

D I R E C T R I U S

D I R E C T R I U S  
per a biblioteques governamentals



Col·legi Oficial  
de Bibliotecaris-  
Documentalistes  
de Catalunya

# D I R E C T R I U S

---

per a biblioteques governamentals

# D I R E C T R I U S

per a biblioteques governamentals



Col·legi Oficial  
de Bibliotecaris-  
Documentalistes  
de Catalunya

---

Secció de Biblioteques Governamentals i Secció d'Informació Governamental i Publicacions Oficials

Editat per Nancy Bolt i Suzanne Burge

Traducció: Generalitat de Catalunya. Departament de Cultura

Revisat per Amadeu Pons, Miguel Navas i Núria Palomar

© Copyright 2012 International Federation of Library Associations and Institutions

Edició original: Guidelines for libraries of government departments / edited by Nancy Bolt and Suzanne Burge. The Hague: IFLA Headquarters, 2008. 65 p.; 30 cm. (IFLA Professional Reports; 106) ISBN 978-90-77897-26-3. ISSN 0168-1931.

## SUMARI

Pròleg .....	6
I Presentació .....	8
II Tipus de biblioteques governamentals .....	11
III Principis generals de gestió .....	15
IV Identificació i atenció de les necessitats dels usuaris i usuàries .....	19
V Reptes i oportunitats del treball en un context polític .....	28
VI Desenvolupament de la col·lecció .....	33
VII Organització i gestió de l'accés a col·leccions físiques i electròniques .....	39
VIII Preservació de col·leccions físiques i electròniques .....	46
IX Personal .....	50
X Administració de recursos econòmics .....	54
XI Promoció del rol de les biblioteques governamentals .....	58
XII Cooperació amb el govern i altres biblioteques .....	63
XIII Màrqueting i relacions públiques .....	68
XIV Obligació de protegir la privacitat dels usuaris i usuàries .....	74
XV Tendències a les biblioteques governamentals .....	78
XVI Conclusió .....	84
XVII Llista d'autors .....	87

## PRÒLEG

Aquesta guia de treball per a professionals de biblioteques governamentals és producte de molts anys de posada en comú d'idees, planificacions, reunions, esborranys i sessions. Les *Directrius* són simplement això: recomanacions, exemples, i models de comportament, serveis i bones pràctiques a tenir en compte quan la situació ho requereixi. Tal com s'indica al llarg del text, no hi ha una solució o un estil universal, i no obstant això esperem que les *Directrius* presentades aquí ajudin a impulsar la creativitat i a promulgar idees que s'adaptin a les condicions locals.

Volem agrair especialment la col·laboració de moltes bibliotecàries i bibliotecaris i d'altres professionals que han contribuït a l'elaboració d'aquestes *Directrius* mitjançant els seus comentaris, les seves correccions i el seu suport.

**Jerry W. Mansfield**

President de la Secció de Biblioteques Governamentals, 2007-2009



# PRESENTACIÓ

# PRESENTACIÓ

per Nancy Bolt

## 1.0 INTRODUCCIÓ

Les biblioteques governamentals proporcionen informació a les autoritats i empleats del govern i, de vegades, al públic en general. És essencial que la seva organització i gestió contribueixi a recopilar i proporcionar la informació més necessària per a ells.

## 1.1 PER QUÈ FAN FALTA UNES DIRECTRIUS

Perquè cal:

- Reunir les millors pràctiques a tot el món sobre l'organització, les responsabilitats i el valor de les biblioteques governamentals.
- Orientar el govern sobre les millors pràctiques en biblioteques governamentals.
- Brindar una eina que proporcionï als països en vies de desenvolupament un esquema de l'organització i les responsabilitats de les biblioteques governamentals.
- Donar suport al desenvolupament i a la millora de les biblioteques governamentals.

## 1.2 DEFINICIÓ

Les biblioteques governamentals són totes les biblioteques creades i finançades pel govern per atendre les seves pròpies necessitats. Si bé el seu públic principal està format per empleats i el funcionariat del govern, el públic real pot ser més ampli.

Les biblioteques públiques o universitàries, encara que fossin creades pel govern o proporcionessin serveis als seus empleats o al públic, no serien considerades *governamentals* d'acord amb aquesta definició, ja que els seus usuaris principals no serien els organismes de govern sinó el públic en general o els estudiants i la comunitat universitària.

## 1.3 PATROCINI

Aquest projecte de preparació de les *Directrius per a les biblioteques governamentals* ha estat patrocinat per dues Seccions de la Federació Internacional d'Associacions de Biblioteques i Institucions (IFLA): la Secció de Biblioteques Governamentals i la Secció d'Informació Governamental i Publicacions Oficials.

Cadascuna de les seccions va designar uns membres per participar en el desenvolupament de les *Directrius*. A més, un altre grup de persones va revisar les *Directrius* i hi va suggerir canvis per perfeccionar-les.



## 1.4 AUTORITAT

Les *Directrius* no són de compliment obligat, ja que l'IFLA no té el poder per imposar-les, ni seran sempre adequades per a totes les biblioteques governamentals. No obstant això, poden servir com a eines per al desenvolupament i el bon funcionament d'aquestes institucions.

Esperem que aquestes *Directrius* siguin útils per a les biblioteques governamentals i per als països en vies de desenvolupament que se n'estiguin dotant.

## 1.5 REPTES PER ALS PAÏSOS EN VIES DE DESENVOLUPAMENT

Al llarg del document, les *Directrius* reconeixen els desafiaments que la seva aplicació implica per als països en vies de desenvolupament. Encara que no totes les pautes siguin aplicables en tots els casos, les biblioteques governamentals dels països en vies de desenvolupament hi trobaran una descripció de les millors pràctiques que podran considerar com a objectius a complir.

## 1.6 CONCLUSIÓ

Aquestes *Directrius* estan dissenyades perquè el funcionariat dels governs coneguin la importància de les biblioteques i per proposar mitjans que les facin més eficaces a l'hora de satisfer les necessitats de les autoritats, el personal, el públic general i qualsevol altra persona usuària. Les *Directrius* també proporcionen assessorament i recomanacions al personal bibliotecari que busquen millorar la col·lecció i els serveis que ofereixen.



# **TIPUS DE BIBLIOTEQUES GOVERNAMENTALS**

# TIPUS DE BIBLIOTEQUES GOVERNAMENTALS

per Sanjay K. Bihani

## 2.0 INTRODUCCIÓ

En general, el paper del govern consisteix a dictar i implementar lleis, proveir defensa i seguretat, salut, educació, atenció social i suport cultural, i gestionar l'economia, el comerç i les relacions amb altres països.

Les funcions de qualsevol govern poden ser agrupades en tres categories:

- a) Legislatives: dutes a terme pels parlaments, els congressos i altres òrgans encarregats de dictar lleis.
- b) Executives: dutes a terme pels ministeris, els departaments, les agències i altres òrgans encarregats d'implementar les lleis.
- c) Judicials: dutes a terme pel poder judicial, encarregat de garantir el compliment de les lleis.

## 2.1 PRINCIPIS

Els governs disposen d'una sèrie de departaments i organismes per dur a terme les seves funcions, i aquests han de disposar d'un servei de biblioteca o d'informació que respongui a les necessitats de l'organisme del qual depenen. Aquestes biblioteques tenen un paper clau en els organismes, que no pot ser exercit des de fora de l'organització. També és possible que hagin d'exercir un paper important en l'estructura d'informació nacional del país.

## 2.2 LA FUNCIÓ DE LES BIBLIOTEQUES GOVERNAMENTALS

El rol principal de les biblioteques governamentals consisteix a treballar per als diferents nivells del govern posant a la seva disposició tot tipus d'informació publicada per organismes governamentals, no governamentals i persones particulars. Els seus usuaris i usuàries són els representants electes, ministres, administradors, científics i altres especialistes, investigadors i, en alguns casos, pel públic en general. El nombre de biblioteques pot ser ampli, i aquestes poden diferir notablement en dimensió i àmbit.

Les biblioteques tenen la responsabilitat de contribuir i ajudar a complir les metes de l'organisme del qual depenen, així com de donar suport a les seves funcions principals, com ara el disseny de programes i polítiques, accions administratives i reguladores, assessorament i programes de recerca.

## 2.3 TIPUS DE BIBLIOTEQUES GOVERNAMENTALS

Els tres tipus de biblioteques governamentals es poden subdividir de la manera següent:

### A. Biblioteques del poder legislatiu

- i. **Biblioteques legislatives o parlamentàries nacionals.** Establertes per assistir els membres, el funcionariat i el personal dels òrgans legislatius o parlamentaris en l'àmbit nacional. Generalment són per a ús exclusiu seu. Els bibliotecaris i bibliotecàries parlamentaris tenen el seu propi conjunt de normes publicades per l'IFLA.<sup>1</sup>
- ii. **Biblioteques de parlaments autonòmics, regionals o subnacionals.** En alguns països hi ha parlaments regionals o subnacionals, cadascun dels quals pot tenir una biblioteca que assisteixi els membres, el funcionariat i el personal de la legislatura o parlament autonòmic.

### B. Biblioteques del poder executiu

El poder executiu consisteix en diversos ministeris i altres organismes responsables de l'administració de la política del govern. Si les polítiques requereixen descentralització, es creen diferents departaments, oficines adjuntes o subordinades, organitzacions autònomes, organismes legals, empreses públiques, altres organismes i projectes.

- i. **Biblioteques ministerials o departamentals.** Assisteixen fonamentalment autoritats, administradors i altres empleats dels departaments i ministeris respectius. Recopilen informació governamental i qualsevol informació rellevant per a les necessitats de la seva institució. Atès que poden posseir importants col·leccions dins del seu camp d'especialitat, també poden resultar interessants per al personal investigador i estar a la seva disposició.
- ii. **Biblioteques d'agències, organitzacions i projectes governamentals.** Treballen principalment per satisfer les necessitats d'autoritats, administradors i altres empleats d'organismes de govern. Aquests organismes, si bé estan finançats pel govern i són normalment autònoms, depenen del govern o d'un departament o ministeri específic.
- iii. **Biblioteques de governs subnacionals, regionals o locals.** Treballen per al govern en diversos nivells subnacionals, i ofereixen suport a representants electes, administradors i altres empleats. Poden servir com a dipositaris de tots els materials publicats per la institució de la qual depenen. També poden efectuar funcions de biblioteca pública per a la població local.

<sup>1</sup> *Guidelines for legislative libraries*. Dermot Englefield (ed.). München: K. G. Saur, 1993. (IFLA publications; 64) ISBN 3-598-21792-7. (Actualment en revisió.)

N. del t. En el moment de la publicació d'aquesta traducció, n'està disponible la 2a edició: *Guidelines for legislative libraries*. 2nd edition. Keith Cuninghame (ed.). Munich: De Gruyter Saur, 2009. (IFLA Publications; 140)

ISBN 978-3-598-22045-6. També en versió electrònica a <http://www.ifla.org/en/publications/ifla-publications-series-140>.

- iv. Biblioteques de missions diplomàtiques i ambaixades.** S'estableixen a les ambaixades o missions diplomàtiques d'un país amb l'objectiu principal d'assistir els diplomàtics, els funcionaris de l'ambaixada i altres empleats. També es poden ocupar de la promoció del comerç i dels afers culturals, així com d'atendre altres interessos del país i d'actuar com a centre d'informació nacional dirigit al públic local.
- v. Biblioteques nacionals.** El sector de les biblioteques nacionals es pot dividir en dos tipus. D'una banda, la biblioteca nacional, que consisteix en el dipòsit de l'herència cultural impresa del país, que normalment conserva tot el seu material publicat. De l'altra, les biblioteques especialitzades, per exemple, una biblioteca nacional de ciència, d'agricultura, de medicina, etc. Es poden considerar un tipus de biblioteca governamental, però sovint hom les distingeix d'aquest sector i són considerades separades d'aquest, depenent de les circumstàncies nacionals.

### C. Biblioteques del poder judicial

El *Black's law dictionary* defineix poder judicial com a «sector del govern nacional i subnacional la funció del qual és interpretar, aplicar i en general administrar justícia i fer complir les lleis».<sup>2</sup>

- i. Biblioteques del Tribunal Suprem.** El Tribunal Suprem (també anomenat Cort Suprema en alguns països) és l'autoritat legal més alta d'un país. La biblioteca brinda serveis als seus jutges, magistrats, funcionaris i personal, i és àmpliament utilitzada com a referència i com a dipòsit de la informació legal.
- ii. Altres biblioteques judicials.** La resta dels tribunals i estaments judicials d'un país tindrà les seves pròpies biblioteques per assistir els seus jutges, funcionaris i personal. Aquestes biblioteques varien considerablement segons la dimensió.

## 2.4 CONCLUSIÓ

Les biblioteques governamentals proporcionen serveis essencials per a la implementació eficient i efectiva del mandat de les seves organitzacions, independentment de la seva naturalesa.

<sup>2</sup> *Black's law dictionary*, 6th ed. St. Paul, MN: West Pub., Co., 1990, p. 847.



# **PRINCIPIS GENERALS DE GESTIÓ**

# PRINCIPIS GENERALS DE GESTIÓ

per Moira Fraser

## 3.0 INTRODUCCIÓ

Els principis generals per a la gestió de les biblioteques governamentals no són gaire diferents als d'altres biblioteques. Moltes són petites i funcionen dins d'una organització més gran, que estableix la direcció estratègica de la biblioteca i defineix el tipus d'usuaris i usuàries.

Si bé la majoria de les biblioteques governamentals adrecen els seus serveis al personal de l'organització, algunes també treballen directament per al públic general.

## 3.1 TASQUES BÀSIQUES DE GESTIÓ

Totes les biblioteques, fins i tot les més petites, han de dedicar una mica de temps a tasques bàsiques de gestió com ara la planificació, la redacció d'informes, l'avaluació, l'administració de recursos humans i econòmics, la prestació de serveis, el màrqueting i la relació amb el client i els principals grups d'interès.

En aquest capítol abordarem només algunes d'aquestes activitats. La resta serà desenvolupada en altres capítols d'aquestes *Directrius*.

### 3.1.1 PLANIFICACIÓ

S'ha de destinar, almenys una vegada l'any, el temps necessari per a una reunió de planificació. Si el personal és reduït tothom hi podrà intervenir. També és una bona idea comptar amb la participació de la persona de l'organització de qui depengui el o a responsable de la biblioteca. Les persones usuàries i principals grups d'interès també poden intervenir en el procés de planificació, ja sigui directament o mitjançant informes obtinguts d'enquestes i entrevistes a individus o grups.

S'ha de revisar la documentació de planificació que reveli l'orientació de l'organització, incloent visió, missió, plans estratègics, valors, resultats d'avaluacions de necessitats, etc. Aquests documents també han de servir de guia per elaborar el pla de la biblioteca.

La confecció del pla brinda al personal una oportunitat per deixar a un costat els esforços diaris dedicats a l'usuari i pensar en un nivell estratègic superior. El pla ha de cobrir almenys un any, i pot incloure un esquema per als tres o cinc anys vinents. Ha de ser realista i ha de donar una idea precisa sobre la situació que la biblioteca vol aconseguir al final del període planificat. A grans trets, tot pla de biblioteca ha d'incloure:

- Una idea precisa de la situació actual
- Una idea precisa de la situació projectada per a un període d'un a tres anys
- Un pla que detalli com es passarà de la situació actual a la situació projectada.

### 3.1.2 REDACCIÓ D'INFORMES

Aquesta és una altra tasca bàsica de gestió que permet al personal de la biblioteca deixar de banda les activitats i repassar els èxits aconseguits. És important establir els punts a informar, que poden variar segons la biblioteca governamental de què es tracti.

Els indicadors clau que constituïran una avaluació del servei inclouen:

- Quants usuaris diferents han utilitzat els serveis de la biblioteca l'últim any? (Pot resultar útil expressar aquesta xifra com un percentatge d'usuaris potencials de la biblioteca.)
- Quins serveis clau de la biblioteca han estat utilitzats, i en quina mesura?
- Quines parts de la col·lecció són les més utilitzades?
- Quin grau de satisfacció mostren els usuaris pel que fa als serveis de la biblioteca?

Les estadístiques s'han d'efectuar amb regularitat (ja sigui una vegada a la setmana o una vegada al mes, i després reunir-les en un informe anual) per mesurar l'acompliment del servei davant dels indicadors clau seleccionats i en relació amb les metes del departament. Si la biblioteca està implementant canvis per millorar els serveis en una àrea en particular, serà important seleccionar un bon indicador per demostrar el grau de concreció de les metes.

### 3.1.3 AVALUACIÓ

L'avaluació és el procés mitjançant el qual es revisen els serveis oferts per la biblioteca, investigant formes més efectives d'oferir-los i nous serveis que mereixin ser examinats. També cal tenir en compte les tendències reflectides en els informes, conèixer l'opinió de les persones usuàries sobre els serveis actuals i potencials, i analitzar pràctiques externes a la biblioteca.

Aquest procés s'ha de dur a terme, com a mínim, un cop l'any, i, si pot ser, abans de la reunió anual de planificació.

S'han de revisar periòdicament els indicadors clau per avaluar com s'utilitzen els serveis bibliotecaris i per quins usuaris. Els serveis i productes de la biblioteca, així com els d'altres sectors, tenen un cicle de vida. Alguns es poden estar apropant al final de la seva vida útil i això es pot identificar mitjançant un patró d'ús decreixent.

Serà important parlar amb els usuaris clau per saber com utilitzen la informació i de quina manera els serveis de la biblioteca els poden ajudar en la seva feina. També serà útil conversar amb els usuaris i usuàries en el seu medi laboral o convidar-los a la biblioteca. Algunes



preguntes simples com les que segueixen proporcionaran una gran quantitat d'informació útil amb la qual després es podrà treballar:

- Com utilitza la informació a la seva feina durant una setmana normal?
- Com li ajuda a la seva feina la informació que nosaltres li proporcionem?
- Quin és el servei bibliotecari que més li agrada?
- Hi ha alguna cosa que li agradaria que féssim d'una altra manera?

### 3.2 EFICÀCIA DELS SERVEIS BIBLIOTECARIS

En l'actual era de la informació, sempre hi ha millores a considerar sobre l'oferta de serveis bibliotecaris. El personal es pot mantenir al corrent de les noves tendències de diferents maneres, com, per exemple, llegint revistes de biblioteconomia o articles a Internet, acudint a conferències i altres esdeveniments professionals, o visitant altres biblioteques de les experiències de les quals es pugui nodrir. Aquest procés de comparació de millors pràctiques, o *benchmarking*, permet al personal fer ús d'idees utilitzades en altres organitzacions i veure què ha funcionat bé en altres biblioteques. També es poden prendre idees d'altres sectors externs a les biblioteques.

D'altra banda, fer un millor ús de la tecnologia és una bona manera d'aconseguir que els serveis de la biblioteca siguin més eficaços i aconseguixin un nombre d'usuaris més elevat a un cost reduït.

### 3.3 REPTES PER ALS PAÏSOS EN VIES DE DESENVOLUPAMENT

És possible que aquests conceptes d'administració general resultin molt teòrics per als països en vies de desenvolupament, i aconseguir la màxima funcionalitat de les biblioteques governamentals pot ser un repte a escala local. La planificació periòdica, la recopilació de dades i la redacció d'informes poden semblar fora del seu abast. No obstant això, fins i tot les biblioteques unipersonals haurien de considerar els avantatges de dur a terme aquestes activitats, per aprofitar així les oportunitats que es puguin presentar i defensar el servei davant d'amenaques com ara propostes de retallada de personal, pressupost i serveis.

### 3.4 CONCLUSIÓ

Aquest capítol ofereix un ampli panorama de funcions administratives com ara la planificació, la redacció d'informes, l'avaluació i els serveis. Seguirem aprofundint en aquests temes al llarg del document.

# IV

## IDENTIFICACIÓ I ATENCIÓ DE LES NECESSITATS DELS USUARIS I USUÀRIES

# IDENTIFICACIÓ I ATENCIÓ DE LES NECESSITATS DELS USUARIS I USUÀRIES

per Nancy Bolt

## 4.0 INTRODUCCIÓ

El període de mandat dels governs varia, i les prioritats dels departaments poden patir canvis radicals segons la filosofia del partit polític o del règim al poder. Les biblioteques governamentals són òrgans que es mantenen a llarg termini i, per la seva pròpia naturalesa, han de continuar durant diversos canvis de mandat. El principal problema és que es disputen recursos limitats dins d'un departament amb altres assumptes urgents. Establir aliances estratègiques amb usuaris clau és, per tant, un factor crític no només per a l'èxit de la biblioteca, sinó també per a la seva subsistència. La identificació i l'atenció de les necessitats dels qui utilitzen la biblioteca és fonamental per consolidar aquestes aliances. Atès que moltes biblioteques governamentals tenen una trajectòria de diversos anys, pot resultar útil revisar periòdicament quina és la seva raó de ser, quines són les seves necessitats i qui són els seus usuaris.

Per consolidar aquestes aliances i oferir el millor servei possible, les biblioteques governamentals han d'identificar les necessitats dels seus usuaris. Han de disposar d'un mètode d'avaluació de les necessitats per assegurar-se que reuneixen recursos d'interès i utilitat, i que ofereixen a la seva clientela els serveis més sol·licitats i valuosos. Si el govern o el departament interpreten que la biblioteca no és rellevant per a les seves necessitats d'informació i les del personal, podrien reduir el seu suport financer i polític.

## 4.1 IDENTIFICACIÓ D'USUARIS I USUÀRIES

En una biblioteca governamental poden existir diversos tipus d'usuaris. En general, l'usuari principal es defineix en el moment de la creació de la biblioteca. Per exemple, si la biblioteca ha estat constituïda pel poder judicial, llavors els seus usuaris principals seran els jutges, els magistrats i el personal del poder judicial.

No totes les persones que utilitzen la biblioteca necessiten que el servei d'informació i documentació els atenguin amb la mateixa especialització i rapidesa. És important efectuar estudis d'usuaris per definir grups i establir nivells òptims de detall i temps de resposta per a cadascun d'ells, identificant un ordre de prioritats per a aquests usuaris. El personal de govern sol ser l'usuari principal de les biblioteques governamentals, però poden aparèixer conflictes si, per exemple, la recerca especialitzada per a programes en curs no té assignada una prioritat en relació amb sol·licituds urgents del ministre o viceministre.

No obstant això, la biblioteca també pot tenir grups d'usuaris secundaris, i fins i tot terciaris. Entre els usuaris secundaris es podrien incloure el funcionariat públic i el personal d'altres departaments i agències del govern. Entre els usuaris terciaris es podria incloure el públic en general. En algunes biblioteques no hi ha distincions, i qualsevol (persona) pot sol·licitar el

servei. També poden haver-hi discrepàncies quant a la utilització de recursos per a usuaris secundaris i terciaris, especialment quan hi ha restriccions pressupostàries.

És fonamental que la biblioteca identifiqui a tots els seus grups d'usuaris i assigni prioritats. Això és útil no només per prendre decisions quant al desenvolupament de les col·leccions i els serveis, sinó, a més, per obtenir suport per a la biblioteca i promoure la biblioteca entre els usuaris. També pot servir per establir els requisits d'accés de cada categoria específica d'usuaris als recursos o serveis de la biblioteca. Per exemple, alguns grups d'usuaris podran sol·licitar un servei de referència en línia mentre que els usuaris secundaris només estaran autoritzats a accedir al catàleg. O bé alguns usuaris estaran autoritzats a obtenir materials en préstec, mentre que uns altres, com a molt, només podran fer còpies.

## **4.2 DETERMINACIÓ DE LES NECESSITATS DELS USUARIS REALS I POTENCIALS DE LA BIBLIOTECA**

Les necessitats de totes les categories d'usuaris han de ser avaluades de manera periòdica i sistemàtica. Són fonamentals les reunions i el contacte personal, les enquestes, la recopilació de dades, les estadístiques d'ús i la comunicació contínua amb els usuaris i usuàries. Si bé es pot portar un registre d'aquestes activitats, el més important és que es converteixin en una millora del servei als usuaris.

Després d'identificar qui són els usuaris reals i definir quins són els serveis de la biblioteca, també s'ha de contactar amb els potencials per saber si coneixen els serveis i establir les raons per les quals no els utilitzen.

Hi ha dues maneres principals per avaluar les necessitats de les persones usuàries: indirecta (mitjançant l'ús de les dades existents) i directa (preguntant-los l'opinió). Tota aquesta informació pot facilitar la comprensió de les necessitats a través de mitjans indirectes.

### **4.2.1 Mètodes d'avaluació indirecta de les necessitats**

Es pot obtenir una gran quantitat d'informació sobre les necessitats dels usuaris a partir de dades existents.

#### **4.2.1.1. Dades de circulació i referència**

Quins són els materials més consultats? Quins materials sol·licitats té la biblioteca, però no es troben disponibles immediatament? Quins materials sol·licitats no té la biblioteca?

#### **4.2.1.2. Nous projectes**

Quins són els nous projectes del departament per als quals els recursos són limitats o inexistents?

#### **4.2.1.3. Sol·licituds d'informació enviades al servei de referència**

Quines preguntes adreçades al servei de referència són difícils de respondre perquè els recursos necessaris no estan disponibles?

### **4.2.2 Mètodes d'avaluació directa de les necessitats**

Una de les maneres més directes per determinar les necessitats dels usuaris és preguntant-los a ells mateixos. Hi ha almenys tres mètodes directes per fer-ho.

#### **4.2.2.1. Enquesta d'usuaris i usuàries**

La biblioteca pot distribuir una enquesta als usuaris per conèixer la seva opinió sobre els serveis. L'enquesta, distribuïda en línia o en paper, ha de ser relativament curta i específica, i segons la dimensió del grup d'usuaris, es pot aplicar a tot el grup o només a una mostra. Les enquestes electròniques són més fàcils de distribuir i d'analitzar si és per a un grup gran d'usuaris.

Les enquestes solen demanar opinió sobre els serveis oferts actualment, així com sol·licitar suggeriments per a altres de nous.

Es pot requerir als usuaris que els valorin i els ordenin per importància. La valoració dóna una idea del grau de satisfacció amb cada servei, mentre que l'ordenació permet comparar la satisfacció amb cadascun en comparació de la resta. L'ordenació és més difícil, però s'obté informació més aprofundida.

No és inusual que les persones usuàries valorin tots els serveis com a importants. No obstant això, quan hom els sol·licita que els ordenin, han d'especificar quins ho són més. Les enquestes adreçades a grups nombrosos també proporcionen informació que pot servir per sol·licitar més suport per a la biblioteca, en mostrar el nombre de persones que tenen una opinió positiva de la biblioteca. Si l'opinió és negativa, es pot utilitzar per justificar la necessitat de nous recursos o serveis que responguin a les necessitats dels usuaris.

#### **4.2.2.2. Entrevistes i reunions de grup**

Un altre mètode consisteix a fer entrevistes o reunions amb grups d'usuaris i usuàries. Les entrevistes s'adrecen a una o dues persones, mentre que la reunió de grup comprèn un nombre més elevat. L'avantatge de l'entrevista sobre les reunions de grup és que es pot mantenir l'atenció i l'interès per un període més prolongat i aclarir les respostes confuses. Es pot incorporar al grup una enquesta amb preguntes més específiques per ampliar els resultats de l'enquesta individual.

També s'ha de tenir en compte la possibilitat d'efectuar entrevistes personals amb les persones responsables de cada departament clau, per conèixer quins són els serveis i recursos específics necessaris, així com els projectes en curs que poden requerir d'atenció.

Això contribueix al fet que els i les responsables líders dels departaments tinguin una mirada positiva sobre la biblioteca i al mateix temps garanteix que les seves demandes siguin ateses.

En general, les preguntes adreçades a les reunions de grup segueixen els patrons següents:

- Quins serveis de la biblioteca us agraden més?
- Quins serveis canviariéu?
- Quins nous serveis us agradaria rebre?
- En quins projectes esteu treballant per als quals no heu pogut trobar prou material bibliogràfic?

També es pot demanar a les persones participants que classifiquin les seves respostes de manera que es pugui determinar què és el que més els agrada, què és el que més desitjarien canviar i quins nous serveis voldrien rebre.

#### **4.2.2.3. Opinió sobre l'ús**

Un mitjà permanent d'avaluació de les necessitats consisteix a enviar un qüestionari de satisfacció amb cada servei prestat. D'aquesta manera podem realitzar una avaluació contínua del servei de la biblioteca. El formulari pot ser simple i incloure preguntes com ara:

- Aquest material o servei va cobrir les vostres necessitats?  
Completament – Parcialment – En absolut
- Si no va cobrir completament les vostres necessitats, quin en va ser el motiu?
- Què podríem canviar o millorar per ajudar-vos més?

Aquesta forma immediata de retroacció (*feedback*) es pot sol·licitar per diferents mitjans, ja sigui el formulari habitual de consulta o un correu electrònic, i en general produeix respostes breus, però significatives, que poden ser útils per millorar els serveis de la biblioteca.

#### **4.2.2.4. Informació sobre usuaris i usuàries potencials**

La informació sobre usuaris potencials és més difícil d'obtenir a causa que no solen ser un grup fàcilment identificable. Un mètode per obtenir informació sobre usuaris/es potencials consisteix a enviar una enquesta dirigida a tot el personal d'un departament en la qual es fan diverses preguntes. Les primeres preguntes serveixen per distingir els usuaris reals dels potencials. Als usuaris potencials, hom els pot preguntar en primer lloc si coneixen els serveis de la biblioteca i, en segon lloc, els motius per no utilitzar-los. Entre els motius es poden enumerar desconeixement de la biblioteca, falta d'adequació dels recursos a les necessitats, falta d'assistència adequada del personal de la biblioteca, etc. La biblioteca llavors pot prendre mesures per difondre els serveis, adquirir nous recursos, formar el personal en el servei al client, etc.

La biblioteca també pot identificar aquests usuaris dins del personal d'un departament acarant la llista completa de personal amb la informació de referència o circulació de materials, o bé implementant tècniques de reunions de grup o entrevistes dirigides als usuaris potencials. És important ressaltar que la biblioteca vol opinions sinceres sobre els seus serveis.

En alguns casos, en preguntar quina classe de serveis o recursos poden útils per al personal del departament, es descobreixen serveis que cobreixen necessitats no considerades prèviament, i que caldrà incorporar.

### 4.3 CREACIÓ D'UNA COMISSIÓ DE BIBLIOTECA

Moltes biblioteques governamentals estableixen un grup d'assessors o comissió de biblioteca, similar als existents a les institucions acadèmiques o les biblioteques públiques, mitjançant el qual promouen la comunicació amb les usuàries i usuaris. La comissió de biblioteca ha d'estar integrada per membres representants de les diferents àrees del departament, preferiblement amb algun poder de decisió o influència. Si la biblioteca governamental és molt petita o es troba en àrees rurals, els i les líders de la comunitat també poden ser membres adequats per a la comissió.

Les seves funcions principals consisteixen a sensibilitzar la comunitat sobre la importància de la biblioteca i informar la biblioteca sobre les necessitats d'informació de la comunitat. Si és possible, cal disposar de documentació que descriu les seves responsabilitats, perquè la comissió estigui al corrent del procés de presa de decisions i no s'adjudiqui funcions d'un òrgan decisor.

La comunicació és fonamental. La comissió de biblioteca pot ajudar a difondre informació sobre els programes i els serveis de la biblioteca. El personal del govern ha de visitar la biblioteca per conèixer quina classe d'informació ofereix i de quina manera s'hi pot accedir. El personal bibliotecari s'hauria d'oferir per efectuar les presentacions corresponents a les reunions del departament i no perdre mai una oportunitat de promoure els serveis de la biblioteca. És aconsellable utilitzar les eines actuals de comunicació, com ara els llocs web o les intranets dels departaments, a fi d'informar sobre els serveis i obtenir retroacció. Les bones pràctiques en biblioteques inclouen formació personal i a distància, xat del servei de referència, correu electrònic, blocs i moltes altres formes de comunicació amb els usuaris. Totes aquestes poden ser una ajuda valuosa per avaluar les necessitats de les persones usuàries.

L'ús de les noves tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) ha de ser una prioritat en tots els tipus de biblioteques. Les governamentals necessiten comunicar-se amb el personal del govern i involucrar-ho en totes les avaluacions. L'estudi de les eines d'informació dels usuaris ha de ser part del treball diari i ha de motivar les decisions més importants. Per mesurar l'efecte específic dels serveis en els usuaris cal utilitzar, mentre sigui possible, mètodes estadístics moderns i eines d'anàlisi d'impacte. El personal de la biblioteca governamental ha de conèixer els clients i tenir un coneixement explícit i una comprensió de l'entorn administratiu en el qual operen.

## 4.4 TIPUS DE NECESSITATS

Hi ha diversos tipus de necessitats a avaluar.

### 4.4.1 Fons i recursos

Inclou materials impresos, publicacions periòdiques, bases de dades i recursos en línia. La biblioteca té els materials que els usuaris necessiten? Si entre aquests hi ha el públic general, es poden afegir, a més, els documents que publica el departament, de manera que el públic conegui l'activitat del govern.

### 4.4.2 Serveis

La biblioteca ofereix els serveis adequats? Per exemple: préstec interbibliotecari, recerca d'informació exhaustiva per al personal, gestió dels llocs web de la intranet i l'extranet del departament, i qualsevol altre servei que ajudi els usuaris a obtenir informació de manera ràpida.

### 4.4.3 Organització de la informació

La informació està organitzada de manera que se n'optimitzi l'accés i l'ús? Els recursos són fàcils de trobar (material imprès, informació en base de dades, mitjans audiovisuals, publicacions periòdiques, publicacions del govern, recursos en línia)?

### 4.4.4 Prestacions

Els serveis de la biblioteca són útils per a les persones usuàries? Coincideix l'horari d'atenció amb l'horari laboral de la majoria del personal del departament? Es pot accedir als recursos de la biblioteca fora de l'horari d'atenció? La biblioteca lliura materials a les oficines dels funcionaris públics i del personal? Quines altres prestacions podrien apreciar els usuaris? Existeixen polítiques establertes que limitin l'accés o estableixin barreres a l'ús de la biblioteca?

### 4.4.5 Necessitats de la comunitat

La informació respon realment a les necessitats dels usuaris i usuàries de la comunitat? Per exemple, per respondre a les necessitats concretes de la comunitat agrícola, el ministeri d'agricultura podria voler informació sobre estacions de sembra, llavors més bones, mercats de pesca, etc.



## 4.5 INFORMES DE PROGRÉS I INFORMES ANUALS

Pot ser útil redactar informes periòdics sobre els assoliments i progressos obtinguts, que es podrien presentar davant les autoritats del departament. Durant el procés de preparació d'aquestes avaluacions, s'ha de prestar una atenció especial a les qüestions següents i, si és possible, documentar-les amb proves i exemples específics:

- Naturalesa, qualitat, fonts i impacte de la informació
- Relació cost-benefici per als usuaris
- Més eficiència dins del departament com a resultat del servei de biblioteca
- Contribució a la gestió i les prioritats departamentals
- Millores introduïdes per la biblioteca
- Potencial per al creixement i eficiència continuats
- Resultats de les enquestes d'avaluació de necessitats, entrevistes, reunions de grup, etc., i objectius per millorar el servei.

## 4.6 REPTES PER ALS PAÏSOS EN VIES DE DESENVOLUPAMENT

Les enquestes formals i les reunions de grup, segons s'han descrit en aquest document, poden fer l'efecte d'estar més enllà de la capacitat de petites o noves biblioteques governamentals de països en vies de desenvolupament. No obstant això, hauria de ser possible fer una avaluació més informal de les necessitats. El personal bibliotecari pot conèixer els temes que afronta el departament o el ministeri i preguntar al personal i als usuaris de la biblioteca quins materials i serveis aportarien més utilitat. Es pot organitzar una petita comissió de biblioteca i redactar informes sobre els serveis que s'estan proporcionant. Els comentaris dels usuaris, per exemple, tal com apareixen en una nota d'agraïment, poden ser molt útils en múltiples contextos, ja sigui per esmentar-los en una conversa informal amb les autoritats o per citar-los textualment en un informe, per donar color a la redacció.

## 4.7 CONCLUSIÓ

Aspectes importants d'una biblioteca governamental són entendre qui són els usuaris, què necessiten per dur a terme el seu treball i quins serveis de la biblioteca coneixen. Es pot obtenir aquesta informació analitzant l'ús dels recursos de la biblioteca, o preguntant als usuaris directament. Una biblioteca amb un bon suport i útil és la que satisfà les necessitats dels seus usuaris.

Si l'assignació de recursos i la presa de decisions no s'efectuen de manera informada sobre la rellevància de la biblioteca governamental, la biblioteca passarà a una segona, tercera o quarta posició en la llista de prioritats pressupostàries. La falta de finançament impedirà que s'ofereixi el servei, la qual cosa repercutirà de manera negativa en l'execució de programes

departamentals (si les persones que utilitzen la biblioteca no poden obtenir la informació que necessiten).

Els informes tindran un impacte més gran si inclouen documentació en la qual les usuàries i usuaris mateixos declarin com n'és d'essencial el servei per a ells. Cal que el procés d'avaluació mateix estigui documentat i redactat en un llenguatge clar i concís relacionat directament amb les prioritats del departament. L'avaluació i la millora contínues són essencials per satisfer les necessitats dels usuaris, però cal tenir en compte que aquest procés també és part d'un estadi superior de comunicació.

## ESTUDI DE CAS

### **Identificar i satisfer les necessitats dels usuaris i usuàries**

La biblioteca del Department for Business, Enterprise and Regulatory Reform (Departament per a la Promoció de la Petita i Mitjana Empresa) del Regne Unit va rebre diverses consultes, totes relacionades amb una única pregunta parlamentària sol·licitada per a aquest mateix dia. El personal va obtenir el text de la pregunta parlamentària d'un col·lega subcontractat a l'oficina del ministre i, usant diverses fonts internes i externes, incloent-hi preguntes parlamentàries prèvies, va recopilar acuradament tota la informació en un sol document. D'aquesta manera, va aconseguir elaborar un producte fàcil d'utilitzar, va estalviar temps a un superior, va contribuir al fet que el Departament complís els seus objectius de respondre preguntes parlamentàries i va donar una resposta molt detallada i completa, i coherent amb les respostes donades a les preguntes anteriors.

**V**

**REPTES I OPORTUNITATS  
DEL TREBALL EN UN CONTEXT POLÍTIC**

# REPTES I OPORTUNITATS DEL TREBALL EN UN CONTEXT POLÍTC

per Sue Westcott

## 5.0 INTRODUCCIÓ

Treballar en un context polític comporta una sèrie de desafiaments i oportunitats per al bibliotecari que exerceix un servei governamental. El propòsit d'una biblioteca governamental és proporcionar la informació necessària als qui prenen decisions polítiques, elaboren lleis i dissenyen programes, tasques que han de dur a terme sobre la base d'evidències sòlides. La informació en una organització governamental és poder en un sentit estricte: qui coneix què, quan pot conèixer-ho, per a què pot utilitzar la informació. El bibliotecari en aquestes organitzacions té, per tant, l'oportunitat no només de proporcionar un servei, sinó a més d'assumir un rol essencial en el procés de presa de decisions.

## 5.1 DESENVOLUPAMENT, PROMOCIÓ I PRESTACIÓ DE SERVEIS

Perquè el servei respongui a les necessitats canviants de l'agenda governamental i al desenvolupament dels organismes que donen suport al govern, el personal bibliotecari ha d'assumir un rol actiu en els canvis i les polítiques clau. D'aquesta manera, els serveis oferts resultaran rellevants per als qui prenguin les decisions fonamentals sobre finançament, la qual cosa contribuirà al fet que es mantingui el suport als serveis. Els organismes governamentals tendeixen a assignar recursos, incloent-hi diners i espai, segons l'efectivitat del servei institucional en la consecució de les reformes que s'estan tractant d'implementar en el conjunt de la societat. Això constitueix un repte, ja que és gairebé impossible identificar la contribució exacta de la biblioteca en, per exemple, la disminució del delictes, la millor educació per als infants, o altres resultats esperats de les polítiques. És important que el personal de la biblioteca aprofiti l'oportunitat de reunir-se regularment amb els responsables màxims, parli amb ells sobre el treball realitzat, publiqui informació sobre els serveis en revistes internes i respongui ràpidament a les sol·licituds urgents d'informació. En la mesura del que sigui possible, la promoció dels serveis de la biblioteca ha de ser coherent amb els objectius clau de l'organisme. D'aquesta manera, el bibliotecari serà considerat un membre de l'equip i no un proveïdor de serveis. Per exemple, es podrien dedicar jornades obertes o números especials del butlletí de novetats al llançament de noves àrees de política o a la presentació periòdica del pressupost.

## 5.2 DESENVOLUPAMENT I GESTIÓ DE LA COL·LECCIÓ

El servei de la biblioteca no serà l'única font d'informació disponible per a l'organisme, però s'ha d'establir com una de les més sòlides i fiables. Els professionals bibliotecaris, per tant, ha de distingir si la informació proporcionada és precisa i actualitzada, i a més ha de ser capaç d'identificar, en cas de ser requerit, si la informació prové d'una font amb una tendència política

determinada, per exemple, d'un fòrum d'anàlisi i discussió sobre temes polítics (*think tank*), d'un òrgan governamental o d'una institució acadèmica. Sempre que sigui possible, el servei de biblioteca ha de consultar diverses fonts sobre un mateix tema, i oferir una visió integral de qualsevol àrea política. Això propiciarà el desenvolupament d'una col·lecció consolidada a través dels anys; com a conseqüència, quan el govern canviï, la biblioteca estarà preparada per documentar noves direccions polítiques. El que fa valuoses les col·leccions governamentals és la seva capacitat de reflectir les polítiques a través del temps, oferir conjunts de dades estadístiques i resultats de recerca i permetre que els qui accedeixen al material tinguin una visió a llarg termini, més enllà del problema immediat que ocasiona la urgència.

### 5.3 ACTUALITAT I RESPOSTA DAVANT ELS ESDEVENIMENTS

Les exigències de les autoritats estan en canvi permanent, sobretot als països desenvolupats, a causa de l'accés creixent les vint-i-quatre hores del dia a informació i notícies publicades amb una immediatesa inèdita en la història. Avui, quan es produeix un esdeveniment, s'esperen respostes instantànies, però raonades, particularment dels polítics. Així, els seus assessors necessiten accedir a la informació immediatament després de produir-se l'esdeveniment. Molta d'aquesta informació es publica actualment no només als mitjans tradicionals, sinó a més en blocs, canals de xat i xarxes socials. Un exemple en són les fotos del desastre del tsunami al sud-est asiàtic el 2005, preses per telèfons mòbils i després carregades gairebé instantàniament a Internet. Els especialistes en documentació i informació són capaços d'entendre el potencial d'aquest nou context, ajudar altres persones a valorar adequadament la informació i a avisar-les quan està disponible.

### 5.4 POLÍTIKA D'INFORMACIÓ

De vegades, els professionals de la informació i la comunicació són responsables del desenvolupament o la implementació de la política o legislació referida a aspectes pràctics o del dret de la informació. Per exemple, en molts llocs, la bibliotecària o bibliotecari s'ocupa de garantir que els drets d'autor siguin respectats i de gestionar la llibertat d'informació o la política de privadesa dins de l'organisme.

Així mateix, en el formulari de consultes a òrgans legislatius del govern local o central, es poden rebre preguntes sobre la despesa o les activitats del servei d'informació. Algunes vegades, el bibliotecari respon en nom de l'organisme; d'altres, ha de redactar un breu informe dirigit a un altre personal funcionari o polític. En qualsevol cas el professional de la informació ha de complir les orientacions proporcionades per la institució per dur a terme aquestes activitats.

És possible que, de tant en tant, el bibliotecari hagi de sol·licitar l'orientació d'altres professionals (com els advocats) o de la seva associació professional, a fi d'assegurar-se

que les respostes que proporciona garanteixen el compliment dels requisits legals i al mateix temps preserven la reputació de l'organització.

## 5.5. SERVEIS AL PÚBLIC

Alguns serveis de documentació i informació tenen contacte directe amb el públic, ja sigui en proporcionar serveis bibliotecaris o distribuir publicacions oficials, o en ser designats responsables del punt de contacte entre el públic i l'organisme, per exemple, els serveis de centraleta. En aquests casos, el personal bibliotecari ha de recordar sempre que és la cara visible de l'entitat i ha d'actuar en conseqüència.

## 5.6 CONDUCTA PERSONAL

Els i les professionals de les biblioteques governamentals poden disposar de dos codis d'ètica que guiïn el seu treball.

En primer lloc, com a part de les condicions laborals, poden tenir un codi d'ètica o de pràctica proporcionat per l'entitat empleadora, el qual estableix les obligacions generals per treballar en un context polític i fixa la manera apropiada de relacionar-se amb els càrrecs electes. Per exemple, al Regne Unit els empleats públics ajuden els ministres en el seu treball com a ministres, però no com a membres del Parlament. Aquests codis inclouen sovint termes sobre confidencialitat (i, en alguns casos, la necessitat de protegir informació relativa a la seguretat nacional) i altres aspectes, especialment, els referits a la gestió de la informació. Poden haver-hi regles específiques per al subministrament d'informació als polítics durant un procés electoral, i unes altres per determinar el procediment que ha de seguir qualsevol empleat si es vol postular per a un càrrec electe.

En segon lloc, els organismes professionals als quals pot pertànyer el personal bibliotecari també poden disposar d'un codi d'ètica propi. Aquest oferirà una orientació més específica sobre les responsabilitats professionals, tant cap a la societat com cap a les empreses o organismes, en temes relacionats específicament amb la professió bibliotecària. Pot ser que hi hagi contradiccions entre els codis o que al bibliotecari hom li sol·liciti que faci alguna cosa que impliqui la violació d'algun d'aquests codis. En aquests casos, s'ha de buscar orientació en l'entitat empleadora, en l'associació professional o en un col·lega amb més experiència, a fi de resoldre l'assumpte. Trobar l'equilibri en les decisions ètiques mai no és fàcil i hi pot haver més d'una resposta correcta. Els codis de pràctica són una gran ajuda a l'hora de prendre aquestes decisions.

## 5.7 REPTES PER ALS PAÏSOS EN VIES DE DESENVOLUPAMENT

Les *Directrius* poden ser difícils de portar a la pràctica en alguns països en vies de desenvolupament amb un context polític problemàtic. És possible que la tecnologia adequada per a les comunicacions no sigui viable o assequible. Les polítiques d'informació poden no estar prou desenvolupades encara, ja sigui perquè el govern és molt recent o perquè prefereix que els ciutadans no estiguin al corrent de les seves activitats. El tribalisme i el nepotisme podrien dictar algunes normes de contractació o comunicació.

Així i tot, aquestes *Directrius* poden ser d'utilitat per establir els objectius en la mesura que el govern es desenvolupi.

## 5.8 CONCLUSIÓ

En resum, treballar en un context polític significa que els bibliotecaris han de desenvolupar les seves pròpies habilitats polítiques. El bibliotecari i bibliotecària ha de conèixer el valor i la parcialitat de la informació, saber com s'utilitza i de quina manera es pot contribuir perquè l'organisme s'adapti a un món de la informació en canvi permanent.

El bibliotecari s'ha d'assegurar que els seus serveis i la seva conducta personal s'adeqüen als estàndards esperats per l'organització i són coherents amb els de la professió.

Per tenir èxit, el personal bibliotecari a més ha de ser capaç de desenvolupar serveis que cobreixin les necessitats canviants de l'entitat i demostrar que la biblioteca és una part integral d'aquesta.

# VI

## DESENVOLUPAMENT DE LA COL·LECCIÓ



# DESENVOLUPAMENT DE LA COL·LECCIÓ

per Sanjay K. Bihani

## 6.0 INTRODUCCIÓ

El desenvolupament de la col·lecció, una de les funcions bàsiques de les biblioteques, és essencial per oferir bons serveis d'informació. La naturalesa de la col·lecció depèn del tipus de biblioteca; cadascuna tindrà un enfocament diferent.

## 6.1 DEFINICIÓ

El desenvolupament de la col·lecció és la selecció i l'adquisició (obtenció) dels materials de la biblioteca en tots els formats, tenint en compte les demandes actuals dels usuaris i els requeriments futurs, en el marc de la política per al desenvolupament de la col·lecció.

## 6.2 FACTORS INVOLUCRATS EN EL DESENVOLUPAMENT DE LA COL·LECCIÓ

En identificar prioritats per al desenvolupament de la col·lecció, és fonamental tenir en compte les finalitats i els objectius de l'organització. Atès que es tracta d'un procés continu, requereix la màxima atenció per part del personal de la biblioteca. Per tant, en dissenyar la política de desenvolupament de la col·lecció, cal tenir en compte els factors següents:

- **Naturalesa de la comunitat d'usuaris i usuàries.** És clau en el desenvolupament de la col·lecció que la biblioteca conegui les persones que la utilitzen i la naturalesa de les seves necessitats d'informació. Per exemple, els científics tindran necessitats molt diferents de les dels polítics. Si existeixen diferents idiomes oficials, caldrà disposar d'una col·lecció que els reflecteixi.
- **Qualitat del contingut.** Les biblioteques tenen el compromís de proporcionar informació fidedigna procedent de diferents fonts sobre un mateix tema. Per tant, els documents adquirits han de tenir alts nivells de qualitat en termes de fiabilitat, precisió, claredat d'expressió, amplitud de punt de vista i format físic. S'ha d'adoptar el principi del «millor al menor cost» sempre que no impliqui lliurar informació desfasada.
- **Rellevància.** En decidir l'adquisició de material s'han de considerar aspectes com la importància i la rellevància del tema per als usuaris amb vista a les finalitats i els objectius de l'organització o el departament. Les necessitats d'informació en àrees relacionades es poden cobrir treballant en xarxa o compartint recursos.
- **Cooperació i treball en xarxa.** S'ha de seleccionar el material tenint en compte els recursos que es poden fer fàcilment accessibles mitjançant el treball en xarxa o altres programes per compartir recursos.
- **Accés vs. propietat.** Amb la tendència cap a l'accés electrònic, la localització física de la informació s'ha tornat menys important. El lliurament electrònic s'ha convertit en un

mecanisme crucial per satisfer les diversificades demandes dels usuaris, particularment quan augmenta el cost dels documents i es redueix el pressupost de les biblioteques.

- **Relacions amb altres proveïdors de serveis d'informació.** A fi de comprovar que satisfan les necessitats d'informació dels seus usuaris, les persones responsables del desenvolupament de col·leccions han d'interactuar regularment i sistemàticament amb altres proveïdors de serveis d'informació, en efectuar tasques com ara resums, indexació, traducció, gestió d'arxius, anàlisi de col·leccions, recerques a Internet, etc. En certa mesura, aquests rols òbviament poden sobreposar-se.
- **Disponibilitat de pressupost i recursos existents.** En les biblioteques governamentals, com en qualsevol altre lloc, el cost sol ser un factor decisiu, però les prioritats sempre han d'estar definides de manera que la quantitat pressupostada sigui assignada correctament. L'adequació i la utilitat del material a seleccionar han de ser avaluades segons els recursos ja disponibles a la biblioteca. També cal tenir en compte l'espai disponible a la biblioteca.
- **Revisió de la política.** Un cop formulada la política, és necessari seguir-la estrictament, però caldrà revisar-la periòdicament a fi que s'ajusti a les necessitats canviants.

### 6.3 POLÍTIKA DE DESENVOLUPAMENT DE LA COL·LECCIÓ

La política de desenvolupament de la col·lecció figura en un document o una sèrie de documents escrits que formen part de la política d'informació del departament o organització, i ofereix orientació a la biblioteca sobre la planificació, el pressupost, la selecció i l'adquisició de materials. La política ha de cobrir tots els tipus de recursos d'informació (impresos, electrònics i altres formats no impresos). Aquesta és una eina essencial de comunicació perquè els gestors donin continuïtat i consistència al programa de desenvolupament del fons amb independència dels canvis de personal i finançament. Pot ser una bona eina de planificació perquè la biblioteca eviti qualsevol tipus d'influència o pressió, però s'haurà d'ajustar al canvi de les necessitats.

La política s'ha de formular tenint en compte la missió del departament o organització i el pla estratègic a llarg termini, i ha d'estar vinculada molt directament als seus programes generals i específics. Ha de definir prioritats significatives tant per als planificadors com per als executors de la política.

### 6.4 ASPECTES A CONSIDERAR EN LA SELECCIÓ DEL MATERIAL

- Rellevància pel que fa a les necessitats d'informació dels usuaris
- Autoritat (mèrits, reputació, etc.) de l'autor, cos editorial i/o editor
- Valor actual i perdurable del document
- Actualitat de la informació
- Presentació en termes d'estil i claredat de pensament
- Aspectes especials, com ara la qualitat de l'índex i de la bibliografia
- Qualitat de l'obra

- Idioma
- Disponibilitat d'obres sobre el mateix tema o temes relacionats a la biblioteca
- Demanda de documents del mateix tema o de temes relacionats
- Preu

#### **6.4.1 Criteris addicionals per als recursos electrònics**

- Nivell d'accés
- Relació amb el format imprès, si n'hi hagués
- Mètode de lliurament del document per l'editor o venedor
- Llicència d'ús múltiple

#### **6.4.2 Altres aspectes**

- Normalment no s'han de comprar duplicats, tret que hi hagi una probabilitat d'ús important.
- L'edició rústica pot ser preferible tret que s'esperí un ús intens del document o tingui un valor a llarg termini.
- S'han de fomentar les donacions, però només cal acceptar-les si s'adeqüen a la política d'adquisicions.
- Disponibilitat del material electrònic.

### **6.5 RESPONSABILITAT EN EL DESENVOLUPAMENT DE COL-LECCIONS**

La màxima responsabilitat de la selecció de recursos correspon al personal bibliotecari, que té en compte el conjunt de les prioritats, és a dir, disponibilitat de fons, necessitats dels usuaris i usuàries, relació amb projectes específics, adequació dels recursos d'informació a una àrea temàtica particular, probable ús dels documents i disponibilitat de recursos d'informació en biblioteques properes. La biblioteca construeix la seva col·lecció en relació estreta amb les persones que la utilitzen. Sobre aquesta base, el personal de la biblioteca i els membres de la biblioteca fan recomanacions per comprar recursos d'informació.

#### **6.5.1 Eines per al desenvolupament eficient de la col·lecció**

- Accés mitjançant Internet a catàlegs d'altres biblioteques, editorials, etc., de rellevància per a la col·lecció.
- Participació en les llistes de correu electrònic de totes les entitats governamentals, semigovernamentals i d'altres.
- Serveis d'alerta de correu electrònic, butlletins i llistes de noves publicacions d'entitats i editorials rellevants.

- Intercanvi mutu d'informació sobre noves publicacions amb altres biblioteques de la mateixa àrea.
- Rebuda freqüent d'una llista de noves publicacions del departament de govern.
- Informació de proveïdors clau de nous recursos.
- Revisió regular de la premsa professional.
- Sugeriments obtinguts de departaments i àrees de l'organització que contribueixin a millorar i actualitzar la col·lecció de la biblioteca.
- Entrevistes amb directius i altres líders governamentals sobre els recursos que necessiten.

## 6.6 ESPORGADA

L'esporgada dels recursos és essencial perquè la col·lecció es mantingui activa i útil. El control de qualitat de la col·lecció s'aconsegueix mitjançant l'eliminació de materials obsolets, inexactes i desgastats. Pot ser necessari conservar permanentment alguns materials, com per exemple els textos legals. La política de desenvolupament de la col·lecció ha d'especificar quins materials no s'han d'esporgar mai o només es pot fer després d'una segona revisió.

### 6.6.1 Directrius per a l'esporgada

- Les fonts de referència anuals, semestrals o irregulars han de ser esporgades després de rebre una nova edició, tret que sigui requerida com a font de referència retrospectiva.
- Els documents obsolets s'esporguen regularment.
- Els documents que romanen inactius per un període de temps especificat, basat en la circulació i revisant les estadístiques, han de ser esporgats tret que es tracti d'una obra clàssica o tinguin un valor a llarg termini.
- Els títols que contenen informació de valor actual, però que no són útils a llarg termini, s'han d'esporgar un cop ha transcorregut el temps establert.
- Els números duplicats de revistes s'han d'esporgar després que la revista hagi estat enquadernada.
- S'ha d'establir degudament una política i un pla d'esporgada i de conservació.

## 6.7 REPTES PER ALS PAÏSOS EN VIES DE DESENVOLUPAMENT

Els països en vies de desenvolupament poden afrontar molts reptes quant al desenvolupament de la col·lecció, per exemple la falta de pressupost per a la compra de nous materials, falta de comunicació o connectivitat estable d'Internet que permeti l'accés a documents en línia, manca d'altres biblioteques amb les quals compartir materials i impossibilitat de desenvolupar la política de col·lecció a causa de la falta de recursos. En qualsevol cas, aquestes *Directrius* suggereixen bones pràctiques per al desenvolupament de la col·lecció.

## 6.8 CONCLUSIÓ

El desenvolupament de la col·lecció a qualsevol biblioteca és el procés continu per mitjà del qual s'aconsegueix una col·lecció equilibrada i actualitzada, basada en les necessitats. L'impacte de l'entorn electrònic ha produït un nou conjunt de desafiaments en la mesura que sorgeixen nous formats documentals. Una bona política pot aportar consistència en l'enfocament, però també ha de respondre a l'entorn canviant i servir com a eina de planificació per a la biblioteca. Promoure les finalitats i els objectius de l'organització és l'indicador principal per avaluar qualsevol política de desenvolupament de la col·lecció.

### ESTUDI DE CAS

#### **Identificar les fonts especialitzades, facilitar-ne l'ús i garantir una assignació adequada de recursos**

A la biblioteca del Department for Business Enterprise and Regulatory Reform (Departament per a la Promoció de la Petita i Mitjana Empresa) del Regne Unit li van sol·licitar assessorament sobre bases de dades d'informació financera i d'empreses. Un cop identificada una que complia els requeriments establerts, es va convenir una prova de cinc setmanes, que incloïa formació per als usuaris i usuàries. Quan se'n va comprovar la utilitat, la biblioteca va acordar l'accés complet i il·limitat per als subscriptors per un preu significativament menor al de venda. Les persones usuàries d'altres seccions del Departament van demostrar interès pel servei, i l'augment de subscripcions va contribuir a reduir el cost per usuari.

La perícia de la biblioteca li va permetre treure el major profit de les relacions amb els proveïdors d'informació comercial i utilitzar la seva experiència en negociacions contractuals per proporcionar un servei d'assessorament excel·lent als clients que necessiten accedir a una informació més específica.

# VII

## **ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE L'ACCÉS A COL·LECCIONS FÍSiques I ELECTRÒNIQUES**

# ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE L'ACCÉS A COL·LECCIONS FÍSQUES I ELECTRÒNIQUES

per Hannah Fischer i Linda Sjogren

## 7.0 INTRODUCCIÓ

Per optimitzar el valor i la utilitat de les biblioteques governamentals és essencial una gestió racional dels materials. La gestió està basada en habilitats organitzatives i comprèn la identificació, la indexació, la catalogació i l'etiquetatge dels materials per garantir una recuperació eficient dels continguts. Les habilitats de gestió bibliotecària requerides sorgeixen de les millors pràctiques en diversos sectors de les disciplines bibliotecàries, incloent-hi la gestió documental, el disseny de bases de dades, la tecnologia informàtica, els arxius, la preservació i l'administració.

## 7.1 ACCÉS VS. PRESERVACIÓ

Accés i preservació són dos serveis importants que proporcionen les biblioteques governamentals; no obstant això, hi ha una relació complexa entre tots dos. Proporcionar accés a la informació pot interferir en els esforços de la biblioteca per preservar aquesta informació; de la mateixa manera, alguns esforços per augmentar-ne l'accés, com la creació d'un catàleg, poden incrementar les oportunitats de preservació.

Els mitjans en paper i electrònics, sovint anomenats *vells* i *nous* mitjans, també mantenen una relació complexa i dinàmica. Els governs proporcionen cada vegada més accés en línia a alguns documents i formularis. Segons un estudi efectuat per la Universitat de Brown,<sup>3</sup> el percentatge d'ens governamentals que oferien serveis en línia era del 29% el 2006, de més del 21% el 2004 i del 12% el 2002. Si bé alguns governs ofereixen alguns serveis en línia, totes les biblioteques governamentals igualment han de recopilar i proporcionar accés a col·leccions impreses, per aconseguir un equilibri entre l'accés a les col·leccions en línia i en paper. Alguns factors que poden ajudar els bibliotecaris i bibliotecàries governamentals a trobar l'equilibri apropiat entre els mitjans vells i nous són:

- La quantitat i el tipus de publicacions produïdes per l'entitat
- El cost d'adquirir i de proporcionar accés als mitjans vells i nous
- El grau de difusió que la biblioteca vol aconseguir fora de les seves parets.

Habitualment els bibliotecaris governamentals actuen preservant i proporcionant accés. Aquest capítol examina aspectes essencials de la provisió d'accés a la informació governamental, mentre que el capítol 8 examina aspectes essencials de la preservació de la informació. Així com els bibliotecaris i bibliotecàries governamentals procuren aconseguir un equilibri entre l'accés i la preservació de la informació, també poden aconseguir un equilibri entre el material en paper i la informació en línia o electrònica.

<sup>3</sup> [http://www.brown.edu/Administration/News\\_Bureau/2006-07/06-007.html](http://www.brown.edu/Administration/News_Bureau/2006-07/06-007.html)

## 7.2 ACCÉS A LES COL·LECCIONS EN PAPER I ELECTRÒNIQUES

Daniel Webster, estadista dels Estats Units, va dir el 1825:<sup>4</sup> «Si es considera el govern com una institució per al bé públic, [el poble] exigeix conèixer-ne les operacions i participar del seu exercici.» Les biblioteques governamentals proveeixen els usuaris (el personal de l'administració i, en segon lloc, els ciutadans) d'accés a les lleis, a les regulacions i als actes interns del govern. El servei es proporciona principalment a través de les col·leccions en paper a les persones que visiten la biblioteca, encara que l'accés electrònic creix diàriament en importància i influència.

Les biblioteques proporcionen accés electrònic per mitjà de llocs web a la intranet o a Internet. Els bibliotecaris i bibliotecàries governamentals poden començar amb la creació d'una intranet, que és útil per compartir informació i recursos entre el personal intern. Es pot incloure un fòrum de debat sobre sol·licituds d'informació amb una dificultat especial, un dipòsit amb materials escanejats d'ús freqüent, o simplement un directori dels empleats. La intranet pot servir d'orientació per al disseny del web d'accés públic a Internet; la biblioteca podrà avaluar els recursos, l'organització i la presentació, i els resultats obtinguts abans de decidir si estableix un web dirigit a un públic més ampli. Si l'organització de la qual depèn ja en té un de propi o planeja tenir-ne, és possible que a la biblioteca li convingui formar-ne part.

El personal ben entrenat, familiaritzat amb el fons i capaç de navegar a través de les col·leccions i els registres, ha d'estar disponible per respondre a les consultes del mostrador de referència, i, de la manera més dinàmica possible, també a les d'usuaris d'Internet i altres tecnologies. La política d'ús, incloent-hi acords de préstec interbibliotecari i altres mitjans de divulgació de materials, s'ha de donar a conèixer tant dins de la institució com fora, a través d'Internet.

## 7.3 IMPLEMENTACIÓ D'UN PROGRAMA PER AL DIPÒSIT DE DOCUMENTS

En cas que hi hagi un programa per al dipòsit de documents, els ens governamentals acorden enviar les seves publicacions a les biblioteques segons condicions i terminis de lliurament convinguts. Per exemple, una biblioteca governamental d'abast nacional podrà rebre informes anuals dels ens governamentals anualment, i les biblioteques d'abast local podran rebre les propostes de regulacions locals en el moment en què es fan públiques o bé setmanalment. Les bibliotecàries i bibliotecaris no poden estar pendents de cada publicació del seu govern i, per tant, han de rebre algunes de les seves col·leccions automàticament. Tenir acords amb les entitats de govern ajuda les biblioteques i els bibliotecaris governamentals a bastir-hi relacions.

<sup>4</sup> Webster, Daniel. *Webster's first Bunker Hill oration, 1825*. Boston: D.C. Heath & Co., 1895, p. 20. (Heath's English classics). Disponible també a <http://www.archive.org/details/webstersfirstbunooews>.



## 7.4 CREACIÓ D'UN CATÀLEG

Molts dels documents adquirits per una biblioteca governamental poden no haver estat catalogats prèviament. A fi de proporcionar un accés fàcil a aquests documents, el personal bibliotecari governamental ha d'elaborar una catalogació original i decidir si la biblioteca pot mantenir un catàleg en línia o si és més apropiat un catàleg imprès. Si la biblioteca està considerant crear o integrar un catàleg en línia, pot col·laborar en el projecte amb altres biblioteques governamentals amb interessos similars, amb la biblioteca nacional, o amb iniciatives de catalogació en línia més ambicioses, com WorldCat o OCLC.<sup>5</sup> També poden tractar amb altres bibliotecaris governamentals sobre normes de catalogació, com ara Dublin Core o MARC, les quals poden proporcionar accés internacional a catàlegs en línia. Així mateix, poden considerar la possibilitat d'integrar el catàleg en línia amb altres serveis oferts a la intranet o a la pàgina d'Internet de la biblioteca.

Cal crear un mapa de la biblioteca i una nota descriptiva combinada amb la senyalització dels espais per orientar els usuaris que accedeixen a la col·lecció física.

## 7.5 ACCÉS A LES COL·LECCIONS ELECTRÒNIQUES

Si bé el mitjà canvia, els principis d'accés i de servei són els mateixos tant per a documents físics com electrònics.

Quan iniciem la creació d'una col·lecció en línia, utilitzant la intranet o Internet, la biblioteca ha d'avaluar si la nova col·lecció duplicarà les col·leccions en paper o si les complementarà. Encara que una col·lecció en línia dupliqui les col·leccions en paper pot ser molt útil, atès que pot permetre als que no puguin visitar la biblioteca físicament accedir a una part de la col·lecció de la biblioteca de manera remota, o pot reduir la demanda de recursos d'ús freqüent en col·locar-los en línia i permetre així l'accés a moltes persones al mateix temps. Els materials poden estar organitzats i ser més fàcilment accessibles si s'hi afegeix valor mitjançant la indexació o etiquetes amb paraules clau, la catalogació i la seva conversió electrònica. L'etiquetatge pot ser una altra manera d'indexació electrònica que està emergint amb les metadades, com les acordades pel Consorci World Wide Web, i altres noves normes d'indexació. Un cop un document és convertit electrònicament, també necessitarà estar vinculat a una documentació de suport, a altres edicions, a qualsevol acord de publicació o conversió i a diverses còpies formatades.

L'inici d'una col·lecció en línia pot generar, a més, el compromís de la biblioteca de proporcionar accés a documents del govern. La biblioteca pot, per exemple, ampliar la seva missió de disseminació d'informació escanejant alguns documents clau del govern i col·locant-los al web. Tota biblioteca, no obstant això, ha d'avaluar cada document abans de publicar-lo en línia, per assegurar-se que, en fer-ho, la biblioteca no ha violat cap dret d'autor, regles o lleis de seguretat. Tanmateix, la majoria dels documents del govern són de domini públic.

<sup>5</sup> <http://www.oclc.org>

La biblioteca pot difondre materials necessaris per al personal del govern a través de proveïdors aliens de bases de dades. També haurà de gestionar llicències amb subministradors d'informació que incloguin les condicions per a l'accés. Això pot estar lligat a la col·lecció física mitjançant referències incloses en un únic catàleg. Si el catàleg és automatitzat i ha estat connectat a Internet, es pot gestionar l'accés a aquests llocs web directament mitjançant una única interfície, com per exemple un portal.

## **7.6 ACCÉS PER A PERSONES DISCAPACITADES**

Les biblioteques governamentals han de prendre mesures per garantir que tots els usuaris puguin accedir a la biblioteca. Es poden fer reformes a la biblioteca, com ara instal·lar rampes per als usuaris en cadira de rodes, o canvis més invisibles, com ara assegurar-se que tot el programari comprat per la biblioteca permet l'accés igualitari a persones discapacitades. El 2005, el Comitè Permanent de l'IFLA de Biblioteques de Serveis per a Persones Discapacitades va publicar un llistat d'aspectes per avaluar l'accessibilitat de les biblioteques.<sup>6</sup>

## **7.7 SEGUIMENT DE L'ACTUALITAT**

Els bibliotecaris i bibliotecàries governamentals ofereixen els seus serveis a un grup d'usuaris les necessitats dels quals varien d'acord amb les mesures del govern i els esdeveniments diaris d'actualitat. A fi d'identificar els documents de significat actual i perdurable, els bibliotecaris governamentals han de tenir una idea clara del perfil, dels interessos i de les activitats dels seus usuaris, així com dels afers i debats d'actualitat.

## **7.8 FOMENT DE LES RELACIONS AMB LES PRINCIPALS ENTITATS DEL GOVERN**

El personal bibliotecari governamental ha de desenvolupar vincles sòlids amb les entitats per a les quals treballen, en part perquè d'aquesta manera podrà estar informat de noves publicacions. Ha de sol·licitar ser inclòs en les llistes de correu dels organismes seleccionats. Si no es reben les publicacions d'una entitat en particular, el bibliotecari ha d'estar preparat per reclamar el dret que té el públic de conèixer què està passant al govern, esmentar les necessitats dels funcionaris públics o citar una llei que exigeixi un comentari públic sobre alguns tipus de publicacions.

6 Disponible en línia en: [http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/113e-Nielsen\\_Irval.pdf](http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/113e-Nielsen_Irval.pdf).

## 7.9 PROMOCIÓ DE L'ALFABETITZACIÓ INFORMACIONAL SOBRE DOCUMENTS OFICIALS

Una part de facilitar l'accés als documents del govern rau a ensenyar als usuaris i usuàries a avaluar les seves pròpies necessitats d'informació i, després, a trobar i utilitzar els documents del govern per respondre a aquestes necessitats. La biblioteca ha d'avaluar la possibilitat d'oferir formació sobre la col·lecció, el catàleg i els serveis que ofereix. La formació pot ser especialment important en oferir nous serveis en línia o electrònics.

## 7.10 REPTES PER ALS PAÏSOS EN VIES DE DESENVOLUPAMENT

Aquestes *Directrius* poden semblar inassolibles per a moltes biblioteques governamentals dels països en vies de desenvolupament. Ni tan sols als països en vies de desenvolupament la conservació electrònica és la regla i probablement sigui impossible en un país nou o en desenvolupament a causa d'aspectes financers, de disponibilitat de personal capacitat i també d'infraestructura. El concepte d'accés públic a la informació governamental a través de dipòsits de biblioteca és un concepte nou, i la seva acceptació depèn que hi hagi una orientació filosòfica cap a un govern obert. No obstant això, una biblioteca governamental en un país en vies de desenvolupament pot recopilar documents del seu propi departament o ministeri, pot organitzar la informació d'acord a principis bibliotecaris i promoure relacions amb altres organismes. L'accés pot dependre més de les accions directes del personal bibliotecari que dels mitjans electrònics. A les comunitats rurals dels països en vies de desenvolupament, la biblioteca podrà començar a oferir informació de manera electrònica en la mesura que aquest tipus d'accés s'ampliï.

## 7.11 CONCLUSIÓ

Proporcionar accés a la informació és un servei clau ofert per les biblioteques governamentals. La informació pot venir des de dins o fora de l'organisme i pot ser tant impresa com electrònica. Per tenir èxit, la biblioteca ha d'estar al corrent de la informació necessària i la millor manera d'organitzar-la, i ha d'ensenyar els usuaris a accedir a la informació de manera independent i remota, o proporcionar assistència personal quan es necessiti.

## ESTUDI DE CAS

### **Ús d'habilitats d'informació per gestionar la informació en tota l'organització**

La biblioteca del Department for Children, Schools and Families (Departament per a la Infància, les Escoles i les Famílies) del Regne Unit ha proporcionat al personal del Departament una guia escrita i cursos de formació per a la creació de plans d'arxiu institucional en la gestió dels documents del Departament. També garanteix el control de qualitat dels esborranys de projectes de plans, i ofereix orientació i formació al personal per utilitzar el thesaurus del Departament, dissenyat i mantingut per la biblioteca, i a utilitzar paraules clau en els plans d'arxiu. L'ús del thesaurus en la gestió de l'arxiu electrònic, a la biblioteca, al web del Departament i a la intranet garanteix la consistència en la gestió de la informació de tot el Departament.

# VIII

## **PRESERVACIÓ DE COL·LECCIONS FÍSQUES I ELECTRÒNIQUES**

# PRESERVACIÓ DE COL·LECCIONS FÍSQUES I ELECTRÒNIQUES

per Hannah Fischer

## 8.0 INTRODUCCIÓ

Com s'ha esmentat en la introducció del capítol 7, l'accés i la preservació són dos serveis que es troben en extrems oposats i complementaris de la missió de les biblioteques governamentals. La majoria s'inclinen cap a l'accés, proporcionant informació i publicacions al personal del govern i, si correspon, als ciutadans. No obstant això, si es vol continuar proporcionant accés a la informació al llarg del temps, cal prendre mesures de precaució per preservar-la. Aquest capítol explora les mesures que es poden prendre per preservar la col·lecció al mateix temps que es proveeix accés a la informació.

## 8.1 LA NATURALESA DEL DOCUMENT

En proposar-se la preservació d'un document, els bibliotecaris i bibliotecàries governamentals primer es pregunten: quina part o parts d'un document són més importants? És possible que primer jutgin l'ús del document, la seva importància relativa, i si altres biblioteques, com la biblioteca nacional, ja prenen mesures per preservar-lo. Si hi ha còpies múltiples, es preguntaran si totes es troben en una única biblioteca o en diverses. També els interessarà saber si els exemplars estan disponibles en formats diferents (per exemple una subscripció electrònica i una altra d'impresa). Respondre a aquestes preguntes ajuda a decidir quin és el millor mètode per preservar una col·lecció determinada.

Les biblioteques amb diverses còpies d'un document en voldran conservar només una. Si n'hi ha diverses en formats diferents, la majoria de les biblioteques en triaran un. Quan han de triar entre conservar la còpia impresa o l'electrònica de la mateixa subscripció, moltes decideixen conservar la impresa. El paper resisteix el pas del temps i és durador; en canvi, els formats electrònics canvien sovint, i llavors cal transferir el contingut d'un suport o format a un altre.

Les biblioteques poden considerar si la transferència de dades pot ser un mètode útil de preservació. Els microfilms i les microfites són menys accessibles per a les persones usuàries que el contingut digitalitzat, però les tecnologies de suport de microfilm i microfita tenen menys probabilitats de tornar-se obsoletes. Per a alguns documents (com un formulari) fer una fotocòpia pot ser un mètode suficient de preservació; per a uns altres (com la legislació completa d'un país determinat), el millor mètode pot ser la preservació electrònica mitjançant projectes internacionals com la Xarxa Global d'Informació Legal (GLIN).<sup>7</sup>

Si la biblioteca decideix preservar el document en format electrònic, s'ha d'assegurar d'utilitzar un programa que permeti l'entrada de metadades. Aquestes són dades sobre les dades; per exemple, títol, nom de l'autor i matèries que descriuen un llibre. Vincular un

<sup>7</sup> <http://www.glin.gov>

document amb les seves metadades proporciona una poderosa eina de cerca d'aquest i facilita la transferència del document a una altra plataforma tecnològica en el futur.

La biblioteca també pot consultar les normes internacionals per a metodologies de preservació. L'Organització Internacional de Normalització (ISO) disposa d'una sèrie de normes sobre preservació electrònica.<sup>8</sup> Alguns formats de preservació són el llenguatge d'etiquetatge extensible (XML), que és flexible, o el format de document portàtil (PDF), que és de fàcil accés i, potser, més fàcil de conservar a llarg termini.

En avaluar l'esforç de preservació, s'ha de tenir en compte la importància del document, la seva singularitat, els recursos implicats en el mètode de preservació i l'eventual obsolescència. Aquests elements ajudaran a definir el mètode de conservació a seguir.

## 8.2 LA DIFUSIÓ D'INFORMACIÓ A TRAVÉS DE LA DIGITALITZACIÓ

La difusió d'informació a través de la digitalització pot contribuir tant a l'accés com a la preservació. Les biblioteques amb accés a la tecnologia poden escanejar documents, informació i formularis del govern, i col·locar-los en els seus llocs web. També poden ajudar les organitzacions governamentals a publicar els seus documents en línia, identificant la informació més important a difondre i desenvolupant normes de metadades.

## 8.3 PLANIFICACIÓ CONTRA DESASTRES

La preservació de documents danyats és important; no obstant això, la prevenció dels danys ho és més encara. Un mètode inicial per prevenir danys en la col·lecció de la biblioteca és el desenvolupament d'un pla en cas de desastre. Totes les regions del món estan subjectes a algun tipus de desastre, ja sigui natural o provocat per les persones, de tornados a guerres, d'inundacions a cops d'estat. Els bibliotecaris i bibliotecàries governamentals han de dedicar temps i recursos a analitzar els escenaris de desastre als quals poden estar sotmesos, i sobre aquesta base han de desenvolupar una resposta. Una font de consulta per al personal bibliotecari pot ser la publicació següent: *Preparing for the worst, planning for the best: protecting our cultural heritage from disaster* (IFLA Publications; 111).

## 8.4 REPTES PER ALS PAÏSOS EN VIES DE DESENVOLUPAMENT

Un cop més, les directrius per a la preservació de les col·leccions físiques i electròniques poden semblar inaplicables per a les biblioteques governamentals dels països en vies de desenvolupament. No obstant això, com s'ha dit en altres capítols d'aquestes *Directrius*, el

<sup>8</sup> <http://www.iso.org>

personal bibliotecari pot posar en pràctica el que cregui possible en el present i preparar-se per aplicar-les més en profunditat en el futur.

## **8.5 CONCLUSIÓ**

Independentment de la metodologia de preservació aplicada, el principi fonamental a seguir és que la informació produïda pel govern s'ha de preservar. Ja sigui en forma impresa o electrònica, la preservació és l'única manera de garantir que la informació valuosa sobre decisions històriques, legals i polítiques estigui disponible per a la consulta futura de polítics i ciutadans.



**IX**

**PERSONAL**

# PERSONAL

per Suzanne Burge i Moira Fraser

## 9.0 INTRODUCCIÓ

Algunes biblioteques governamentals són grans organitzacions amb diferents seccions i serveis complementaris de traduccions i administració de webs i intranets; d'altres són biblioteques unipersonals, amb un sol bibliotecari o bibliotecària. No obstant això, la majoria dels temes relatius al personal concerneixen a totes les variants de biblioteques.

## 9.1 FORMACIÓ I ESTRUCTURA

Excepte en el cas d'una biblioteca unipersonal, totes les biblioteques han de disposar de bibliotecaris i de personal de suport. Amb les noves tecnologies, l'equilibri entre bibliotecaris i no bibliotecaris en molts casos s'ha alterat en reduir-se el nombre d'auxiliars perquè els recursos electrònics han agilitat la manipulació física, la recepció i el registre d'usuaris, i la col·locació dels volums als prestatges. No obstant això, els professionals necessiten disposar d'un nivell adequat de personal de suport per aprofitar al màxim les seves competències professionals. Sense el suport adequat es corre un alt risc que tasques immediates com la circulació de revistes i el servei de fotocòpies tinguin prioritat sobre tasques crucials, però menys immediates i crítiques en el temps, com ara la catalogació i el processament de recursos, activitats que ajuden a posar el material a disposició de l'usuari. L'equilibri exacte entre professionals i auxiliars de biblioteca estarà determinat per les necessitats i la naturalesa de cada biblioteca i els seus usuaris, raó per la qual caldrà efectuar revisions periòdiques.

Tot el personal professional ha de tenir formació bibliotecària reconeguda, ja sigui de grau universitari o, si és possible, superior, encara que pot ser poc freqüent en algunes biblioteques. Si existeix una formació per als auxiliars de biblioteca, hom els ha d'encoratjar perquè la segueixin, quan sigui apropiat. L'especialització temàtica no necessàriament ha de ser considerada essencial al moment de contractar personal, ja que el personal bibliotecari adquirirà aquests coneixements progressivament en familiaritzar-se amb l'organització i els seus recursos.

A diversos països, hi ha programes que ofereixen cursos de formació a qui vol fer la carrera bibliotecària. Qualsevol biblioteca en condicions de proporcionar una bona base per als que s'han incorporat recentment a la professió ha d'avaluar la possibilitat d'oferir almenys una activitat educativa l'any. A més de ser una contribució valuosa a la professió i la formació professional, és una bona manera d'apropar noves candidatures potencials a les biblioteques governamentals.

## 9.2 SELECCIÓ

Els i les professionals de grau bàsic haurien de ser contractats per concurs públic, utilitzant els canals habituals per a l'ocupació d'especialistes de l'administració. D'acord amb la quantitat de candidatures, els graus més alts es poden cobrir internament, dins de l'estructura de la biblioteca governamental, o externament. La primera opció té avantatges notables perquè possibilita el desenvolupament de carrera, i ofereix un mecanisme per retenir els bons empleats i donar suport a la creació de xarxes dins del govern. No obstant això, perquè el concurs tingui sentit, cal que hi hagi un nombre suficient de candidatures. Per tant, no sempre es pot implementar aquesta opció, especialment per a llocs que estan en llocs geogràficament aïllats o que requereixen especialistes.

El personal auxiliar pot ser part del personal administratiu de l'organització i desenvolupar algunes de les seves tasques a la biblioteca, o bé pot ser contractat per separat per cobrir un lloc específic dins d'aquesta.

## 9.3 FORMACIÓ I DESENVOLUPAMENT

La formació professional permanent cada vegada es reconeix més com un aspecte crucial per a tots els professionals, i les associacions professionals estan introduint revàlides o certificacions que la fan essencial. Per això, és molt important que hi hagi una adequada oferta de formació i desenvolupament. El pressupost de la biblioteca ha de disposar de fons suficients per als cursos de formació i els materials didàctics, i el personal ha d'estar autoritzat a destinar temps del seu treball a assistir a aquestes activitats. La biblioteca ha d'oferir programes adequats d'introducció per a tot el personal, i accés a llibres i revistes perquè els empleats es puguin mantenir al dia amb les qüestions professionals relacionades amb el seu treball. Així mateix, la biblioteca ha de fomentar i facilitar la participació del personal en activitats professionals com l'afiliació a l'associació professional del país, la participació en assessories i tutories professionals, i el treball en xarxa. Aquestes activitats beneficiaran tant la biblioteca a escala institucional com el seu personal, ja que faciliten nous coneixements i proporcionen una visió més àmplia del context.

El personal també ha de tenir accés a tota la formació general apropiada que proporcioni la institució a la qual pertany la biblioteca, per exemple, en gestió i tecnologia de la informació. Així mateix, s'ha d'encoratjar el personal a participar en activitats que no necessàriament es relacionen amb el treball, com ara tutories, afiliació a comitès, etc.

## 9.4 CONDICIONS LABORALS I SALARIALS

En general, els bibliotecaris i bibliotecàries governamentals han de rebre un salari equivalent al del personal de qualificació i grau iguals d'altres seccions de l'organització, i els termes

i les condicions també han de ser similars. El nivell salarial ha de ser objecte de revisions periòdiques per comprovar que es manté al mateix nivell d'equivalents externs (altres bibliotecaris especialitzats). Si a altres professionals de la plantilla, com ara el personal enginyer, l'organització els paga la subscripció a la seva associació professional, llavors hauria de succeir el mateix amb els bibliotecaris.

## **9.5 SERVEIS COMPLEMENTARIS**

Les biblioteques governamentals poden oferir altres serveis complementaris, com ara serveis de traducció o d'administració del web de l'organització. El bibliotecari qualificat també poden exercir rols aprofitant les seves habilitats i experiències organitzatives fora de la biblioteca, dins d'equips web o en gestió documental o del coneixement. La persona responsable de la biblioteca (o una altra figura adequada) ha d'exercir com a coordinador/a professional d'aquest grup d'empleats, fins i tot quan no sigui directament responsable de la seva gestió directa, perquè hi haurà aspectes del desenvolupament i de la formació d'aquests bibliotecaris i bibliotecàries per als quals encara es necessiti assessorament professional. Cada vegada més, d'acord amb la biblioteca, aquests serveis complementaris s'estan integrant en els serveis de la biblioteca.

## **9.6 REPTES PER ALS PAÏSOS EN VIES DE DESENVOLUPAMENT**

Fins i tot als països en vies de desenvolupament s'ha de fer tot el que sigui possible per contractar personal bibliotecari professional. Les associacions de bibliotecaris poden ajudar perquè les biblioteques governamentals disposin de personal professional i patrocinin cursos perquè hi assisteixin els bibliotecaris.

## **9.7 CONCLUSIÓ**

L'element més important del servei d'una biblioteca és el personal en tots els nivells. La relació amb els usuaris i usuàries (i el suport administratiu amb què pugui comptar el personal que està en contacte directe amb ells) influirà decisivament en la imatge i valoració de la biblioteca dins de l'organització. Per tant, el personal s'ha de sentir part fonamental de la institució i ha de ser tractat de manera justa, i també ha de percebre que les seves habilitats són apreciades i estimulades.



**ADMINISTRACIÓ DE RECURSOS  
ECONÒMICS**

# ADMINISTRACIÓ DE RECURSOS ECONÒMICS

per Moira Fraser

## 10.0 INTRODUCCIÓ

Cal administrar acuradament les finances, independentment de la dimensió del pressupost de la biblioteca. L'elaboració del pressupost sol ser una tasca anual mitjançant la qual els fons s'assignen a les diferents partides de despeses.

## 10.1 ELABORACIÓ DEL PRESSUPOST

A les biblioteques governamentals, entre un 50% o 70% del pressupost està assignat a cobrir costos de personal (salaris i altres despeses relacionades, i desenvolupament professional). El 12% o 30% següent, depenent de la biblioteca, està destinat al desenvolupament de la col·lecció. Per a moltes biblioteques governamentals, la majoria dels materials necessaris consistiran en publicacions oficials, subvencionades o disponibles per intercanvi. Molts informes oficials, especialment els dels organismes internacionals, són de lliure accés a Internet. Cap biblioteca no pot aspirar a comprar tots els documents que desitja, per tant ha de donar prioritat als que són més útils per als serveis que ofereix. Probablement, els materials relacionats amb el seu país seran els més utilitzats i hauran de tenir la màxima prioritat. Cal recordar que encara que els materials siguin donacions, el procés tècnic i l'emmagatzematge costarà temps al personal.

## 10.2 CONTROL

És important controlar que la despesa de la biblioteca sigui consistent amb el pressupost assignat. La part del pressupost que es gasta en personal sol ser la més gran i la que té un impacte més elevat en els serveis oferts. Per tant, la remuneració del personal ha de ser prioritària si els diners són escassos. La compra de materials es pot postergar un any, encara que pot generar problemes greus si la situació es prolonga.

Si es gasta menys del que s'ha pressupostat, les autoritats poden considerar que la biblioteca no necessita aquesta part del finançament, per la qual cosa és important executar el pressupost o tenir una bona raó per no fer-ho. Uns tres mesos abans del tancament de l'exercici, pot ser útil tenir una llista de projectes pendents en els quals es podrien emprar els diners en cas que hi hagués un excedent. La formació addicional del personal és sempre una bona inversió.

### 10.3 INFORMES DE GESTIÓ

Algunes organitzacions sol·liciten a les seves biblioteques que compleixin uns requisits determinats per presentar la informació financera. Habitualment, els informes s'elaboren mensualment i sobre aquesta base s'elabora un resum anual de l'estat financer. Per a la majoria de les organitzacions, el propòsit d'aquests informes és establir el resultat del pressupost general i determinar si hi va haver excedents o dèficit. Per a les biblioteques, el nivell de despeses pot ser molt variable al llarg de l'any, especialment si una gran part del pressupost s'assigna a l'adquisició de publicacions periòdiques, la subscripció de les quals es paga a uns pocs proveïdors que fixen venciments en la mateixa època l'any. És possible que calgui explicar aquesta situació a les autoritats. Si les revistes i altres materials es compren a l'exterior, la variació en el tipus de canvi també pot generar dificultats en liquidar el pressupost.

### 10.4 COM AUGMENTAR EL PRESSUPOST

La majoria de les biblioteques governamentals té una llista de serveis que podrien oferir si tinguessin més recursos financers. El més important per obtenir més finançament és fer una sol·licitud basada en un bon argument comercial, que dependrà de cada organització. No obstant això, el raonament general és el mateix per a qualsevol biblioteca: com pot contribuir l'augment de finançament al fet que l'organització governamental faci millor el seu treball i lliuri millors serveis?

### 10.5 PRESTACIÓ DE SERVEIS

La gestió de la col·lecció es desenvolupa fonamentalment en el capítol 6. Si la biblioteca governamental és molt petita, el personal bibliotecari passarà la major part del temps atenent els usuaris i usuàries. Fins i tot en aquest cas és important revisar periòdicament quins són els serveis que s'ofereixen.

### 10.6 EINES DE RECERCA AUTÒNOMA

En la societat de la informació, moltes biblioteques governamentals proporcionen eines de cerca basades en la tecnologia perquè el personal de l'organisme del qual depenen faci cerques de manera autònoma. La biblioteca pot dedicar esforços a la creació d'eines d'informació, com ara la publicació de butlletins electrònics o la gestió de continguts en els webs interns i externs. Aquestes activitats milloren l'accés a la informació i el seu ús en tota l'organització i amplien l'abast dels serveis en relació amb les biblioteques tradicionals, i per tant poden ser particularment profitoses en organitzacions les dependències de les quals es troben a llocs apartats.

## **10.7 CONCLUSIÓ**

L'administració de recursos econòmics és una de les operacions clau a les biblioteques governamentals. Serveix per decidir la manera més eficaç d'utilitzar els diners i determinar la suma necessària per a l'exercici següent.



**XI**

**PROMOCIÓ DEL ROL DE LES  
BIBLIOTEQUES GOVERNAMENTALS**

# PROMOCIÓ DEL ROL DE LES BIBLIOTEQUES GOVERNAMENTALS

per Nancy Bolt i Jane Wu

## 11.0 INTRODUCCIÓ

Per a un país, és bàsic disposar d'una política nacional d'informació sobre les decisions, els documents i la informació que produeix el govern. Les biblioteques han de tenir un paper essencial en el desenvolupament d'aquesta política en l'administració electrònica i en paper, així com en la recopilació d'informació que permeti al personal funcionari implementar-la.

També poden actuar com a defensores de polítiques nacionals que promoguin l'accés de la ciutadania a la informació. Els bibliotecaris treballaran dins de l'organització en el marc de les seves institucions, o bé com a individus independents per mitjà de les seves associacions professionals.

## 11.1 PROMOCIÓ DE L'ACCÉS PER ALS CIUTADANS

En la mesura que es pugui, les biblioteques governamentals han de promoure l'accés a la informació governamental a la ciutadania, que han d'entendre les mesures del govern i les seves raons i intencions. Les constitucions de molts països inclouen el dret d'accés a la informació, però la manera en què s'exerceix aquest dret pot ser problemàtica. En realitat, com pot accedir la ciutadania als documents oficials?

Si es tracta de documents impresos, la biblioteca és la font primària d'accés a la informació institucional. Ha d'estar en condicions d'adquirir, organitzar i gestionar l'accés a la informació per part del personal de l'organització o del públic.

Si la informació està disponible en format digital, la biblioteca ha de garantir que la informació de l'organització estigui disponible en el web de l'organisme o departament. Ha d'ajudar a articular l'accés públic i a definir maneres d'organitzar la informació per facilitar-ho.

La biblioteca també ha d'advocar perquè l'organització de la qual depèn doni suport a les lleis que garanteixen l'accés públic a la informació governamental.

## 11.2 PROMOCIÓ DEL SUPORT A LES BIBLIOTEQUES

Els bibliotecaris i bibliotecàries governamentals han de promoure el suport continu de les biblioteques governamentals per part del funcionariat, empleats públics, ciutadania i associacions i col·legues bibliotecaris. L'existència mateixa de les biblioteques governamentals és fonamental per recopilar i preservar la informació del govern. Cal que els funcionaris coneguin la importància d'aquest rol a fi que les biblioteques governamentals

rebin el suport necessari per poder donar serveis a aquests mateixos funcionaris públics, al personal i al públic, segons correspongui. A més de recopilar documents i informació governamental, preservar i donar accés, les biblioteques governamentals també identifiquen i adquireixen un altre tipus d'informació que el funcionariat públic i el personal utilitzen per dissenyar polítiques i prendre decisions legals. Promoure el suport a les biblioteques és una operació delicada perquè pot semblar que les biblioteques només protegeixen els seus propis interessos. És important treballar amb associacions professionals, demostrar el valor que la biblioteca té per si mateixa i la contribució que fa a l'organització, i subratllar els serveis oferts per les biblioteques governamentals.

### **11.3 PROMOCIÓ DE L'ACCÉS LLIURE I PERMANENT A LA INFORMACIÓ GOVERNAMENTAL**

- Les biblioteques governamentals han de promoure l'accés gratuït, públic i permanent als documents i a la informació governamental.
- La ciutadania ha de tenir lliure accés a la informació governamental.
- La informació governamental s'ha de preservar de manera permanent ja sigui en format imprès o electrònic.
- La ciutadania ha de poder accedir a la informació còmodament i sense interferència o aprovació governamental.

Les decisions preses pels governs són la memòria de la història legal d'un país. Amb els canvis successius en el poder, aquesta resulta important no només com a precedent sinó com a arxiu legal. Si la informació es publica en paper, cal prendre mesures per garantir la preservació de publicacions i documents antics a fi que puguin ser consultats en el futur. Per això s'ha d'organitzar i conservar la col·lecció i procurar els mitjans per assegurar l'accés a la informació, fins i tot de manera remota.

La qüestió és encara més complexa per a la informació electrònica. L'entorn digital permet fer canvis ràpids, la qual cosa és un avantatge, ja que es pot mantenir la informació actualitzada, però al mateix temps és un inconvenient, ja que és important preservar la informació en aquest context. Per això, cal implementar una funció d'arxiu que capturi els llocs o documents web d'una manera regular i oportuna, perquè puguin ser accessibles en el futur. La informació arxivada, tant impresa com electrònica, també ha d'estar disponible per a l'accés públic.

### **11.4 PROMOCIÓ DE LA BIBLIOTECA COM A DIPOSITÀRIA DE LA INFORMACIÓ GOVERNAMENTAL**

Cal que, en virtut d'un ampli programa de dipòsit de documentació oficial, les biblioteques governamentals obtinguin els documents i les publicacions del govern perquè puguin ser preservats i posats a disposició del públic.

Molts governs tenen un programa de dipòsit que permet que les biblioteques locals ofereixin accés públic a la informació i als documents oficials. Això permet la consulta en obert en tot el país, i evita que els ciutadans hagin de recórrer llargues distàncies. També facilita la cerca d'informació publicada per més d'una organització sobre un tema determinat, en localitzar-se en un sol lloc. La informació electrònica dels webs es pot consultar des de qualsevol biblioteca o lloc, fins i tot des de casa.

És indubtable que alguna informació produïda per les organitzacions o departaments governamentals no està destinada a fer-se pública. Aquesta informació es manté reservada per diverses raons, entre d'altres per seguretat nacional, temes relacionats amb la privadesa personal, etc. El govern ha de ser clar quant a la identificació de documents la consulta dels quals considera que ha de ser limitada (documents restringits, seguretat nacional, etc.), i quant als mecanismes per permetre d'accedir-hi.

S'ha de comptar amb una política clara, i comprensible per a tots, que indiqui quin és el procés per restringir informació i per poder-hi accedir. La informació no ha de ser reservada per intentar enganyar la ciutadania.

Les biblioteques han de complir totes les polítiques relatives a documents o informació restringits, però també poden promoure polítiques que siguin com més obertes millor.

## 11.5 REPTES PER ALS PAÏSOS EN VIES DE DESENVOLUPAMENT

Un dels principis generals d'aquestes *Directrius* és que els ciutadans d'un país tenen dret a la informació sobre el govern i els seus actes. En alguns països, la llibertat de premsa i la llibertat d'expressió també poden obstaculitzar la capacitat dels bibliotecaris governamentals de proporcionar informació obertament.

Aquestes *Directrius* poden servir per promoure la millora de les biblioteques governamentals. L'associació de professionals bibliotecaris del país pot exercir un paper clau en la difusió de les seves millors pràctiques.

## 11.6 CONCLUSIÓ

El personal bibliotecari pot intervenir en el disseny i la implementació de polítiques sobre l'accés a la informació governamental; la preservació de la informació governamental i el seu accés al llarg del temps, i el suport a les biblioteques governamentals. Aquestes polítiques estableixen qui té accés a la informació i als serveis, i sota quines circumstàncies es restringeix l'accés a aquesta informació. És fonamental que la biblioteca les dissenyi i implementi, per complir el seu rol d'administradora de la informació del departament.

## ESTUDI DE CAS

### **Promoció**

El Congressional Research Service dels Estats Units (Servei de Recerca del Congrés, CRS en anglès), l'àrea de la Biblioteca que ofereix assistència al Congrés, promou el paper de les biblioteques governamentals portant un registre de les vegades que les seves recerques o informes s'esmenten a la sala del Congrés. Lògicament, moltes vegades els diputats/des i senadors/es fan referència a les recerques sense citar el Servei de Recerca del Congrés, però, si ho fan, el personal tracta d'esbrinar qui va escriure l'informe o proporcionar la cerca d'informació. Aquestes referències es compilen setmanalment i s'envien com a part d'un butlletí d'actualització que s'envia els dimarts al matí al personal del CRS. Es considera un gran honor ser citat a la sala del Congrés, de manera que aquesta pràctica funciona en dos sentits, com un estímul moral per al personal i com una forma de demostrar la importància d'aquest Servei al Congrés dels Estats Units.

# XII

## COOPERACIÓ AMB EL GOVERN I ALTRES BIBLIOTEQUES

# COOPERACIÓ AMB EL GOVERN I ALTRES BIBLIOTEQUES

per Maria Goeckeritz

## 12.0 INTRODUCCIÓ

La cooperació i el treball en xarxa són molt importants perquè les biblioteques governamentals puguin respondre a les necessitats del segle XXI. La cooperació, que pot ser regional, interregional, bilateral o multilateral, augmenta les possibilitats de supervivència i és la clau en una era de xarxes d'informació, malgrat els perfils individuals i les diferències de cada biblioteca.

### 12.1 DEFINICIÓ

En general, la cooperació entre biblioteques governamentals es refereix als processos en els quals dues o més biblioteques governamentals treballen juntes o amb persones i organitzacions externes perquè tots els involucrats es beneficiïn amb el resultat de les activitats. Habitualment, la base per a qualsevol cooperació és tenir interessos en comú.

Els socis cooperants persegueixen un mateix objectiu, busquen facilitar la feina, intercanvien experiències pràctiques i augmenten l'eficiència del treball mitjançant la cooperació. Aquesta cooperació pot produir un efecte sinèrgic i contribuir al seguiment comú de les consecucions a llarg termini, la reducció de despeses, la gestió de qualitat i l'estalvi en recursos i temps. Les relacions de cooperació poden ser formals o informals, motivades per situacions concretes o relatives a un camp particular d'especialització. A més, poden ser temporals o permanents, estructurades o no estructurades. Les condicions que les regeixen, incloent-hi drets i obligacions, poden, si cal, estar estipulades per escrit.

### 12.2 LA IMPORTÀNCIA DE LA COOPERACIÓ

Els últims anys, les demandes d'informació han augmentat notablement, i s'espera que s'incrementin encara més; per respondre a aquestes demandes, el personal de les biblioteques governamentals recorre no només a les seves col·leccions sinó a altres recursos electrònics. Les biblioteques governamentals moltes vegades es veuen atrapades entre aquest alt nivell de la demanda i un suport insuficient i la incomprensió de les autoritats, i han de manejar aquest conflicte i satisfer les expectatives en utilitzar totes les eines a mà i deixar clar de manera precisa el que poden oferir. Atès que no ho poden fer soles, han de buscar suport i assistència en els seus col·legues.

## 12.3 ELS PRINCIPIS DE LA COOPERACIÓ

Tots els tipus i contactes de cooperació possibles en i entre les biblioteques governamentals es regeixen pels principis de suport, motivació i beneficis mutus que figuren en la definició.

### 12.3.1 Ús d'estructures existents i desenvolupament de noves aliances per a la cooperació

Tipus de cooperació:

- a) Entre biblioteques d'òrgans governamentals (els contactes informals, l'ajuda mútua i els préstecs interbibliotecaris, l'intercanvi de duplicats i índexs de revistes, la solució de problemes amb col·legues, etc.), adquisicions cooperatives i bases de dades comunes:
  - dins de les regions
  - entre les regions
  - entre els diferents grups de treball regionals.
- b) Professionals (associacions bibliotecàries).
- c) Entre organismes governamentals afins (militars, judicials, òrgans electes).
- d) Amb altres organitzacions del sector públic.
- e) Amb altres organitzacions amb interessos comuns en virtut del tema o el lloc de localització, etc.
- f) Amb col·legues de disciplines afins dins de l'organització, per exemple, especialistes en gestió documental i tècnics d'informació.
- g) Amb especialistes en tecnologies de la informació i la comunicació (TIC).

Les biblioteques i els bibliotecaris/es governamentals també poden cooperar amb:

- a) Universitats i biblioteques universitàries de la seva regió o país
- b) Biblioteques públiques i especialitzades
- c) Professors universitaris i altres investigadors
- d) El sector de la formació contínua
- e) Representants de la indústria editorial i altres actors comercials rellevants
- f) Grups internacionals apropiats.

No obstant això, és fonamental que les biblioteques governamentals garanteixin la cooperació plena entre si i totes les àrees i dependències dins de l'organització, especialment els responsables dels processos d'informació.

## 12.4 NOVES ESTRUCTURES DE COOPERACIÓ

Si no es disposa d'una estructura adequada per a la cooperació, caldrà organitzar-la. La xarxa pot sorgir a partir d'una tasca específica o de manera espontània. Organitzar-la i mantenir-la pot ser un procés a llarg termini, per això cal desenvolupar habilitats que han de ser apreses, si és necessari, en la pràctica. La formació d'una xarxa requereix paciència, compromís i entusiasme.



Els grups o cercles de treball poden sorgir espontàniament com a organitzacions informals per a la resolució conjunta i autònoma de problemes, però pot arribar un moment en què sigui necessari elaborar un reglament i triar una comissió directiva. D'aquesta manera, els processos de planificació i implementació de decisions es tornen més fàcils, i les autoritats, altres comissions, editors, proveïdors de llibres i centres de formació contínua, es prenen el grup més seriosament.

A més dels contactes i xarxes informals que faciliten el treball diari (consultes per telèfon, préstecs ràpids de llibres a col·legues bibliotecaris, entre d'altres), els grups cooperatius formals han existit en el camp de les biblioteques governamentals universalment des de fa molts anys. El personal bibliotecari sap que en agrupar-se poden fer que les seves veus siguin escoltades tant dins de les seves organitzacions com fora, per exemple, en les associacions professionals.

Altres activitats podrien ser l'elaboració d'un directori de biblioteques governamentals, facilitar suport a estudiants que treballen en les seves tesis o als qui ofereixen formació professional en biblioteconomia. Un altre interès clau pot ser l'ajuda a biblioteques unipersonals (en diversos països, moltes biblioteques governamentals cauen dins d'aquesta categoria). També es pot cooperar en la publicació de materials d'interès per als bibliotecaris i bibliotecàries, en debats sobre regles de catalogació i en altres afers específics de les biblioteques. Més biblioteques amb més recursos podrien cooperar amb les que estan en desenvolupament per produir beneficis més elevats.

## 12.5. EXEMPLES D'ACTIVITATS DE COOPERACIÓ PROFESSIONAL, REGIONAL I INTERREGIONAL

- Reunions periòdiques sobre qüestions professionals.
- Catalogació compartida (catàlegs col·lectius).
- Suport als col·legues que s'enfronten al tancament de biblioteques o a retallades del pressupost.
- Visites a biblioteques.
- Esdeveniments anuals per intercanviar informació entre les biblioteques governamentals.
- Creació d'una *biblioteca governamental en línia* o *biblioteca governamental sense parets*.
- Grups de treball en temes o projectes específics.
- Creació i gestió de llistes de correu i blocs.
- Acords cooperatius com a mesura per estalviar diners (per exemple, per obtenir millors preus per a la compra de programari i per a la compra de CD-ROM, bases de dades jurídiques o d'un altre tipus, acords de llicències, etc.).
- Obtenció de descomptes de grup per la subscripció a revistes i llibres electrònics.
- Llistes de les biblioteques governamentals i detalls de contacte i índexs de les seves revistes, diaris, etc.
- Servei de fotocòpies i préstec de llibres entre les biblioteques governamentals (préstec interbibliotecari).

- Intercanvi de recursos i competències.
- Desenvolupament de projectes de cooperació específics.
- Cooperació en la formació i el desenvolupament del personal professional i no professional: oferir formació interna i encoratjar proveïdors externs, del sector públic i privat, a dissenyar programes adequats per al sector.
- Col·laboració digital.

En tots aquests esforços per a la cooperació, s'hauran de tenir en compte les limitacions en el subministrament d'electricitat, l'estat dels edificis i les infraestructures, i el clima polític dels països en vies de desenvolupament. També cal reconèixer que el grau d'alfabetització i l'idioma usat poden plantejar problemes.

## 12.6 CONCLUSIÓ

Atès que cap biblioteca per si sola pot proporcionar tots els serveis que li són requerits, la cooperació i les activitats en xarxa s'han tornat crucials per treballar de manera eficient, per adaptar-se ràpidament als canvis i per complir la nova i desafiadora tasca d'oferir a les organitzacions governamentals la informació que necessiten.

### ESTUDI DE CAS

#### **Biblioteques que treballen juntes per desenvolupar millors pràctiques**

A Finlàndia, diverses biblioteques governamentals s'han reunit per desenvolupar un model que permeti treballar amb col·legues de la institució encarregats dels projectes de redacció d'esborranys de noves lleis. Un cop identificats els projectes, es contacta amb la persona responsable i hom li ofereix l'assistència i l'assessorament dels professionals de la informació. Després, s'elabora un pla de suport per mitjà del qual s'identifica la necessitat d'informació i de recerca, i finalment s'assigna la tasca als experts adequats. Un cop finalitzat el projecte, el servei d'informació és avaluat tant per aquests experts com pels encarregats dels esborranys.

**XIII**

**MÀRQUETING  
I RELACIONS PÚBLIQUES**

# MÀRQUETING I RELACIONS PÚBLIQUES

per Maria Goeckeritz

## 13.0 INTRODUCCIÓ

Les biblioteques governamentals solen ser molt petites i en general el personal bibliotecari no pot dedicar prou temps a la important tasca del màrqueting. No n'hi ha prou de fer un bon treball si no poden mostrar el valor i la relació cost-benefici dels seus serveis als qui prenen les decisions.<sup>9</sup> De totes maneres, i especialment quan els recursos econòmics són escassos, el màrqueting pot ser molt important. Les autoritats, els usuaris/es i el personal han de tenir ben clar que la biblioteca no és simplement una col·lecció de llibres, sinó un servei d'informació complet.

## 13.1 DEFINICIÓ

La tasca de màrqueting i de relacions públiques consisteix a fer que l'autoritat responsable (òrgan de govern), els usuaris reals i potencials (en general el personal de l'organisme), el personal de la biblioteca i, en alguns casos, el públic, prenguin consciència del valor i la importància d'aquesta, així com dels beneficis dels seus serveis, per motivar en ells una resposta adequada.

Una resposta adequada significa:

- Per a l'autoritat responsable: proveir prou recursos econòmics i qualsevol altre suport necessari.
- Per als usuaris i usuàries: aprofitar al màxim tots els recursos de la biblioteca a la seva disposició.
- Per al personal de la biblioteca: implementar proactivament i responsablement tots els objectius de la biblioteca.
- Per al públic general i especialitzat: valorar-ho i oferir suport, si cal.

Les activitats de màrqueting i relacions públiques s'han d'avaluar segons el grau de concreció de les metes esmentades; no són una finalitat en si mateixes. Per obtenir els resultats desitjats, la concreció de les metes s'ha d'aconseguir mitjançant un pla de màrqueting basat en una política que en defineixi clarament la finalitat i els mitjans.

## 13.2 POLÍTICA I PLA DE MÀRQUETING

La política de màrqueting permet a les biblioteques governamentals demostrar la importància dels serveis als gestors de l'òrgan de govern, als empleats i a qualsevol altre públic destinatari. Els bibliotecaris governamentals han de ser conscients del paper fonamental de

<sup>9</sup> Boekhorst, Peter te, «It is no good being good, if we don't make it obvious to everybody that we are good». Títol de la ponència del mateix nom presentada en la 6a Conferència Alemanya de Biblioteques a Dortmund, 1994.

N. del t.: «No n'hi ha prou de ser bons si no fem que sigui obvi per a tothom que realment ho som.»

la promoció en la seva feina i de la necessitat d'elaborar per escrit una política de màrqueting per a la biblioteca. Aquesta política consistirà en l'elaboració d'una estratègia per aconseguir l'objectiu general del pla de màrqueting i relacions públiques.

La política de màrqueting s'ha de regir pels principis institucionals, per la seva identitat i per la cultura, la comunicació i el disseny corporatiu. Les biblioteques governamentals han de conèixer aquests elements i tenir-los en compte.

En desenvolupar aquesta política, també és essencial emprar coneixements generals de gestió i de màrqueting. Això permetrà la creació d'una política i d'un pla de màrqueting basats en les necessitats dels grups d'interès.

El cicle de màrqueting comença amb la definició de tasques i funcions (segons el que estableixi la filosofia corporativa de l'organització). Com a resultat, s'obté un consens entre els qui prenen les decisions, d'una banda, i la biblioteca governamental, de l'altra. Li segueix els estudis de mercat, l'anàlisi dels recursos i la definició dels objectius del màrqueting. L'etapa final del cicle consisteix en el control o l'avaluació de qualitat en relació amb la concreció de les metes i els objectius, que al seu torn pot servir de base per definir noves tasques i funcions de les activitats de màrqueting de la biblioteca.

El pla de màrqueting i promoció s'ha d'elaborar i implementar com a part de la planificació i del funcionament corrent del servei. La seva finalitat és servir d'instrument per dur a terme la política de màrqueting, emprant el coneixement i les tècniques que permeten a la biblioteca governamental complir aquesta política. El pla s'ha de basar en estudis de mercat i en l'anàlisi de recursos, així com en els objectius de totes les activitats de màrqueting de la biblioteca governamental.

## 13.3 ESTUDIS DE MERCAT I ANÀLISI DE RECURSOS

### 13.3.1 Estudi de mercat: quin és el destinatari principal?

El perfil d'usuaris d'una biblioteca governamental generalment es defineix segons la funció de l'organització i, per tant, és relativament homogeni. No obstant això, en la majoria dels casos es poden identificar diferents grups d'usuaris.

S'ha de determinar quin és el públic destinatari dels serveis, que pot estar format pels empleats públics, altres usuaris i fins i tot el públic general, i quines són les activitats de màrqueting apropiades per a aquestes persones destinatàries. En l'elaboració i l'avaluació del pla, s'han d'incloure els empleats del govern com a part d'aquest públic.

En elaborar el pla, la biblioteca ha de conèixer de manera precisa quin és el comportament de recerca dels grups d'usuaris respectius, quina informació necessiten i quin tipus de servei

prefereixen. En el capítol 4, «Identificació i atenció de les necessitats dels usuaris i usuàries», es pot obtenir més informació pel que fa a aquesta qüestió. També és útil consultar altres fonts d'informació governamental disponibles, com ara arxius, bancs de dades i webs. A més de la possibilitat de col·laborar amb aquests proveïdors d'informació, s'ha de definir el segment del mercat i de l'oferta segons les tasques corresponents.

És important assumir la perspectiva de l'usuari i assegurar-se que la biblioteca sigui el primer que li vingui a la memòria cada vegada que necessiti ajuda.

### 13.3.2 Anàlisi dels recursos

Amb quins recursos compta la biblioteca per desenvolupar les activitats de màrqueting? Poden ser el personal, la col·lecció, el temps, les oportunitats de cooperació, etc.

## 13.4 OBJECTIUS DEL MÀRQUETING

A través dels estudis de mercat i l'anàlisi de recursos, la biblioteca governamental podrà detectar quines rutines de treball i procediments interns cal optimitzar. La pregunta fonamental en aquest punt seria: «Quins són els obstacles per desenvolupar un sistema de treball orientat al mercat?».

La biblioteca llavors està en condicions de definir els objectius que vol aconseguir amb les seves activitats de màrqueting. Encara que aquests siguin individuals, en el seu conjunt han de conduir a la realització de la política de màrqueting i, per tant, han de ser viables segons la situació actual dels recursos humans, econòmics i d'organització de la biblioteca.

- Millora del servei. Es refereix a les millores en la varietat de productes i serveis oferts, per exemple, un servei més àgil per obtenir recursos i informació més actualitzada, el desenvolupament d'una nova base de dades, la publicació d'una nova guia de serveis d'informació, etc.
- Promoció. Els aspectes més vitals en el procés de màrqueting són, sens dubte, les relacions públiques i la publicitat. L'optimització dels procediments a les biblioteques i l'excel·lència en els productes no són útils per al personal de l'organització si no es promocionen expressament. Més que a campanyes espectaculars, la promoció es refereix, simplement, a les relacions públiques dins de l'organització.

La biblioteca es pot assegurar que les autoritats sàpiguen que, sense els seus serveis, els empleats perdrien molt temps tractant de localitzar ells mateixos la informació rellevant i fidedigna.

Les biblioteques governamentals han d'aprofitar tots els moments i llocs possibles emprant diferents mètodes de promoció per fer-se presents i mostrar la varietat de serveis que presten.

### 13.5 ELS MÈTODES DE MÀRQUETING

Es refereix tant a mètodes i tècniques senzilles, com ara fullets per difondre els horaris d'atenció i els serveis que es presten, com a mètodes més sofisticats. Inclou:

- Treballar amb la premsa i els mitjans de comunicació
- Utilitzar canals interns de comunicació, com ara intranets
- Elaborar informes anuals
- Incloure el logotip o l'eslògan de la biblioteca en les seves publicacions
- Desenvolupar webs.
- Distribuir punts de llibre, fullets, estoretes del ratolí, etc.
- Col·locar senyalitzacions a la biblioteca
- Organitzar tallers i conferències sobre els serveis de la biblioteca o els temes d'interès de la institució
- Elaborar guies per a l'usuari
- Efectuar presentacions al personal del departament
- Elaborar enquestes d'avaluació de necessitats
- Organitzar campanyes de màrqueting.
- Participar en mostres i exposicions.

La llista només és orientativa. Es poden utilitzar altres elements i mètodes si es considera apropiat.

### 13.6 PERSONAL ALTAMENT MOTIVAT

El personal de les biblioteques ha d'acceptar la política de màrqueting i ha d'intervenir activament en el procés de planificació. En fer-ho, s'ha de centrar constantment en l'usuari, és a dir, tot comença i acaba en aquest. Al final del dia, l'èxit de les relacions públiques en el seu conjunt depèn sobretot de la manera que el personal de la biblioteca s'ha presentat davant els usuaris i, per tant, descansa en una orientació cap a l'usuari clarament recognoscible. Per això es necessita un clima còmode de treball, bona disposició a ajudar i una resposta apropiada als comentaris dels usuaris i usuàries.

### 13.7 PRESSUPOST PER A MÀRQUETING

Si és possible, hi ha d'haver pressupost, per poc que sigui, per a les activitats de màrqueting. Aquestes s'han d'assignar a un membre de l'equip amb vista a la planificació, encara que tot el personal hi pot participar.

## 13.8 AVALUACIÓ

La biblioteca ha de demostrar constantment el valor dels seus serveis. Tots els esforços del màrqueting han de ser avaluats i actualitzats amb regularitat per mantenir el missatge al dia i renovat, i adaptar-se a la mirada canviant de l'audiència principal de la biblioteca governamental. Això també és aplicable a nous productes i serveis. Després d'un període inicial, han de ser avaluats en termes de l'adequació als objectius establerts i la capacitat per augmentar la satisfacció de les persones que utilitzen la biblioteca. Una enquesta pot ajudar a obtenir dades útils.

## 13.9 CONCLUSIÓ

No cal rendir-se. Cal recordar contínuament als directors de l'organització el valor que les biblioteques tenen per al treball de l'organització. Cal demostrar-los que les biblioteques governamentals són la millor inversió que poden fer per satisfer les necessitats canviant del segle XXI.

### ESTUDI DE CAS

#### **Començar d'hora**

El Ministeri de Finances finès convida a tot el personal nou a una visita guiada al Servei d'Informació. Durant la visita, que dura unes dues hores, els nous empleats coneixen totes les tasques del Servei d'Informació: serveis bibliotecaris, d'arxiu, serveis d'informació de la Unió Europea i gestió documental. L'avantatge principal de la visita guiada és que els serveis d'informació i documentació poden establir un contacte directe amb el personal nou. Això ajuda molt a l'hora de planificar i desenvolupar serveis d'informació i documentació basats en dades referides a les necessitats dels usuaris/es.



# XIV

## OBLIGACIÓ DE PROTEGIR LA PRIVACITAT DELS USUARIS I USUÀRIES

# OBLIGACIÓ DE PROTEGIR LA PRIVACITAT DELS USUARIS I USUÀRIES

per Nancy Bolt

## 14.0 INTRODUCCIÓ

Les biblioteques governamentals han de seguir les lleis sobre privacitat del seu país. No obstant això, la privacitat és particularment important en l'ús de la informació governamental, ja que el govern cada vegada té més possibilitats de saber què es llegeix o es cerca a les seves biblioteques. És important protegir la privacitat dels usuaris, siguin polítics, empleats o públic en general.

Per protegir-la, és fonamental:

- Identificar la política governamental nacional de privacitat en l'ús de la biblioteca.
- Establir una política de privacitat pròpia, que inclogui un enfocament no partidista de l'ús dels recursos per part del funcionari electe i designat, i del personal.
- Desenvolupar els procediments a aplicar pel personal.
- Formar el personal en els fonaments de la política i en l'aplicació dels procediments.
- Avaluar la possibilitat de destruir, si no s'infringeix cap llei, els registres que vinculen els recursos amb els individus, un cop finalitzada la consulta.

## 14.1 IDENTIFICAR LA POLÍTICA GOVERNAMENTAL NACIONAL DE PRIVACITAT

L'autoritat governamental de la qual depèn la biblioteca pot tenir una política sobre la privacitat en l'ús dels recursos governamentals. Per exemple, cadascun dels estats dels EUA en té la seva. Així, es protegeix tots els registres relacionats amb l'ús de la biblioteca i, fins i tot, en alguns casos també l'ús observat (això és, les sol·licituds d'informació respostes però no registrades). L'accés a aquests registres només es pot obtenir mitjançant una ordre d'un jutge o tribunal, o amb el permís exprés de l'usuari de la biblioteca.

## 14.2 ESTABLIR UNA POLÍTICA DE PRIVACITAT PRÒPIA

Si existeix una normativa que regeix sobre la política de privacitat en les institucions superiors, la biblioteca s'hi ha de basar. Si no, n'ha d'establir la seva pròpia. Seria ideal que la política inclogués els elements següents:

- a) La política s'ha d'aplicar a funcionaris electes i designats, al personal i al públic general, que usi la biblioteca.
- b) La biblioteca no ha de revelar cap informació sobre el material utilitzat pels usuaris de la biblioteca, tret que la sol·licitud vagi acompanyada de l'ordre d'un tribunal o una altra sentència judicial, o del permís exprés de l'usuari i usuària de la biblioteca.
- c) La biblioteca no ha de revelar quina informació van sol·licitar els seus usuaris.

- d) La biblioteca ha de mantenir un estricte enfocament no partidista respecte de la informació sol·licitada pels usuaris i usuàries. Sempre que els recursos ho permetin, s'ha de proporcionar una informació completa sobre tots els aspectes de la qüestió cercada, sense favoritisme per un partit polític dins o fora del poder. Cal mantenir una privacitat estricta sobre les persones i les qüestions que s'estan cercant.
- e) Tots els registres, tant impresos com electrònics, que vinculen una persona amb determinats recursos de la biblioteca, han de ser eliminats un cop hagi conclòs la consulta.

La biblioteca pot sol·licitar que la seva política de privacitat sigui revisada i aprovada per les autoritats governamentals. D'aquesta manera, es garantirà que el funcionariat i els empleats públics coneguin plenament els seus propis drets d'ús dels materials de la biblioteca, així com les limitacions relatives sobre l'ús esmentat per part de terceres persones.

### **14.3 DESENVOLUPAR PROCEDIMENTS A APLICAR PEL PERSONAL**

Una vegada que es redacti i aprovi una política de privacitat, s'han d'establir els procediments per implementar-la. Aquests procediments han de tenir en compte:

- a) Una declaració de la política de privacitat i la seva aprovació per les autoritats i la direcció de la biblioteca.
- b) Indicacions sobre com ha de respondre el personal de la biblioteca si hom li sol·licita que reveli qui va utilitzar uns recursos determinats, i a qui han de remetre aquesta sol·licitud.
- c) Indicacions sobre el tipus de document legal requerit per sol·licitar una excepció a la política de privacitat en casos específics.
- d) L'elaboració i la distribució de formularis perquè els usuaris puguin permetre a la biblioteca revelar els recursos consultats (per exemple, en relació amb projectes de recerca, quan revelar les dades de l'usuari pot optimitzar-ne l'accés).
- e) Instruccions sobre l'eliminació dels vincles impresos i electrònics entre l'usuari de la biblioteca i els materials utilitzats durant la consulta presencial o electrònica.
- f) Les conseqüències i derivacions de les violacions a la política de privacitat.

### **14.4 FORMAR EL PERSONAL EN ELS FONAMENTS DE LA POLÍTICA DE PRIVACITAT I EN L'APLICACIÓ DELS PROCEDIMENTS**

És important que el personal compregui a la perfecció els fonaments de la política de privacitat, i sàpiga que no ha de revelar la informació consultada per un usuari, per pròpia iniciativa o a petició de qualsevol funcionari o empleat governamental.

El personal ha d'estar format en l'aplicació dels procediments i, especialment, ha de saber qui té l'autoritat per respondre a una sol·licitud legal i a qui ha de ser remesa aquesta sol·licitud.

## 14.5 DESTRUCCIÓ DELS REGISTRES QUE VINCULEN ELS RECURSOS AMB ELS INDIVIDUS, UN COP FINALITZADA LA CONSULTA

En el món ideal de la privacitat, els procediments han de preveure la destrucció dels registres que vinculen els usuaris amb materials específics de la biblioteca. Aquests procediments regeixen sobre l'ús de materials impresos de la col·lecció, la interacció amb el personal al qual se sol·licita referències, o l'ús de recursos electrònics, tant dins de la biblioteca com de manera remota.

- a) L'usuari/a pot utilitzar els recursos impresos o audiovisuals de la biblioteca, o pot demanar-los en préstec a domicili. Hi pot haver o no un registre escrit dels recursos utilitzats a la biblioteca. Si n'hi ha, aquest ha de ser destruït quan l'usuari deixa la biblioteca. Els registres de circulació que vinculen un usuari amb materials impresos o audiovisuals han de ser destruïts quan els materials són retornats.
- b) Es pot mantenir informació sobre el nivell d'utilització de materials de la biblioteca per decidir futures adquisicions i descartaments, sempre que la informació sobre l'ús no es vinculi a persones específiques.
- c) Es poden conservar els registres relatius a interaccions amb el personal de la biblioteca, especialment si el personal bibliotecari està donant assessorament a un usuari de la biblioteca que duu a terme una recerca en curs. En aquest cas, els registres han de ser destruïts en concloure el projecte de recerca.
- d) Cada vegada hi ha més recursos de la biblioteca disponibles en format electrònic, que poden ser consultats a la biblioteca o de manera remota. Qualsevol registre electrònic de l'ús per part d'una persona dels recursos de la biblioteca també s'hauria d'esborrar un cop que ha finalitzat la consulta (incloent-hi les sol·licituds d'informació enviades al servei de referència mitjançant correu electrònic). Una vegada més, els registres de l'ús de recursos específics, i fins i tot el tipus d'usuari (funcionari o personal governamental, i públic en general), es poden conservar sempre que no identifiquin un usuari específic de la biblioteca.

## 14.6 REPTES PER ALS PAÏSOS EN VIES DE DESENVOLUPAMENT

El principi de preservació de la privadesa individual depèn molt de la política d'informació de les diferents organitzacions governamentals i de les biblioteques. Això pot ser problemàtic als països en vies de desenvolupament, que no disposin d'un historial de respecte pels drets humans i la llibertat d'informació. Una vegada més, aquestes *Directrius* poden servir per promoure polítiques que protegeixin la privadesa dels usuaris de la biblioteca.

## 14.7 CONCLUSIÓ

Els usuaris i usuàries de les biblioteques governamentals tenen dret a la privadesa en l'ús dels recursos de la biblioteca. És important que aquestes polítiques estiguin aprovades per escrit per protegir l'usuari, el personal i el govern mateix.

**XV**

**TENDÈNCIES A LES BIBLIOTEQUES  
GOVERNAMENTALS**

# TENDÈNCIES A LES BIBLIOTEQUES GOVERNAMENTALS

per Jane Wu

## 15.0 INTRODUCCIÓ

Els bibliotecaris i bibliotecàries de biblioteques governamentals sostenen que els recursos són cada vegada més escassos, a la qual cosa segueix una sèrie de records i anècdotes que conclouen en la frase «qualsevol temps passat va ser millor». Durant més d'una dècada les biblioteques governamentals han estat objecte de retallades, i la tendència continua. En els casos aïllats en els quals ocupen un lloc central, molts calculen els metres ocupats per les prestatgeries amb plans de desmuntar les col·leccions i redistribuir l'espai. Normalment, els governs tenen mandats de quatre a cinc anys, i moltes de les principals autoritats tenen el mateix horitzó temporal. En canvi, els bibliotecaris tenen una projecció diferent i una profunda consciència del valor de la biblioteca a través del temps. Cal transmetre aquest valor a les autoritats perquè compreguin la importància de la biblioteca i de les seves col·leccions.

No obstant això, no tot és fosc i descoratjador. Hi ha tendències per ajudar el personal bibliotecari i les biblioteques governamentals a navegar en els perills i arribar, enfortits, a bon port. La clau és estar al corrent d'aquestes noves tendències i implementar-les sempre que sigui possible, analitzant les amenaces i oportunitats inherents. Les biblioteques són institucions que van canviar molt poc al segle passat; no obstant això, en els temps actuals l'única cosa previsible és el canvi, a les biblioteques i en qualsevol altre sector de la societat. Promoure el canvi pot millorar l'eficiència i l'eficàcia dels serveis als usuaris. Aquest procés és també essencial per aconseguir que les autoritats siguin conscients del valor de la biblioteca, i de la seva contribució a curt i llarg termini al funcionament eficient de l'organització.

## 15.1 MINIMITZAR LES PRINCIPALS AMENACES: DE LES RETALLADES PRESSUPOSTÀRIES AL TANCAMENT

Per a les bibliotecàries i bibliotecaris governamentals dels Estats Units es va encendre una alarma el 2003 i encara no s'ha parat. Com a mesura de reducció de costos, l'administració de l'Agència de Protecció Ambiental (EPA) d'aquest país va decidir tancar les seves biblioteques principals de la costa est. Diverses fonts han documentat el greu efecte negatiu que la retallada va produir sobre el treball d'EPA i sobre el personal involucrat en els seus programes. El cost de la pèrdua de coneixement col·lectiu de l'organització descentralitzada encara no ha estat calculat i és probable que mai se sàpiga. Amb el canvi de lideratge al govern dels Estats Units el 2006, el tancament d'aquestes biblioteques s'està revisant, la qual cosa confirma que quan es produeixen canvis al govern també canvien la política i les mesures adoptades. Retallades similars, possiblement menys dràstiques, també s'estan produint a les biblioteques governamentals i intergovernamentals de tot el món. Això demostra l'èmfasi de les autoritats en mesures d'estalvi a curt termini, sense la consideració deguda als efectes a més llarg termini.

Cada cop està més difosa entre les autoritats la idea que Internet pot reemplaçar les biblioteques, i fins i tot que els recursos impresos de la biblioteca són obsolets. Un nombre de factors contribueixen a alimentar aquesta idea, entre els quals els avanços en les pràctiques bibliotecàries. Per exemple, per ser més eficients, la majoria de les biblioteques governamentals automatitzades escanegen els recursos impresos i els reenvien als usuaris com a adjunts en format de document portàtil (PDF) per correu electrònic, en certa manera emmascarant involuntàriament la magnitud i la rellevància dels recursos impresos altament utilitzats. D'altra banda, les subscripcions a recursos electrònics es gestionen des de la biblioteca, es posen diaris i altres eines d'informació a la seva disposició i hom els dóna suport en la presa de decisions sense que hagin de moure's del seu escriptori, perquè puguin fins i tot consultar-los quan estan viatjant a través d'una xarxa virtual privada. Les biblioteques fan tots els esforços possibles perquè els serveis d'informació i els recursos siguin accessibles de manera òptima. Com a conseqüència, es tornen invisibles per a usuaris i autoritats els complexos processos que es duen a terme per donar serveis de referència, catalogar i organitzar els materials, administrar subscripcions impreses i electròniques, i gestionar els permisos i llicències per disposar de recursos d'informació de qualitat.

Les principals autoritats encarregades de la presa de decisions són una categoria especial d'usuaris i usuàries de la biblioteca. És fonamental que el servei que els donin sigui, com per a tots els usuaris de la biblioteca, rellevant, eficient i de qualitat. No obstant això, cal usar mètodes especials que ens permetin transmetre el valor potencial d'aquests serveis. Amb cada canvi en l'administració, el bibliotecari s'ha de reunir amb els ministres i assessors, al començament de cada mandat, i donar-los a conèixer la biblioteca i els serveis de referència disponibles, i ha de ser prou flexible per fer-ho fora de la biblioteca i fins i tot fora del seu horari normal de treball. Pot ser necessari dur a terme simulacres o altres sessions pràctiques amb col·legues per familiaritzar-se amb la terminologia i les prioritats de la nova administració. Un advertiment: és important recordar que en aquestes circumstàncies hi ha molt en joc i no s'ha de caure en la temptació de fer apostes irracionals. El millor és oferir el que es pot lliurar i lliurar el que s'ha ofert.

Les primeres impressions són les que compten i aquesta primera trobada és important. L'ideal és que per al seu disseny i organització la biblioteca sigui un lloc prou interessant i atractiu per convocar visitants d'alt nivell. L'arquitectura de les biblioteques ha millorat notablement, i la ubicació física, la distribució i l'organització de l'espai poden i han de ser tan modernes i atractives com accessibles.

També és essencial el seguiment detallat de temes específics i la comunicació permanent i individualitzada amb els usuaris. S'han d'incloure les més altes autoritats de l'administració en les comunicacions habituals amb els usuaris de la biblioteca i mantenir-los informats sobre les eines i els serveis d'actualitat, els anuncis, els butlletins i els esdeveniments especials, i cal utilitzar també altres estratègies de màrqueting per aconseguir que la biblioteca i la seva rellevància siguin sempre presents quan es prenguin decisions sobre els recursos.

Els polítics i les autoritats no són necessàriament acadèmics o intel·lectuals que valorin per si mateixos la recerca en profunditat i la bibliografia revisada per experts (*peer review*). Cal convèncer-los una mica del valor d'aquests processos. La literatura sobre biblioteques especialitzades se centra de manera creixent en el cost-benefici de les biblioteques, i en molts casos el personal bibliotecari han evitat que l'organització perdi diversos milers de dòlars. També hi ha exemples de recerques desaprofitades i duplicades en no poder dur a terme una cerca bibliogràfica de qualitat. Les biblioteques han d'utilitzar per a les seves estratègies de màrqueting l'anàlisi de costos i beneficis, i l'avaluació de l'impacte, incloent-hi exemples il·lustratius sempre que sigui possible.

És recomanable acceptar compromisos públics i participar activament en els programes d'alfabetització pública i promoció, si les normes governamentals ho permeten. També és important no perdre l'oportunitat de promocionar la biblioteca i els seus serveis.

## 15.2. OPORTUNITATS I TENDÈNCIES EMERGENTS

A continuació es presenten algunes tendències observades a les biblioteques governamentals que poden contribuir a aconseguir més visibilitat i eficiència en els serveis.

- a) Mai no ha estat tan fàcil identificar i satisfer les necessitats de les persones usuàries. Es desenvolupen constantment noves eines de comunicació i de sondeig d'opinió, moltes d'accés lliure a Internet.
- b) Els organismes descentralitzats es poden beneficiar de tecnologies com ara les xarxes virtuals privades per garantir la igualtat en l'accés als recursos subscrits compartits.
- c) En certa mesura, Internet ha equilibrat el camp de joc. El treball en xarxa i l'intercanvi d'informació fan que sigui més difícil ocultar la informació governamental. Això és una mina d'or d'oportunitats per al bibliotecari/a.
- d) Seguirà creixent la tendència a la cooperació i la col·laboració. Treballar en xarxa per compartir bones pràctiques facilita els processos i s'obtenen avantatges competitius reals amb la participació en consorcis. Les comunitats de pràctica ofereixen assessorament i actuen com a bancs de proves. Utilitzades amb seny poden ajudar a sensibilitzar el públic i contribueixen a evitar decisions i mesures difícils.
- e) La bibliografia especialitzada en biblioteconomia preveu canvis constants i més i millors recursos tecnològics per al sector.

Les institucions governamentals es veuen a si mateixes cada vegada més com a organitzacions essencialment basades en el coneixement, el valor del qual resideix en el seu *capital humà*. Són organitzacions d'aprenentatge que «fomenten l'intercanvi d'informació entre individus mitjançant una varietat de canals formals i informals. La informació compartida proporciona un valor permanent a l'organització i estimula la innovació i l'intercanvi eficaç d'informació, la qual cosa condueix al desenvolupament de coneixements. [...] El professional de la informació ha de formar conductes apropiades que contribueixin al desenvolupament de l'organització



d'aprenentatge.»<sup>10</sup> Això implica crear recursos i donar-hi accés, permetre l'ús per part de la clientela i emprar la retroacció per aconseguir millores i canvis i crear nous serveis i productes. El bibliotecari ha de conèixer com més millor qui està treballant en quin projecte, i ha de participar en la creació de xarxes entre els individus clau.

Totes aquestes activitats tradicionals de la biblioteca formen part d'una estratègia d'organització àmplia que respon a l'avantatge competitiu de desenvolupar i compartir les oportunitats d'aprenentatge en l'organització.

### 15.3 CONCLUSIÓ

És recomanable que el personal bibliotecari explori periòdicament les possibilitats fora de l'àmbit de la biblioteca per descobrir altres perspectives. Per exemple, l'Institute DaVinci, un fòrum d'anàlisi i discussió (*think tank*) futurista, ha reunit deu tendències clau que influeixen en el desenvolupament de la propera generació de biblioteques:<sup>11</sup>

1. Els sistemes de comunicació fan que canviï permanentment la manera en què les persones accedeixen a la informació.
2. Tota tecnologia es torna obsoleta. Totes les tecnologies utilitzades de manera habitual actualment seran reemplaçades per unes altres.
3. No s'ha descobert encara la partícula més petita per a l'emmagatzematge, però la ciència és a prop de descobrir-ho.
4. La tecnologia de recerca serà cada vegada més complexa i inclourà la capacitat de buscar per atributs com ara sabor, olor, textura, reflexivitat, opacitat, massa, densitat, to, velocitat i volum.
5. L'escassetat de temps fa que es modifiqui l'estil de vida dels usuaris i usuàries de la biblioteca.
6. Amb el temps ens convertirem en una societat verbal. Els ordinadors es tornaran més semblants als humans, amb personalitats, trets i altres característiques que ens faran la sensació d'estar compartint espais amb altres persones.
7. La demanda d'informació global creix d'una manera exponencial. La nostra adaptació a la societat global del futur depèn de la capacitat de conèixer i comprendre les cultures de la resta del món. Mentre aprenem sobre societats globals, comença a emergir una nova era de sistemes globals.
8. L'escenari està llest per a una nova era de sistemes globals. Les biblioteques exerceixen un paper clau en el desenvolupament dels sistemes globals perquè són les encarregades d'arxivar i difondre les peces fonamentals d'informació necessària perquè els nous sistemes es consolidin. Les mateixes biblioteques són un sistema global que representa un punt d'ancoratge per consolidar nous sistemes i noves cultures.

<sup>10</sup> Schachter, Debbie. «The learning organization». *Information outlook* (vol. 10, no. 12, Dec. 2006, p. 9-10). [N. del t.: la traducció de la cita és pròpia. L'original, disponible a [http://findarticles.com/p/articles/mi\\_mofWE/is\\_12\\_10/ai\\_n17216298/](http://findarticles.com/p/articles/mi_mofWE/is_12_10/ai_n17216298/)].

<sup>11</sup> Frey, Thomas. *The future of libraries: beginning the great transformation*. Institute DaVinci. <http://www.davinciinstitute.com/papers/the-future-of-libraries>.

9. S'està produint la transició que va d'una economia basada en el producte a una economia basada en l'experiència. Fins i tot els llibres es transformen de producte en una experiència. Així com els llibres deixen de ser simples *paraules en una pàgina* per convertir-se en múltiples manifestacions digitals de la informació, els llibres futurs seran ressenyats i avaluats segons l'experiència que siguin capaços de generar.
10. Les biblioteques deixaran de ser centres d'informació per convertir-se en centres de cultura. Una biblioteca basada en la cultura es nodreix de l'esperit de la comunitat, avalua prioritats i proveeix recursos per acompanyar els processos més importants.

A partir d'aquesta i d'altres anàlisis, és apropiat concloure que les biblioteques governamentals han d'estar preparades per adaptar-se al canvi en tots els fronts. Tenint en compte que els polítics es mantenen al corrent de les tendències i que les seves idees són decisives, els bibliotecaris i bibliotecàries governamentals han d'estar al corrent del que es diu i es projecta. Això és fonamental per a l'èxit i el futur de la biblioteca governamental. Si bé no tots estarem d'acord en la visió d'aquests i d'altres pensadors futuristes, hi haurem d'estar preparats.

Per a això, cal:

- Reforçar les defenses i treballar sobre les fortaleses.
- Garantir una bona comunicació amb els usuaris i adaptar-se a les seves necessitats.
- Adoptar i explotar les noves tecnologies en benefici dels usuaris i garantir que la memòria institucional de l'entitat es conservi per a les generacions futures.
- Ser conscient del lloc de la biblioteca en la història de la nació.
- Sobretot, comunicar com n'és de fascinant i entretinguda la gestió de la informació governamental i la biblioteconomia, i mirar cap al futur amb imaginació i ingenuïtat.

# **XVI**

## **CONCLUSIÓ**

## CONCLUSIÓ

per Nancy Bolt

En aquestes *Directrius per a biblioteques governamentals*, la Secció de Biblioteques Governamentals i la Secció d'Informació Governamental i Publicacions Oficials de l'IFLA han tractat de presentar pautes bàsiques i millors pràctiques per oferir un servei de biblioteca governamental de qualitat a les persones usuàries identificades és a dir, funcionariat del govern, el personal i el públic general segons la missió de cada biblioteca. De la vasta informació que es proporciona en aquestes *Directrius*, es pot extreure una sèrie de principis generals, que es poden agrupar en dues àrees:

### FUNCIONAMENT DE LA BIBLIOTECA GOVERNAMENTAL

- És important planificar i avaluar amb regularitat els serveis de la biblioteca governamental.
- Les biblioteques governamentals s'han d'adaptar a l'entorn polític en el qual treballen, aprofitar totes les oportunitats per aconseguir-ne el suport i promoure un comportament personal basat en l'ètica.
- La col·lecció inclou materials tant en format imprès com electrònic, d'acord amb un pla de desenvolupament de la col·lecció dissenyat per satisfer les necessitats dels usuaris principals de la biblioteca.
- La informació governamental s'ha de preservar de manera permanent, ja sigui en format imprès o electrònic.
- Les biblioteques governamentals haurien d'estar dotades d'una plantilla equilibrada i formada professionalment.
- Les biblioteques governamentals han de comptar amb prou recursos econòmics per proporcionar els serveis requerits per satisfer les necessitats dels qui utilitzen la biblioteca.
- Les biblioteques governamentals i les associacions de bibliotecaris de cada país han de promoure el suport a les biblioteques governamentals i la defensa del seu paper en l'administració oberta.
- Les biblioteques governamentals han de cooperar amb altres biblioteques per proporcionar el millor accés possible als recursos necessaris.
- Les biblioteques governamentals han de dissenyar i implementar un pla de lliurament de serveis.

### RESPONSABILITATS AMB L'USUARI I USUÀRIA DE LES BIBLIOTEQUES GOVERNAMENTALS

És fonamental identificar i després desenvolupar col·leccions i serveis que responguin a les necessitats dels usuaris.

- Les biblioteques governamentals han de promoure l'accés gratuït, permanent i públic als documents governamentals i d'informació del país.

- La ciutadania ha de tenir un accés lliure a la informació governamental.
- La ciutadania ha de poder accedir a la informació de manera senzilla i sense interferència o aprovació del govern.
- Les biblioteques governamentals tenen l'obligació de protegir la privacitat dels seus usuaris i usuàries.

Esperem que aquestes *Directrius* siguin útils al personal bibliotecari dels governs que busca construir biblioteques governamentals de qualitat.

**XVII**

**LLISTA D'AUTORS**

## LLISTA D'AUTORS<sup>12</sup>

**Sanjay K. Bihani** va començar la seva carrera professional de bibliotecari al Departament d'Educació de Rajasthan (Índia) el 1987, després d'haver obtingut un màster (amb medalla d'honor) en biblioteconomia. El 1988 es va incorporar al Govern de l'Índia com a bibliotecari professional en ingressar al Ministeri d'Agricultura, i el 1990 es va traslladar al Ministeri d'Afers Estrangers. També va treballar com a bibliotecari a l'Alt Comissionat Britànic a l'Índia, a Dacca (Bangla Desh) entre 1994 i 1997, i a l'Ambaixada de l'Índia a Kàtmandu (Nepal) entre 2000 i 2003. Actualment presta serveis a la Biblioteca del Ministeri d'Afers Estrangers a Nova Delhi (Índia). És membre del Comitè de Directrius de la Secció de Biblioteques Governamentals de l'IFLA i del Comitè Permanent de la Secció de Biblioteques Governamentals de l'IFLA durant el període 2007-2011.

**Nancy Bolt** va ser bibliotecària pública de l'estat de Colorado (EUA) durant divuit anys. En aquest període, entre altres tasques, va treballar com a supervisora de l'*State Documents Depository Program* (Programa de Dipòsit de Documents de l'Estat). Actualment dirigeix la seva empresa de consultoria: Nancy Bolt & Associates. Bolt ha estat membre de la Secció de Biblioteques Governamentals de l'IFLA durant nou anys, i la va presidir entre 2005 i 2007. Simultàniament va exercir com a presidenta de la Divisió de Biblioteques Especials, i va formar part de la Junta de Govern i del Comitè Professional de l'IFLA. Va ser, a més, presidenta del Comitè de Directrius.

**Suzanne Burge** ha dedicat la seva carrera a treballar en una sèrie de biblioteques governamentals, i s'ha especialitzat en la implementació de serveis en organitzacions que prèviament havien ocupat professionals d'informació. És membre fundador i presidenta del Grup d'Informació i Biblioteques Governamentals de CILIP (Chartered Institute of Library and Information Professionals). És autora de diversos articles sobre biblioteques governamentals i del llibre *Broken down by grade and sex: the career development of government librarians*. Entre 1996 i 2002, va ser representant del Regne Unit en la Secció de Biblioteques Governamentals de l'IFLA. A més de redactar un dels capítols de les *Directrius*, n'ha estat també l'editora general.

**Hannah Fischer** és especialista en recerca d'informació de la Divisió d'Afers Estrangers, Defensa i Comerç del Servei d'Informació Parlamentària, branca de la Biblioteca del Congrés dels Estats Units que s'encarrega d'efectuar recerques per al Congrés. S'especialitza en afers de l'Àsia i d'estadístiques de baixes laborals. És membre corresponsal de la Secció de Biblioteques Governamentals i membre de la Special Libraries Association (Associació de Biblioteques Especialitzades).

**Maria Goeckeritz** (MLS, Universitat Humboldt a Berlín) és directora de la Biblioteca del Ministeri d'Educació i Afers Culturals de l'estat de Turíngia i del Ministeri de Construcció i Trànsit, a Erfurt, Alemanya. És membre de la Junta de l'Associació de Biblioteques

<sup>12</sup> N. de T.: La informació d'aquest apartat correspon al moment de la publicació del document original en anglès. En la data de publicació d'aquesta traducció, Sanjay K. Bihani y Ursula Maria Goeckeritz són membres del Comitè Permanent durant el període 2011-2015.

Governamentals i Parlamentàries d'Alemanya (APBB) i cofundadora de l'Associació de Biblioteques Governamentals de Turíngia (THABB). Ha estat membre del Comitè de Directrius a la Secció de Biblioteques Governamentals de l'IFLA i membre corresponsal d'aquesta Secció durant cinc anys. És membre del Comitè Permanent de la Secció de Biblioteques Governamentals de l'IFLA durant el període 2007-2011.

**Sue Westcott** actualment treballa a la Divisió TIC del Departament de Govern i Comunitats Locals del Regne Unit. En la seva carrera professional, ha desenvolupat múltiples activitats en el camp de la documentació i la informació dins de quatre departaments governamentals del Regne Unit. També va estar un any en comissió de serveis al Secretariat Internacional d'Amnistia Internacional, com a cap de gestió d'informació. Va ser consellera representant del sector governamental en el comitè nacional per al cos de professionals del Regne Unit (CILIP), i actualment és secretària del Comitè de Biblioteques Departamentals, el Comitè de Responsables de Departaments Governamentals del Regne Unit.

**Jane Wu** es va graduar a les universitats de Manitoba (Matemàtiques), Alberta (Biblioteconomia) i St. John's, de Nova York (màster en administració d'empreses). Devota de la formació contínua, a més va fer una sèrie de cursos universitaris com a estudiant especialitzada. Exerceix com a cap bibliotecària de la David Lubin Memorial Library (FAO, Nacions Unides), a Roma (Itàlia) des de l'agost del 1993, període de transició per a la FAO i la Biblioteca. Anteriorment, havia treballat en una sèrie de càrrecs de responsabilitat creixent dins del Govern Federal del Canadà, a la Biblioteca Nacional, Departament de Catalogació, a l'organització Canadiana i a l'Oficina Canadenca de MARC, al Departament de Justícia i al Departament d'Agricultura. Ha participat en l'IFLA des de la seva incursió en la biblioteconomia internacional, i és autora de diferents ponències i sessions de pòsters, i editora d'una compilació d'articles per a la Secció d'Informació Governamental i Publicacions Oficials (GIOPS), a més de participar com a membre del Comitè Permanent del GIOPS durant dos períodes complets, primer com a responsable d'Informació, després com a secretària i finalment com a presidenta entre 2005 i 2007. El 2007 va ser nominada per ser membre del Comitè Permanent de la Secció de Biblioteques Governamentals.





Col·legi Oficial  
de Bibliotecaris-  
Documentalistes  
de Catalunya