mediante una buena comunicación. Todos los miembros del personal tienen que saber cuanto ocurra en cualquier punto de la organización, y tienen que contar con capacidad para aportar sus críticas, ideas y sugerencias y, de este modo, llegar a estar comprometidos en el proceso directivo. También necesitan establecer buenas relaciones personales con sus compañeros de trabajo—asunto todavía más importante cuando los lugares de trabajo están en puntos muy separados entre sí, como sucede con las sucursales de biblioteca pública.

Lista de control: auxiliares para la buena comunicación y moral del personal

Manual del personal.

Tablones de anuncios y boletines de noticias (tanto de información administrativa como social).

Pequeños equipos de personal que, trabajando en horas de oficina, y formados por personal de todos los niveles, tanto expertos especialistas como inexpertos meritorios, preparen recomendaciones sobre problemas o hechos concretos.



Un comité de gestión representativo en cada sucursal o departamento.

Reuniones ocasionales (y bien preparadas) de todo el personal sobre asuntos generales.

Recepciones sociales periódicas para reunir informalmente al personal, organizadas probablemente por una asociación del personal.

Asamblea anual de todo un día o breve curso en régimen de internado con fines de adiestramiento o sociales para reunir al personal de tiempo parcial empleado habitualmente en bibliotecas sucursales.

Asamblea anual de todo un día entre el personal y los miembros de la oficina o comité de gestión, para llevar a cabo la discusión conjunta de temas de política y práctica bibliotecaria sobre documentos preparados al efecto.

Un alto equipo de gestión con deseos de delegar responsabilidades y recibir sugerencias y críticas constructivas.



Capítulo 4

Puntos de servicio

Este capítulo trata en forma general algunos factores relacionados con los puntos de servicio de la biblioteca pública. La administración de los puntos de servicio se trata después, en el Capítulo 5.

4.1 El número y distribución de los puntos de servicio en un sistema bibliotecario viene determinado principalmente por consideraciones geográficas y de distribución de la población. Las grandes ciudades necesitan bibliotecas con su correspondiente amplia gama de servicios especializados, algunos de los cuales pueden estar sostenidos por el sistema como conjunto. Las ciudades menores y los pueblos grandes necesitarán bibliotecas sucursales más pequeñas, abiertas pocas horas y que ofrezcan una gama más limitada de materiales y servicios concebidos para satisfacer las necesidades locales, tanto generales como especiales, de una zona.

4.2 Las comunidades menores, donde no se justifica un edificio bibliotecario permanente, pueden estar servidas por bibliotecas remolque o caravana, que se pueden arrastrar hasta un lugar y dejarlas allí durante uno o dos días antes de trasladarlas a otro emplazamiento. Posibles alternativas, para usarlas de la misma manera, son las bibliotecas en contenedores (depositadas por camiones plataforma y con la ventaja de mayor espacio y piso llano) y las bibliotecas «viajeras» (en las que sólo se sirven, mediante una furgoneta, los estantes ya surtidos a una sala comunitaria de usos múltiples). Todos estos procedimientos se adoptan con más facilidad cuando un grupo de pequeñas comunidades bastante próximas están comunicadas por buenas carreteras.



4.3 Las bibliotecas móviles son adecuadas para atender a poblaciones más dispersas o lugares que necesiten atenciones especiales. En las áreas urbanas pueden servir a grupos de población aislados de las principales carreteras o líneas de ferrocarril, y también a comunidades en desarrollo que, con el tiempo, precisarán bibliotecas sucursales estáticas.

4.4 Cuanto sigue se sugiere como un orden de prioridades acomodado al establecimiento de puntos de servicio en un sistema bibliotecario recién fundado o en desarrollo.

1. Creación de una jefatura como base para planear y administrar, así como para desarrollar servicios de apoyo.

2. Bibliotecas principales (o « regionales ») en los centros de población más grandes. Se dará prioridad a las ciudades que puedan ofrecer un servicio o un centro administrativo o una zona amplia.

3. Bibliotecas de distrito en ciudades medianas.

4. Bibliotecas sucursales en ciudades pequeñas y pueblos grandes.

5. Bibliotecas móviles y otros servicios en zonas rurales.

6. Bibliotecas sub-sucursales en grandes ciudades.

4.5 Cuando se esté desarrollando en zona urbana un modelo de puntos de servicio, hay que combinar cuidadosamente dos consideraciones: facilidad de acceso y amplitud del servicio.

4.6 Gran número de pequeñas bibliotecas pueden dar servicio básico, dentro de una distancia pequeña, al mayor número posible de usuarios. Las bibliotecas de esta clase, si están bien gestionadas y tienen una circulación



constante de su fondo, pueden satisfacer adecuadamente muchas necesidades de simple lectura recreativa y dar acceso remoto a la serie completa de servicios de la biblioteca.

4.7 Menor número de grandes bibliotecas pueden dar, por un costo similar un servicio más amplio a lectores que deberían trasladarse lejos para hacer uso del mismo. Una biblioteca de esta clase, bien equipada y ampliamente surtida, no puede servir de cerca a cada hogar. Pero mucha gente se traslada de vez en cuando hasta determinados puntos céntricos de sus comunidades, generalmente de compras o de esparcimiento, y las bibliotecas radicadas en tales lugares deberán ser capaces de servir a los usuarios de una zona amplia. La consideración principal es el atractivo del lugar céntrico en su conjunto y no el de la biblioteca solamente. Para mayor eficacia, la biblioteca debería estar cerca de la principal vía de tráfico peatonal, bien dotada de transporte público, y con lugares próximos para aparcar.

4.8 Los nuevos edificios de bibliotecas públicas deberían concebirse de forma que no impidieran su uso a los inválidos y minusválidos físicos y los edificios viejos deberían reformarse en lo posible para facilitarles que los usaran.

4.9 El valor de una biblioteca puede medirse sólo en función de su servicio a la comunidad. Un solar céntrico en una encrucijada principal será el doble de caro que un solar periférico; pero los gastos de solar son una pequeña proporción del capital total y de los gastos corrientes de la vida de un edificio. Si una biblioteca emplazada en un lugar semejante atrae a más del doble del total de usuarios, su alto costo habrá quedado bien justificado.

Distribución y planificación



4.10 Generalmente, será necesario en cada edificio de biblioteca pública instalaciones para el préstamo tanto para adultos, como para niños, pero la importancia relativa de éstos van considerablemente en diferentes circunstancias. Antes de determinar las necesidades de espacio, debe tomarse una decisión sobre su alcance y extensión.

4.11 En las grandes bibliotecas, se acostumbra a separar los niños de los adultos y los materiales prestables de los materiales consultables. En las bibliotecas pequeñas y medianas, el grado de separación debería observarse al mínimo, con fácil acceso de una a otra sección. Niños y padres deberían poder disfrutar de la experiencia de escoger juntos los libros y los niños mayores necesitarán frecuentemente acceder a los libros de la sección de «adultos» de la biblioteca. Sin embargo, los niños deben contar con una zona de la biblioteca que puedan considerarla como suya, aunque inviten a los adultos a compartirla con ellos. Dimensiones, estilo de decoración y algunos muebles atractivos y originales les ayudarán a sentirse confortables y en casa.

4.12 Generalmente se considera que la transición de la niñez a la edad adulta se experimenta alrededor de los catorce años, pero esta es una consideración arbitraria. Ahora, algunas bibliotecas tienen departamentos independientes de niños, sólo para niños menores de once años, lo que permite al personal concentrar en ellos muchas necesidades especiales claramente reconocibles. Cualquier variación del esquema tradicional tiene implicaciones para el número y preparación del personal y para las exigencias de espacio y de decoración adecuadas para la biblioteca de los niños.

4.13 No ha sido costumbre ofrecer departamentos independientes para los jóvenes y probablemente no conviene que los haya. Más vale ayudarles en su tránsito a la edad adulta que insistir en su temporal separación. El



hecho de que los jóvenes comprendidos entre los catorce y veinte años tiendan a alejarse de la utilización de las bibliotecas públicas no debe preocuparnos mucho: lo único importante es que los bibliotecarios no deberían apartarles mediante medidas de selección faltas de imaginación y una atmósfera triste y desagradable en el conjunto de la biblioteca. Para los potenciales usuarios de cualquier edad es importante una presentación atractiva, tanto externa como interna, de la biblioteca.

4.14 Todos los edificios de biblioteca pública deberían planearse para satisfacer las futuras necesidades previsibles, basadas preferentemente en una proyección de hasta veinte años. Si fuera posible, el solar debería permitir una futura expansión y los planos del edificio—con sus instalaciones de calefacción, iluminación y otros servicios técnicos—deberían contemplar tanto la expansión como la utilización flexible del espacio. Incluso en las grandes bibliotecas, es mejor destinar zonas a fines distintos que hacer separaciones por habitaciones o departamentos. Estas exigencias las satisfará mejor un edificio abierto, dotado de la máxima flexibilidad.

4.15 Las funciones del edificio de la biblioteca pública deberían advertirse inmediatamente desde fuera. El emplazamiento y un diseño exclusivo pueden conseguir una valiosa publicidad para los servicios que ofrece la biblioteca. Con frecuencia, será posible permitir que se vea desde fuera el interior del edificio para que los transeúntes puedan ver en acción sus servicios. Con propósito similar, pueden utilizarse escaparates exteriores y un vestíbulo de acceso bien concebido.

4.16 Una biblioteca pública debería permanecer abierta el mayor tiempo posible, mientras este tiempo estuviera justificado por las necesidades. En las principales bibliotecas urbanas, este tiempo es de un mínimo de sesenta horas a la semana. Cada edificio de biblioteca



pública representa una inversión considerable de recursos comunitarios y debe utilizarse al máximo para fines que beneficien a la comunidad. Esto supone utilizarlo fuera de las horas de apertura de la biblioteca y para fines que, a veces, quedan lejos de una estricta interpretación de la función bibliotecaria.

Una biblioteca pública como parte de un complejo mayor

4.17 Hay muchas razones por las que una biblioteca pública puede construirse como parte de un complejo de edificios públicos mayor. A veces, la disposición puede beneficiar a la autoridad patrocinadora (economía, disponibilidad de un solar, conveniencia de gestionar unificadamente el edificio), pero, en otras ocasiones, puede ser ventajoso para la biblioteca y para la comunidad como conjunto. En cualquier caso, la conveniencia del emplazamiento para los fines de la biblioteca debería ser una consideración superior y la situación de la biblioteca dentro del complejo—generalmente en la planta baja—debería decidirse considerando en conjunto la importancia de la visibilidad y el mayor número de visitantes diarios que quepa esperar. A continuación se identifican tres clases de complejos.

4.18 Asociación con servicios afines. Bibliotecas, museos y centros culturales de otras clases tienen intereses que se solapan y muchos usuarios comunes. Cada uno puede beneficiarse de una estrecha relación física y ha habido muchos casos de administración conjunta con éxito.

4.19 Agrupamientos que aumentan la utilización de la biblioteca. La biblioteca pública es de acceso más fácil para el personal y los clientes de cualquier otro servicio con el que comparta alojamiento. Por otro lado, dos servicios juntos pueden justificar instalaciones adicionales, tales como un mostrador para bebidas refrescantes o una



sala de conferencias, que uno solo jamás podría sostener.

Un «centro comunitario» que aloje varias actividades locales, a partir de las cuales se configuren grupos con muchos intereses distintos, puede ser compañía particularmente conveniente para una biblioteca pública. Sin embargo, una piscina, un centro sanitario y la sala de espera de un médico es bien sabido que pueden compartir emplazamiento o instalaciones con una biblioteca pública con alguna ventaja para ambas partes. En cualquier acuerdo de alianza de esta clase, lo que importa es defender cuidadosamente la identidad independiente de la biblioteca pública: la principal función de la biblioteca pública es dar acceso a la información y a los medios de comunicación, pero no lo son las funciones añadidas que, aunque deseables en sí mismas, permitirían empeñar o dificultar el cumplimiento de esta responsabilidad.

4.20 *La biblioteca polivalente.* Cada escuela o instituto necesita su propia biblioteca, pero la experiencia demuestra que, con un cuidadoso planeamiento y una buena gestión, es frecuentemente posible que una biblioteca pública, alojada en el mismo edificio, desempeñe aquel papel sin menoscabo de su más amplio servicio público. No cabe esperar importantes economías financieras de tal convenio, pero pueden lograrse beneficios que merezcan la pena en el servicio. Los principales criterios para tener éxito son los siguientes:

1. La situación de la biblioteca, tanto en la comunidad como en el edificio, debe ser satisfactoria para todas sus funciones.
2. La concepción de la biblioteca debe permitir utilizarla por el público en general y por la escuela o el instituto simultáneamente. Se necesitarán zonas recogidas o separadas para trabajar en grupo.
3. Los convenios de sostenimiento y administración deben ser satisfactorios para ambas partes: firmes pero flexibles,



con una clara distribución de responsabilidades.

4. El bibliotecario debe tener tiempo para desempeñar gran parte de las funciones de bibliotecario de la escuela o del instituto, así como para cumplir todas sus obligaciones con el público.



Capítulo 5

La gestión de bibliotecas públicas

En el Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública (véase Apéndice I) hay un resumen de cuanto es deseable para fundar y gestionar bibliotecas públicas. Está el requisito de que la fundación de bibliotecas públicas debería exigirse por ley, como es el caso de muchos países. La responsabilidad de las bibliotecas públicas, como la de cualquier servicio atendido con fondos públicos, corresponde a las autoridades del gobierno central o local que son las principales aportadoras de dichos fondos.

Los acuerdos de gestión son muy variados. Se puede nombrar un comité con la responsabilidad concreta del servicio bibliotecario o la biblioteca pública puede ser una de las responsabilidades de un comité mayor y con más poder. El propio servicio bibliotecario puede ser parte de un complejo de servicios, quizás relacionados con temas culturales y educativos, bajo un control administrativo unificado.

5.1 Sea cual fuere la estructura de gestión adoptada, el bibliotecario profesional jefe de un servicio de biblioteca pública debería tener acceso directo al consejo o comité que sea responsable directo del servicio.

5.2 Los objetivos de las bibliotecas públicas habitualmente aceptados (véase página 12) ofrecen una base para formular objetivos más detallados para cada sistema bibliotecario. Estos serán consecuentes con los objetivos generales de las bibliotecas públicas, aunque reflejarán circunstancias locales concretas y necesidades advertidas.



5.3 La adopción de estos objetivos por parte del cuerpo gestor debe entenderse que implica una seguridad de compromiso financiero continuado, que haga posible la dotación de puntos de servicio, personal, fondos y equipo («inversión») para sostener un programa convenido de servicios a desarrollar.

5.4 Aunque el servicio de biblioteca pública estará sostenido principalmente por fondos públicos, no habrá inconveniente para aceptar ayudas, donaciones o patronazgos procedentes de fuentes no públicas, ofrecidos en condiciones que no perjudiquen al concepto y comportamiento normales del servicio de biblioteca pública.

5.5 Los procesos subsiguientes en la gestión de un sistema de biblioteca pública son iguales que los de la gestión de cualquier otra organización comparable. Siguen este ciclo anual:

1. Examen de necesidades.
2. Identificación de prioridades y objetivos inmediatos. (Si no hay dinero para hacerlo todo bien, es mejor seleccionar prioridades que hacerlo mal).
3. Acuerdo sobre las estrategias más eficaces para alcanzar los objetivos.
4. Presupuesto: cálculo de los recursos necesarios, durante el consiguiente período de desarrollo, para hacer la asignación de fondos.
5. Organización de los recursos para alcanzar el máximo resultado.
6. Medida de las inversiones y de los resultados



(«rendimiento») sobre una base constante y comparativa.

7. Evaluación de resultados en relación con inversiones y otras medidas comparativas.

8. Revalorización de necesidades y actuaciones.

La unidad administrativa (Véase Definiciones)

5.6 Generalmente, las bibliotecas públicas dependen de unidades polivalentes del gobierno local. El tamaño de estas unidades no es probable que esté especialmente relacionado con las necesidades de la administración bibliotecaria, aunque, a veces, se puede elegir entre asignar responsabilidades bibliotecarias a un escalón mayor o menor de las unidades de administración local. Una densidad de población baja y, como consecuencia, grandes distancias entre puntos de servicio, puede convertir en deseable el tener unidades administrativas pequeñas o un sistema federal de administración. Por otro lado, es probable que recursos económicos escasos se puedan aplicar más eficazmente si se coordinan sobre una gran zona. Una unidad administrativa relativamente pequeña puede permitir un servicio bibliotecario que se ajuste estrictamente a las necesidades locales; pero los mayores recursos de una unidad más grande permiten la oferta de personal especializado y de servicios que serían antieconómicos en una unidad menor.

5.7 Cuando todos los factores pertinentes se hayan tomado en consideración, es probable que las mayores unidades administrativas existentes sean las más capaces de dar servicios bibliotecarios amplios y eficaces.

5.8 Se necesita una colaboración a todos los niveles entre servicios bibliotecarios si se quiere dar el mejor servicio posible. El bibliotecario de una pequeña unidad administrativa se enfrenta con la necesidad



particularmente urgente de llegar a acuerdos cooperativos con otros sistemas bibliotecarios para ampliar los medios a su disposición. Para el bibliotecario de una gran unidad administrativa el principal desafío es mantener contactos locales con cada zona de biblioteca regional, de distrito o sucursal para disminuir el alejamiento de su administración central.

5.9 Aunque los países desarrollados tienen generalmente vinculados sus servicios de biblioteca pública con unidades de la administración local, un sistema coordinado, organizado sobre una base nacional, puede ser igualmente eficaz en un país pequeño. También puede ser especialmente conveniente en países en desarrollo, donde la situación no esté complicada por las instituciones existentes y donde sea particularmente importante garantizar el uso más eficaz de medios limitados sobre una amplia zona.

El sistema de biblioteca pública como red

5.10 El concepto en que se apoya un «sistema de biblioteca pública» es el de que ningún punto de servicio debería estar solo: cada uno debe ser capaz de actuar como soporte del sistema en su conjunto, así como dar acceso a todos los medios del sistema. Los usuarios de la biblioteca deberían animarse a considerar a sus puntos de servicio local de esta forma y el personal y equipo del punto de servicio deberían servir como de refuerzo a tal propósito.

5.11 La eficacia como red de un sistema de biblioteca pública se puede comprobar formulando preguntas como estas:

1. ¿Cómo actuará el personal de una pequeña biblioteca sucursal ante la demanda de un libro que no figure en el fondo o ante la de una información concreta?



2. ¿Con qué rapidez puede llegar tal demanda al bibliotecario más capaz de atenderla?
3. ¿Con qué rapidez puede dársele una respuesta?
4. ¿Qué eficacia, teórica y práctica, tienen los planes para localizar en el sistema los libros y la información solicitados y despacharlos a los solicitantes?
5. ¿Está el personal adiestrado y a la expectativa para utilizar los medios más rápidos posibles con que satisfacer las demandas?
6. ¿El equipo de la biblioteca—teléfonos, catálogos, bibliografías, formularios, manuales del personal, directorios de personal especializado, transporte interbibliotecario, máquinas copiadoras, terminales de ordenador—es adecuado para estos fines?
7. ¿Se comprueban periódicamente los métodos de la biblioteca mediante verificaciones a fecha fija, etc.?

5.12 Con fines de supervisión y adiestramiento, así como para compartir eficazmente los recursos en un gran sistema, resultará conveniente en general organizar jerárquicamente los puntos de servicio, con bibliotecas sucursales que dependan, en cierta medida, de grandes bibliotecas de «distrito», éstas, a su vez, de las «regionales» en los centros de población principales y éstas, en lo posible, de las bibliotecas principales o centrales. Las oficinas administrativas del servicio, en su conjunto, pueden instalarse en la biblioteca central o en cualquier alojamiento independiente.

5.13 Los miembros del personal que sean los especialistas principales se establecerán generalmente en la biblioteca central o en una de las bibliotecas regionales. Sin embargo, los acuerdos administrativos deben garantizar



que su preparación especial sea aprovechable a través del sistema.

(La gestión del personal se trata además en el Capítulo 3).

Información de la gestión

5.14 En cada sistema bibliotecario, la información debe recogerse de modo que puedan evaluarse el funcionamiento y el desarrollo. La base de la evaluación debe ser inevitablemente la comparación con los objetivos, con el funcionamiento durante el último año, con el funcionamiento de otros sistemas bibliotecarios similares o con el de otros puntos de servicio dentro del mismo sistema. La recopilación y análisis de estadísticas de ingresos y gastos no tiene que ser costosa, especialmente si los archivos de la biblioteca están informatizados. Su valor radica en que ayudan a identificar políticas eficaces y a eliminar futuros derroches.

5.15 Sin embargo, las estadísticas de funcionamiento no dan respuestas. Simplemente permiten formular las pertinentes preguntas: ¿Por qué aumentó o disminuyó la utilización de la biblioteca? ¿Por qué una biblioteca parece más cara que otra?

5.16 Además de regular el análisis mensual, trimestral y/o anual de los datos de inversiones/rendimientos, es útil realizar evaluaciones periódicas de aspectos concretos del funcionamiento, tales como la falta de actualización del fondo bibliográfico, la suficiencia del alcance temático y la rapidez con que se atienden las demandas.

5.17 El órgano responsable de dar servicio bibliotecario no está compuesto necesariamente por usuarios de la biblioteca. Por consiguiente, deben encontrarse otros medios—además de reunir y analizar estadísticas de ingresos y gastos para determinar el alcance con el que el servicio satisface sus necesidades. También deben tomarse



en consideración las necesidades por manifestar de los no usuarios. Puede ser útil fundar comités asesores locales en cada biblioteca de distrito y encargar investigaciones de mercado.

5.18 Cuando se recoge, la información de la gestión debe utilizarse. (¡Con demasiada frecuencia, se considera que recogerla es un fin en sí mismo!). Las conclusiones obtenidas, cuando se hacen las correlaciones necesarias, forman parte de los datos en los que se basarán las decisiones gestoras del próximo ciclo.



Capítulo 6

Redes y servicios de apoyo

El conjunto de información registrada y de otro material editado crece sin parar. La demanda de acceso eficaz aumenta en todo el mundo y su necesidad se hace más urgente: el rápido acceso a la información actualizada está reconocido como la clave principal para el aumento de la prosperidad y de la calidad de vida. Ni una sola biblioteca puede esperar satisfacer todas las necesidades conocidas y potenciales de sus usuarios. Los sistemas de bibliotecas públicas, aunque estén organizados como redes eficaces (véase Capítulo 5), no pueden satisfacer con sus propios recursos todas las demandas de materiales superespecializados que puedan surgir en una comunidad. Se satisfacen mejor mancomunando los recursos de muchas bibliotecas o por medio de colecciones nacionales y especializadas. Los avances tecnológicos han facilitado la obtención de documentos e información desde lugares lejanos mediante fotocopiadoras, microformas, telecomunicaciones y ordenadores.

Proporcionar eficaz acceso universal a las publicaciones y a la información puede resultar caro. El grado de éxito se verá afectado forzosamente por razones económicas. Sin embargo, importa alcanzar los máximos beneficios en cada nivel de dotación: por medio de redes eficaces dentro de cada sistema bibliotecario, por medio de la cooperación interbibliotecaria y por medio de la dotación de servicios nacionales de apoyo.

Una red entre un grupo de bibliotecas



6.1 Es de interés para toda clase de bibliotecas participar en redes formales o informales de apoyo mutuo. Puesto que la creación y el sostén eficaz de una red exigen contribuciones de las organizaciones participantes, hay que plantearse y responderse agudas preguntas antes de trazar un plan piloto: una red sólo tendrá éxito si se contempla para beneficiar a usuarios y miembros que no puedan ser atendidos satisfactoriamente por otro medio.

6.2 Una primera exigencia es que debería haber un marco para la colaboración: reuniones periódicas de bibliotecarios de diferentes sistemas bibliotecarios, por ejemplo, son el foro en el que pueden discutirse problemas y posibles soluciones. En muchos países, la asociación profesional nacional crea grupos locales de esta naturaleza; por otro lado, los bibliotecarios jefes pueden realizar sus propios acuerdos menos formales.

6.3 Los sistemas de bibliotecas públicas pueden beneficiarse de la cooperación con otros sistemas de bibliotecas públicas, pero pueden obtenerse grandes ventajas de la creación de redes que comprendan bibliotecas universitarias, de escuelas universitarias y especializadas en técnica e investigación, cuyos recursos es más probable que complementen y no que solapen los de las bibliotecas públicas.

6.4 El objetivo principal de las redes cooperativas es probablemente dar acceso a una gama más amplia de libros y otros materiales. Pero hay otros posibles beneficios, entre los que se cuentan la mancomunidad del personal experto y la participación en proyectos conjuntos, tales como publicaciones, catalogación informatizada y alojamiento de materiales.

6.5 *Cooperación*, en la que cada institución mantiene completa autonomía, puede ampliarse, a veces, a *coordinación*, en la que se toman decisiones de grupo en



temas tales como la responsabilidad de compras concretas o el desarrollo de colecciones por materias. A veces, las bibliotecas participantes pueden tener necesidad de llegar a acuerdos económicos obligatorios para que la coordinación por estos derroteros sea posible.

6.6 Un sistema de biblioteca pública cubre generalmente un área que contiene varias bibliotecas de otras clases y otras agencias que ofrecen servicios de orientación e información. Por esta razón, el bibliotecario de la biblioteca pública puede ser la persona más indicada para iniciar cualquier acción cooperativa.

6.7 Los acuerdos cooperativos pueden establecerse con más facilidad entre participantes iguales, en los que cada uno pueda esperar que dará tanto como recibirá. Algunos sistemas bibliotecarios grandes o bien dotados, sin embargo, pueden esperar pequeños beneficios de su participación en tales acuerdos, aunque su contribución pueda ser vital para otros miembros. Para ellos, puede hacer falta establecer pagos compensatorios, preferentemente en forma de subvenciones gubernamentales, si bien puede idearse en la red una fórmula de suscripción basada en la utilización.

6.8 Aunque las redes cooperativas son más probables que se establezcan entre grupos de sistemas bibliotecarios vecinos, hay otras formas valiosas de crear redes que pueden establecerse con provecho entre sistemas más distanciados que compartan problemas, objetivos o equipo similares. Las modernas técnicas del ordenador y de las telecomunicaciones superan cualquier necesidad de proximidad geográfica.

Servicios nacionales de apoyo

6.9 Muchos de los medios que los sistemas bibliotecarios individuales necesitan para suplir sus propios recursos,



pueden proporcionarse más eficazmente por medio de agencias nacionales que por acuerdos cooperativos. Estos medios abarcan:

1. Planeamiento de la infraestructura para servicios de biblioteca e información.
2. Mantenimiento y publicación de una bibliografía nacional.
3. Oferta de servicios de catalogación centralizada.
4. Un centro de investigación y metodología bibliotecarias.
5. Servicios de asesoramiento y consulta.
6. Colecciones auxiliares de préstamo de libros, publicaciones periódicas y otros materiales.
7. Desarrollo planificado de bases de datos informatizadas.
8. Organización central del diseño y producción de mobiliario, equipo, impresos y otros servicios.
9. Edición, encuadernación y publicidad.

6.10 La iniciativa de establecer tales medios la pueden tomar instituciones gubernamentales o nacionales, instituciones individuales o empresas comerciales que ofrezcan servicios públicos, o asociaciones profesionales o grupos de instituciones que sientan una necesidad pública. Las bibliotecas y los bibliotecarios, individualmente o a través de sus representantes colectivos, pueden hacer una aportación importante defendiendo, cuando sea, servicios centralizados que beneficien a todos.

