

Gestió integral de biblioteques

Anna Valls

PID_00189705

Índex

Introducció	7
1. Elements clau per a una bona gestió	9
1.1. Qualitat de servei de producte	9
1.2. Orientació a l'usuari	12
1.3. Eficàcia	16
1.4. Eficiència	17
1.5. Bibliografia	18
2. Organitzacions, biblioteques i cooperació	19
2.1. Les organitzacions	19
2.2. Biblioteques	19
2.3. Cooperació i consorcis	21
2.4. Bibliografia	28
3. Captació de la informació	29
3.1. Creació i creixement d'una col·lecció	29
3.1.1. El coneixement dels usuaris reals i potencials	29
3.1.2. Política de desenvolupament de la col·lecció	30
3.1.3. Avaluació de la col·lecció	38
3.1.4. Deseleccionar	41
3.1.5. Selecció	43
3.2. Gestió de les adquisicions	46
3.2.1. Sistemes d'adquisició	46
3.2.2. Els proveïdors	48
3.2.3. Propietat enfront d'accés	50
3.2.4. Procediment administratiu de les adquisicions	51
3.2.5. Consideracions financeres	52
3.3. Bibliografia	53
4. Procés de la informació	54
4.1. Sistemes de gestió de Biblioteques (SGB)	54
4.1.1. Millenium	56
4.1.2. Virtua	56
4.1.3. Koha	57
4.2. Descripció i accés	58
4.2.1. Reptes de futur	59
4.2.2. Breu resum històric	60
4.2.3. Model convencional de catalogació	61
4.2.4. Models nascuts per a la catalogació digital	65
4.2.5. Models bibliotecaris per al segle XXI.....	67

4.3.	De l'organització i procés tècnic dels documents físics als processos tecnològics dels documents digitals	70
4.3.1.	Procés tècnic dels documents físics	70
4.3.2.	L'organització dels documents "físics"	71
4.3.3.	Processos tecnològics per a l'organització i preservació dels documents digitals	75
4.4.	Biblioteques digitals, repositoris, portals bibliotecaris i el moviment Open Acces	76
4.4.1.	Biblioteques digitals o biblioteques virtuals	76
4.4.2.	Repositoris institucionals i moviment Open Access	78
4.4.3.	Portals bibliotecaris	83
4.5.	Bibliografia	84
5.	Serveis	86
5.1.	Serveis centrats en les col·leccions	86
5.1.1.	Préstec	86
5.1.2.	Servei d'obtenció de documents	87
5.1.3.	Serveis de difusió d'informació enfront d'RSS	87
5.1.4.	Novetats	88
5.1.5.	Autoservei de fotocòpies i escaneig	89
5.2.	El servei d'informació i referència	89
5.3.	Formació d'usuaris enfront de formació en habilitats informacionals	92
5.3.1.	Formació a les escoles	93
5.3.2.	Formació en els recursos d'informació d'una biblioteca especialitzada o universitària	94
5.3.3.	Formació en habilitats informacionals	94
5.3.4.	La formació informacional s'ha d'impartir des de diferents centres i amb diferents nivells	95
5.4.	Serveis de valor afegit	96
5.4.1.	Préstec de portàtils	96
5.4.2.	Repositoris institucionals	96
5.4.3.	Serveis d'assessorament sobre propietat intel·lectual	97
5.5.	Accés i difusió dels serveis	97
5.5.1.	Accés físic als serveis i col·leccions	97
5.5.2.	Accés als recursos d'informació, a les col·leccions en línia i als recursos externs	98
5.6.	Difusió i publicitat dels serveis	99
5.7.	Bibliografia	100
6.	La marca digital de les biblioteques i les aplicacions 2.0	102
6.1.	Bibliografia	105
7.	Avaluació i qualitat	106
7.1.	Nivell bàsic: un sistema senzill, però a mida d'indicadors	106
7.2.	Sistemes de gestió de la qualitat: EFQM i ISO 9000	107
7.2.1.	Model EFQM	108

7.2.2. La norma ISO 9001	110
7.3. Bibliografia	111
8. Perfils professionals i recursos humans.....	112
8.1. Bibliografia	116
9. Consideracions finals.....	118
Bibliografia.....	121
Annexos.....	122

Introducció

El nostre entorn ha experimentat grans canvis en els darrers anys, molts professionals que estem en actiu ens vàrem incorporar al món laboral d'una societat que s'autoanomenava *industrial*, hem passat per la societat de la informació i ara som en la societat del coneixement. Tant si estem d'acord com no amb els termes, el que és innegable és que estem vivint un període històric en què més que mai la informació, el seu accés i el seu tractament han esdevingut transcendents per a la societat. Abans, aquests temes eren una preocupació d'una franja força petita que agrupava recerca, ensenyament i bibliotecaris, però actualment la gestió de la informació és important per a la majoria de les professions i és lògic que els professionals de la documentació tinguem avui més competència que mai i, per tant, és més important que mai gestionar bé els nostres serveis.

Hi ha un altre element important que s'ha de valorar, la transformació del qual hem parlat (societat industrial - informació - coneixement), encara no ha suposat un canvi de model per a les biblioteques, centres de documentació, serveis d'informació, etc. Molt probablement la dècada 2010-2020 serà la dècada clau per a la transició de la informació impresa a l'electrònica i, per tant, la que portarà un canvi radical dels espais, dels processos, de les pràctiques bibliotecàries.

Ara com ara, les biblioteques compren i donen accés a multitud de recursos electrònics però encara els volums impresos són igual d'importants que els recursos electrònics i, per tant, moltes àrees de l'àmbit documental es continuen gestionant, en essència, com fa vint anys.

El manual que teniu a les mans té en compte aquesta perspectiva de canvi a mitjà termini, parteix d'una experiència professional en el camp de la gestió de més de vint-i-cinc anys, i està escrit a partir del convenciment que ni tots els processos canviaran en pocs anys, ni totes les biblioteques i centres similars es transformaran al mateix ritme i que moltes pautes de gestió continuaran essent útils malgrat els canvis, perquè canviaran els productes, els espais i els serveis, però caldrà continuar treballant amb informació, construint col·leccions (presencials o virtuals) i donant suport als usuaris (també presencials o virtuals) des de biblioteques o punts de servei en espais que ara no podem ni imaginar.

En el manual, per raons pràctiques d'economia del llenguatge, s'utilitzarà només la paraula *biblioteca* per a referir-se també a centres de documentació, mediateques i serveis d'informació diversos.

El manual pretén obrir espais de reflexió i establir marcs de referència a les qüestions i accions que un bibliotecari ha d'afrontar en la gestió d'una biblioteca, i per això cobreix molts temes que no sempre es podran aprofundir. Quan no sigui possible aprofundir-hi, s'apuntaran els elements més importants i es recomanaran lectures perquè es pugui ampliar el coneixement del tema concret.

El primer capítol del material està dedicat als elements clau d'una bona gestió: qualitat, eficàcia, eficiència i satisfacció dels usuaris. Aquest fet pot sorprendre ja que, quasi sempre, aquests temes estan al final. Però s'ha volgut reforçar així la idea que sense la integració d'aquests conceptes no es pot portar a terme una bona gestió.

Després d'aquest primer capítol, s'introdueixen els diferents tipus de biblioteques i després es tracten aspectes més tècnics com la captació de la informació (creació i creixement de les col·leccions, la gestió de les adquisicions, etc.), a continuació es mostra tot el procés de la documentació dins la biblioteca (sistemes de gestió de biblioteques de Catalunya, dipòsits de recursos electrònics, descripció i accés, organització de les col·leccions, biblioteques digitals, etc.), es continua amb els àmbits de la difusió i els serveis, per acabar amb els sistemes de recollida de dades i avaluació i els perfils professionals.

1. Elements clau per a una bona gestió

Una bona gestió té a veure amb el fet de tenir uns serveis de qualitat que siguin ben valorats per l'usuari, en oferir serveis a un cost raonable, en tenir procediments coneguts per tot el personal, en complir els estàndards recomanats, en assolir els objectius marcats, en aprofitar al màxim els recursos de què disposem entre altres elements.

La nostra proposta de **gestió integral** consisteix a trobar l'equilibri entre els quatre elements següents:

- la qualitat dels serveis o productes,
- l'orientació a l'usuari,
- l'eficàcia i
- l'eficiència, en tots els moments, accions i etapes de la gestió.

Partint d'aquesta premissa, el que farem és començar introduint unes nocions bàsiques d'aquests quatre factors clau. Les nocions seran un punt de partida que cadascú en la seva pràctica diària haurà d'adaptar, millorar o ampliar, però en cap cas oblidar.

1.1. Qualitat de servei de producte

Les biblioteques ofereixen principalment **serveis**. Tot i que també dissenyen i desenvolupen productes, ho fan sempre com a mitjà per a oferir un servei, els serveis que ofereixen han de ser de qualitat, tothom ho té clar, però com es mesura la qualitat d'un servei?

La **valoració de la qualitat d'un servei** és més complexa que la d'un producte. Els serveis sovint són intangibles, és a dir, són resultats o processos més que productes. La producció d'un servei i el seu consum es produeixen sovint simultàniament.

Exemple

Quan un usuari demana una informació a un bibliotecari, aquest rep la demanda i sovint elabora la resposta en el mateix moment. Les preguntes que faci o no faci el bibliotecari seran determinants per a la cerca, les bases de dades o catàlegs que triï per a consultar influiran en l'èxit, la credibilitat que transmeti serà valorada tant o més que el resultat que elabori, però també la seva simpatia i potser fins i tot la roba que porti. El servei, com hem dit, es produeix davant l'usuari i aquest utilitza molts indicadors per a avaluar-lo.

A més a més, la valoració de la qualitat dependrà, en un grau força elevat, de les necessitats i expectatives de l'usuari en cada moment, és a dir, un mateix usuari pot valorar diferent un servei "produït gairebé igual" que uns dies abans, ja que la segona vegada les seves necessitats són diferents de la primera.

Exemple

El primer dia tenia tot el temps del món i li havien anunciat un augment de sou i el segon dia, està arribant tard a una cita i el fet que la persona del taulell el faci esperar dos minuts li sembla molt de temps.

Que la valoració dels serveis estigui condicionada per les expectatives i necessitats dels usuaris en el moment que tenen la necessitat i que bona part dels serveis en una biblioteca s'ofereixen en temps real i que, per tant, diferents elements externs interfereixin, no vol dir que no puguem ni haguem de planificar de determinada manera els nostres serveis.

La literatura professional ha identificat, des de fa anys, una sèrie d'elements que els usuaris valoren positivament (Shaugnessy, 1987; Berry, Parasuraman, Zeithaml, 1993; Valls, Casado, 1992).

Tenir-los en compte afavoreix que la gestió de la biblioteca sigui ben valorada i, per tant, poden ser un bon punt de partida. Alguns poden semblar obvis però sovint no ho són tant, només cal recordar com impacten en nosaltres mateixos quan som usuaris de qualsevol servei.

1) **Imatge / elements tangibles.** La qualitat dels nostres serveis està condicionada per la percepció que l'usuari té del servei. L'aspecte de les instal·lacions, de l'equip i les actituds del personal configuraran aquesta primera percepció i, per tant, un dels primers elements que determinarà la percepció d'un bon servei.

L'accessibilitat als serveis virtuals i al nostre web també és bàsica.

2) **Accessibilitat.** Ha de ser fàcil accedir als serveis tant físics com virtuals. Respecte als espais físics ha de ser fàcil accedir a la biblioteca i a les diferents dependències, cal una bona senyalització de l'espai i dels serveis tant dins com fora, també cal que el personal sigui fàcilment identificable. L'accessibilitat inclou també la comunicació electrònica i telefònica.

3) **Capacitat de resposta.** S'ha de poder donar una resposta fiable i ràpida a les demandes dels usuaris. La fiabilitat es pot assegurar amb unes fonts d'informació fiables, expertesa en l'elaboració de les cerques i els coneixements, com a mínim, bàsics de les matèries en què està especialitzada la biblioteca. S'hauran de tenir, per tant, criteris i sistemes d'avaluació que garanteixin que es consulten fonts fiables, s'hauran de tenir proves que el personal domina les estratègies de cerques, s'haurà de garantir i exigir l'actualització dels coneixements en el personal o en nosaltres mateixos.

Exemple

Taulell d'atenció desordenat, taules amb fotos dels fills i els amics, rètols amb faltes, personal vestit massa informalment, parlar de tu a qualsevol persona fins i tot als de més edat, etc. no són una bona opció *a priori*.

Exemple

És fàcil contactar amb nosaltres per telèfon o deixem els usuaris amb música amb un missatge d'aquells de "les nostres línies estan ocupades..." o dels que donen la benvinguda en tres idiomes...?

Exemple

Quan un usuari tecleja les paraules importants del nom de la nostra organització al Google ens troba en els primers resultats? Quan entra al web de la nostra institució és fàcil localitzar-nos, quants segons tarda a trobar *biblioteca*?

4) **Cortesia.** Amabilitat, atenció, etc.

5) **Escolta activa.** Escoltar les demandes, amb interès i empatia (comunicant a l'usuari que ens importa) i fer preguntes obertes per a aprofundir en la demanda, permet conèixer el que realment necessita l'usuari i garanteix un bon servei.

És important no oblidar que moltes vegades els usuaris d'entrada no expliquen la finalitat de la seva demanda, sovint no demanen el que necessiten sinó que demanen fonts d'informació on creuen que ho trobaran. No és possible satisfer un usuari sense tenir tota la informació del que necessita, per a què, per a quan, quins idiomes pot llegir, etc.

6) **Credibilitat.** Cal ser honestos per a transmetre credibilitat. Si no es pot resoldre una petició de manera immediata perquè no es tenen les fonts adequades o perquè no es domina prou la matèria cal explicar-ho. Cal transmetre expertesa en la informació, quan es dóna una resposta ha de ser fiable i si no es té –la resposta fiable– no es dóna. La credibilitat és un element relacionat amb la reputació de l'organització, però també es concreta en persones. Des de la perspectiva de la qualitat de servei, és pitjor enganyar l'usuari que reconèixer un error.

7) **Comunicació.** És important utilitzar un llenguatge entenedor que els usuaris entenguin (signatura?, desiderata?, SOD?, OPAC?). Cal tenir cura amb la utilització de llenguatge professional amb els usuaris, pot ser contraproductiu. Una bona comunicació pot comprendre moltes àrees: avisar l'usuari quan no es pot complir un servei que s'ha pactat, avisar del venciment d'un préstec, però també cal vigilar que no es comuniquin massa coses.

8) **Rapidesa.** Cada vegada el temps és més valorat, cal oferir els serveis en un temps raonable que l'usuari pugui acceptar, i sobretot especificar des de l'inici quin és el període i complir-lo. Sovint, un usuari pot esperar tres, quatre i cinc dies a rebre un servei, però si la biblioteca es compromet a oferir-lo en cinc dies no pot trigar ni un dia més. L'incompliment dels compromisos és un dels pitjors enemics de la qualitat de servei.

Exemple

El personal és atent, considerat i amable amb els usuaris?, el personal del taulell de l'entrada aixeca la vista quan entra un usuari, es rep l'usuari amb un somriure?, se saluda?

Activitat

Visitar una biblioteca, fer una demanda al taulell i valorar tots els punts que s'han tractat.

Extensió tres fulls màxim.

Es valorarà la inclusió de fotografies i imatges dels serveis virtuals.

1.2. Orientació a l'usuari

Els serveis han de ser de **qualitat**, però a més a més han de ser **útils**, i només si s'orienta la gestió a l'usuari es podran oferir, planificar i desenvolupar serveis útils. Una gestió orientada a l'usuari es basa, en primer lloc, en un estudi dels usuaris reals i potencials.

Les tècniques per a recollir informació són diverses: qüestionaris, *focus group*, entrevistes en profunditat, estudis de mercat, etc. A continuació, es facilita informació sobre tres eines que es consideren interessants i adequades per a les biblioteques.

1) Qüestionaris (orientació quantitativa)

Consisteix a plantejar una sèrie de preguntes a un conjunt de persones representatives de la "població" que es vol estudiar.

L'avantatge principal d'aquesta eina és que permet recollir i quantificar un gran nombre de dades amb una relativa facilitat.

Cal tenir en compte que:

- L'eina requereix un tractament estadístic.
- Que cal determinar molt bé la informació que es vol obtenir abans de redactar les preguntes.
- Les preguntes no han d'admetre cap mena de vaguetat ni ambigüitat.
- Si es fan preguntes tancades amb una escala numèrica, cal evitar els nombres imparells, perquè la gent no elegeixi la xifra del mig de l'escala que no aporta informació qualitativa.
- Cal evitar una llargària excessiva.
- Abans de passar-los, cal posar-los a prova amb un grup reduït i representatiu de la mostra.

2) *Focus group* (orientació qualitativa)

L'eina planteja una entrevista a un grup petit de persones (entre sis i deu).

L'entrevistador ha de generar confiança i dominar la tècnica d'entrevista igual que en el cas de les entrevistes individuals. Cal tenir un guió preestablert, ser flexible especialment si es detecten idees noves profitoses però saber reconduir la conversa si es desvia massa del guió previst. La durada màxima hauria de ser de dues hores i s'ha de desenvolupar en un espai còmode, sense interrupcions.

Un dels avantatges de l'eina és que l'aportació d'idees no és la suma del que sortiria de manera individual sinó molt superior. S'ha demostrat que algunes persones en entrevistes individuals es mostren més tímides i poc creatives. En grup, sovint la idea d'una persona suggereix una altra idea i així successivament. És recomanable que les persones no es coneguin.

Origen dels focus groups

Aquests grups tenen l'origen en la investigació de mercats i van néixer amb l'objectiu de tenir informació directa dels futurs consumidors sobre nous productes. En l'àmbit de biblioteques, són útils per a avaluar i introduir millores de serveis, per a aprofundir en les necessitats i expectatives, especialment en els moments de reformulació de plans estratègics o de processos de canvi.

3) Entrevista individual en profunditat (orientació qualitativa)

Entrevista a una persona per a obtenir informació de les seves opinions, expectatives i necessitats en profunditat.

Igual que en el *focus group*, l'entrevistador ha de generar confiança, ha de dominar la tècnica i la matèria, ha de transmetre credibilitat, tot i partir d'un guió, l'entrevista ha de ser molt oberta, en alguns moments s'assemblarà a una conversa.

El guió ha de contenir preguntes com per exemple: com cerca la informació, fonts que utilitza, recorre a la biblioteca d'entrada?, o només quan no se'n surt, què espera de la biblioteca?, etc. Abans de l'entrevista s'haurà cercat informació sobre la persona i no es preguntarà tot allò que ja s'ha pogut saber per mitja del web institucional o personal, articles, etc., només es buscarà ratificar algunes informacions.

Cal pactar o comunicar el temps que durarà l'entrevista quan es concerta. No és recomanable una durada superior a una hora.

Les entrevistes individuals i en profunditat són una bona eina en biblioteques universitàries (per la part docent i de recerca) i especialitzades, on les necessitats i expectatives dels usuaris són molt difícils de conèixer per mitjà de qüestionaris. És recomanable que les entrevistes les portin a terme els bibliotecaris especialistes-temàtics o el responsable de la biblioteca i que s'ofereixi la possibilitat de fer l'entrevista al despatx del professor, del tècnic o del director de departament.

Són una eina molt recomanable en processos de canvi.

Biblioteca Pública de Tarragona

La Biblioteca Pública de Tarragona (BPT, a partir d'ara), de titularitat estatal i gestionada per la Generalitat de Catalunya treballa de manera sistemàtica i seriosa el tema de l'orientació als usuaris i, per això, es presenta com a cas d'estudi.

La BPT és una biblioteca amb 159 anys d'història al darrere, creada el 1846 arran de les desamortitzacions eclesiàstiques amb la finalitat de custodiar i conservar els fons bibliogràfics procedents dels monestirs de Santes Creus i Poblet i altres ordes monàstics de la província. El 1981, la seva gestió es transferí a la Generalitat de Catalunya. El 1989, després de tres anys tancada per obres, la biblioteca inaugurà una nova etapa de gestió amb dos objectius estratègics molt definits: d'una banda, aconseguir que esdevingués la biblioteca de tots els ciutadans i no únicament adreçada a la població estudiantil i, d'altra banda, que fos un centre d'informació on tothom pogués trobar tot tipus d'informació necessària per a la seva vida quotidiana. Alhora es va especialitzar en informació local i comunitària.

L'any 1999, quan feia deu anys de l'inici d'aquesta nova etapa de gestió, es va dur a terme una enquesta per a verificar la satisfacció de l'usuari sobre la globalitat de la biblioteca i es va fer una síntesi de tot el treball i projectes fets en aquells primers anys. A partir de l'any 2000, van treballar el tema de la qualitat amb la participació i implicació de tot el personal amb dos equips de millora i set equips de treball en actiu.

El febrer de 2004 la biblioteca aconseguí el certificat ISO 9001:2000. També van dur a terme una sèrie d'informes i d'avaluacions que els van ajudar a perfilar les noves línies estratègiques del Pla de gestió (2000-2004). Per al Pla estratègic 2005-2009, es va tornar a fer una enquesta global de la Biblioteca Pública de Tarragona, seguint els mateixos paràmetres que la del 1999.

Destaquem només alguns dels resultats i els comentem. La informació completa es pot consultar al document citat.

La via de coneixement majoritària són els familiars i amics; en segon lloc el programa de formació d'usuaris adreçat a la comunitat escolar, i en tercer lloc, molt per sota, els mitjans de comunicació locals (4,36%). La gran diferència de percentatge entre els dos primers i la resta permetrà a la biblioteca canalitzar les actuacions de difusió de manera claríssima.

El grau d'utilització de la BPT és elevat per part dels usuaris que hi arriben, el 62,7% la visita més de tres vegades al mes. La biblioteca creu que tenen uns usuaris fidels i que la biblioteca els resulta útil. La seva afirmació és absolutament raonable, caldrà decidir si té sentit o no intentar augmentar la freqüència de visites.

Valoració global dels serveis: el 45% dona a la biblioteca un 4 (un 28%) o la nota màxima un 5 (un 17%). Un 21% d'usuaris valora amb un 3 la globalitat dels serveis de la biblioteca i únicament per sota de la mitjana la valora un 7% (amb un 2, el 5% i amb un 1, el 2%). Aquesta valoració indica que treballen en bona direcció.

Valoració del personal: un 75,5% de les persones ha valorat l'atenció rebuda per part del personal per sobre de la mitjana. Un 38,25% la valora amb la qualificació màxima d'un 5. Aquesta excel·lent valoració ha pujat des de 1999. Una mostra més que val la pena passar enquestes; a més, uns resultats tan positius motiven el personal a continuar.

Quant a les activitats que desenvolupa la biblioteca, el tret general és que els usuaris en desconeixen gran part. Aquest és un tret molt freqüent en totes les biblioteques, cal una anàlisi en profunditat del tema, potser no té cap sentit voler que tots els usuaris tinguin un coneixement de tots els serveis i cal focalitzar-se en el fet que coneguin els serveis que els poden ser útils.

Suggeriments més reincidents: més llibres en préstec i més material audiovisual, millora del servei d'accés a internet, una sala d'estudi, més silenci (fins i tot demanen que se suspenguin les visites guiades a escolars i a adults –demanda que és impossible d'atendre, atès que és una de les maneres d'arribar a nous usuaris i de conèixer el funcionament de la biblioteca); més cursos, més llibres i més informació en llengua castellana (aquest suggeriment no havia sortit mai).

A continuació, es reproduïx el **model d'enquesta**:

1. Com vàreu conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

- Mitjançant algun familiar o amic.
- Pels mitjans de comunicació. Especifiqueu:
 - TV
 - Ràdio
 - Diaris
- Mitjançant un centre escolar de primària o secundària.
- Per internet.
- Altres. Especifiqueu:

2. Quantes vegades heu utilitzat la Biblioteca durant el darrer mes?

- Una
- Dues
- Tres
- Més de tres

3. Per quins motius heu vingut avui a utilitzar la Biblioteca? (Si cal, indiqueu més d'una resposta)

- A resoldre algun tema d'informació que es necessita.
- A consultar butlletins oficials.
- A retornar o emportar-se llibres en préstec de la secció d'adults.
- A retornar o emportar-se audiovisuals de la secció d'adults.
- A retornar o emportar-se material de la sala infantil.
- A llegir llibres o revistes.
- A utilitzar el servei d'accés a internet.
- A fer treballs d'estudi o investigació.
- Altres motius. Especifiqueu:

4. Trobeu normalment a la Biblioteca la informació que necessiteu?

- Sí, sempre
- Normalment sí, amb alguna excepció
- No, mai

5. Quina qualificació us mereixen els serveis de la Biblioteca següents? (assenyaleu un nombre de l'1 al 5, considerant 1 el mínim i 5 el màxim)

- Sala infantil. 1 2 3 4 5
- Servei de revistes i publicacions oficials. 1 2 3 4 5
- Servei de préstec de llibres d'adults. Biblioteca Pública de Tarragona 1 2 3 4 5
- Secció de llibres de novetat en préstec. 1 2 3 4 5
- Servei de préstec d'audiovisuals. 1 2 3 4 5
- Servei d'accés a internet. 1 2 3 4 5
- Secció local. 1 2 3 4 5
- Fotocopiadora. 1 2 3 4 5

6. En general, l'atenció rebuda per part del personal ha estat (assenyaleu un nombre de l'1 al 5, considerant 1 el mínim i 5 el màxim):

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

7. Valoreu els serveis següents (assenyaleu un nombre de l'1 al 5, considerant 1 el mínim i 5 el màxim. Si no teniu informació d'alguna activitat, feu-ho constar):

- Visites programades adreçades a escolars.
 - 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - No tinc informació
- Visites programades adreçades a adults.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- No tinc informació

- Activitats d'animació a la lectura per a nens.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- No tinc informació

- Clubs de lectura juvenils.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- No tinc informació

- Tallers d'informàtica i internet.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- No tinc informació

8. Valoreu el lloc web de la Biblioteca (assenyaleu un nombre de l'1 al 5, considerant 1 el mínim i 5 el màxim. Si no la coneixeu, feu-ho constar):

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- No la conec

9. En quina franja horària utilitzeu preferentment la Biblioteca? En podeu assenyalar més d'una.

- 10 h - 12 h
- 12 h - 14 h
- 14 h - 16 h
- 16 h - 18 h
- 18 h - 20 h

Quins canvis proposeu per a millorar el servei?

1.3. Eficàcia

Els serveis han de ser de qualitat, han d'estar orientats als usuaris, però una bona gestió ha d'estar guiada, també, pel criteri de l'eficàcia.

El terme *eficàcia* mesura els resultats assolits en funció dels objectius de l'organització o del servei.

Els serveis que s'ofereixen no només han de rebre la valoració positiva dels usuaris sinó que s'han d'assolir d'acord amb els objectius de l'organització. Aquest és un equilibri clau per a una bona gestió, ja que permet integrar l'estratègia i la missió de la institució i les expectatives dels usuaris.

La coherència entre els dos factors, **eficàcia** i **orientació a l'usuari**, s'ha de gestionar des de la planificació que ha de definir objectius pensant en l'usuari i és un equilibri que no sempre és fàcil d'assolir.

1.4. Eficiència

La gestió i els serveis no només han de ser de qualitat, han d'estar orientats als usuaris i han de contribuir a l'assoliment dels objectius de l'organització, sinó que, a més, han de comportar una **bona relació qualitat-cost**.

El terme *eficiència* es refereix als recursos que utilitzem per a assolir uns objectius.

Sovint, quan s'organitza el funcionament d'un servei, es formulen objectius sense especificar amb quins recursos s'han de portar a terme. Massa vegades els serveis públics han considerat que la qualitat i l'eficiència eren factors antagonics. Uns serveis de bona qualitat amb un cost desmesurat en realitat estan impedit la millora d'altres serveis o impossibiliten augmentar l'oferta de serveis o arribar a una quantitat d'usuaris més gran. La ineficiència redueix la qualitat global.

Exemple

Atenent peticions d'alguns usuaris, s'obre una línia temàtica de novetats que no ajuda a l'acompliment dels objectius de l'organització, s'està fent un mal ús dels recursos tant econòmics com humans.

Una biblioteca cataloga 2.000 llibres l'any amb un nivell de catalogació molt complet, moltes entrades secundàries, seguiment de les angloamericanes, format MARC 21, llista d'encapçalaments de la seva biblioteca nacional, resum, notes de tot tipus, etc.

La qualitat del catàleg és excel·lent, els usuaris troben la informació que necessiten gràcies a la gran quantitat d'encapçalaments. Els bibliotecaris estan orgullosos del seu catàleg i han dissenyat una enquesta de satisfacció, els resultats són francament bons. A més, un dels objectius principals de la biblioteca és portar al dia la catalogació i ho aconsegueixen sempre.

Sembla, per tant, que estem davant una biblioteca eficaç i que ofereix un producte de qualitat i que satisfà els usuaris.

Informació que cal tenir en compte per a valorar la gestió

Per a aconseguir el nivell de catalogació que porten a terme, el temps mitjà de catalogació per llibre és de dues hores. Això implica que una persona a temps complet cataloga en un any 430 llibres. La biblioteca té un *staff* de sis bibliotecaris i dos auxiliars i destina el 50% dels bibliotecaris a la catalogació i a la qualitat del catàleg.

Valoració

Es pot permetre una biblioteca de sis persones destinar-ne tres a la catalogació i que el cost de la catalogació dels 2.000 llibres s'aproximi als 90.000 euros? La satisfacció dels usuaris serà global? integral a tots els serveis? Si una biblioteca destina el 50% dels seus recursos a la catalogació com es gestionaran les adquisicions, el servei d'informació i referència, els recursos electrònics, tindran prous recursos?

1.5. Bibliografia

Berry L.; Parasuraman A.; Zeithaml V. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

Costa, J. M. (1998). *Gestió de la qualitat en un món de serveis*. Barcelona: Gestió 2000.

Laporte Roselló, A. (2009). "Les enquestes als usuaris de les biblioteques públiques de Catalunya: comentaris metodològics". A: *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*. (núm. 23, desembre) [Consulta: 04 de desembre de 2011]. Disponible versió castellana

Shaugnessy, T. (1987). *The search of quality*. *Journal of library administration*. (vol. 8, núm. 1, pàg. 5-10).

Valls, A.; Casado Esquiús, Ll. (1992). "El canvi vers la qualitat de servei". *Item* (núm. 11, pàg. 138-155). Editat en castellà a: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* (núm. 10, núm. 35, 1994, pàg. 55-70).

2. Organitzacions, biblioteques i cooperació

Totes les biblioteques tenen, escrita o no, la missió d'ajudar les seves organitzacions a assolir els objectius estratègics amb els productes i serveis que li són propis (informació, documentació, gestió de coneixement, etc.), per tant, conèixer les institucions per a les quals es treballa és essencial.

Les organitzacions a les quals es pot pertànyer són d'ampli espectre i és impossible aportar informació ni que sigui bàsica dels diferents tipus d'organitzacions, però en canvi sí que pot resultar útil presentar breument les diferents tipologies de biblioteques, ja que les diferents tipologies tenen associacions professionals i organismes professionals nacionals i internacionals que han estudiat els aspectes més importants en relació amb les organitzacions que serveixen. Aquest coneixement, a més a més, sol estar sistematitzat en guies i documents i és convenient tenir-lo en compte abans de gestionar i planificar els serveis d'una biblioteca.

Vegeu també

Per a qui vulgui ampliar informació, vegeu l'annex 1.

2.1. Les organitzacions

Respecte al coneixement de les organitzacions només dues ratlles:

1) Tot professional ha de conèixer el negoci de la seva organització, la missió, els plans estratègics, els objectius, etc. Aquesta afirmació que sembla de sentit comú no sempre és una realitat i no és tan difícil trobar professionals que no han llegit ni integrat els objectius estratègics de la seva organització.

2) El professional, a més a més, també ha de conèixer les recomanacions i directrius dels organismes internacionals respecte a la seva biblioteca i les iniciatives de cooperació del seu àmbit geogràfic i temàtic. La cooperació sempre ha estat important en l'àmbit bibliotecari però actualment és imprescindible sobretot en determinats àmbits com veurem més endavant, per això se li dedica un apartat especial.

2.2. Biblioteques

La literatura professional acostuma a classificar les biblioteques en:

- biblioteques universitàries,
- biblioteques especialitzades,
- biblioteques públiques,
- biblioteques nacionals,
- biblioteques escolars,
- biblioteques de presons i

- biblioteques de pacients o hospitalàries.

Tot i que, com es veurà, les fronteres entre les diferents tipologies no sempre són clares ni fàcils de delimitar.

1) Les **biblioteques universitàries** són les biblioteques que es troben dins les institucions d'ensenyament superior. La seva missió és ajudar a assolir un ensenyament de qualitat amb els serveis i productes que li són propis. El seu creixement ha estat impressionant durant el segle XX i s'han orientat a la docència i la investigació, però algunes biblioteques són del segle XIII i tenen uns fons de reserva semblants als que tenen o han de tenir les biblioteques nacionals. Dependent del volum i l'estructura de les universitats, les seves biblioteques poden tenir característiques, com hem dit, de biblioteca nacional, però també de biblioteques especialitzades, és el cas de les biblioteques dels centres de recerca i departaments universitaris.

2) Les **biblioteques especialitzades** tal com les coneixem són de l'inici del segle XX. Pel seu nom, les biblioteques especialitzades sembla que responguin a biblioteques amb fons d'unes temàtiques específiques, però a vegades també es defineixen perquè conserven documents d'un sol format o pel tipus d'institucions a les quals pertanyen.

Les característiques principals són l'**especialització temàtica** i la **pertinença a organitzacions industrials o comercials** (de caràcter privat com bancs, laboratoris, agències de publicitat, bufets d'advocats, associacions professionals), oficines i departaments governamentals, institucions lucratives o no com hospitals i museus, i fins i tot algunes poden pertànyer, com s'ha dit, a les universitats.

- Des de la perspectiva de l'**especialització temàtica** tenim: biblioteques farmacèutiques, mèdiques, d'odontologia, d'arquitectura, etc.
- Però des de la perspectiva del **format** ens trobem amb cartoteques, arxius fotogràfics, filmoteques, etc., i si la mirada es fa des de l'organització hi ha biblioteques de museus, de diaris, d'hospitals, de bancs, etc.

El nom pel qual se les coneixerà dependrà de si el pes de l'especialització temàtica és molt gran, o és el format el que és important o és l'organització la que defineix millor la biblioteca.

3) Les **biblioteques públiques** són aquelles que ofereixen uns fons generals que cobreixen tots els camps de coneixement i estan obertes a tots els ciutadans. Normalment, són finançades pels governs i han de garantir un accés al coneixement a tots els ciutadans. En alguns països, són una xarxa que té com a nucli central la biblioteca nacional, però no és el cas de Catalunya.

Vegeu també

Per a qui vulgui ampliar informació, vegeu l'annex 1.1.

Vegeu també

Per a qui vulgui ampliar informació, vegeu l'annex 1.2.

Vegeu també

Per a qui vulgui ampliar informació, vegeu l'annex 1.3.

4) Les **biblioteques de pacients** són aquelles, que situades en hospitals, donen servei a les persones hospitalitzades. Segons diferents organismes internacionals (IFLA, Unesco), haurien de ser extensions de les biblioteques públiques i haurien d'oferir a les persones hospitalitzades els mateixos serveis que ofereixen les biblioteques públiques als ciutadans que s'hi poden desplaçar. Les recomanacions internacionals en aquest cas no s'acostumen a complir de manera general. Al nostre país aquestes biblioteques es troben en condicions molt precàries.

5) Les **biblioteques de presons** són relativament recents. Durant molt temps, les presons van tenir únicament una funció punitiva, fa relativament poc que s'han enfocat cap a la rehabilitació i és a partir d'aquest moment que les biblioteques de les presons s'han creat i consolidat. Ofereixen a les persones recluses un espai per a l'aprenentatge i l'oci, i també, tot i que en un nivell probablement inferior, un espai d'informació jurídica. Com les d'hospitals, podrien ser una extensió de les biblioteques públiques.

6) Les **biblioteques escolars** tenen l'objectiu de formar persones competents pel que fa a la informació, facilitar recursos d'informació a tots els alumnes i fomentar la lectura. Les directrius de la IFLA i la Unesco aposten per unes biblioteques amb fons molt complets que només poden ser assumibles, si més no en el nostre país, en centres docents molt grans. Cal apostar per una via de cooperació amb les biblioteques públiques respecte als fons i en canvi garantir la formació en habilitats informacionals.

7) Les **biblioteques nacionals**, segons la IFLA, són biblioteques sostingudes per l'Estat i la seva responsabilitat és recollir, elaborar la bibliografia, preservar i posar a disposició el patrimoni documental publicat sobre qualsevol tipus de suport, que hagi estat produït o bé que faci referència al país. Han d'actuar com a biblioteques líders o centrals del sistema bibliotecari del país, coordinant activitats de la resta del sistema i han de mantenir i potenciar els lligams internacionals amb la resta de biblioteques nacionals.

2.3. Cooperació i consorcis

La cooperació és un fenomen amb llarga tradició en l'àmbit bibliotecari. Tal com l'entenem actualment, s'inicià als anys 70 als **Estats Units**. A l'inici, les actuacions cooperatives afectaven serveis com el préstec interbibliotecari, el subministrament de documents i la còpia de registres catalogràfics. Més endavant, es van estructurar entorn de catàlegs col·lectius i van iniciar compres compartides. Actualment, han avançat cap a objectius menys instrumentals i amb una visió més estratègica han començat a crear nous serveis.

A l'**Estat espanyol**, els primers projectes rellevants els trobem a l'inici dels anys 80 i es van estructurar entorn de l'especialització (Anglada, 2003): la Coordinadora de Documentació Biomèdica el 1983, Documat especialitzada en matemàtiques el 1988, l'Associació de Bibliotecaris d'Arquitectura el 1991, Meca-

Vegeu també

Per a qui vulgui ampliar informació, vegeu l'annex 1.4.

no d'enginyeria el 1995. El nucli inicial d'aquests projectes van ser les biblioteques de facultats, les biblioteques d'hospitals i les biblioteques de col·legis professionals.

A l'inici dels anys 90, la millora dels sistemes bibliotecaris universitaris –a partir de la Llei de reforma universitària de 1984 que va permetre crear un sistema descentralitzat– va comportar que els projectes de cooperació inicials, estructurats entorn de l'especialització, es debilitessin i prenguessin el relleu projectes com Ruedo de Dobis / Libis, Libertas o el grup d'usuaris de VTLS, que focalitzaven els seus recursos cap als catàlegs col·lectius o la cooperació en temes d'automatització.

La creació de **REBIUN** (Xarxa Espanyola de Biblioteques Universitàries) el 1988 va ser la peça clau per a la creació dels primers consorcis universitaris: el Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya el 1996, el Consorci de les Biblioteques Universitàries de la Comunitat de Madrid - Madroño el 1999, el Consorci de Biblioteques de Galícia i el Consorci de les Biblioteques Universitàries d'Andalusia el 2001.

L'augment de l'oferta dels recursos d'informació, els canvis en l'entorn informacional (especialment l'augment de la informació electrònica), l'augment de les TIC (possibilitat d'accés remots), el fort augment de cost de les revistes, etc. van fer que els consorcis més importants fossin els de l'entorn universitari, ja que les seves biblioteques van veure en la cooperació una bona possibilitat de mantenir els nivells dels seus serveis i els seus recursos d'informació.

Si bé en un principi es va parlar d'estalvi, és evident que els consorcis no han comportat una reducció de les despeses a les seves biblioteques, però sí que han permès fer front amb més eficàcia i eficiència als canvis del mercat i a l'augment exponencial del volum d'informació.

Com hem dit a l'inici, progressivament estan evolucionant cap a la producció de serveis comuns.

Per a continuar i ampliar el tema, es presenten dos consorcis com a casos d'estudi. La presentació i informació del primer cas, **el Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (CBUC)** –extret del web–, és molt representatiu de l'evolució de la cooperació en el món bibliotecari i, per això, es presenta de manera molt completa.

CBUC

El CBUC ha estat capdavanter en l'àmbit de l'Estat espanyol, en una primera fase el seu projecte clau va ser el CBUC, el catàleg col·lectiu, que va reunir els fons automatitzats de totes les biblioteques universitàries i que tenia com a finalitats:

- millorar la informació bibliogràfica,
- facilitar la catalogació per còpia i

- la reconversió de fitxes manuals.



Ben aviat van arribar:

- el préstec interbibliotecari,
- les compres conjuntes d'equipaments,
- la formació,
- el *benchmarking*,
- la base de dades de sumaris electrònics.

Una mica més tard, la Biblioteca Digital de Catalunya (BDC), el TDC@t i l'accés a revistes electròniques de la MCB University Press, etc.

El CBUC ha passat d'una cooperació considerada com un instrument, a una visió estratègica, que l'està portant a la creació de nous serveis.

Estructura i funcionament

El CBUC es constituí a les acaballes de 1996 com un organisme públic amb personalitat jurídica pròpia. Els seus òrgans de govern unipersonals són el president, el vicepresident, la secretària i el director tècnic. Els òrgans de govern col·lectius són el Consell de Govern, la Comissió Executiva i la Comissió Tècnica. El Consorci té una oficina tècnica, i funciona a partir de nombrosos grups de treball.

El Consell de Govern està format per dos representants de cada institució membre, la Comissió Executiva vetlla pel funcionament del CBUC i la Comissió Tècnica –formada pels directors de les biblioteques– examina les propostes d'actuació i en fa el seguiment. El CBUC té una oficina tècnica que s'encarrega de les tasques de coordinació i d'implementació del pla anual de treball. Els grups de treball són imprescindibles en el desenvolupament de projectes, estan formats per tècnics de les biblioteques i es reuneixen periòdicament.

Finançament

El pressupost del CBUC prové en un 15,36% d'aportacions dels departaments de la Generalitat de Catalunya (la majoria dels quals són de la Secretaria d'Universitats i Recerca), en un 70,46% d'aportacions dels seus membres i en un 13,95% d'aportacions de biblioteques que són membres associats o col·laboradors del CBUC. Alguns projectes específics del Consorci, com el GEPA o la Biblioteca Digital, reben ajuts especials de la Generalitat.

Antecedents

Els antecedents del CBUC els trobem en els canvis que es van produir en el món universitari i en les seves biblioteques al començament de la dècada dels anys noranta. L'any 1990 hi havia a Catalunya tres universitats que estaven automatitzades amb sistemes *in-house*. El nombre d'universitats va créixer i va caldre buscar un sistema automatitzat que substituís els antics o que permetés l'automatització de les biblioteques de les universitats noves. La selecció no es va fer de manera col·lectiva encara que informalment la tria va estar condicionada per la idea que era millor triar el mateix programari de cara a un millor suport i instal·lació. Aquest treball conjunt va estrènyer les relacions entre les diferents biblioteques universitàries i va fer veure que el treball conjunt podia aportar resultats que les biblioteques per si soles no podien aconseguir. L'objectiu es va centrar, llavors, a fer un catàleg col·lectiu que reunís els fons automatitzats de les biblioteques per a millorar la informació bibliogràfica, faci-

litar la catalogació per còpia per la catalogació nova i la retroconversió de les fitxes manuals.

La constitució

El projecte va tenir el suport financer del Comissionat d'Universitats i Recerca de la Generalitat de Catalunya i el 1995 es van començar els treballs tècnics per a la formació del Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CCUC). La formació del CCUC va tenir lloc entre 1995 i 1996 i es va fer a partir d'equips de treball formats per personal bibliotecari, informàtic i directiu de les diferents institucions. La voluntat de tirar endavant altres projectes cooperatius a més del CCUC i la necessitat de contractar un equip tècnic per al manteniment del catàleg va fer que, a les acaballes de 1996, es formés el Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya com a organisme per a gestionar el CCUC i per a iniciar altres projectes cooperatius, especialment entorn de l'ús de tecnologies de la informació.

La consolidació

Els seus objectius van evolucionar d'una manera ràpida com s'ha dit a l'inici. Ràpidament, es va organitzar un programa de préstec interbibliotecari. Després d'aquestes primeres activitats, es van iniciar nous programes (compres conjuntes d'equipament, formació, *benchmarking*...) i es va preparar el projecte de la Biblioteca Digital de Catalunya.

El CCUC s'amplià no només per la catalogació corrent i retrospectiva feta per les biblioteques del CBUC sinó amb la incorporació de catàlegs de biblioteques que no formaven part del Consorci.

Entre els programes nous, destaquen l'adquisició consorciada de llibres amb servei de valor afegit, que permet a les biblioteques comprar llibres en unes condicions beneficioses i obtenir, a més, la catalogació dels documents al mateix CCUC, i el treball conjunt amb l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya per a establir una guia que permeti avaluar els serveis bibliotecaris de les universitats.

El present

El CBUC ha passat de la cooperació instrumental a l'estratègica. D'acord amb els canvis econòmics i socials que comporta la globalització de les activitats, els proveïdors d'informació són cada vegada menys i actuen en un mercat internacional i els clients demanen a les biblioteques informació independentment d'on aquesta es trobi. A Catalunya, el treball consorciat de les biblioteques ha permès que siguin més visibles per a la comunitat dels seus usuaris i per a l'administració.

S'està produint un increment de la importància de les regions en l'organització de les administracions i dels serveis, i Catalunya ha estat un exemple d'aquesta tendència de regionalització, en la creació del CBUC hi ha influït la descentralització administrativa de l'Estat espanyol, l'existència d'altres marcs i instruments de cooperació (per exemple, una xarxa informàtica catalana) i les possibilitats de relació estreta que suposa un territori relativament petit i ben comunicat.

L'acceleració dels canvis tecnològics i socials configuren un entorn canviant i complex. L'adaptació de les biblioteques a aquest nou entorn no només els suposa la inversió de part important dels seus pressupostos en tecnologies sinó que els suposa també reorganitzacions internes i la creació de nous serveis.

Serveis

CCUC (Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya)

Reuneix més de quatre milions de títols, el qual dóna accés a nou milions de documents físics de més de 170 biblioteques. Incorpora els fons de les biblioteques del CBUC i d'altres biblioteques associades.

El CCUC creix gràcies a la catalogació corrent i a la catalogació retrospectiva –que es veuen facilitades pel mateix catàleg– i per l'addició contínua de fons de noves biblioteques al catàleg.

PICA (Préstec Interbibliotecari Consorciat i d'Accés)

Des de l'any 1997, els usuaris de les biblioteques de les institucions membres del CBUC poden accedir a documents que no es troben en les seves biblioteques. Coincidint amb la implementació d'un nou programari per a la gestió de les biblioteques,

el CBUC es marcà com a objectiu millorar el programa PICA i oferir un servei de préstec consorciat que permetés als usuaris de les biblioteques del CBUC fer peticions de préstec interbibliotecari sense la mediació dels serveis de PI de cada institució. El 2011 han posat en funcionament aquest nou servei.

BDC (Biblioteca Digital de Catalunya)

Conjunt d'informació electrònica contractada pels membres del CBUC més els dipòsits d'accés obert que contenen documentació generada per les institucions de l'àmbit del Consorci.

L'abril de 2011, la BDC dona accés a 16.000 revistes electròniques, 15.000 llibres electrònics i 52 bases de dades.

TDX (Tesis Doctorals en Xarxa)

Repositori cooperatiu que conté, en format digital, tesis doctorals llegides a les universitats de Catalunya i d'altres comunitats autònomes. La consulta de les tesis és d'accés lliure i permet fer cerques en el text complet de les tesis, per autor/a, director/a, títol, matèria de la tesi, universitat i departament on s'ha llegit, any de defensa, etc.

RACO (Revistes Catalanes amb Accés Obert)

Repositori cooperatiu des del qual es poden consultar, en accés obert, els articles a text complet de revistes científiques, culturals i erudites catalanes; amb la finalitat d'augmentar la visibilitat i consulta de les revistes. L'accés als articles a text complet inclosos en aquest repositori és gratuït, però els actes de reproducció, distribució, comunicació pública o transformació total o parcial estan subjectes a les condicions d'ús de cada revista i poden requerir el consentiment exprés i escrit dels autors o institucions editores.

Recercat (Dipòsit de la Recerca de Catalunya)

Dipòsit cooperatiu de documents digitals que inclou la literatura de recerca de les universitats i dels centres d'investigació de Catalunya, com ara articles encara no publicats (*preprints*), comunicacions a congressos, informes de recerca, *working papers*, projectes de final de carrera, memòries tècniques, etc. Amb la finalitat de fer més visible la recerca que es duu a terme a Catalunya i alhora contribuir al moviment mundial de dipositar la producció acadèmica i de recerca a la Xarxa gratuïtament.

MDC (Memòria Digital de Catalunya)

Repositori cooperatiu des del qual es poden consultar, en accés obert, col·leccions digitalitzades relacionades amb Catalunya i el seu patrimoni o que formen part de col·leccions especials d'institucions científiques, culturals o erudites catalanes. Està impulsat per les universitats de Catalunya i la Biblioteca de Catalunya, coordinat pel Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (CBUC) i amb la participació d'altres institucions catalanes.

La finalitat principal de l'MDC és augmentar la visibilitat i consulta del patrimoni documental català i, per tant, dona suport a la missió de millorar els serveis bibliotecaris per mitjà de la cooperació que li és pròpia al CBUC.

MDX (Materials Docents en Xarxa)

Repositori cooperatiu que conté materials i recursos digitals que resulten de l'activitat docent que es porta a terme a les universitats membres. La finalitat de l'MDX és augmentar la visibilitat i la difusió de la producció docent de les institucions participants, tot contribuint a la innovació educativa, d'una banda, i a l'accés lliure al coneixement, de l'altra.

GEPA (Garantia d'Espai per a la Preservació de l'Accés)

Magatzem cooperatiu per a conservar i preservar els documents de baix ús, i per a garantir-ne així la seva preservació futura. És un magatzem per a documents amb un ús baix, però no per això de valor baix. El servei allibera espais als seus membres i crea una col·lecció de reserva comuna. No es conserva indiscriminadament, només els millors exemplars. S'utilitza un sistema d'emmagatzematge en compacte que va ser usat per primera vegada a la Universitat de Harvard i que consisteix a guardar els llibres per mides i no per matèries.

L'equipament GEPA té 5.400 m² amb dotze mòduls d'emmagatzematge. És previst que es podrà desar de manera compacta uns quaranta-tres quilòmetres dels prestatges actuals de les biblioteques, al món només hi ha divuit magatzems cooperatius de funció similar (atorze a Amèrica, tres a Europa i un a Austràlia) i només un 60% dels magatzems de llibres d'ús baix que hi ha al món utilitzen el sistema d'emmagatzematge compacte del GEPA.

Formació

Els objectius del programa de formació són: organitzar cursos d'alta especialització impartits per professionals de prestigi reconegut, sovint de països que són un model de referència per a les nostres biblioteques, i que aporten models organitzatius i experiències innovadores i de qualitat; usar les accions formatives com a instrument de canvi actitudinal gràcies a l'intercanvi d'informació, i experiències entre persones que fan feines similars a diferents institucions.

Traduccions

L'any 2001 es va iniciar el programa de traduccions del CBUC amb l'objectiu de donar suport a la formació permanent del personal de les biblioteques membres mitjançant la traducció al català d'articles de la literatura professional internacional. Seleccionen de quatre a sis articles estrangers per any que descriguin tendències o experiències que es considerin interessants de difondre entre el personal de les institucions del CBUC.

Consorti Madroño

El Consorci d'Universitats de la Comunitat de Madrid i de la UNED per a la Cooperació Bibliotecària té el seu origen en un acord signat per la Universitat d'Alcalá, la Universitat Autònoma de Madrid, la Universitat Carlos III, la Universitat Complutense de Madrid (UNED), la Universitat Politècnica de Madrid i la Universitat Rey Juan Carlos el mes de setembre de 1999.



El Consorci té com a objectiu fonamental la millora de la qualitat dels serveis bibliotecaris per mitjà de la cooperació interbibliotecària amb les finalitats següents:

1. Incrementar la productivitat científica amb la millora de l'accés de la comunitat universitària a les col·leccions bibliogràfiques existents mitjançant la informació bibliogràfica i el préstec interbibliotecari.
2. Millorar els serveis bibliotecaris existents i estalviar costos en la catalogació, en compartir recursos.
3. Promoure plans de cooperació, serveis bibliotecaris conjunts, l'adquisició compartida de recursos i la connexió a xarxes nacionals i internacionals.
4. Col·laborar en altres iniciatives que sorgeixin de cooperació interbibliotecària i de catàlegs col·lectius, especialment en l'àmbit de la Comunitat de Madrid.

Serveis

Passaport Madroño

El passaport és un carnet que permet al personal docent, investigadors, alumnes de postgrau (màster oficial, propi i de recerca), becaris d'investigació amb càrrega docent i PAS de les universitats que formen el Consorci Madroño obtenir llibres en préstec de qualsevol de les biblioteques d'altres universitats d'aquest Consorci.

Recursos electrònics

El Consorci ofereix, fonamentalment, bases de dades que contenen articles de revistes, informes, llibres o tesis de diferents matèries, un cercador d'arxius oberts (e-ciència), i un portal denominat TDnet que dóna accés a la col·lecció de revistes i llibres

electrònics del Consorci Madroño. També és possible accedir al gestor bibliogràfic RefWorks.

Maleta viatgera

El servei de la Maleta Viatgera està integrat dins del Préstec Interbibliotecari de cada institució. Consisteix a usar una empresa de missatgeria per al trasllat dels volums o fotocòpies de documents d'una institució a una altra.

Projecte e-ciència













Projecte emmarcat en el contracte programa de cooperació interbibliotecària entre la Comunitat de Madrid i el Consorci Madroño per a crear una plataforma digital d'accés lliure i obert a la producció científica a la Comunitat de Madrid. Des d'aquesta plataforma, la Comunitat de Madrid i el Consorci Madroño ofereixen a la comunitat científica l'eina per a contribuir a descobrir i transmetre el coneixement a la societat.

El Projecte e-ciència reconeix els beneficis de l'accés a la informació científica per a tota la societat, de manera que subscriu els principis de la Declaració de Berlín i se suma, al costat de l'esforç de moltes altres iniciatives a tot el món, a la posada en pràctica d'aquests principis per a construir l'espai universal d'accés obert al coneixement.

El Projecte e-ciència reconeix els beneficis de l'accés a la informació científica per a tota la societat, de manera que subscriu els principis de la Declaració de Berlín i se suma, al costat de l'esforç de moltes altres iniciatives a tot el món, a la posada en pràctica d'aquests principis per a construir l'espai universal d'accés obert al coneixement.

Els dipòsits següents formen actualment part del Projecte e-ciència.

Taxa de criminalitat comparada

	e_Buah - Biblioteca Digital de la UAH		Biblos-e Archivo UAM
	e-archivo UC3M		Revistas UC3M
	E-Prints Complutense UCM		Portal de Revistas Cientificas Complutenses
	e-Spacio UNED		Archivo Digital UPM
	Colección Digital Politécnica		POLI-RED (Revistas Digitales Politécnicas)
	BURJC - DIGITAL		Digital.CSIC

Reflexions

Els dos consorcis que s'han presentat són de l'àmbit universitari, tots dos es creen a la mateixa època, amb tres anys de diferència –el CBUC del 1996 és el primer de l'Estat espanyol i Madroño del 1999, el segon.

L'origen del CBUC és el CCUC, fet usual en molts consorcis. Madroño mai ha optat per a fer un catàleg col·lectiu, ni tampoc ha implementat un catàleg únic virtual.

El CBUC s'ha convertit amb el temps no només en un consorci en què les institucions membres comparteixen recursos, sinó en una institució de serveis més enllà de la seva comunitat natural (la universitària). El CBUC s'ha consolidat com un element essencial del sistema bibliotecari català. Ha estat molt atent a les necessitats del seu país (Catalunya) i ha desenvolupat serveis d'àmbit nacional, per exemple, RACO o Memòria Digital de Catalunya, serveis que haurien d'haver estat desenvolupats per la Biblioteca Nacional de Catalunya o pel Govern de la Generalitat.

El CCUC ha crescut amb l'adhesió de catàlegs d'institucions, tot i que el nom s'ha mantingut i no respon al contingut, des que ha implementat el nou programari, les institucions consorciades han perdut molta visibilitat i aquest fet pot estroncar el llarg camí del que havia de ser el nucli del Catàleg Col·lectiu de Catalunya.

Madroño ha iniciat la col·laboració amb la Comunitat de Madrid i amb el seu suport ha desenvolupat un portal d'accés obert molt interessant que és interessant conèixer.

Activitat

Busca a Internet altres tipus de consorcis bibliotecaris.

Descriu-ne les característiques i trets principals.

2.4. Bibliografia

Anglada, Ll. (2003). "Cooperación entre bibliotecas universitarias españolas y la experiencia del CBUC". A: *I Encontro das bibliotecas do Ensino Superior en Lisboa*. [Data de consulta: 17 de gener de 2011].

Anglada, Ll. (2003). "Impacte i influència dels consorcis en la gestió de les col·leccions". *BiD* (núm. 10, juny). [Data de consulta: 17 de gener de 2011].

Blanco Pérez, A. (2005). "El Consorcio Madroño". A: *El profesional de la información* (vol. 14, núm. 4, maig-juny 2005, pàg. 216-220). [Data de consulta 17 de gener de 2011].

Giordano, T. (2002). "Library consortium models in Europe: a comparative analysis". A: *Alexandria* (vol. 14, núm. 1, 2002, pàg. 41-52).

3. Captació de la informació

Fins ara, s'han presentat els conceptes clau per a portar a terme una bona gestió, s'han presentat els diferents tipus de biblioteques de manera genèrica i s'han relacionat amb les organitzacions a les quals pertanyen i s'ha introduït el tema de la cooperació.

Entrem ja en un camp més tècnic, la **captació de la informació**. L'objectiu d'aquest capítol és identificar la informació i la documentació que ha de formar part de la col·lecció d'una biblioteca, conèixer les eines apropiades per a poder seleccionar aquesta informació i documentació, el procés per a adquirir-la i per a avaluar-la.

3.1. Creació i creixement d'una col·lecció

Un dels objectius del gestor d'una biblioteca és construir la millor col·lecció possible. La millor col·lecció possible és la que ajuda a assolir la missió de la biblioteca i de l'organització a la qual pertany i la que, a més a més, obté la satisfacció dels usuaris.

Per tant, per a tenir la millor col·lecció s'han de combinar bàsicament tres elements:

- 1) El coneixement dels usuaris reals i potencials
- 2) Una política de desenvolupament de la col·lecció
- 3) L'avaluació de la col·lecció

El segon i el tercer element van molt junts en el temps perquè no és possible determinar una política de desenvolupament sense conèixer el valor i l'adequació de la col·lecció, excepte si s'està en la situació de crear des de l'inici una col·lecció, situació, per altra banda, poc freqüent.

3.1.1. El coneixement dels usuaris reals i potencials

Els elements bàsics per al coneixement dels usuaris s'han explicat al primer capítol. Cal recordar que un dels elements clau per a una bona gestió és l'orientació a l'usuari que consisteix en un coneixement a fons de les seves necessitats i expectatives per mitjà d'entrevistes, enquestes, *focus groups*, estudis de mercat, etc.

Si en el moment d'iniciar les compres de documents no es té un bon coneixement de les necessitats dels usuaris caldrà, prèviament a qualsevol altra actuació, aprofundir aquest aspecte.

Vegeu també

Vegeu capítol 1.

3.1.2. Política de desenvolupament de la col·lecció

És el marc de referència que guiarà totes les actuacions del bibliotecari en relació amb el creixement de la col·lecció, ha d'estar explicitada en un document que ha de ser públic.

Les finalitats o els objectius principals de tota política de desenvolupament de la col·lecció són:

- Garantir una col·lecció adequada a l'organització i als usuaris.
- Garantir la continuïtat i la coherència de la selecció i l'adquisició de documents.
- Ser un marc de referència per a les donacions.
- Ser una eina per a la cancel·lació o l'alta de publicacions periòdiques.
- Facilitar l'assignació de les partides del pressupost d'adquisicions.
- Evitar compres relacionades amb especialitats que satisfan interessos particulars.
- Establir els criteris de selecció principals.

En el moment d'elaborar-la, cal tenir present:

- La missió de la biblioteca.
- El públic a qui va dirigida la col·lecció.
- Els objectius de la biblioteca.

Ha de tenir en compte, entre d'altres, els elements següents:

- Enfocament actual de la col·lecció: recerca, docència, divulgació, informativa, etc.
- Matèries pertinents i el seu grau d'aprofundiment (per exemple, una matèria pot tenir categoria de "recerca" i una altra de divulgació).
- Àmbits de cobertura geogràfica: Catalunya, Estat espanyol, Europa, etc.
- Idiomes pertinents.
- Tipus de materials que volem tenir –monografies, publicacions periòdiques, tesis, literatura gris...
- Formats: electrònic, paper, audiovisual. Preferència per algun format?
- Importància de la informació local, si n'hi ha.
- Quantitat d'exemplars.
- Política davant les reedicions sobretot en textos clàssics.
- Qualitat de les edicions: tapa dura, tova. Preferències?

Alguns formats tindran elements específics per a la seva selecció. Per exemple, per als recursos electrònics i materials multimèdia es valorarà:

- Usabilitat.
- Accés (bona connexió, 24 hores de servei?).
- Actualització (actualització setmanal, trimestral, anual?).
- Restriccions en la baixada d'informació. Es pot baixar tota la informació sense restriccions? Quan es deixa de pagar l'accés, es pot obtenir un arxiu amb la informació?
- Nombre de llicències simultànies. Igual que en els llibres, hem de tenir clara la política respecte als duplicats, en el cas de la informació electrònica d'accés en línia, caldrà establir criteris respecte al nombre de llicències simultànies de què es vol disposar.

Criteri de la qualitat

La literatura professional recull sovint dins les polítiques de desenvolupament o dins els criteris de selecció el criteri de la qualitat. No s'ha inclòs perquè en la pràctica diària és força complicat d'aplicar. Quins són els criteris que ens permeten establir la qualitat d'una obra?, que estigui inclosa en una bibliografia selectiva?, que estigui reconeguda per un expert?, que estigui editada per una determinada editorial?

Atesa la importància de tenir una política de desenvolupament de la col·lecció clara i definida, ja que tenir-la no només ajuda a assolir els objectius estratègics de l'organització, sinó que, a més, és garantia d'orientació a l'usuari i d'eficiència. No podem oblidar que comprar documents no pertinents surt molt car, a més del cost del document, tenim el cost de la catalogació, de la preservació i de l'expurgació i l'avaluació.

Es presenten quatre casos que pertanyen a tipologies i organismes ben diferents.

Els dos primers exemples són de l'àmbit de biblioteques públiques, es presenten les polítiques de gestió i desenvolupament de la col·lecció de la Xarxa de Biblioteques Públiques de la Diputació de Barcelona i l'exemple d'una biblioteca americana de l'estat d'Illinois, la Morton Grove Public Library's.

En tercer lloc, es podrà veure un exemple de biblioteca especialitzada, la del Centre de Documentació i Museu de les Arts Escèniques de l'Institut del Teatre, i finalment una biblioteca universitària, la de la Universitat Complutense de Madrid.

Totes les polítiques estan explicitades en documents accessibles a la Xarxa, aquest era un requisit bàsic per a presentar-les, per altra banda creiem que es complementen: una de la Xarxa, una de pública, una d'especialitzada i una d'universitària. Totes comprenen la selecció, el manteniment, l'expurgació, en alguns casos es fa més èmfasi que en altres en l'avaluació.

De cada cas, es remarquen alguns aspectes tot i que és imprescindible consultar els documents originals i complets atesa la seva vàlua.

El Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona

La Diputació de Barcelona dona suport i serveis a 207 biblioteques municipals i nou bibliobusos que treballen en xarxa a la província de Barcelona (les dades són del 30 de setembre de 2011).

La Xarxa de Biblioteques està organitzada en dotze zones, una de les quals correspon a la ciutat de Barcelona. Dels 311 municipis de la província, 237 tenen servei bibliotecari de la Xarxa (134 amb biblioteca i 103 amb parada de bibliobús). La ciutat de

Barcelona té trenta-sis biblioteques públiques en xarxa, gestionades pel Consorci de Biblioteques de Barcelona (les dades són del 30 de setembre de 2011).

La *Política de desenvolupament de les col·leccions del Servei de Biblioteques de la Diputació* [Data de consulta: 1 de maig de 2010] és molt completa i interessant perquè dóna cobertura i directrius a una xarxa sencera. El document de vuitanta-nou pàgines recull de manera completa els diferents àmbits; hem de destacar que dedica un capítol a la creació d'una col·lecció inicial, això és fet no habitual.

Consulta recomanada

Per a la versió castellana: *Política de desarrollo de la colección del servicio de bibliotecas de la Diputación de Barcelona*. [Data de consulta: 1 de maig de 2010].

Els objectius del document són tres:

- Fixar l'àmbit d'actuació del Servei de Biblioteques en l'aportació de la col·lecció a les Biblioteques Públiques de la Xarxa, tant en l'aportació inicial de la col·lecció com en el manteniment de les col·leccions.
- Definir els criteris de selecció dels fons documentals que aporta el Servei de Biblioteques i donar-los a conèixer.
- Oferir un marc general que permeti a cada biblioteca definir la seva política de selecció, i conèixer quin és el suport que rep de la Diputació de Barcelona i quins són els criteris de selecció que s'aplicaran.

Resum del sumari

- Objectius, metodologia, directrius.
- **Col·lecció inicial:** selecció, estàndards, àrees de la col·lecció, suports documentals, tipus d'obra (ficció - no ficció), nivell (adult-infantil).
- **Manteniment de la col·lecció:** selecció, eines de selecció, estàndards, àrees de la col·lecció, suports documentals, tipus d'obra (ficció - no ficció), nivell (adult-infantil) i bibliobusos.
- **Criteris generals de selecció:** llengua dels documents, actualització de la col·lecció, límits geogràfics i cronològics, duplicació de títols, convivència entre suports, fons especials, suport genèric, donatius, criteris generals que regeixen la selecció, selecció de recursos electrònics, eines de selecció per a les biblioteques.
- **Avaluació de la col·lecció:** avaluació de fons, actualització del contingut, utilització del fons, estat físic dels documents, retirada de fons obsolet.
- **Polítiques de participació i comunicació amb usuaris:** donatius a biblioteques, desiderates o suggeriments de compra, queixes, comissió de selecció.

Morton Grove Public Library's (MGPL)

La MGPL va ser fundada el 1938 i va començar essent una botiga a l'avinguda Lincoln de Morton Grove (Illinois) amb 300 llibres. S'ha passat d'aquest petit començament a un centre cultural i d'informació, amb una col·lecció de més de 133.000 llibres i una sèrie de serveis i programació per a adults i nens. La biblioteca atén les necessitats d'informació, professionals, educatives i recreatives de la població de Morton Grove, una comunitat multicultural. Actualment, ocupa un edifici de més de 31.000 metres.

La seva política de gestió de la col·lecció és molt completa, descriu l'estat actual de la col·lecció i els objectius que es volen assolir en cada cas. La informació que s'ofereix s'ha extret del seu web, la primera edició del document al web és del 1998 i ha estat actualitzat el 2008.

Consulta recomanada

El document sencer el trobareu a *Collection development and materials selection policy*. [Data de consulta: 21 de setembre de 2011].

Per ells, l'objectiu principal de la política de gestió i desenvolupament de la col·lecció és una declaració oficial del compromís de la Biblioteca Pública Morton Grove a una col·lecció que tracta de satisfer les necessitats del públic al qual serveix. La identificació de les necessitats i expectatives dels clients i trobar els mitjans per a complir-les és un principi fonamental del servei de biblioteques públiques. La seva política de desenvolupament es presenta com una transferència del coneixement del seu gabinet de selecció i volen oferir el seu coneixement a altres professionals.

El document recull tant les polítiques que determinen la selecció dels materials com les que determinen el manteniment de la col·lecció de la Biblioteca Pública de Morton Grove. A més, fan públic en informes detallats els diners gastats per cada matèria.

El document

Es divideix en vuit seccions, a part de la introducció. Hi ha seccions escrites pel personal de la mateixa biblioteca i seccions adaptades de les normes i recomanacions de l'American Library Association.

Es descriu amb detall el procés de selecció, la responsabilitat de la selecció, l'ordenament i el processament de materials i l'expurgació. Hi ha, també, una descripció general de com portar a terme l'avaluació de la col·lecció, detalla procediments d'avaluació específics que van precedir el desenvolupament de la política de gestió.

Hi ha seccions que contenen les polítiques de selecció per a cada categoria de materials, es diferencien adults i joves. Cada secció comença amb una descripció general del tema o tipus de material, i continua amb una descripció detallada dels factors que influeixen en la secció, el pla de selecció, manteniment i expurgació i el pla de desenvolupament.

La política conclou amb una sèrie de taules i gràfics que resumeix les dades recollides durant el procés de presa de mostres i un reconeixement dels membres del personal que van contribuir a la creació d'aquest document.

A continuació, el sumari del document perquè es pugui copsar la seva complexitat i exhaustivitat.

Introduction

- Acknowledgments
- Purpose
- Description
- Library Description
- The Community of Morton Grove

Policies

- Library Mission Statement
- Materials Selection Policy
- Library Bill of Rights
- Statement on Labeling
- Freedom to Read
- Freedom to View

The Selection Process

- Responsibility for selection
- Selection Guidelines
- Gift Books
- Interlibrary Loan
- Multiple Copies
- Standing Orders
- Bindery Guidelines
- Weeding
- Reconsideration of Library Materials

Collection Evaluation

- Collection Evaluation and Assessment
- 1991-92 Collection Evaluation Project
- Collection Sampling Instructions
- Collection Development Database
- Collection Levels

- Collection Development Goals
- Policy Review

Adult Department Overview

1) Adult Non Fiction

- Generalities (000)
- Philosophy & Psychology (100)
- Religion (200)
- Social Sciences (300)
- Language (400)
- Pure Sciences (500)
- Applied Sciences (600)

2) Adult Fiction

- Fiction
- Mysteries
- Science Fiction
- Young Adult

3) Adult Audiovisual

- Videos/DVDs
- Popular Sound Recordings
- Classical Sound Recordings
- Spoken Word Sound Recordings

4) Adult Miscellaneous

- Reference
- Online Databases
- World Wide Web Sites
- Large Type
- Paperbacks
- Government Documents
- Local History Materials
- Periodicals
- Literacy Materials
- Foreign Language Materials
- Pamphlets

Youth Services Department Overview

1) Children's Books

- Nonfiction
- Easy Reader Nonfiction
- Fiction
- Easy Fiction
- Easy Reader Fiction
- Picture Books
- Paperbacks

2) Children's Miscellaneous

- Sound Recordings
- Spoken Recordings
- Reference
- Periodicals
- Software
- Arts & Recreation (700)
- Literature (800)
- Geography & History (900)
- Biography

Biblioteca especialitzada en arts escèniques: el Centre de Documentació i Museu de les Arts Escèniques de l'Institut del Teatre

El centre

El Centre de Documentació i Museu de les Arts Escèniques (MAE, a partir d'ara) pertany a l'Institut del Teatre, el qual és un organisme autònom de la Diputació de Barcelona. L'Institut del Teatre és una institució docent amb quasi cent d'anys d'història que actualment està formada per quatre centres docents: l'Escola Superior d'Art Dramàtic, el Conservatori Superior de Dansa, l'Escola d'Ensenyament Secundari i Artístic - Conservatori Professional de Dansa i l'Escola Tècnica Superior d'Arts de l'Espectacle.

El MAE és un centre singular ja que és:

- una biblioteca docent de suport a la docència,
- una biblioteca històrica i de recerca (amb uns fons superiors als 100.000 exemplars amb un fons únic de teatre català i el segon millor fons de teatre del Segle d'Or espanyol),
- un arxiu (més de 100.000 programes de mà, milers de cartes, un notable arxiu fotogràfic d'intèrprets i de fotografies d'escena, etc.) i
- un fons museístic (vestits, esbossos escenogràfics, figurins, maquetes, quadres...).

La política de desenvolupament ha de cobrir, per tant, fons tan diversos com els esmentats i el text sencer és consultable a <http://www.slideshare.net/annavalls/politica-desenvolupament-colleccionsmae>

La col·lecció vol donar resposta a les necessitats del personal docent i investigador de l'Institut del Teatre, però també vol mantenir i completar col·leccions iniciades fa gairebé un segle i que han donat prestigi al centre al llarg del temps.

El document

- Resum del sumari
- Introducció: objectius, col·leccions, biblioteques i maneres d'adquisició
- Àrees temàtiques
- Fons de suport a la docència
- Fons de recerca i fons de reserva
- Fons museístic
- Per cada tipus de fons s'explicita: criteris generals i específics, eines de selecció, política de preservació i de conservació i expurgació.

Els criteris generals de selecció són:

- pertinença temàtica
- actualització de la matèria
- llengua de la publicació
- cobertura geogràfica
- qualitat del document
- duplicació de títols

Una característica important és el quadre d'àrees temàtiques força concret i que els ha permès evitar les peticions que responien a entusiasmes particulars, que, a més, eren temporals.

Area Temàtica	D	R	Descripció
Art	D		Teoria de l'art (estètica, iconologia, etc.), pintura, escultura, arquitectura, arts decoratives, cartells, arts plàstiques, arts gràfiques, tècniques de la representació
Ciències complementàries	D		Dret (no teatral: normativa laboral, seguretat en el treball), fotografia, mitologia, cultura, psicologia, pedagogia, geometria, mecànica

Àrea Temàtica	D	R	Descripció
Cinema	D		
Circ	D	R	Acrobàcia, pallasos, <i>clowns</i>
Moviment	D	R	Expressió corporal, esport, esgrima, comunicació no verbal, tècniques de coneixement corporal, anatomia
Dansa	D	R	Teoria i història de la dansa, antropologia, pedagogia, danses folklòriques i tradicionals, dansa clàssica, dansa contemporània, dansa espanyola, coreografia
Direcció i escenificació	D	R	Direcció, escenificació, producció i gestió d'espectacles, regidoria, producció i direcció tècnica
Disseny i caracterització de personatges	D	R	Indumentària, màscara, maquillatge, perruqueria, figurinisme, disseny i confecció de vestuari, caracterització
Dramatúrgia: teoria i textos	D	R	Textos dramàtics, escriptura dramàtica, crítica teatral
Espai escènic	D	R	Teoria i història de l'escenografia, decorats, esbossos escenogràfics, teatrins, utilatge, maquinària escènica, il·luminació escènica, luminotècnia, so
Interpretació <ul style="list-style-type: none"> • Text, gest, objectes • musical 	D	R	Estudis teòrics, tècniques diferents gèneres: comèdia, tragèdia, etc., guions televisius, radiofònics, cinematogràfics, etc., teatre religiosim, pantomima, teatre de carrer, performances-titelles, marionetes, ombres, miniaturisme, òpera, opereta, sarsuela, varietats, cuplet
Literatura: teoria i textos	D		Teoria literària, textos literaris (excepte dramàtics), tècniques d'escriptura
Música	D		Teoria i història musical, instruments, estils musicals, cançons
Pedagogia teatral	D	R	teatre per a públic infantil i juvenil
Teoria i història de les arts de l'espectacle	D	R	Teoria teatral, història del teatre, antropologia, semiòtica, recepció, sociologia, estadística, dret, etc. aplicades al teatre
Veu	D	R	Tècniques de veu, tècniques expressives, dicció, poesia

D: docència i R: recerca

A més, cada criteri, tant general com específic, es concreta de manera molt detallada. Vegem-ne dos exemples, es reproduïx textualment el text:

Actualització de la matèria: s'opta per escollir l'última edició que hi ha al mercat editorial. S'intenta no triar edicions anteriors a cinc anys, sobretot en documents de disciplines amb un ràpid nivell d'obsolescència (mapes, geografia), si bé en algunes ocasions se seleccionaran títols anteriors als cinc anys si al mercat no hi ha cap altra edició amb la mateixa qualitat, o si el document té un interès històric destacat. En aquest sentit, s'adquiriran documents anteriors als cinc anys que omplin buits existents en cada tipologia documental, i també documents que completin la nostra col·lecció històrica.

Duplicació de títols: l'ús justifica la duplicació. El MAE acceptarà duplicats d'aquells documents que acumulin més préstecs, aplicant la reserva com a indicador. Es tendirà a duplicar les obres de temàtica escènica que formin part de la bibliografia docent de les assignatures, i les obres teatrals més consultades, clàssiques i més actuals. I també les obres de referència més bàsiques, tant generals (diccionaris, enciclopèdies) com especialitzades, adquirides en paper.

En alguns casos puntuals d'obres literàries, es compra la versió original i la traducció al castellà o català. Les reimpressions no són considerades com a noves edicions i, per tant, es regeixen pels mateixos criteris de duplicació de títols.

Documents perduts o malmesos. Es comprarà un nou exemplar d'aquells documents perduts o malmesos, sempre que encara estiguin vigents i es trobin en el mercat.

Nombre d'exemplars com a màxim	Anterior a 1900	Fins a 1950	Actual
Català	5	3	2
Castellà	3	2	2
Altres llengües	2	2	0 (no dupliquem)

Pel que fa als fons museístics (vestits, escenografies i figurins, quadres, mobles, etc.) i una part dels fons arxivístics (especialment els arxius personals) els criteris generals no poden ser els mateixos tot i que s'ha intentat. Són:

- pertinença temàtica
- cobertura geogràfica
- obra o document documentat
- pertinença a un artista reconegut català o que hagi de desenvolupar la seva carrera a Catalunya (companyia, titellaire, intèrpret, escenògraf) o de producció reconegudes
- drets de difusió pública

Biblioteca universitària: la biblioteca de la Universitat Complutense de Madrid

La col·lecció de la biblioteca de la Universitat Complutense és una de les més importants de l'àmbit universitari. La col·lecció es va iniciar el 1499, quan el cardenal Cisneros va fundar a Alcalá de Henares el Col·legi Major de Sant Ildefons.

Per això, la col·lecció de la biblioteca Complutense consta d'un conjunt important d'obres antigues: entorn de 3.000 manuscrits (a més d'11.000 manuscrits més posteriors a la impremta), 732 incunables, més de 179.000 llibres impresos dels segles XVI al XIX i diversos centenars de gravats i llibres d'estampes.

La col·lecció moderna es troba formada per aproximadament 3.000.000 de llibres, 42.000 publicacions periòdiques entre obertes i tancades, 17.000 pel·lícules, 7.500 microformes, 8.000 discos de música, 27.000 discos òptics, 41.000 mapes, tesis doctorals i altres col·leccions especials, integrades per dibuixos d'acadèmia antics, estampes, kits educatius i multimèdia, partitures, tests psicològics i obres en braille, i una àmplia col·lecció de documents electrònics.

Des de l'última dècada del segle XX, la col·lecció de la BUC s'ha anat incrementant i complementant amb diversos tipus de recursos electrònics. En l'actualitat, es disposa d'accés llicenciat a més de 200, entre bases de dades d'índexs i resums, bases de dades amb revistes a text complet, col·leccions de revistes electròniques, portals científics, bases de dades econòmiques i jurídiques, obres de referència, etc. Així mateix, formen part de la col·lecció quatre recursos digitals més de producció pròpia: llibres en "domini públic" digitalitzats, tesis doctorals i revistes científiques.

La política de desenvolupament de la col·lecció és força recent (del 2009) i es presenta com un compromís per l'eficiència dels recursos públics. El text complet el trobareu disponible a <http://www.ucm.es/BUCM/intranet/30336.php>

A la introducció, es recorda que la presa de decisions relativa a les col·leccions de la biblioteca no pot abandonar-se a la urgència del moment ni es pot fer sense una visió de conjunt que impedeixi l'aparició de desequilibris, llacunes i incongruències. Ha d'estar basada en criteris ben fonamentats i coneguts per tots, perquè la col·lecció, a més d'afectar els usuaris, suposa la xifra invertida més gran anualment per la biblioteca en despeses corrents i és una obligació de tota Administració pública garantir l'eficiència en l'ús dels recursos.

El document

Conté les parts següents:

1) **Presentació general:** introducció, reglament i pla estratègic de la BUC, història general de les col·leccions de la BUC, principis generals de la gestió i del desenvolupament de les col·leccions i els aspectes econòmics de les col·leccions

2) **Adquisicions:** agents de la selecció, criteris generals, recursos electrònics, bescanvi de publicacions, donacions, subministrament de documents i préstec interbibliotecari

3) **Gestió de les col·leccions:** avaluació de la col·lecció, planificació de les col·leccions política de proveïdors, gestió bibliotecària i administrativa de les adquisicions, organització, descripció i informació de la col·lecció, preservació, expurgació.

3.1.3. Avaluació de la col·lecció

Una vegada es disposa d'una política de desenvolupament definida i, per tant, se sap quina informació i documentació és pertinent, quina informació es vol i s'ha de tenir, i també se sap en quins formats, quantitats, idiomes, etc., es pot iniciar l'avaluació de la col·lecció que en facilitarà una radiografia i marcarà la política d'adquisicions juntament amb la política de desenvolupament de la col·lecció.

Els objectius principals d'una avaluació de la col·lecció són:

- **Identificar punts forts i febles de la col·lecció en relació amb les matèries o formats definits.** Un dels fruits principals de tota avaluació és la identificació de matèries de les quals manca fons o no n'hi ha. Aquesta identificació orientarà les adquisicions i l'assignació pressupostària per a determinades matèries. Els formats també seran importants però sempre en relació amb les matèries.
- **Identificar materials que necessiten ser reemplaçats o materials per a la desselecció.** Normalment, un dels objectius de l'avaluació és identificar documents amb continguts obsolets i que, per tant, s'han de retirar de circulació. Per exemple, en tecnologia es considera que un document és o pot ser ja obsolet després de cinc anys d'editar-se. I també documents que pertanyen a una línia temàtica no vigent i, per tant, poden ser retirats.

El reemplaçament per deteriorament físic no ha de ser objectiu d'una avaluació. La biblioteca ha de tenir establerts mecanismes per a detectar i anar reemplaçant, arreglant o llençant la documentació que ha tingut un deteriorament físic i encara interessa.

- **Determinar la qualitat de la col·lecció.** Aquest és un objectiu interessant però de difícil aplicació. Caldrà definir prèviament quins són els criteris que identifiquen la qualitat de la col·lecció. Una col·lecció de qualitat pot ser la que ajuda a assolir els objectius de l'organització, la que té tots els llibres de referència, la que té la millor satisfacció dels investigadors.

Qualsevol de les opcions s'ha de poder comprovar, i sovint caldrà combinar diferents elements: % de la col·lecció que es troba dins de bibliografies selectives, satisfacció dels usuaris, grau d'excel·lència dels alumnes d'una universitat, etc.

Relacionar la satisfacció dels usuaris amb la qualitat de la col·lecció no és sempre adient. En alguns casos, les col·leccions preferides pels usuaris no són les que ajuden a assolir els objectius de l'organització i, per tant, no haurien de ser tingudes en compte, però a vegades es dona preferència a la satisfacció. És el cas d'algunes biblioteques universitàries que mantenen línies temàtiques properes a l'oci que no estan relacionades amb els objectius docents perquè són satisfactòries per als usuaris.

Per a portar a terme una avaluació de la col·lecció, hi ha bàsicament dues metodologies: l'avaluació centrada en l'usuari i l'avaluació centrada en la col·lecció. L'avaluació ideal surt d'una combinació de les dues metodologies, i el pes de cadascuna en l'avaluació final dependrà del tipus de biblioteca (sens dubte, el pes de l'avaluació centrada en l'**usuari** o en la **col·lecció** no serà igual en una biblioteca especialitzada d'un laboratori que en una de pública o en una d'universitària).

1) L'avaluació centrada en l'usuari

Aquesta avaluació es basa, sobretot, en l'ús de la col·lecció i també s'anomena *avaluació centrada en la utilització*.

Al seu inici, va ser impulsada especialment per bibliotecaris nord-americans, és la més desenvolupada i la que més s'utilitza, en part perquè és més fàcil de portar a terme.

És una avaluació bàsicament quantitativa, basada en la relació de les dades del servei de préstec amb altres dades. És una metodologia que ha guanyat pes des que la majoria de les biblioteques tenen programes de gestió automatitzats i moltes dades es poden extreure amb poques operacions informàtiques.

És una avaluació bàsicament quantitativa, basada en la relació de les dades del servei de préstec amb altres dades. És una metodologia que ha guanyat pes des que la majoria de les biblioteques tenen programes de gestió automatitzats i moltes dades es poden extreure amb poques operacions informàtiques.

Proposta d'indicadors (Calenge, 2008)

- **Taxa de rotació.** S'obté de la divisió del nombre de préstecs d'un any pel nombre de documents que són prestables aquell mateix any. És difícil establir una taxa de rotació ideal perquè pot variar molt depenent del tipus de biblioteca.
- **Taxa de fons actius.** S'obté de la divisió del total de documents que hagin tingut un mínim de dotze préstecs en un any pel nombre de documents que són prestables aquell mateix any, el resultat multiplicat per cent dona un percentatge.
- **Freqüència de préstec d'una temàtica.** Cal establir una sèrie d'àrees temàtiques i analitzar el % de préstec de cada àrea. Una àrea amb una freqüència baixa pot indicar que la matèria ja no és pertinent per als nostres usuaris o que els documents que cobreixen la matèria són obsolets o poc interessants.
- **Taxa de rotació d'una matèria.** S'obté de la divisió del nombre de títols prestats d'una matèria amb el nombre de llibres prestables d'aquella matèria. El resultat ens pot indicar el grau de qualitat i utilitat de la línia temàtica.
- **Relació de llibres que rarament són usats.** Si els llibres rarament usats responen a compres recents, cal revisar de manera immediata la política de desenvolupament i els criteris de selecció, i la política de difusió. Si són antics poden ser objecte d'una desselecció, si estan en accés obert es poden passar a accés tancat.

2) Avaluació centrada en la col·lecció

L'objectiu d'aquesta avaluació és verificar l'adequació de la col·lecció (i, per tant, dels seus continguts) a l'àrea de coneixement que cobreix.

Les tècniques basades en la col·lecció examinen el contingut i les característiques dels recursos documentals per a determinar si hi ha prou volum, si l'edat dels documents és adequada, si l'abast i la profunditat de la col·lecció són correctes, etc.

La proposta que es presenta a continuació està també basada en indicadors de Calenge (2008). Els indicadors d'aquest tipus d'avaluació són, bàsicament, de caire qualitatiu.

- % o nombre de títols que falten respecte a una bibliografia de referència "essencial".
- Ideal per a detectar carències i desajustaments.
- Informe d'un expert sobre la qualitat de la col·lecció, la distribució, etc.
- Normalment, aquests informes també es basen en una bibliografia essencial.
- Anàlisi per segments o matèries del nombre de volums en relació amb els interessos dels usuaris, les línies d'investigació, els plans docents per a poder valorar l'equilibri de la col·lecció.
- Edat mitjana de la col·lecció. El càlcul de l'edat s'obté de l'operació de restar l'any en què es fa l'avaluació i l'any de mitjana que ha sortit. Per exemple, si es fa una avaluació el 2010 i la mitjana d'any d'edició que s'obté és el 1999, la col·lecció té una edat mitjana d'onze anys. L'edat acceptable dependrà de la matèria, per exemple, en tecnologia i informàtica més de deu anys és un resultat deficient.
- Relacionar el nombre de volums d'una matèria (no obsolets) amb el nombre d'usuaris potencials o reals.

3.1.4. Deseleccionar

Deseleccionar¹ és un procés més de la gestió de la col·lecció que consisteix a desfer-se dels materials obsolets.

S'ha esmentat que una bona política de desenvolupament de la col·lecció marcarà les matèries que interessin i, per tant, com a contraposició les matèries que no interessin, i s'ha vist que un dels objectius de l'avaluació és identificar materials susceptibles de ser retirats de circulació o reemplaçats per noves edicions; per tant, la deselecció és un procés que s'ha d'integrar dins l'avaluació de les col·leccions i portar a terme periòdicament de manera sistemàtica.

Model Conspectus

Aquesta avaluació és recomanable fer-la per comparació a un model extern. En cas que interessi desenvolupar aquest tipus d'avaluació, cal aprofundir en el coneixement del model Conspectus recomanat per la IFLA.

Lectures recomanades

"Guidelines for a Collection development policy using the Conspectus model. IFLA 2000". Mètode desenvolupat pel Research Libraries Group dels Estats Units, permet comparar col·leccions entre biblioteques a partir de diferents paràmetres. [19/01/2011]

Calenge, Bertrand (2008). *Bibliothèques et politiques documentaires a l'heure d'internet* (capítol II, pàg. 29-68). París: Editions du Cercle de la Librairie.

⁽¹⁾La literatura professional sol parlar d'"esporgar", aquí parlarem de deseleccionar.

Tot i així, per la dificultat que comporta aquesta tasca, especialment quan s'han acumulat molts fons obsolets o no pertinents, s'ha cregut convenient dedicar-li unes línies a part.

La missió de les biblioteques, excepte la de les biblioteques nacionals, no és conservar sinó donar informació i bona part dels fons –amb el temps– són obsolets, podem dir que la major part dels fons de les biblioteques tenen una naturalesa caduca.

Els bibliotecaris en són conscients però a molts els costa enormement desfer-se de part de les seves col·leccions, probablement perquè durant molts anys, el model bibliotecari –si més no el català, però també el de molts altres països– va entendre la biblioteca com un lloc d'acumulació de documents independentment del seu ús.

La professora Aurora Vall Casas té diversos escrits sobre el tema. Per a ampliar el tema, nosaltres ens centrarem en un article seu de l'any 2006. Tot i que gran part de l'article fa referència a les biblioteques públiques, fa recomanacions molt extrapolables a altres tipus de biblioteques.

Vall fa referència al marc normatiu de Catalunya, que no reproduïm ja que cada país té el seu. Pel que fa a la normativa recomana: *Guia per a la revisió de col·leccions de biblioteca: preservació, emmagatzematge i retirada*. American Library Association (1999).

I també els documents següents: Bibliothèque Municipale de Reims. *Guide du désherbage*.

Bibliothèque universitaire Paris 8. (2001). *Quelques règles pour le désherbage, la relégation et l'élimination des ouvrages*.

La seva proposta de pla d'actuació fa referència a set fases:

1) **Anàlisi de les necessitats**. Per a portar-la a terme recomana fer-se tres preguntes: per què hem d'esporgar?, què volem esporgar? i per a quins usuaris esporguem? Les respostes donaran molta informació i permetran anar completant les fases següents.

2) **Estudi de viabilitat**. De quins mitjans disposa el centre per a dur a terme el projecte, quines dades es poden obtenir de les col·leccions, de quina organització es disposa.

3) **Solucions tècniques**. Les divideix en quatre grups:

a) **materials**. Ampliació d'instal·lacions, dipòsits interns, dipòsits externs, eliminació, etc.

Lectura recomanada

Vall Casas, Aurora (2006). "Esporgar: per què, com i quan". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació* (juny, núm. 16). <<http://www.ub.edu/bid/16vall.htm>> [data de consulta: 16 de setembre de 2010].

b) criteris qualitius. Els més utilitzats són l'adequació a la política d'adquisicions, manca de mèrit del document, manca d'actualitat de la informació del document (edat), accessibilitat de la informació (nivell de la informació o llengua).

c) criteris de redundància. Política respecte a les diferents edicions d'un mateix document o amb documents amb continguts molt similars.

d) criteris objectius. Edat del llibre, dades de préstec.

4) Solucions organitzatives. Mètode de treball. A vegades, un criteri objectiu d'una temàtica obsoleta pot permetre esportar un bloc sencer a partir d'una signatura concreta, sovint cal optar per la revisió sistemàtica de la col·lecció.

5) Organització pràctica. Cal planificar qui ho farà, on, quan, etc. Cal informar tot el personal i també els usuaris.

6) Avaluació dels resultats. Caldrà recollir una sèrie de dades per a poder avaluar l'acció: nombre de documents eliminats o retirats de circulació, recursos, etc.

7) Anàlisi específica per tipologia documental o per temàtica. En alguns casos es porta a terme una actuació específica en una determinada tipologia documental o matèria. És evident el cas de la revisió de formats multimèdia o matèries que experimenten canvis i cal retirar llibres anteriors a una determinada data (per exemple: geografia política).

3.1.5. Selecció

El pas següent a la definició de la política de desenvolupament de la col·lecció i a l'avaluació que ens hauran proporcionat informació sobre l'ús de la col·lecció, sobre l'equilibri entre les diferents matèries, qualitat, etc., sobre les mancances... és el procés d'adquisicions, procés que cal iniciar amb la tasca de selecció.

La selecció és el procés que cal portar a terme per a triar i identificar els documents, en qualsevol format, que es volen incorporar a la col·lecció.

Els criteris que han de guiar tot el procés de selecció estan marcats per la **política de desenvolupament de la col·lecció**. Recordem-ne alguns dels més importants: matèries pertinents, àmbits geogràfics, llengües que poden llegir els nostres usuaris, formats, quantitat d'exemplars, etc.

Pot quedar algun criteri que no formi part de la política de desenvolupament de la col·lecció, i que calgui tenir en compte en el moment de la selecció, com per exemple, el preu. El qual pot condicionar la incorporació d'un document al nostre fons però no hauria de ser un element de la política de desenvolupament.

Eines i fonts de suport a la selecció

Hi ha moltes eines que ajuden a fer una bona selecció, es presenten les més habituals.

1) Catàlegs d'editorials, de llibreters, bibliografies comercials

Abans de l'explosió d'internet eren una de les eines més utilitzades. Encara són útils, la majoria són electrònics –bases de dades en línia–, pocs editen en paper. Tot i la utilitat, cal no oblidar que els catàlegs de proveïdors són eines de publicitat d'empreses privades.

Dins els catàlegs comercials, cal destacar les bases de dades de l'ISBN que tots els països mantenen. L'espanyola conté les referències bibliogràfiques dels llibres editats des de l'any 1972 estiguin disponibles o no.

2) Bibliografies especialitzades

És relativament fàcil localitzar bibliografies especialitzades de qualsevol tema, sovint les editen organismes professionals, universitats, grups de recerca, etc.

Moltes es poden trobar en format digital i accessibles a internet, tot i que algunes mantenen la versió en paper.

Aquestes bibliografies poden ser molt importants en el moment de creació d'una col·lecció i també per a l'avaluació centrada en les col·leccions.

3) Bibliografies nacionals

Elaborades per les biblioteques nacionals a partir dels llibres rebuts per dipòsit legal. Actualment, moltes són consultables només per mitjà dels seu catàlegs.

4) Programacions acadèmiques

Les bibliografies de les programacions acadèmiques són una font rica i imprescindible per a les biblioteques d'ensenyament superior. Normalment, els documents que en formen part són o haurien de ser adquirits de manera sistemàtica per les seves biblioteques.

5) Publicacions acadèmiques i publicacions d'associacions professionals

Exemple

Un bon exemple és la *International Bibliography of the Social Sciences (IBSS)* que cobreix els temes d'antropologia, economia, política o sociologia, s'edita en format digital i també imprès. La IBSS va ser fundada per la Economic and Social Research Council (ESRC) i s'edita amb el suport de la London School of Economics and Political Science (LSE) des de 1989. [Data de consulta: 22 de maig de 2010].

Exemple

Per exemple, així ho fan la Biblioteca Nacional de Catalunya i la Biblioteca Nacional de França tot i que algunes biblioteques nacionals continuen editant publicacions mensuals o anuals en format paper, per exemple, la British Library i la Biblioteca Nacional d'Espanya.

Moltes publicacions porten ressenyes de publicacions recents. Malgrat el retard poden ser una font interessant sobretot en temes nous dels quals es tingui poc coneixement, tot i que quan s'editen, els llibres que ressenyen ja no són una novetat.

6) Peticions dels usuaris (desiderates)

Si són pertinents (i la pertinença la marca la política de desenvolupament de la col·lecció) són una font rica i important perquè en principi són compres clarament orientades a l'usuari.

7) Selecció del llibreter de confiança

Aquesta opció comporta l'elaboració prèvia d'un perfil o més d'un. Cada perfil identifica una matèria i una sèrie de criteris: idioma o idiomes dels documents, l'àrea geogràfica, etc.

Una vegada elaborat el perfil i provat, el llibreter pot enviar directament totes les novetats que responen al perfil establert fins i tot directament catalogades (si és un servei que ofereix).

És una opció molt recomanable, permet tenir les novetats a la biblioteca pocs dies després que surtin al mercat i estalvia moltes hores de feina als bibliotecaris.

8) Webs d'associacions, col·lectius, portals

Cada vegada hi ha més documents que no s'editen mitjançant les editorials i que, per tant, no són identificables per mitjà dels canals i eines que s'han utilitzat des de fa molts anys i encara s'utilitzen.

Centres de recerca, museus, biblioteques, organitzacions no governamentals, departaments de l'administració, etc., elaboren documents en format digital que poden ser adients, interessants i fins i tot molt importants per a les col·leccions d'una biblioteca i no es poden localitzar per cap dels canals anteriors.

Les biblioteques han d'identificar els centres i organismes que elaboren informació digital d'interès per a les seves col·leccions, consultar-los sistemàticament o crear una alerta. Les biblioteques hauran de guardar els documents en els seus dipòsits i donar-los el mateix tractament que un altre document.

9) Portals de revistes

Exemple

Per exemple, una biblioteca especialitzada en literatura catalana, pot pactar que vol totes les novetats de novel·la catalana que surtin al mercat. És un perfil concís sense fissures i que, per tant, el llibreter li pot servir directament.

Els darrers anys, el model d'edició i distribució de les revistes ha experimentat un canvi, especialment pel que fa a les revistes acadèmiques digitals. Abadal (2006) marca tres elements clau d'aquest canvi radical: el creixement de la distribució en format digital, la concentració dels títols en portals i la distribució en Open Acces, i recomana tenir presents les eines següents:

- *Scholarly electronic publishing bibliography* de Charles Bailey, el directori més complet de revistes electròniques.
- Scencedirect d'Elsevier amb 1.800 títols, tot i que es presenta com a multidisciplinari està orientat principalment a la medicina, ciència i tecnologia.
- Metapress d'Ebso. Reuneix uns 3.000 títols de diferents matèries de 60 editors diferents.
- SciELO. Scientific Electronic Library Online. Portal de revistes llatinoamericanes de l'àmbit de les ciències de la salut. És una iniciativa de FAPESP (Fundació de Suport a la Investigació de l'Estat de São Paulo) i de BIREME (Centre Llatinoamericà i del Carib d'Informació en Ciències de la Salut) a l'actualitat hi participen: l'Argentina, el Brasil, Xile, Colòmbia, Cuba, Espanya, Portugal i Veneçuela.
- PubMed Central de Medicina. Portal creat per la US National Library of Medicine l'any 2000.

3.2. Gestió de les adquisicions

Després de la selecció es pot procedir a l'adquisició. La gestió de les adquisicions es presenta en tres apartats: sistemes d'adquisició, proveïdors i procediment administratiu.

3.2.1. Sistemes d'adquisició

El creixement de les col·leccions s'ha produït i es produeix –des de fa molts anys– sobretot, per mitjà del **procediment de compra**, tot i que els **donatiu** també han estat i poden ser rellevants.

Tenim, però, un nou fenomen que hem de preveure, el dels **documents d'accés obert**, alguns professionals creuen que cal considerar-los com una adquisició i altres no ho veuen tan clar, és un tema que té moltes variables que s'han de tenir en compte i se li dedica una secció a l'apartat de serveis.

Hi ha, també, altres vies d'entrada que cal tenir en compte: els **documents de producció pròpia de les organitzacions en format digital** que en determinades biblioteques representen ja un volum considerable i els **documents digitals que les biblioteques es baixen directament d'internet**.

Hi ha també el **dipòsit legal**, modalitat exclusiva de les biblioteques nacionals i que no tractarem.

Compra

És el procediment més usual, es fa per mitjà de proveïdors que comprenen des de les llibreries, agències de subscripcions, botigues de música i audiovisuals, etc. La tria dels proveïdors és un element important i per això se li dedica un apartat. Fins fa pocs anys, la compra implicava un document físic, actualment pot ser digital o podem pagar només pel dret a consultar-lo en línia. Hi ha bibliotecaris que consideren que el pagament per l'accés a certa informació no ha de ser considerat una compra, sinó un servei. La diferència entre considerar-ho compra o servei afecta bàsicament la partida pressupostària en què s'adjudica.

Donatiu

Sovint, les biblioteques reben peticions de persones que volen donar documents propis o que han heretat, altres vegades els usuaris volen dipositar a la biblioteca publicacions finançades per ells mateixos, o també es reben, sense ni demanar-ho, publicacions d'organismes oficials, tot i que la crisi ha fet baixar molt aquesta modalitat.

Qualsevol document que s'ingressi per la modalitat de donatiu ha de passar el mateix filtre de selecció que la resta. Acceptar donatius que no interessin fa augmentar el nombre de volums que té la biblioteca però fa baixar la qualitat de la col·lecció i redueix l'eficiència ja que es dediquen hores a processar un material que no és adient.

Els professionals algunes vegades es poden sentir pressionats a acceptar donatius perquè no és fàcil dir que no a determinades persones, perquè són gratuïts (error, res és gratuït) o perquè dins un donatiu hi ha alguns llibres que sí que interessin. En tots aquests casos, tenir la política de desenvolupament publicada al web serà de gran ajuda. És molt important que quan s'acceptin donatius, si no s'ha fet una tria acurada abans, s'acordi per escrit i signat que tots els llibres que no interessin (per la temàtica, per ser duplicats, per obsolets...) no s'ingressaran i podran ser enviats a altres biblioteques o llençats.

Intercanvi

Aquesta modalitat actualment gairebé no s'utilitza encara que fa vint anys era un procediment força usual especialment per a les publicacions periòdiques. Consisteix a intercanviar les publicacions de la mateixa institució amb

les publicacions d'una altra institució. Aquest procediment només és possible si l'organització a la qual pertany la biblioteca té una línia de publicacions o edita una revista. És un procediment que pot resultar poc eficaç i eficient, ja que no és fàcil que les publicacions d'una altra organització siguin realment pertinents per a la pròpia col·lecció. Com passa amb els donatius si no es filtren bé, requereixen una dedicació en hores de catalogació i procés físic o digital que no té sentit.

Documents digitals d'accés obert a la Xarxa

Probablement pel que fa a les biblioteques, podem distingir tres grans grups en relació amb aquest tipus de documentació:

- 1) La producció pròpia d'institucions acadèmiques - científiques que normalment s'organitzen i preserven en dipòsits institucionals i, per tant, no cal baixar-se d'internet però que pot interessar catalogar com a recurs extern.
- 2) Els documents d'institucions més petites dels quals no hi ha la certesa de preservació i la biblioteca es baixa el document, caldrà catalogar-lo i guardar-lo en un repositori propi.
- 3) Els grans portals d'accés obert fruit del moviment internacional Open Access. Aquestes portals ofereixen milers de documents que les biblioteques normalment no es plantegen catalogar sinó oferir com a recursos externs a tenir en compte per mitjà dels seus portals.

3.2.2. Els proveïdors

A l'hora de triar els proveïdors caldrà valorar una sèrie de factors:

1) Especialitat

Hi ha proveïdors especialitzats en àmbits temàtics i en "formats". Si hi ha un proveïdor especialitzat en la matèria del centre és interessant contactar-hi, ja que normalment ofereixen un millor servei. No tots els àmbits tenen llibreries especialitzades, però a totes les ciutats grans es poden trobar llibreries especialitzades en llibre científicotècnic, en humanitats, en dret, en viatges, en llibre infantil i juvenil, en psicologia; i grans llibreries que cobreixen tots els àmbits però que destaquen per sobre les altres en algun àmbit.

El mercat és cada vegada menys local i més nacional i fins i tot internacional ja que internet ha obert tot un món de serveis a distància que les biblioteques poden aprofitar.

Vegeu també

S'amplia la informació a l'apartat 4.4. "Biblioteques digitals, repositoris, portals bibliotecaris i el moviment Open Access".

Després, hi ha proveïdors més especialitzats en format o tipologia. Un exemple són els proveïdors de publicacions periòdiques, el model empresarial d'aquest negoci ha canviat molt els darrers anys. Inicialment les biblioteques feien subscripcions directes (un pagament per revista i, a més, amb transferències a l'estranger), a partir dels anys 90 van prendre força les agències de subscripcions (un sol interlocutor, un sol pagament, augment de l'eficiència). I a partir del segle XXI van prenent força els portals o de les mateixes editorials o d'algun intermediari.

Vegeu també

Vegeu l'apartat 3.1.5.1. "Eines i fonts de suport a la selecció".

També és interessant plantejar-se un proveïdor especialitzat per a la música i els documents audiovisuals (pel·lícules, CD de música, partitures...).

2) Temps de lliurament

Els terminis de lliurament de les comandes poden ser decisius a l'hora de treballar amb un proveïdor. Els terminis són diferents per a les peticions de llibres o documents nacionals que per als estrangers. A vegades, pot ser interessant disposar d'un proveïdor nacional per al mercat editorial nacional i d'un proveïdor internacional per a les edicions d'aquest àmbit.

3) Preu

Hi ha proveïdors que carreguen més comissió que altres, encara que cal valorar els serveis de valor afegit que ofereix cada proveïdor.

4) Serveis de valor afegit

Sovint, els serveis de valor afegit són pactats pels consorcis o xarxes amb una sèrie de proveïdors. A Catalunya, per exemple, la Xarxa de Biblioteques de la Diputació, el CBUC i la Biblioteca de Catalunya van pactar fa temps amb una sèrie de proveïdors uns serveis de valor afegits –catalogació, procés físic– que representen un guany molt important per a les biblioteques que se'n poden aprofitar. Si la biblioteca pertany a una xarxa o un consorci segur que podrà gaudir de serveis de valor afegit, sinó caldrà pactar-los individualment i si la despesa és petita el marge de negociació també ho serà.

5) Orientació al client

És evident que un dels factors més importants és l'orientació al client i l'experiència mostra que hi ha diferències prou importants. L'orientació al client es demostra, sobretot, en la flexibilitat en els processos i l'adaptabilitat a les necessitats del client.

Aquest factor és difícil de valorar *a priori* i només es pot valorar a partir de l'experiència ja que lògicament tots els proveïdors d'entrada manifesten treballar amb qualitat de servei i orientació al client.

3.2.3. Propietat enfront d'accés

Com hem avançat a l'inici d'aquest apartat, les biblioteques s'estan movent de la propietat dels documents a l'accés. L'àmbit en què l'accés enfront de la propietat està creixent més és en les publicacions periòdiques científiques ja que són les que més s'editen en format digital.

Aquest canvi del qual s'ha parlat a l'apartat dels proveïdors està marcat pel creixement de la distribució en format digital, la concentració dels títols en portals i la distribució en Open Acces.

L'edició digital del llibre científic està augmentant però no ha assolit el mateix nivell que les revistes.

Una característica nova del pagament per accés és que les biblioteques ja no paguen per una o dues subscripcions, sinó que contracten **licències i paquets tancats**.

- Respecte a les **licències**, el cost de l'accés als recursos electrònics està relacionat amb el nombre d'accessos que es vulguin tenir simultanis i també amb el volum d'informació que es baixa. Les biblioteques paguen un cost diferent segons el nombre d'accessos que es contracten, i la decisió no és fàcil: quantes persones de mitjana hi voldran accedir a la vegada?, quin nivell d'èxit es vol garantir en les connexions?, quin risc es vol córrer? El cost de les licències no és gens menyspreable i cal trobar una bona relació qualitat-preu. En aquest nou entorn, a més, cal negociar i preveure la possibilitat d'arxivar la informació quan es deixi de pagar l'accés. Les licències no permeten baixades massives d'informació.

Exemple

Possibilitat de comandes urgents, de fer pressupostos amb certa urgència, de facturar per partides o per capítols, de comprar un document a internet quan la mateixa organització no ho permet o fer arribar excepcionalment un llibre urgent encara que els suposi anar-lo a buscar a l'editorial, etc.

Exemple

En el cas de les revistes de pagament (més endavant parlarem del moviment de revistes d'accés obert) un exemple de la concentració de títols en portals és l'editorial Elsevier que va absorbir Academic Press, North Hollans, Pergamon i Harcourt Health Sciences, i comercialitza mitjançant el seu web més de 1.800 títols.

Exemple

La UPC al seu web informa de quins usos estan permesos en cada recurs electrònic segons la licència contractada <http://biblioteca.upc.edu/content/sepi-taula-licencies#1>. És una bona pràctica.

- Respecte als **paquets**, els proveïdors tendeixen a oferir grans acords –Frazier (2005) els va batejar amb el nom del Big Deal– de paquets tancats. Les editorials han augmentat els preus de les subscripcions individuals, amb la qual cosa han forçat les biblioteques a comprar els paquets. Aquests paquets només són assumibles per grans biblioteques o xarxes i ofereixen recursos, revistes, documents que en principi les biblioteques no tenien subscrits i que no són clau, però no hi ha gaire marge de maniobra. Els centres petits tenen poques possibilitats de negociar i la necessitat de fer compres consorciades creix.

Observació

Cal també remarcar que el procediment de "compra" d'aquesta nova modalitat és molt més complex. Si fins ara es feien comandes que generaven bàsicament albarans i factures, ara el professional es troba davant contractes, força complexos, escrits en anglès amb argot legal que, a més, pot fer referència a la legislació d'un país que no és el propi.

3.2.4. Procediment administratiu de les adquisicions

El procés de les adquisicions, deixant de banda la contractació de llicències per a l'accés a documentació electrònica, suposa l'elaboració d'un conjunt de tasques de caràcter eminentment administratiu. El primer que cal plantejar-se és si per volum podem passar amb un sistema bàsicament manual o hem de tenir o necessitem un sistema automatitzat el qual pot estar integrat dins el sistema de gestió de biblioteques (SGB) o ser independent.

La decisió té molt a veure amb el volum d'adquisicions que cal portar a terme. No és el mateix comprar anualment 500 documents que 1.500 o 3.000.

La direcció de la biblioteca i el personal d'adquisicions han de valorar els recursos humans disponibles, el temps del procés en cada sistema, els avantatges i inconvenients per a poder prendre una decisió.

En tots dos casos, el procés s'inicia amb una relació de documents (llibres, revistes, DVD, discos, recursos electrònics, etc.) que han estat seleccionats per a ser comprats.

Hi ha dues tasques que sovint es fan dins el procés de selecció però que cal assegurar-se que s'han dut a terme:

- la comprovació de si els documents es tenen i, en cas que sigui així, si el que es vol és comprar un duplicat, i que
- les dades que hi ha a la "fitxa de sol·licitud" permetin al proveïdor servir el document que es vol (edició, llengua, tipus de tapa) i no un de semblant.

Respecte a les dades que s'han d'enviar al proveïdor, la literatura professional està plena de fitxes model (un exemple el podeu trobar al llibre de Chapman citat a la bibliografia) és recomanable no copiar-les de manera sistemàtica i adaptar-les a la realitat i als recursos de què es disposin (és important pensar en criteris d'eficiència). Les fitxes més completes solen tenir els camps següents:

autor, títol, editorial, any, edició, ISBN, preu, sol·licitant. El preu, per exemple, és un element que no sempre és necessari ja que aconseguir-lo requereix un temps prou important i es pot pactar amb el proveïdor que per sota un preu determinat envii la comanda i per sobre el cost pactat avisi per a poder valorar la compra. També es pot obviar en determinades situacions l'ISBN. És preferible un nombre petit d'errors al fet que cada sol·licitud representi un temps molt elevat, és adequat establir un marge d'error acceptable que depenent del pressupost pot ser d'entre el 0,5% i el 2%, per a incrementar l'eficiència del procés d'adquisicions.

Una vegada es té una relació de documents validada, cal elegir el proveïdor o proveïdors a qui es demanaran els documents. L'elecció del proveïdor pot dependre de la matèria, de la urgència, del format, etc.

Quan els documents arribin, caldrà comprovar que s'han demanat, marcar-los a les fitxes o a la base de dades, i passar-los ràpidament a catalogació i al procés físic o digital. Per a tancar el procés, caldrà tramitar la factura segons els procediments de l'organització.

Resum del procés:

- Comprovació de les sol·licituds al catàleg
- Revisar dades de la sol·licitud, si no n'hi ha prou, s'han de completar
- Fitxa de sol·licitud
- Relació de sol·licituds o execució d'un fitxer
- Enviament de les sol·licituds
- Entrega i recepció del material
- Tramitació de factures

3.2.5. Consideracions financeres

De manera molt generalitzada, els pressupostos de les biblioteques no depenen dels ingressos derivats del mateix treball sinó de partides econòmiques de l'**Administració pública** o de les organitzacions a les quals pertanyen. Aquest fet pot comportar canvis significatius d'un any a l'altre i cal tenir-ho present, perquè el marge de maniobra davant d'una retallada sol ser molt petit.

És important no tenir hipotecat una part gaire important dels recursos econòmics en subscripcions de revistes ja que el fet de tallar les subscripcions un any o dos perjudica enormement l'equilibri i la qualitat de la col·lecció. Si bé l'escalada de preus que van experimentar les publicacions periòdiques sembla estancada (cal recordar que segons un estudi de l'ARL del 1986 al 2002 l'augment del preu va ser d'un 227%, mentre que la inflació va augmentar un 64%), ara les biblioteques s'han d'enfrontar al canvi de distribució i edició d'aquest format que ja hem comentat (pagar per accés i per nombre de llicèn-

cies, i comprar paquets tancats i no títols solts) i aquest canvi també suposa un augment dels preus. I a més, si s'han de rescindir els contractes, la biblioteca fàcilment es pot quedar sense res: ni accés ni continguts digitals.

Normalment, les biblioteques de titularitat pública gestionen directament dos tipus de pressupost: **capítol VI** (inversions) en què s'imputen les adquisicions dels fons documentals i **capítol II** (serveis i manteniment) en què se solen imputar els contractes de manteniment, serveis externs, material fungible. No és clar sempre en quina partida cal imputar les llicències d'accés a portals sobretot si el que queda quan s'acaba el contracte no són continguts digitals als mateixos repositoris.

Un altre tema financer que s'ha de tenir en compte és el **tancament dels pressupostos** ja que traspasar partides d'un any a un altre no sempre és fàcil i seria ideal que no hi haguessin comandes pendents a final d'any, però això no sempre és possible. Cal tenir-ho en compte en el moment de tancament de l'exercici econòmic i trobar la manera de traspasar les comandes al pressupost de l'any següent.

3.3. Bibliografia

Agee, J. (2007). *Acquisitions go global: an introduction to library collection management in the 21st century*. Oxford: Chandos Publishing.

Calenge, B. (2008). *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'internet* (capítol II, pàg. 29-68). París: Editions du Cercle de la Librairie.

Chapman, L. (2008). *Managing acquisitions in library and information services*. Londres: Facet Publishing.

Frazier, K. (2005). *What's the big deal*. *The serials librarian* (vol. 48, núm. 12, pàg. 49-59).

IFLA 2001. "Guidelines for a Collection development policy using the Conceptus model". [Data de consulta: 19 de gener de 2011].

Térmens Graells, M. (2007). *Els consorcis de biblioteques i les adquisicions per paquets dins la cooperació bibliotecària en l'era digital. Consorcis i adquisicions de revistes a les biblioteques universitàries catalanes* (capítol 2). Tesi doctoral UB.

Vall Casas, A. (2006). "Esporgar: per què, com i quan". *A: BiD: textos universitaris de biblioeconomia i documentació* (juny, núm. 16). [Data de consulta: 16 de setembre de 2010].

4. Procés de la informació

El procés següent a l'adquisició de la documentació i la informació que ingressa en una biblioteca és la **descripció**, però aquesta sovint estarà condicionada pel sistema de gestió de biblioteques (SGB a partir d'ara) implantat i és per aquesta raó que presentem el tema dels SGB en primer lloc.

4.1. Sistemes de gestió de Biblioteques (SGB)

"Els sistemes de gestió de biblioteques cal entendre'ls com l'aplicació o conjunt d'aplicacions integrats partint dels quals es gestiona un fons documental, són l'espina dorsal d'una biblioteca. Permeten la catalogació i classificació del fons –tant físic com digital–, són l'eina base de cerca i consulta –tant del personal com dels usuaris–, i l'eina de gestió amb què s'automatitzen els processos relacionats amb els serveis principals que ofereix la biblioteca".

Barragan i Russo, 2006.

Sigui quina sigui la mida de la biblioteca, avui en ple segle XXI cap bibliotecari no pot, ni ha de concebre que la seva col·lecció es pugui gestionar sense un SGB.

Hi ha solucions i propostes adients a totes les mides. Els SGB estan en un moment de maduresa inqüestionable, Pace (2004) diu que triar un SGB és com llogar un cotxe: tots fan exactament el mateix, i això fa que els venedors busquin noves maneres de diferenciar-se (o pel manteniment o pels productes addicionals), potser Pace (2004) exagera i no tots fan exactament el mateix però a partir d'un cert nivell, és veritat que les diferències són mínimes.

En el moment de la selecció d'un SGB, caldrà redactar un document dels requisits funcionals (què es vol que faci el sistema, quines funcions, quins estàndards ha de complir...).

Segons Barragan i Russo (2006), cal plantejar-se la selecció d'un SGB com una qüestió estratègica ja que un canvi de sistema o implantació per primera vegada incideix en molts departaments de l'organització i acostuma a portar en si mateix modificacions en els processos i fluxos de treball i aquests incideixen en l'eficàcia i eficiència dels serveis.

Les mateixes autores plantegen la necessitat de tenir clars tres compromisos o garanties en la tria d'un SGB:

1) La **propietat de les dades** que gestiona el SGB. S'ha de poder accedir a totes les dades sense intervenció del fabricant o distribuïdor.

2) **Independència tecnològica.** La biblioteca ha de poder continuar treballant si el fabricant o el distribuïdor desapareix o deixa de desenvolupar el producte.

3) Les limitacions tecnològiques d'un SGB no eximeixen la biblioteca o la seva institució de complir les seves **responsabilitats o obligacions legals.**

Programa en ús

Cal afegir un altre element en la tria. Cal que el programa funcioni a ple rendiment i es puguin visitar biblioteques que l'estiguin utilitzant, probablement a alguns els pot semblar una recomanació sobrerera però no ho és, més d'una biblioteca ha confiat en programes de desenvolupament a causa de la credibilitat de l'empresa i fusions empresarials posteriors han estroncat el desenvolupament del nou producte, amb la qual cosa s'han produït situacions difícils de resoldre, que, a més, tenen un cost en recursos humans i econòmics difícils de justificar.

Respecte al procediment per a procedir a l'avaluació, Barragan i Russo (2006) remarquen la importància d'una identificació de necessitats. Si és un canvi de sistema, cal saber amb precisió què es vol solucionar, què es vol millorar, què no es vol perdre. Cal determinar els projectes o serveis que estan relacionats i concretar com es veuran afectats. I el més important és la redacció dels requisits funcionals que no han de perdre mai de vista que el canvi ha de contribuir als objectius estratègics de la institució.

Remarquen que hi ha cinc fases que necessiten el seu temps i que no es poden saltar.

- 1) Fase d'estudi i definició
- 2) Fase d'adquisició o desenvolupament
- 3) Fase d'implantació i integració
- 4) Fase de formació
- 5) Fase de suport i manteniment

Respecte al plec dels requisits funcionals, és un procés que no és ràpid i que cal treballar amb precisió i metodologia. Haurà de recollir els requisits generals i en detall del sistema: tecnologia, mòduls (adquisicions, control d'autoritats, control de publicacions periòdiques, control d'autoritats...) disseny, disseminació d'informació, llistats de sortida, etc. Un punt important és el del suport tècnic que ha de preveure les responsabilitats tant del proveïdor com de la biblioteca durant el procés d'instal·lació i migració de dades com el suport i manteniment *a posteriori*.

A continuació, es presenten breument tres sistemes de gestió de biblioteques, n'hi ha molts, i molts de bons. S'han triat: Millennium, Virtua i Koha, tots tres tenen una implantació considerable arreu del món i, per descomptat, en el nostre entorn més proper.

Lectura recomanada

El document publicat per les biblioteques de la Duoc UC el 2010 respecte al seu procés d'avaluació d'un nou programari és interessant i es recomana consultar-lo.

4.1.1. Millenium

És un dels sistemes de gestió bibliotecària més utilitzats al món, l'empresa que el comercialitza és Innovative Interfaces amb seu a Emeryville (Califòrnia). Presta els serveis a més de 40 països i té més de 1.000 sistemes implementats que cobreixen més de 4.000 biblioteques d'arreu de món.

Té una implantació considerable a l'Estat espanyol i a Catalunya (vegeu els membres al web del Grup Espanyol d'Usuaris d'Innovative - GEUIN i ha estat el programa que a Catalunya han adoptat les grans xarxes de biblioteques (públiques i universitàries) i la Biblioteca Nacional de Catalunya des de fa pocs anys, així es deixa enrere una etapa en què VTLS era el programa més implementat.

És un programa car, molt estable, interessant per a xarxes de biblioteques. Presenta poca flexibilitat per a adaptar-se a les necessitats de cada client, inconvenient que no sempre ha de ser considerat un punt feble, especialment en sistemes grans amb moltes unitats de servei.

El seu preu l'acostuma a fer prohibitiu per a biblioteques petites. Des de l'inici, ha prestat especial atenció a la integració dels recursos electrònics i també ha destacat per oferir una solució consorciada del préstec directe.

4.1.2. Virtua

De l'empresa VTLs inc, les sigles responen a les inicials de Virginia Tech Library System i té el seu origen en un sistema bibliotecari desenvolupat per la Virginia Tech University.

El seu producte estrella va ser durant molts anys el VTLS que a Catalunya va ser implementat a totes les biblioteques universitàries, a les xarxes de biblioteques públiques i a la Biblioteca Nacional. A l'inici del 2000, l'empresa va fer un salt important amb el desenvolupament del sistema bibliotecari Virtua que té una implantació internacional considerable, amb uns preus molt més baixos que Millenium i actualment ofereix un servei d'allotjament a uns preus realment interessants.

Un dels seus punts forts és que, per primera vegada, un subministrador de SGB ha fet possible que cada biblioteca pugui crear el seu "catàleg FRBR". Virtua permet la coexistència de "registres plans" i "registres FRBR" a la mateixa base de dades.

Destaca la interfície web Chamo que incorpora funcionalitats web 2.0 molts interessants.

Millennium ILS



Web recomanat

<http://www.virtua.es> [Data de consulta: 13 de gener de 2011].

L'empresa dóna la possibilitat de personalitzar-lo (logo institucional, colors i opcions de pantalla i distribució de les dades). L'usuari pot gestionar tota la seva activitat a la base de dades de préstec (les reserves es poden desactivar i activar sense cancel·lar) i veure el seu historial.

L'usuari pot crear un nombre il·limitat de llistes, i es pot exportar a una llista per correu electrònic o crear bibliografia en dos formats diferents. Hi pot etiquetar els registres i el sistema pot recuperar els registres marcats amb aquestes etiquetes. Les etiquetes no passen a formar part dels registres bibliogràfics i el sistema permet que el personal bibliotecari les pugui esborrar.

L'usuari pot compartir pantalles, cerques, etc., amb diferents xarxes socials (Facebook, Twitter, etc.), posar comentaris als registres i puntuar-los. El personal bibliotecari els pot esborrar si no són adequats.

4.1.3. Koha

És un dels sistemes de programari lliure que està guanyant més mercat. La informació que es presenta s'ha extret de l'article d'Enric Camón Luis (2007), la seva lectura és interessant i de lectura recomanada per a conèixer millor el programari.



El seu nom vol dir "regal" o "donació" en llengua maori, que és la llengua dels habitants originaris de Nova Zelanda. Koha va néixer l'any 1999 per l'encàrrec de la Horowhenua Library Trust, i el va crear Katipo Communications per donar resposta a les necessitats que presentava el control de la gestió d'aquesta institució. Es va apostar ràpidament per la seva distribució, fet que ha permès que diferents institucions d'arreu del món el facin servir. Inicialment, Koha es va desenvolupar només per a entorns Linux, però les versions recents del sistema permeten la seva instal·lació en un entorn Windows. És un sistema en codi obert, que ha anat evolucionant gràcies a les aportacions de diverses comunitats d'usuaris que intercanvien experiències i opinions. A més, ja hi ha especialistes en el sistema que ofereixen serveis d'assessoria i d'adaptació del sistema a les necessitats pròpies de cadascú.

Koha està basat en tecnologia client-servidor, fa servir Perl com a llenguatge de programació i MySQL com a sistema de gestió de bases de dades. Tots aquests recursos són de lliure distribució.

Koha està pensat per a permetre la gestió integral dels diferents aspectes vinculats amb el funcionament d'una unitat d'informació. Des d'un mateix entorn, a partir d'una mateixa interfície de treball, es pot gestionar usuaris, donar-los d'alta, autoritzar funcions diverses, bloquejar-ne el compte, gestionar fons bibliogràfics, crear, modificar i esborrar registres bibliogràfics, associar-hi exemplars, i permetre la importació de registres bibliogràfics en format MARC21,

gestionar la circulació dels documents d'acord amb els criteris definits i modificar condicions segons les necessitats de cada moviment documental, gestionar adquisicions, controlar proveïdors i la recepció de les comandes.

A Catalunya, ha incrementat les instal·lacions en pocs anys perquè és un dels programaris que compleix tots els requisits per formar part del CCUC - Catàleg Col·lectiu d'Universitats Catalanes (Carreño 2010).

4.2. Descripció i accés

Quan els documents físics o digitals han arribat a la biblioteca, cal fer la descripció i concretar els punts d'accés que facilitaran que es trobin per mitjà del SGB que es tingui implementat. Cal remarcar, però, que moltes biblioteques no estan catalogant els documents digitals dins el SGB i ho fan aplicacions paral·leles, ni tampoc introdueixen al SGB els documents o publicacions periòdiques als quals només es té accés. Aquesta dinàmica no suposarà cap pèrdua per a l'usuari si es disposa d'un cercador que actui tant contra la informació del fons descrits al SGB com contra les aplicacions en què la biblioteca té els documents digitals.

El creixement exponencial de la documentació digital, les tecnologies informàtiques, les noves formes de comunicació, etc. han afectat directament les formes de catalogació dels bibliotecaris. Actualment, la documentació en suport físic és encara, en general, la més nombrosa i el model predominant en la descripció i accés continua essent el convencional. Els documents digitals estan essent catalogats majoritàriament amb nous models basats en metadades, encara que força SGB estan preparats per a descriure'ls i, per tant, s'està gestant un canvi.

En un termini d'entre cinc i deu anys, els referents bibliotecaris de catalogació dels darrers cinquanta anys poden deixar de ser-ho.

Per aquesta raó, l'estructura del capítol serà la següent: primer un subapartat que, amb el nom "Reptes de futur", plantejarà els canvis que s'estan produint i els models que van prenent força, després una breu síntesi històrica, una presentació dels models convencionals de catalogació, i un dels models i de les eines que han nascut exclusivament per a la catalogació de la documentació digital. Finalment, les eines que el col·lectiu bibliotecari està desenvolupant o implementant per a fer front als canvis esmentats.

Vegeu també

S'amplia la informació a l'apartat 4.4. "Biblioteques digitals, repositoris, portals bibliotecaris i moviment Open Access".

4.2.1. Reptes de futur

Fins fa pocs anys, als manuals es parlava de descripció bibliogràfica i aquest terme comprenia la catalogació, la classificació i la indexació bàsicament de monografies, obres de referència i revistes.

En ple segle XXI malgrat que la documentació amb la qual es treballa és, en molts casos, majoritàriament en suport físic, no es pot continuar parlant de descripció bibliogràfica, perquè el terme fa referència al llibre físic i actualment els bibliotecaris han de descriure o documentar recursos d'informació i documents en molts formats, fins i tot documents que no es tenen físicament i als quals només es té accés.

La catalogació convencional es basa en una inspecció física i visual del document en què cal cercar una sèrie d'informació que segons les normes és necessària. S'han anat fent adaptacions per als nous formats, especialment per als documents digitals on no té sentit parlar i documentar la informació de la portada, el nombre de pàgines, etc., però són adaptacions i probablement no seran mai eines prou eficients ni donaran resposta d'una manera satisfactòria a les necessitats i expectatives dels ciutadans nascuts digitals.

Cal tenir present que els editors i les llibreries han entrat en el món de la descripció de documents, han transformat els seus catàlegs en bases de dades en què els documents són etiquetats perquè s'hi pugui accedir des de diferents punts; i ho han fet amb professionals que sovint no s'han format a les escoles de documentació i que potser no descriuen segons els models convencionals però que obtenen bons resultats ja que els seus productes estan essent rebuts amb satisfacció pels usuaris i el temps de catalogació és més reduït que el de les biblioteques. Com explica molt bé Roy Tennant (2009), en molts àmbits els bibliotecaris han sabut evolucionar, s'han adaptat a les necessitats dels usuaris, i han donat preferència a l'eficiència, però en l'àmbit de la descripció i l'accés als documents una part important del col·lectiu bibliotecari continua actuant gairebé igual que fa vint anys i potser per això altres professionals estan treballant en el tema.

Es proposen dues lectures de Roy Tennant. Els seus escrits són gairebé sempre "trenca-dors", innovadors i les seves propostes i escrits aporten una visió a mitjà i llarg termini que ens sembla del tot necessària.

Tennant, Roy (2009). "21st Century Description and Access". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació* (juny, núm. 22). [Data de consulta: 19 de setembre de 2011]. Versió catalana: <http://www.ub.edu/bid/22/tennant1.htm>.

"A bibliographic metadata infrastructure for the twenty-first century". *Library Hi Tech* (vol. 22 Iss: 2, pàg. 175-181, 2004). [Data de consulta: 17 de setembre de 2010]. Traducció catalana: <http://www.recercat.net/bitstream/2072/8934/4/Traduccio26.pdf> [Data de consulta: 17 de setembre de 2010].

Respecte a la primera lectura, Tennant parteix de la premissa que els canvis tecnològics i filosòfics ens exigeixen repensar completament com les biblioteques duen a terme el control bibliogràfic. Recorda que mentre Google digitalitza d'una manera massiva els

continguts de les biblioteques més importants digitalitzant llibres i posant a disposició els continguts per a la cerca de text complet, el col·lectiu bibliotecari continua preocupat pels encapçalaments de matèria i els tesaurs. Per ell, l'era de l'*enriquiment descriptiu* ha arribat però els bibliotecaris es resisteixen a obrir els seus catàlegs i deixar que siguin els usuaris qui completin els registres.

Algunes de les interessants preguntes que fa són: per què ara que podem obtenir la informació dels editors els bibliotecaris continuen introduint les dades mitjançant processos manuals i procediments arcans? Com és que si hem observat que els criteris de cerca que prefereixen els usuaris no tenen a veure amb la cerca per autor, títol o matèria, la majoria dels processos continuen essent els mateixos de fa anys? Com es mantenen encara els anacrònics *OPAC*?

Respecte a la segona lectura, Roy Tennant proposa una infraestructura de metadades bibliogràfiques en lloc d'un format de registre bibliogràfic (com ha estat el format MARC). Aposta pel fet que els sistemes actuals siguin capaços d'acomodar una gran diversitat de formats de registres i proporcionar flexibilitat i potència. Fa una crida a escollir un nou format de metadades que no requereixi fer canvis substancials a la nostra infraestructura subjacent. Destaca l'esquema de transferència XML com la solució més raonable i el METS (Metadata Encoding and Transmission Standard) com el model amb més futur. La nova infraestructura que demana ha de poder acollir formats com el MARC, el MODS, el Dublin Core i l'ONIX, etc., i d'altres que encara s'han d'acabar de desenvolupar. Els bibliotecaris hauran de poder fer mapatges o algorismes per a traduir metadades des d'un esquema de codificació a un altre, de manera efectiva i acurada, i hauran d'incorporar eines per a gestionar els sistemes de metadades i transferir automàticament registres d'un format a un altre.

Respecte als estàndards d'interoperabilitat i accés, existeixen l'OAI-PMH (Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting) i el SOAP (Simple Object Access Protocol) com a possibles candidats a sostenir una infraestructura de metadades amb totes les característiques. Finalment, fa una relació dels reptes entre els quals destaquen dos punts: la necessitat de passar d'una infraestructura bibliogràfica que és relativament homogènia (MARC21 i AACR2) a un univers divers de metadades gestionades i controlades per una diversitat de biblioteques, i el reciclatge del personal

4.2.2. Breu resum històric

La **normalització** de la descripció dels documents ha estat durant molts anys un objectiu dels bibliotecaris. A les acaballes del segle XIX, l'ALA va publicar les primeres regles per a la catalogació descriptiva; el 1910 la Biblioteca del Congrés americà publicà un nou codi de regles i una segona edició el 1928. El 1949 es va fer una revisió de les regles de l'ALA. Aviat sorgiren interpretacions diferents segons els països, i després de diferents trobades internacionals, el 1961 es va fer la primera Declaració de principis internacionals de catalogació (coneguda com a "Principis de París"). A l'inici dels anys 70, van aparèixer els primers codis de catalogació d'àmbit internacional: les AACR (Anglo American Cataloguing Rules), les RAK (Regeln für Alphabetische Katalogisierung) i la norma COST 7.1-1976 (Bibliographical descriptions of printed matter).

El 1973 es plantejà la possibilitat d'un **control bibliogràfic universal** (CBU) a partir del qual cada país havia de conservar la pròpia producció bibliogràfica, i a partir d'aquí van néixer les agències nacionals de control bibliogràfic i s'establiren mecanismes de comunicació internacionals. En aquest context, el 1971 va aparèixer una edició provisional de les normes ISBD (International Standard Bibliographic Description) i el 1974 la primera edició de la ISBD(M) que s'aplicava únicament a monografies.

L'any 1978 va aparèixer una nova edició de les AACR que va tenir en compte els avenços tecnològics en el tractament automàtic de dades, es va adaptar a l'estructura de les ISBD i fou aplicable a qualsevol tipus de document. D'aquesta manera, tot i ser més antigues que les ISBD van adaptar el seu esquema de la descripció documental per a afavorir la col·laboració internacional.

Amb el mateix objectiu va néixer a mitjan dels anys 60 el format **MARC** (Machine Readable Cataloguing Record). El format, elaborat per la Library of Congress, es va desenvolupar per a intercanviar dades bibliogràfiques per ordinador. Va ser un avenç revolucionari en el seu moment i es va estendre a partir dels 80, moment en què es van desenvolupar diferents formats nacionals US-MARC, UKMARC i UNIMARC; a Catalunya es va adaptar UKMARC i va néixer el CATMARC. Actualment, el format de referència és el MARC21.

El MARC, les ISBD i les AACR van ser propostes molt útils i avançades en el seu moment. A les acaballes dels 90, quan la documentació digital tot just arribava a les biblioteques, la IFLA va encarregar un nou model catalogràfic a un comitè d'experts que va quedar-se estancat.

No ha estat fins ben entrat el segle XXI –amb l'explosió dels recursos electrònics, de les metadades, de l'accés a internet de manera generalitzada, de l'augment de les aplicacions web 2.0, etc.– que els organismes internacionals semblen haver iniciat, seriosament, la renovació del model catalogràfic amb les **FRBR**.

4.2.3. Model convencional de catalogació

De manera generalitzada, podem afirmar que la descripció de les parts dels documents es fa seguint les ISBD, els punts d'accés d'autories segons les AACR i l'accés per matèries segons les llistes d'encapçalaments o tesaurs. El format d'intercanvi de dades és MARC 21 i el protocol de comunicació, el Z3950.

ISBD

Com hem avançat, les ISBD van ser promogudes per la IFLA a mitjan dels anys 60. Són normes que regulen la descripció bibliogràfica i s'apliquen de manera gairebé universal. La primera ISBD va ser publicada el 1971, estava dedicada a les monografies i va ser coneguda com a ISBD(M). Amb el temps, es van desenvolupar les ISBD per a: publicacions en sèrie (S), material no llibre (NBM), material cartogràfic (CM), llibres antics i rars (A), música impresa (PM) i, més recentment recursos electrònics (ER) i arxius d'ordinador (CF). Per a les parts components es van elaborar les "Guidelines for the Publication of the ISBDs to the description of component parts".

La ISBD és la norma que determina les dades que s'han d'incloure en la descripció i en quin ordre. A més, utilitza una puntuació prescrita que permet reconèixer els diferents elements d'una descripció amb independència de la llengua de la descripció.

Les ISBD han perseguït des de l'inici tres objectius:

- el primer, i de gran importància, fer possible l'intercanvi de registres procedents de diferents fonts;
- el segon, com hem dit, ajudar a la interpretació de registres salvant les barreres del llenguatge, de manera que registres produïts per usuaris d'una llengua poden ser interpretats per usuaris d'altres llengües, i
- el tercer facilitar la conversió de registres bibliogràfics a format electrònic.

AACR (Regles de Catalogació Angloamericanes)

Les AACR són un conjunt de regles que proveeixen la forma que han d'adoptar els encapçalaments, determinen la forma dels punts d'accés en un catàleg i donen pautes per a descriure diferents tipus de documents.

Els seus orígens es troben a l'inici dels anys 50, quan l'ALA va encarregar a Seymour Lubetzky que desenvolupés un codi de catalogació basant-se en les regles publicades per aquesta institució el 1949. El 1953 es va publicar un primer document i el 1960 un segon document, tots dos van servir de base per a la "International Conference of Cataloguing Principles" celebrada a París el 1961 on es van establir les bases de la catalogació descriptiva en les dècades següents. El 1967 surt la primera edició de la AACR, i va ser acceptada internacionalment. Per primera vegada, es va fer realitat l'intercanvi d'informació bibliogràfica, tot i que es van publicar dues versions, l'anglesa i l'americana, per desacords que no es van poder salvar.

Les AACR s'estructuren en dues parts. La primera dona les regles necessàries per a la descripció del document i la segona per a la tria dels punts d'accés bibliogràfics. Per tant, l'ordre és el mateix que segueix el catalogador en l'anàlisi documental.

Web recomanat

Més informació: <http://www.ifla.org/publications/international-standard-bibliographic-description>

AACR2

Actualment, està vigent la segona edició que es coneix per les sigles AACR2 i han de ser substituïdes a curt termini per les RDA (Resource Description and Access).

Indexació: llistes d'encapçalaments de matèries (LEM) i tesaurus

Web recomanat

Més informació: <http://www.aacr2.org/>

La indexació consisteix a representar les idees principals del document mitjançant paraules, o del llenguatge natural o d'un llenguatge documental controlat i que serviran de punts d'accés.

Els bibliotecaris van desenvolupar a partir de l'acabament del segle XIX i sobretot durant la primera meitat del segle XX, bàsicament dues eines de llenguatge documental controlat: les **l·listes d'encapçalament de matèries (LEM)** i els **tesaurus**.

Les LEM són l·listes en principi força generalistes que han estat i són utilitzades de manera generalitzada a les biblioteques nacionals, universitàries i generals. A les biblioteques especialitzades és més freqüent que la indexació es faci mitjançant tesaurus.

1) L·listes d'encapçalaments de matèries (LEM)

El seu origen (Izquierdo, Moreno, 1994) es troba en l'obra de Charles A. Cutter *Rules for a dictionary catalog* (1876) i van néixer com a complement de les classificacions sistemàtiques tipus CDU, i per això moltes subdivisions coincideixen. Les LEM són el producte d'una època en què calia classificar molt bé els documents per a poder-los recuperar, pertanyen al llenguatge precoordinat, i és un llenguatge rarament utilitzat pels usuaris. És un llenguatge costós pel que fa als recursos humans i, per tant, abans d'implementar-lo cal tenir en compte els elements clau per a una bona gestió, especialment l'orientació a l'usuari i l'eficiència. Un altre tema és si el catàleg de la biblioteca fa anys que l'utilitza, llavors cal valorar el cost d'un canvi en la manera d'indexar per matèries.

No ens ha d'estranyar, amb el que s'ha dit, trobar encapçalaments com els següents (responen a un llibre sobre els exiliats catalans a Gènova durant la Guerra Civil):

- Exiliats catalans - Gènova
- Exiliats catalans - 1936-1939, Guerra Civil
- Catalunya-Història - 1936-1939, Guerra Civil - exiliats
- Classe mitjana - Catalunya - 1936-1939, Guerra Civil

Recordem que en molts casos són una reproducció de com es formulaven fa anys les CDU. Seria interessant poder disposar d'estudis de la contribució d'aquests tipus d'encapçalaments per a l'èxit i la satisfacció de les cerques dels usuaris.

2) Tesaurus

Neixen a partir dels anys 60, responen a un llenguatge postcoordinat d'estructura combinatòria i permeten accedir a la informació de manera directa en comptes de seqüencial. Normalment, no són generalistes i al llarg dels anys s'han desenvolupat per àrees del coneixement concretes, el seu creixement està lligat al desenvolupament tecnològic i a l'aparició dels ordinadors.

Els termes d'un tesauro són anomenats *descriptors*, s'interrelacionen els uns amb els altres per: relacions jeràrquiques (s'estableixen subdivisions que generalment reflecteixen estructures de tot o una part, relacions d'equivalència i relacions associatives).

En el cas del llibre anterior, els descriptors corresponents podrien ser:

- Exiliats catalans
- Gènova
- Gènova

Format MARC (Machine Readable Cataloguing)

Va néixer a mitjan dels anys 60, elaborat per la Library of Congress davant la necessitat d'intercanviar dades bibliogràfiques per ordinador. Va ser un avenç revolucionari en el seu moment. Basat en la norma ISO 2709 i en el protocol Z3950, molts països van desenvolupar diferents formats nacionals USMARC, UKMARC i IBERMARC. A Catalunya, es va adaptar l'UKMARC i va néixer el CATMARC, avui dia està gairebé en extinció. Actualment, s'utilitza el MARC 21.

El format MARC té tants detractors com defensors, els detractors el troben massa complex i poc eficient, els defensors argumenten que el nivell de profunditat és opcional. L'evolució tecnològica facilita que diferents llenguatges es puguin entendre, i el seu futur depèn de la compatibilitat amb els nous protocols i formats, camí que ja està en marxa (Mendez, 2002).

Exemple

Moltes biblioteques nacionals, i entre les quals la Biblioteca Nacional de Catalunya, mantenen llistes d'encapçalament de matèries que són la guia per a les biblioteques del seu sistema bibliotecari. La de la Biblioteca de Catalunya és consultable a <http://www.bnc.cat/lemac/>.

4.2.4. Models nascuts per a la catalogació digital

Metadades

Hi ha moltes definicions de metadades i per molts bibliotecaris no són pas gaire diferents de les dades que han recollit des de fa segles. De manera general, es pot dir que són dades estructurades sobre dades, també que són la suma de la catalogació i indexació en un sol procés o que són la versió d'internet de la informació que els bibliotecaris han posat tradicionalment als catàlegs.

Les metadades van néixer per a facilitar el reconeixement de documents digitals dins la Xarxa, tot i que també les podem utilitzar per a documents no digitals.

Hi ha diferents models o paquets. Aquí presentarem el més bàsic i universal, el model Dublin Core, i es farà una breu referència al PREMIS, model que està prenent força entre el col·lectiu bibliotecari.

1) Model Dublin Core

El 1995, per iniciativa de l'OCLC (Online Computer Library Center) i l'NCSA (National Center of Supercomputing Applications) es va convocar a Dublín (Ohio) un *workshop* per a cercar un model de descripció de recursos que millorés les cerques i la recuperació de la informació en xarxa. Els assistents eren de diferents àmbits: bibliotecaris, professionals d'internet, especialistes en hipertext i professionals dels projectes de biblioteques i museus digitals i després de diverses reunions es va formalitzar el model de metadades Dublin Core.

Les característiques fonamentals del model Dublin Core són (Nuñez, 2001; Martínez, 2007):

- **Simplicitat de creació i manteniment.** Està format per un conjunt d'elements reduït perquè personal no especialitzat pugui crear senzills registres descriptius, de manera fàcil i barata, i en canvi ofereix una recuperació eficient dels recursos a la Xarxa.
- **Interoperabilitat.** Gaudeix d'una semàntica universalment entesa gràcies a un comú d'elements, la semàntica dels quals és entesa universalment. Per exemple, els científics que cerquen articles d'un autor particular, i estudiosos de l'art interessats en les obres d'un artista particular, estaran d'acord en la importància d'un element "creator". Aquesta convergència en un element comú, encara que una mica més genèric, augmenta molt la visibilitat i l'accessibilitat dels recursos, tant dins com fora d'una determinada disciplina. A més, el conjunt d'elements poden ser representats en diferents formats i sintaxis.

- **Consens i abast internacional.** El conjunt d'elements Dublin Core s'ha desenvolupat en anglès, però hi ha versions en moltíssimes llengües. Hi ha la voluntat explícita de tenir en compte la natura multilingüe i multicultural de l'univers de la informació electrònica.
- **Extensibilitat.** El model permet a qualsevol comunitat l'adopció del Dublin Core com un nucli d'elements centrals, que podran ser accessibles des de qualsevol punt d'internet, als quals es podran afegir altres conjunts d'elements més específics per a l'ús en entorns més locals.
- **Flexibilitat.** Cap element és obligatori, tots es poden repetir.

Els quinze camps bàsics del model són:

- 1) **Title.** El nom donat a un recurs, identifica l'objecte que és vol descriure.
- 2) **Creator.** És l'entitat responsable de l'elaboració del contingut del recurs, poden ser persones, organitzacions, serveis.
- 3) **Subject.** Temes o paraules clau que defineixen el recurs.
- 4) **Description.** Descripció del contingut del recurs.
- 5) **Publisher.** Entitat responsable de fer accessible el recurs.
- 6) **Contributor.** Entitats col·laboradores d'eventuals contribucions al recurs.
- 7) **Date.** Data associada amb un esdeveniment clau del recurs.
- 8) **Type.** Naturalesa o gènere del contingut del recurs. Inclou termes que descriuen categories generals, funcions, gèneres o nivells d'agregació per al contingut.
- 9) **Format.** La manifestació física del recurs (mida, format, programari, maquinari necessari per a reproduir el document...).
- 10) **Identifier.** Referència unívoca i no ambigua del recurs en el seu context.
- 11) **Element.** Referència a un recurs previ, del qual deriva el recurs que es descriu.
- 12) **Language.** La llengua del contingut intel·lectual del recurs.
- 13) **Relation.** Referència a un recurs emparentat amb el que es descriu.
- 14) **Coverage.** L'abast o extensió del contingut del recurs.
- 15) **Rights.** Informació sobre els drets de i sobre el recurs de referència.

Una part del col·lectiu bibliotecari el considera un model de descripció massa simple i no el considera adequat per a una bona descripció bibliogràfica, i per això han desenvolupat altres models, entre els quals, el més ben valorat és el PREMIS.

2) Model PREMIS

És un dels models de metadades que està guanyant més adeptes entre el col·lectiu bibliotecari. El PREMIS (Preservation Metadata Implementation Strategies) és el model que suporta i documenta millor el procés de preservació digital i aquest element és prou important per a tenir en consideració el model. Desenvolupat inicialment per un grup de treball finançat per l'OCLC/RLG,

amb l'objectiu d'identificar i avaluar estratègies per a la codificació, emmagatzemament, gestió i intercanvi de metadades de preservació, se'n va publicar la primera versió el 2005 i el maig de 2008, la segona.

Normalment, les metadades PREMIS són una extensió de l'estàndard METS (Metadata Encoding and Transmission Standard). Aquest estàndard descriu un esquema per a codificar metadades referents a objectes de biblioteques digitals utilitzant el llenguatge XML, i es gestiona i es manté des de la Library of Congress (Washington).

Conté les parts següents:

- capçalera,
- metadades descriptives,
- metadades administratives,
- secció d'arxius (arxius que tenen contingut referent a versions electròniques de l'objecte digital),
- mapa estructural (descriu una estructura jeràrquica per l'objecte de la biblioteca digital i enllaça els elements d'aquesta estructura amb els arxius que contenen les metadades pertanyents a cada element),
- enllaços estructurals i comportament.

Web recomanat

Web oficial de METS: <http://www.loc.gov/standards/mets/>

4.2.5. Models bibliotecaris per al segle XXI

A les acaballes del segle XX, diversos moviments i organismes reconeguts van començar a treballar per a fer un pas endavant i disposar d'un nou model de catalogació. Fruit d'aquest treball cooperatiu hi ha actualment diferents propostes: les RDA (Resource Description and Access), les FRBR (Functional Requirements for Bibliographic Records) i les FRAD (Functional Requirements for Authority data).

1) RDA (Resource Description and Access)

"Va més enllà dels codis de catalogació anteriors perquè proporciona pautes per a la catalogació de recursos digitals i posa més èmfasi a ajudar els usuaris a trobar, identificar, seleccionar i obtenir la informació desitjada. Afavoreix l'agrupació de registres bibliogràfics per a mostrar les relacions entre les obres i els seus creadors. Aquesta característica és molt important perquè permet als usuaris descobrir les diferents edicions, traduccions o formats d'una obra."

RDA - Resource Description and Access: the cataloguing standard for the 21st century

En principi, el model ha de substituir les AACR2 però aquesta substitució només serà possible a mesura que els professionals i els sistemes de gestió de biblioteques puguin adoptar el model FRBR.

2) FRBR (Functional Requirements for Bibliographic Records)

La gran part de les pràctiques de catalogació s'han centrat fins a l'actualitat, com ja s'ha comentat, en el document físic i no en l'intel·lectual, i s'han creat diferents registres per a unitats documentals de contingut idèntic. Aquest fet ha creat confusió i frustració als usuaris. Les FRBR han nascut amb l'objectiu de canviar radicalment la catalogació clàssica, poden ser una bona proposta, tot i que encara no tenim prou elements per a afirmar-ho.

Sorgeixen d'un encàrrec de la IFLA a les acaballes dels anys 90 a un grup d'experts en catalogació per a elaborar una estructura intel·ligible per a la gran diversitat de formats i que respongués sobretot a les necessitats dels usuaris. L'encàrrec també incloïa la demanda d'abaratir el cost de la catalogació i assegurar la normalització d'un registre bàsic.

El 1997, el grup d'experts va lliurar el primer informe a la IFLA, tot i que no es va difondre fins al 2007. L'edició catalana (editada per la Biblioteca de Catalunya i el COBDC) és del 2009.

La nova "Declaració de principis internacionals de catalogació de la IFLA" (2009) sembla que va ser el detonant per a avançar cap a aquest nou model.

Hi ha un article interessant de Patrick Leboef, "El informe final de la FRBR, maldición eterna a quien... ¿no lea esas páginas?", que explica molt bé què són i què hem d'esperar de les FRBR. N'oferim un resum:

Les FRBR són un model E-R (d'entitat-relació) que defineix un nombre de classes generals de coses ("entitats") considerades rellevants en el context específic del catàleg de biblioteca, tot un seguit de característiques ("atributs") que pertanyen a cadascuna d'aquestes classes generals, i les relacions que hi pot haver entre exemples d'aquestes diverses classes.

Boef ens ho explica així:

Webs recomanats

Més informació:

RDA toolkit <http://www.rdatoolkit.org/> [Data de consulta: 20 d'agost de 2011].

http://www.bnc.cat/sprof/normalitzacio/RDA_triptic_cat.pdf

Joint Steering Committee for Development of RDA. <http://www.rda-jsc.org/> [Data de consulta: 20 d'agost de 2011].

"Quan diem *llibre*, potser, el que tenim en ment és un objecte específic, merament físic que consisteix en paper i una enquadernació (i que ocasionalment pot servir de falca a la pota d'una taula); FRBR anomena això *ítem*; quan diem *llibre*, també podríem pensar igualment en *publicació*, com quan anem a la nostra llibreria i preguntem per una publicació identificada per un ISBN: la còpia particular no ens importa, ja que pertany a la classe general de còpies que nosaltres volem i no falten pàgines; FRBR anomena això: *manifestació*; quan diem *llibre*, com a 'Qui va escriure aquest llibre?', podem tenir en ment un text específic, el contingut intel·lectual d'una publicació; FRBR en diu *expressió*, i finalment quan diem *llibre*, podem tenir en ment un nivell més gran d'abstracció, el contingut conceptual que està per sobre de totes les seves versions lingüístiques, tant l'original com una traducció, la *cosa* que un autor pot reconèixer com de la seva propietat, fins i tot si es tracta d'una traducció japonesa i encara que no pugui parlar japonès i, per tant, no pugui ser considerat responsable del text japonès; FRBR anomena això: *obra*."

Hi ha un segon grup que comprèn les dues categories d'actors que poden estar involucrats en la producció d'un document: persones i entitats corporatives. I un tercer grup d'entitats, que reflecteixen la matèria sobre la qual pot tractar una obra, comprèn totes les anteriors, i quatre entitats més que només poden servir per a expressar la matèria d'una obra: concepte, objecte, succés i lloc.

- Un model de referència.
- Un marc conceptual per a un enteniment comú i compartit.
- No són un model de dades (els atributs que defineix per a cada entitat són, per exemple, massa genèrics), no són una ISBD.

En aquests moments, ni el registre MARC ni la majoria de sistemes de gestió de biblioteques estan preparats per a posar en marxa aquesta arquitectura. L'aplicació d'aquest esquema requerirà molta més atenció al treball d'autoritats i, per altra banda, hi ha dubtes de si simplificarà el procés de catalogació tal com s'havia demanat a l'encàrrec.

Consideracions finals

Pel que fa a la descripció i l'accés estem en un moment de canvi i d'incertesa. Els bibliotecaris han desenvolupat uns nous models (RDA, FRBR, RDF) tant per als documents físics com per als digitals que encara no s'han consolidat i que no sabem si es consolidaran.

La majoria de biblioteques a Catalunya i a l'Estat espanyol (Mendez, 2003) no descriuen com a part de la seva col·lecció els recursos electrònics, i si més no, no ho fan amb MARC. La majoria de biblioteques universitàries espanyoles i grans xarxes de biblioteques públiques, si més no les catalanes, estan implementant SGB de "segona generació", com Virtua, Aleph o Millenium desenvolupats sobre MARC21 però amb extensions per a gestionar les col·leccions digitalitzades i virtuals i, per tant, caldrà veure si les pràctiques de catalogació dels recursos digitals amb altres models s'extingeixen progressivament o no.

Caldrà seguir amb atenció, en un futur, la catalogació social que ara només és una pràctica incipient. El web 2.0 ofereix a les biblioteques la incorporació dels usuaris en l'elaboració i la gestió de continguts i un dels àmbits on pot ser més interessant aquesta col·laboració és en l'etiquetatge (el *tagging*) espe-

cialment de matèries però també identificant personatges de fotografies, autors de documents visuals. Aquesta incorporació produiria més "soroll" en les cerques, però no s'ha d'oblidar que els usuaris continuen preferint les cerques al Google malgrat el soroll en les respostes, que les cerques més exactes que poden aconseguir utilitzant correctament els catàlegs i les bases de dades que han desenvolupat els bibliotecaris.

A més a més, cal no perdre de vista que, en un termini màxim de cinc anys, el web semàntic o web 3.0 pot ser una realitat i pot qüestionar encara més l'eficiència dels procediments de descripció actuals.

4.3. De l'organització i procés tècnic dels documents físics als processos tecnològics dels documents digitals

4.3.1. Procés tècnic dels documents físics

El procés tècnic comprèn diferents actuacions, no totes són necessàries però es presenten les més habituals.

1) **Segellar.** Consisteix a estampar el segell de la biblioteca en algunes pàgines, cal vigilar de no tapar informació. Durant anys, els centres de formació en biblioteconomia explicaven fins i tot a quines pàgines calia posar la marca del segell; potser encara hi ha alguna biblioteca que segueixi aquest curiós i poc eficient costum (és més lent buscar unes pàgines determinades). En tot cas, és recomanable segellar la portada i si es pot els "talls" superiors i inferiors, això és molt útil per als usuaris per a recordar a qui pertany el llibre i per a les biblioteques amb força préstec interbibliotecari perquè ni tant sols han d'obrir el llibre per a saber a quina biblioteca l'han de retornar.

2) **Col·locació de la tira magnètica,** si es disposa de sistema antifurts.

3) **Folrar.** Algunes biblioteques tenen aquesta política de preservació per a evitar el deteriorament dels llibres de tapa tova. Només té sentit si els llibres són molt utilitzats, la mesura no és massa cara i s'allarga la vida dels llibres, però cal valorar els recursos humans que cal destinar-hi. Si és té personal auxiliar i subaltern per a fer-ho, és una mesura que es pot tenir en compte.

4) **Impressió i col·locació de l'etiqueta amb el codi (teixell amb la signatura).** Els sistemes automatitzats de biblioteques (SGB) normalment tenen un mòdul automatitzat d'impressió de les etiquetes de les signatures. Si no fos el cas, es poden imprimir les etiquetes utilitzant una plantilla de Word.

5) **Codi de barres.** La majoria dels sistemes automatitzats relacionen les dades d'un document introduït al SGB amb el document en concret per mitjà d'un codi de barres. A partir d'aquí, les transaccions de préstec són més àgils i ràpides i s'eviten errors humans de teclejar. Normalment, es col·loca el codi de barres a la coberta a la part inferior.

6) **Registrar.** Aquesta pràctica només es pot considerar si no es disposa d'un SGB. Consisteix a anotar en un llibre especial i en ordre correlatiu una sèrie de dades de cadascun dels títols dels documents que s'adquireixen. Durant molts anys, era l'únic sistema per a saber el nombre de llibres, però l'automatització dels fons ha fet que aquesta pràctica gairebé hagi desaparegut excepte en biblioteques molt petites sense SGB.

4.3.2. L'organització dels documents "físics"

La CDU i les signatures

"Com s'han de posar els llibres en una biblioteca d'una manera tan simple i comprensible perquè siguin immediatament accessibles en una classificació general en la qual cada llibre estigui comprès, i que no necessitin ser numerats de nou, encara que les prestatgeries estiguin abarrotades?"

Segons Manuel Blazquez², aquesta és la pregunta que es va fer M. Dewey entorn de 1870 i la resposta va ser la **Dewey Decimal Classification** (la DDC). Continuem amb la informació del blog: Melvil Dewey havia estudiat la manera en què altres autors i filòsofs organitzaven el coneixement. Va analitzar les categories de Francis Bacon (1561-1626), el sistema estructural de Hegel (1770-1831) i les classificacions de biblioteques públiques com la Saint Louis Public School Library. Aquesta anàlisi li va permetre arribar a plantejar un nou sistema, el projecte de la Classificació Decimal de Dewey, el qual tenia com a objectiu la reducció de temps, cost i treball en l'organització dels llibres d'una biblioteca, i també la seva classificació. El sistema es basà en l'ocupació de nou xifres en què es van assignar totes les àrees de coneixement, les quals se subdividien successivament en nou classes subordinades més... Això vol dir que cada posició decimal augmentava l'especificitat o exhaustivitat de l'àrea de coneixement amb una temàtica més concreta. El millor del sistema era que permetia afegir llibres d'una temàtica sense canviar signatures. El sistema desenvolupat cap al 1873 fou aplicat a la Biblioteca del Columbia College a partir de 1883.

⁽²⁾ *Historia de la ciencia de la documentación.* (<http://cc-doc-histccdocumentacion.blogspot.com/2008/03/09-de-la-ddc-clasificacin-decimal-dewey.html>)

A Europa, la DDC arribà per mitjà de Paul Otlet i Henri La Fontaine que, amb el permís de l'autor, van fer la traducció completa i també una adaptació (la CDU, Classificació Decimal Universal) per a les principals biblioteques europees. La gran aportació d'Otlet i La Fontaine van ser les subdivisions, la possibilitat de combinar diferents matèries mitjançant el signe : i la disposició de reservar un

nombre (el 4) per a futures reestructuracions o àrees de coneixement. A Catalunya, devem la seva introducció a Jordi Rubió i Balaguer, la primera edició catalana és de l'any 1920. A l'Estat espanyol, l'edició es deu a Javier Lasso de la Vega i la primera edició es de l'any 1942.

La DDC i la CDU continuen essent els sistemes de classificació bibliogràfica més utilitzats del món, s'han reeditat, revisat i actualitzat permanentment i encara són molt útils per a ordenar els llibres d'accés obert ja que són la base de les signatures (com anomenen els bibliotecaris els codis que permeten ordenar els llibres als prestatges).

Cal tenir en compte que:

- És un sistema inventat quan no existien els ordinadors i, per tant, l'especificitat i l'exhaustivitat era obligada.
- Permet trobar tots els llibres que fan referència a un tema junts, però ara també es pot fer mitjançant una cerca al catàleg de la biblioteca, en què, a més, es trobaran també els recursos electrònics, les publicacions periòdiques, etc. que hi hagi sobre la mateixa matèria.
- No serveix per a biblioteques molt especialitzades en determinats camps del coneixement. Per exemple, una biblioteca especialitzada en enginyeria informàtica difícilment es pot ordenar a partir de la CDU, i en aquests casos les associacions professionals han desenvolupat classificacions específiques.

1) Signatura / codis d'ubicació dels llibres

Des de fa més de cent anys, les biblioteques han afegit les tres primeres lletres de l'autor a la CDU per a trobar més fàcilment els llibres als prestatges. Des de fa uns anys, moltes biblioteques utilitzen encertadament unes CDU àmplies (i, per tant, més curtes, amb un màxim de sis xifres i han descartat els parèntesis, els claudàtors i les relacions) com a base de les signatures.

La formulació de CDU i signatures com la següent: 821[09]134.1"18"GUA Bat (és un cas real) té difícil justificació al segle XXI ja que el document al qual representa segur que està descrit en un sistema automatitzat. Un grau d'especificitat tan gran resta eficiència al treball dels bibliotecaris que hauran emprat molta estona per a compondre-la i no augmentarà la satisfacció dels usuaris als quals els costarà trobar el llibre.

Organització física dels documents físics

A les biblioteques particulars o molt petites, l'organització física dels documents no és gaire important, però a partir d'uns milers de documents és important establir un bon sistema de localització. Quan es planteja el tema de l'organització física, cal diferenciar l'organització dels documents que es troben de lliure accés i dels que es guarden en un magatzem, i també dels documents que no tenen consistència –per exemple fulletons– enfront dels que en tenen (un llibre amb llom), i també els llibres de les revistes o dels discos o DVD.

1) Organització dels documents de lliure accés. De manera general, es pot establir que en lliure accés hi haurà els documents més utilitzats, tot i que la política dependrà de l'espai de què es disposi. Sigui quina sigui la política cal ser flexibles i si un document d'accés tancat es demanat sovint, i no hi ha cap raó que n'impedeixi el lliure accés, caldrà traslladar-lo a sala immediatament.

2) Monografies, documents audiovisuals (documents que no són de ficció). De manera general, l'ordenació per signatures basades en la CDU és una bona elecció.

Per a dinamitzar parts de la col·lecció, és interessant ordenacions temporals per centres d'interès, aquesta pràctica és habitual en algunes biblioteques. Un exemple seria el d'una biblioteca amb una comunitat castellera pot ajuntar els llibres d'interès per als afeccionats a aquesta tradició (anatomia, alimentació, història) en una signatura especial inventada que fos CAST, o amb un dibuix.

3) Ficció d'adults. A les biblioteques públiques quasi sempre s'ordenen per l'autor.

4) Ficció juvenil. Algunes biblioteques mantenen la signatura JN per a la novel·la juvenil, és una bona opció per a fomentar la lectura entre els joves tot i que és una divisió que no és fàcil de fer. És recomanable i quan hi ha dubtes és millor duplicar els llibres i posar-los tant a la secció d'adults com a la secció juvenil.

5) Ficció infantil. S'acostuma a organitzar per edats, amb unes signatures especials per edats o amb gomets de colors per als diferents nivells.

6) Publicacions periòdiques. És important disposar d'expositors que permetin tenir el darrer número inclinat i que els usuaris puguin veure l'última portada. Els números de l'any en curs a sota el darrer número aixecant la tapa de l'expositor.

Exemple

Les novel·les d'Andrea Camilleri en català i castellà les trobes sota el codi: *N Cam*, és una bona opció.

7) **Els documents audiovisuals de "coneixements"**. Hi ha biblioteques que els posen entremig dels llibres, així els usuaris poden trobar d'una matèria documents tipus monografies i també documents audiovisuals. També es troben separats en una secció, aquesta opció algunes vegades es fa per a optimitzar espai.

8) **Els CD de música**, normalment s'ordenen en compartiments separats per tipus de música.

9) **Els DVD de pel·lícules**, normalment per gèneres (comèdia, ficció, drama, terror) i a dins, per ordre de títol.

10) **Diccionaris i referència**. La política d'organització dels fons haurà de decidir si els diccionaris, enciclopèdies es mantenen junts en una secció o s'ordenen amb les matèries respectives. Una enciclopèdia de cotxes on és millor ubicar-la? I una enciclopèdia de música?

Els defensors de crear petites seccions de referència per a cada matèria ho fan d'acord amb la idea que els usuaris prefereixen trobar tot el que una biblioteca té d'una matèria tot junt. Les raons que fan que es tingui una única secció de referència acostumen a ser de caràcter pràctic, els documents tenen mides força grans i es guanya molt espai si es té tota la referència junta i, a més, els fons responen a un tipus de consulta que sovint és ràpida i, per tant, genera moviment.

Organització física i preservació dels documents als magatzems

1) **Monografies, referència, ficció, documents audiovisuals**. És ideal l'ordre numèric correlatiu (1, 2, 3, 50, 100.001, 100.002) perquè permet aprofitar l'espai al màxim (no cal deixar espais) i perquè la localització és ràpida i pot ser portada a terme per personal poc qualificat. L'inconvenient és que si hi ha documents que provenen del lliure accés caldrà canviar-los la signatura i refer l'etiqueta. Cercar per un nombre correlatiu és molt més ràpid i, per tant, a mitjà termini surt a compte canviar les etiquetes (recordem el criteri d'eficiència).

2) **Revistes**. L'ordre alfabètic de títols i dins cada títol per ordre cronològic és molt pràctic, però això implica que l'espai no s'aprofita tant i que cal deixar espai entre els diferents títols per a poder anar incorporant els diferents anys. És una bona opció per a biblioteques petites i mitjanes ja que aquesta opció implica que periòdicament cal moure tots els metres lineals de revistes, per a adequar l'espai a nous títols o a títols que ja no es reben. A les grans biblioteques, aquesta opció no sempre és factible i els volums acaben portant signatures.

3) **Documents audiovisuals**. També per ordre correlatiu però per a guanyar espai és millor que no estiguin intercalats amb altres tipus de documents.

4) Preservació. La preservació dels llibres i revistes físics es garanteix amb unes condicions ambientals estables: 19-20 graus de temperatura i una humitat entre 35% i 45%. Els formats audiovisuals requereixen unes temperatures més baixes, 15 graus, i una humitat relativa del 50%.

Les condicions per a altres tipus de documentació poden ser molt diferents, per exemple, la documentació fotogràfica requereix unes condicions ambientals força diferents del paper.

Les condicions per a altres tipus de documentació poden ser molt diferents, per exemple, la documentació fotogràfica requereix unes condicions ambientals força diferents del paper.

4.3.3. Processos tecnològics per a l'organització i preservació dels documents digitals

Els documents digitals requereixen, lògicament, una organització i un tractament absolutament diferents dels documents físics. Les diferències comencen en el moment de l'adquisició, ja hem comentat que els proveïdors són diferents i també els sistemes d'adquisició.

Per a la seva organització, hi ha sistemes de gestió dels recursos electrònics (vegeu Margaix, 2006) tot i que no estan gaire implementats al nostre país. Són eines que permeten gestionar aquest tipus d'informació i els seus fluxos de treball des de la selecció, fins al manteniment, renovacions o cancel·lacions.

Independentment de si es disposa d'un sistema de gestió de recursos electrònics ens caldrà, per a l'emmagatzemament de la documentació digital, un servidor que funcioni com a dipòsit i que estigui replicat en alguna altra institució per si hi ha problemes de seguretat.

Atès que cada vegada més les biblioteques estan funcionant com a magatzem digital de les publicacions, treballs, reports, articles, presentacions dels seus membres, l'organització dels dipòsits esdevé cada vegada més important. Hi ha diversos programaris, el més coneguts i que s'estan utilitzant més són: Dspace i E-prints, tots dos són programari lliure.

1) Dspace. Va ser desenvolupat per les biblioteques del MIT (Massachusetts Institute of Technology) i l'empresa Hewlett-Packard. És la segona aplicació amb més instal·lacions arreu del món després d'E-prints. Per a instal·lar-ho, calen els productes: Apache, Java, Tomcat i PostgreSQL, per a catalogar utilitza les metadades Dublin Core.

Els aspectes més positius són: la gran comunitat d'usuaris i la facilitat d'ús tant per a l'administrador com per a l'usuari que incorpora documents com per al que fa la consulta (informació extreta de Borrás, 2006).

2) **E-prints.** Va néixer a la Universitat de Southampton l'any 2000. La primera implementació va ser un dipòsit temàtic obert de psicologia, neurociència i lingüística. És l'aplicació amb més instal·lacions al món. Desenvolupat en llenguatge Perl i MySQL és una aplicació molt fàcil d'instal·lar (més que el Dspace), també utilitza Dublin Core. Els canvis de parametrització i funcionalitats d'interfície requereixen editar directament arxius de configuració del sistema (informació extreta de Borrás, 2006).

La preservació dels documents digitals

La preservació de la documentació electrònica és un tema pendent de resoldre a moltes biblioteques.

En aquest manual, no s'hi entrarà ja que el grau té una assignatura específica.

4.4. Biblioteques digitals, repositoris, portals bibliotecaris i el moviment Open Acces

Totes les biblioteques (el tema ha sortit a bastament), amb més o menys mesura, tendeixen a digitalitzar part de les seves col·leccions, adquireixen informació en format digital, paguen per a accedir a certa informació, seleccionen recursos d'accés obert per a facilitar la cerca d'informació als seus usuaris, etc; i totes han de gestionar aquesta informació perquè els seus usuaris la trobin de manera ràpida i amigable.

De manera generalitzada, ja ho hem comentat –al punt de descripció i accés– que les biblioteques no han tractat aquest tipus de documentació amb la mateixa eina (SGB) que han utilitzat des de fa anys per a descriure i accedir a la informació; i han introduït noves aplicacions per a la informació digital o els recursos electrònics, fet que cal relacionar amb el que ja hem vist a models de descripció.

Els documents digitals s'estan catalogant de manera generalitzada amb els models de metadades malgrat els esforços dels models convencionals per a adaptar-se i permetre la catalogació d'aquests nous documents.

L'organització, l'accés i la difusió de la documentació digital, o en propietat o només amb accés, estan relacionats amb les paraules que encapçalen l'apartat.

4.4.1. Biblioteques digitals o biblioteques virtuals

Hi ha moltes definicions, els límits no sempre són clars, els mots no defineixen realitats unívokes. Cada vegada es parla més de biblioteques digitals i menys de virtuals, en tot cas encara són termes freqüents. Nosaltres prendrem com a punt de partida algunes de les definicions de Martínez Equihua (2007).

- **La biblioteca digital:**
 - És la col·lecció organitzada de documents emmagatzemats en format digital amb servei de recerca i recuperació d'informació.
 - És la cara digital de les biblioteques tradicionals i inclouen tant els documents en suports tradicionals com digitals.

- Proporciona una vista coherent a tota la informació continguda dins una biblioteca sense importar el format ni el suport.
- **La biblioteca virtual**
 - És aquella biblioteca que ens permet accedir a la informació des de punts remots. Incorpora avenços tecnològics.
 - És l'extensió de la biblioteca digital que fa ús de la Xarxa i dels sistemes telemàtics perquè hi hagi diferents punts d'accés i emmagatzemament.

Com podem veure, les definicions no són gaire aclaridores, la biblioteca virtual sembla que té un component clar d'accés remot.

Revisant exemples i literatura podem establir que:

1) **Les biblioteques digitals** han d'acollir documentació molt diferent:

- Llibres o documents textuais propis digitalitzats per raons de preservació o difusió.
- Llibres digitals.
- Revistes acadèmiques digitals.
- Imatges de documents d'arxiu o documents gràfics.
- Selecció de recursos externs normalment d'accés obert.
- El catàleg bibliogràfic.

Poden allotjar la informació en una o diferents aplicacions i haurien de tenir un cercador que actuï contra els diferents elements, grups o aplicacions.

Exemple

- **Biblioteca Digital de la Universitat Complutense de Madrid.**

Inclou tots els recursos d'informació: catàleg, base de dades, documents de producció pròpia, etc.

- **Gallica.**

És la biblioteca digital de la Biblioteca Nacional de França. Conté 1500.000 documents. És interessant perquè hi col·laboren moltes biblioteques, no han fragmentat la memòria digital del país en diferents iniciatives.

2) **Les biblioteques virtuals** inclouen sempre una biblioteca digital. Podem establir que ofereixen una gran col·lecció digital en línia a la qual acompanyen amb diferents serveis (és imprescindible un bon servei de referència digital). El terme es relaciona amb la biblioteca sense parets, sense espai físic. És un terme que ha perdut vigència probablement perquè la biblioteca virtual en estat pur no existeix i perquè totes les biblioteques ofereixen serveis virtuals. La virtualitat és una forma més de servei.

4.4.2. Repositoris institucionals i moviment Open Access

Hem comentat a l'apartat anterior que les biblioteques guarden els documents físics en prestatges i magatzems, i els documents digitals en repositoris i hem introduït els dos programaris més utilitzats (Dspace i E-prints). A continuació, s'amplia la informació.

Els primers repositoris institucionals sorgeixen a les universitats i grans centres de recerca amb la funció de difondre i preservar el coneixement dels professors i investigadors. El seu esclat està relacionat amb la desmesurada escalada dels preus de les revistes científiques dels anys 90 després de la fusió de diferents grups editorials (de manera que l'edició de revistes científiques quedà en mans d'un reduït grup d'editorials).

Les universitats trobaven excessius els preus que havien de pagar per a accedir a articles científics quan eren –i són encara– qui pagava –i encara paguen– la investigació dels autors dels articles. Així, un moviment que s'inicià com una resposta als preus elevats de les subscripcions es transformà ràpidament en un moviment mundial que demanà l'accés lliure al coneixement científic (moviment conegut com a **Open Access**, OA).

El moviment es conceptualitzà i es concretà en tres declaracions fetes en un període de dos anys:

- Budapest Open Access Initiative (2002).
- Bethesda Statement on Open Access Publishing (2003).
- Berlin Declaration on Open Access to Knowledge in the Sciences and Humanities (2003).

Segons Keefer (2005), la **Budapest Open Access Initiative** (BOAI) definí l'accés obert i va preveure dues estratègies per a aconseguir-lo:

- disponibilitat gratuïta a internet sense barreres econòmiques, legals o tècniques,
- i el permís a qualsevol usuari per a llegir, baixar, copiar, distribuir, imprimir, cercar o enllaçar amb el text complet dels articles o poder-los usar per a qualsevol altre propòsit legal.

Aquesta iniciativa solament garantia a l'autor el dret de controlar "la integritat del seu treball i ser adequadament conegut i citat". Les dues estratègies plantejades per la BOAI per a aconseguir l'accés obert van ser: publicació d'articles en revistes d'accés obert i el dipòsit dels articles per part dels autors.

La declaració següent, la **Bethesda Statement**, oferí més detalls sobre l'edició en règim d'accés obert i proposà els principis per a promoure la transició ràpida i eficient a la publicació en accés obert i especificà que els autors haurien d'incloure el permís per a usar els treballs, d'aquí sorgeix la Creative Commons Attribution License que ajuda els autors a formular exactament quins drets estan disposats a cedir *a priori* a tots els usuaris potencials.

Finalment, la **Berlin Declaration** féu una crida per a tenir més suport institucional i, així, poder dur a terme els objectius del moviment OA.

Aviat farà deu anys de la Declaració de Budapest, Keefer el 2005 copsava un refredament de la conversió del model de la comunicació científica per mitjà de subscripcions de revistes al de les revistes d'accés obert; l'escenari continua força igual. Estem, encara, davant del repte de trobar un altre model econòmic viable. En canvi, preveia un ascens i consolidació dels repositoris institucionals i realment aquesta via ha continuat prosperant.

Els **repositoris institucionals** en paraules de Margaix (2006) són acadèmics, acumulatius perpetus, oberts i interoperables.

Els documents dins els repositoris es troben en una mateixa base de dades i estan descrits per metadades, normalment són recuperables pels cercadors i aporten visibilitat a les institucions a les quals pertanyen. De manera general, els autors ingereixen els documents directament (autoarxivament) als repositoris, tot i que sovint també ho fan els bibliotecaris.

En una primera època, recollien la producció intel·lectual en format digital dels membres de la institució, especialment treballs d'investigació i docents, actualment acostumen a ser més complets i poden recollir: treballs de final de carrera dels alumnes, revistes editades per les universitats, documents fruit de l'activitat institucional –memòries, discursos, premis...– i fins i tot continguts multimèdia, amb la qual cosa esdevé un servei de valor afegit de les biblioteques a les seves institucions.

Dos exemples de repositoris institucionals gestionats per serveis de biblioteques.

UP Commons

És el portal d'accés obert del coneixement de la UPC i està format per diferents repositoris oberts:



1) Materials docents UPC - UPOpenCourseware

El dipòsit de materials docents (UPCOpenCourseware) té com a missió oferir a la comunitat una biblioteca digital especialitzada en materials docents generats en les seves activitats docents pels professors i estudiants de la UPC.

2) Treballs acadèmics UPC

El dipòsit institucional allotja els treballs acadèmics finals (projectes - treballs de final de carrera, tesines, proves de conjunt, etc.) elaborats pels estudiants de la universitat amb la finalitat d'augmentar la seva visibilitat i de fer-los accessibles i preservables.

3) E-prints UPC

Conté els documents científics generats en les activitats de recerca del professorat i la comunitat investigadora de la universitat.

4) Revistes i congressos UPC

Dipòsit que allotja a text complet els articles de les revistes que publiquen les unitats de la universitat, i també les comunicacions i els textos presentats a congressos organitzats per la UPC.

5) Tesis doctorals - TDX

Conté tesis doctorals llegides a les universitats de Catalunya i d'altres comunitats autònomes.

6) Arxiu de Patrimoni Arquitectònic de Catalunya (APAC)

L'Arxiu de Patrimoni Arquitectònic de Catalunya (APAC) reuneix projectes de final de carrera d'estudiants de l'Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya (EPSEB-UPC) que estudien en l'àmbit gràfic i històric edificis catalogats per les diferents institucions públiques catalanes.

7) Arxiu Gràfic ETSAB

L'Arxiu Gràfic de l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona (ETSAB) conserva una part de la documentació generada per l'activitat docent d'aquesta institució al llarg de la seva història.

8) Arxius visuals UPC

El Dipòsit d'Arxius Visuals Digitals de la UPC és una col·lecció d'imatges que provenen dels fons que hi ha a les biblioteques, als departaments o que pertanyen a professors i investigadors. El dipòsit permet emmagatzemar, catalogar, recuperar i presentar imatges per a donar suport a l'activitat docent i de recerca.

9) LaFarga

LaFarga.cpl és un gestor de projectes de programari lliure de la UPC. En aquest gestor es poden allotjar projectes de desenvolupament o participar de projectes ja existents. El gestor ofereix eines per a facilitar les tasques de desenvolupament, seguiment i gestió dels projectes.

10) Videoteca UPC

Vídeos en format digital produïts per les diferents unitats de la UPC.

DSpace@Mit del Massachussetts Institute of Technology

Repositori que recull, indexa, preserva i difon la producció científica del personal del MIT en format digital. És important perquè va ser un dels primers, perquè va desenvolupar el programari Dspace que s'ha estès per tot el món i per la gran quantitat i qualitat de continguts.

DSpace@MIT

Search DSpace@MIT



La seva presentació va ser des de l'inici –quan encara poques institucions ho feien–: "built to save, share, and search MIT's digital research materials."

Repositoris temàtics, de revistes d'accés obert i cooperatius

El *boom* dels moviments OA va fer prosperar i molt els repositoris temàtics que van ser els primers i encara ara són els més importants. Algunes matèries en tenen un de referència i sovint són gestionats i mantinguts per una universitat. Tan importants com els temàtics són els repositoris de revistes d'accés obert o els que només recullen una tipologia de document, com per exemple, els de tesis doctorals. Els repositoris temàtics, de revistes o d'una tipologia sovint són cooperatius.

Exemples de repositoris temàtics

ArXiv.org e-Print archive.

Especialitzat en física, matemàtiques, ciències no lineals, llenguatges informàtics i neurociència. És el més antic (1991) i el que conté més e-Prints. El manté la Universitat de Cornell i està subvencionat parcialment per la National Science Foundation. Els investigadors d'arreu del món autoarxiven lliurement els seus estudis per a compartir-los amb altres col·legues. Conté més de 700.000 documents.

Cern.

Especialitzat en física, conté més de 350.000 documents a text complet. Inclou *preprints*, articles, llibres, revistes, fotografies, vídeos sobre física i temàtiques relacionades. Ofereix també múltiples serveis per a la cerca, localització i difusió de documents electrònics a internet.

Exemples de repositoris de revistes d'accés obert

BioMed Central.

Edita més de 222 revistes revisades per experts sobre biomedicina, totes en accés obert. És important per al control de qualitat (10-10-2011).

Temes específics:

- Bioinformatics and Genomics
 - Cancer
 - Cancer
 - Endocrinology
 - Gastroenterology
 - Global Health
 - Influenza
 - Medical Imaging
 - Microarrays
- Microbiology and Infectious Diseases
 - Neuroscience
 - Neurology and Psychiatry
 - Nursing and Health Care
 - Nutrition
 - Outbreak Prevention & Control
 - Respiratory
 - RNAi
 - Stem Cells
 - Surgery
 - Systems Biology

Scielo.

Portal de revistes llatinoamericanes de l'àmbit de les ciències de la salut. És un producte fruit de la cooperació entre la FAPESP, la Fundació de Suport a la Investigació de São Paulo, i BIREME, Centre Llatinoamericà i del Carib d'Informació de Ciències de la Salut.

Cal conèixer, a més, el directori de revistes d'accés obert: DOAJ. Difon i preserva més de 1.800 títols de revistes d'accés obert. Normalment, aquestes revistes són finançades per universitats, centres de recerca, i en alguns casos els autors paguen una petita part a l'editor.

Exemples de repositoris de tesis doctorals

Tesis Doctorals en Xarxa

TDX va néixer com a fruit del conveni La Universitat Digital a Catalunya 1999-2003, el mes de setembre de 1999, pels Comissionats per a la Societat de la Informació i per a Universitats i Recerca, la Universitat de Barcelona, la Universitat Autònoma de Barcelona, la Universitat Politècnica de Catalunya, la Universitat Pompeu Fabra, la Universitat de Girona, la Universitat de Lleida, la Universitat Rovira i Virgili i la Universitat Oberta de Catalunya, la llavors Fundació Catalana per a la Recerca, el CBUC i el CESCA.

Posteriorment, s'hi van incorporar la Universitat Jaume I (juliol, 2002), la Universitat de les Illes Balears (desembre, 2002), la Universitat de València (abril, 2003), la Universitat Ramon Llull (octubre, 2004), la Universitat de Cantàbria (març, 2005), la Universitat de Múrcia (juliol, 2005), la Universitat d'Oviedo (juny, 2006), la Universitat de Vic (maig, 2007), la Universitat Abat Oliba (desembre, 2007) i la Universitat Internacional de Catalunya (gener, 2008).



És, per tant, un repositori institucional **cooperatiu** de documents digitals de recerca de totes les universitats de Catalunya i d'altres comunitats autònomes de l'Estat espanyol. Coordinat pel CBUC i pel CESCA. El setembre de 2011, el repositori va superar ja els 11.000 títols.

Les seves característiques són extrapolables en general a tots els repositoris cooperatius:

1) Difusió. Són les universitats les que s'encarreguen de difondre el repositori entre els seus estudiants de doctorat perquè, un cop presentades i aprovades les seves tesis, lliurin la informació necessària per a poder-les introduir a TDX.

2) Autoarxivament. Són els mateixos autors els que incorporen els documents al repositori.

3) Drets. Els drets de l'autor de les tesis queden protegits mitjançant un contracte d'edició signat amb la universitat o bé per mitjà de llicències Creative Commons. Les condicions d'ús s'especifiquen en el registre de cada tesi (dins de les metadades). Per a visualitzar el text complet de les tesis, cal tenir instal·lat l'Adobe Acrobat Reader.

4) Visibilitat. El repositori TDX forma part de la xarxa internacional Networked Digital Library of Theses and Dissertations (NDLTD) que té com a finalitat promoure la creació, l'ús, la difusió i la preservació de tesis electròniques.

5) Preservació. Des de l'any 2011, TDX participa en la cooperativa MetaArchive amb l'objectiu d'assegurar la preservació de les tesis i d'estar dins d'una de les iniciatives pioneres en el món en aquest àmbit. Aquesta preservació es duu a terme per mitjà del programari LOCKSS.

6) Tecnologia. Les tesis incloses a TDX estan descrites amb metadades Dublin Core i segueixen el protocol d'interoperabilitat OAI-PMH (Open Archives Initiative-Protocol for Metadata Harvesting), fet que permet incrementar la seva visibilitat en oferir-se juntament amb d'altres repositoris, com per exemple a DART-Europe E-theses Portal (en el qual TDX participa representat per la Universitat Politècnica de Catalunya) o a DRIVER. Mitjançant l'ús d'aquest protocol, TDX s'ofereix també des del maig de 2007.

4.4.3. Portals bibliotecaris

Davant l'explosió de recursos –alguns de propietat, alguns només amb dret a accés i molts d'accés obert–, les biblioteques han trobat en el desenvolupament de portals bibliotecaris l'eina per a integrar els diferents recursos.

En alguns casos, els portals són gairebé sinònims de biblioteca digital, però en principi la biblioteca digital ofereix documents digitals i el portal no només documents digitals sinó que reuneix informació de tot tipus i inclou sobretot enllaços a recursos electrònics i webs.

Margaix (2006) defineix tres models d'aquests portals.

1) Model web. Aquest portal bàsicament és un web des del qual la biblioteca ofereix tot un món de recursos seleccionats pels bibliotecaris.

Proposa com a exemple la Biblioteca de la Universitat de València. No disposa de metacercador

2) Model OPAC. La biblioteca ofereix tots els seus recursos integrats dins l'OPAC. És un model semblant al web.

Proposa com a exemple el portal de la Biblioteca de la Universitat Politècnica de Madrid.

3) Model portal. És un portal al marge del web, de la biblioteca digital i de l'OPAC que porta incorporat un potent metacercador que permet amb una cerca trobar diferents recursos que pertanyen a diferents aplicacions.

Posa com a exemple la Biblioteca Virtual del CSIC.

Activitat

PAC: comparació de dos portals bibliotecaris o de dues biblioteques digitals.

4.5. Bibliografia

Abadal, E. (2006). "Revistas académicas digitales: nuevos modelos de edición y distribución". A: *Tendencias en documentación digital* (pàg. 211-235). Ediciones Trea.

Barragan Y. C.; Russo G. P. (2006). "Introducció als aspectes estratègics en la selecció de sistemes de gestió de biblioteques". *Item* (43 / 51-67). [Data de consulta: 23 de maig de 2010].

Borràs, A.; Carreño, J.; Jorba, F.; Prats, J.; Ros, R. (2006). "Programari de codi lliure per gestionar dipòsits digitals: el procés de tria dut a terme al CBUC". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació* (núm. 16, juny 2006).

Carrión Gútiérrez, M. (2002). *Manual de bibliotecas*. Madrid: FGSR.

Carreño Mondejar, J. *El sistema automatitzat de Gestió de Biblioteques KOHA*. Estudi realitzat per encàrrec del Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya. Accés en línia a Recercat: <http://hdl.handle.net/2072/49> [Data de consulta: 23 de maig de 2010].

Enric Camón, L. (2007). "El sistema de gestió de biblioteques Koha". A: *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació* (núm. 18). [Data de consulta: 23 de maig de 2010].

Margaix, D. (2006). "Nuevas herramientas para las bibliotecas". [Data de consulta: 10 de febrer de 2011].

Margaix Arnal, D. (2007). "Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales". A: *El profesional de la información* (vol.16, núm. 2, març-abril 2007, pàg. 95-106).

Martínez Equihua, S. (2007). *La Biblioteca Digital: conceptos, recursos y estándares*. Alfagrama.

Núñez, Ll. (2000). *Metadades - Informe per al CBUC*.

Izquierdo, M. (1994). "Listas de encabezamientos de materia y thesauri en perspectiva comparada. Documentación de las ciencias de la información" (vol. 17, pàg. 287-310).

Méndez Rodríguez, E. (2002). *Metadatos y recuperación de información: estándares, problemas y aplicabilidad en bibliotecas digitales*. Ed. Trea.

Méndez Rodríguez, E. (2003). "Catalogació/organització de documents digitals, estat de la qüestió, tendències i perspectives des d'Espanya". *Bibliodoc* 2003 (pàg.119-148).

Pace, AK (2004). "Dismantling integrated library systems". *Library Journal* (vol. 129, núm. 2, pàg. 34-36).

Salse i Rovira, M. (2005). "Panoràmica dels sistemes de gestió de biblioteques al segle XXI". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació* (desembre, núm. 15). [Data de consulta: 23 de maig de 2010].

5. Serveis

Les col·leccions no tenen sentit per elles mateixes si no són consultades. Hi ha una sèrie de serveis i processos que ajuden a dinamitzar-les i a fer-les arribar als usuaris. A més a més, les biblioteques poden oferir serveis que vagin més enllà de la informació que es troba a les seves col·leccions i que donen un valor afegit extraordinari, parlem de serveis d'informació especialitzada, de formació en habilitats informacionals, de repositoris institucionals, etc.

5.1. Serveis centrats en les col·leccions

5.1.1. Préstec

Les biblioteques ofereixen als usuaris, mitjançant aquest servei, la possibilitat d'emportar-se documents (llibres, revistes, vídeos, CD...) a casa, als despatxos, als laboratoris, etc. Per a utilitzar el servei de préstec, excepte a les biblioteques d'organitzacions petites que no poden tenir un SGB, els usuaris han de tenir un carnet amb banda magnètica o codi de barres perquè facilita les transaccions, ja que el SGB llegeix les dades del llibre i les de l'usuari i les relaciona.

Durant molts anys, les biblioteques públiques, universitàries, escolars, etc. han estat força restrictives en relació amb el nombre de llibres que prestaven (tres per usuari quinze dies).

Els darrers anys, les biblioteques, especialment les públiques, han fet un canvi important en la filosofia de préstec i han augmentat el nombre de documents prestables i els períodes.

Per exemple, les biblioteques públiques de Catalunya permeten emportar-se en préstec fins a trenta documents (quinze materials en suport paper i quinze materials multimèdia) durant un termini de trenta dies. Qualsevol document en préstec pot ser renovat fins a tres vegades, sempre que cap altre usuari no l'hagi reservat. La renovació es pot fer a la biblioteca, per telèfon, per correu electrònic o per mitjà del web del catàleg.

Les biblioteques universitàries a Catalunya, en general, són més restrictives.

La UB (amb data 10-08-2010), per exemple, permet als seus professors i investigadors i perfils similars vint documents durant trenta dies; al professorat i investigadors visitants i invitats o de centres adscrits i alumnat de doctorat i de màsters i postgraus oficials, personal d'administració i serveis de la Universitat de Barcelona, deu documents durant vint dies, i a l'alumnat de grau i dels dos primers cicles només cinc documents durant deu dies.

La política de préstec d'un centre s'ha d'adequar a les necessitats del usuari, és evident que les biblioteques públiques han d'establir un període estàndard, l'exemple de les biblioteques públiques de Catalunya de trenta dies és un període molt adequat. Les biblioteques especialitzades han de ser més flexibles, en

un laboratori, en una universitat, en un banc pot ser necessari un període molt llarg en un moment determinat i no té cap sentit limitar el nombre de llibres per "decret". Només es pot considerar si un nombre molt elevat requereix una justificació i si períodes molt llargs de préstec comporten la desaparició dels llibres cal buscar sistemes de control –com inventaris anuals o binuals *in situ*–però no limitar els períodes llargs si són necessaris per als usuaris.

Algunes biblioteques públiques ofereixen la modalitat del **servei a domicili** destinat a persones amb problemes de mobilitat temporal o permanent –com malalts crònics, discapacitats físics, gent gran. I també el **servei de préstec a institucions privades i públiques** –com escoles, presons, hospitals.

Vegeu també

Vegeu annex 1.

El **préstec interbibliotecari** és una extensió del servei de préstec, mitjançant el qual la biblioteca s'encarrega de localitzar i proporcionar documents que no té i que estan disponibles en altres biblioteques. Sovint, és un servei de pagament i per la seva naturalesa no és un servei immediat, actualment aquests dos elements són factors que fan que els usuaris no els facin prevaler.

5.1.2. Servei d'obtenció de documents

Aquest servei proporciona a l'usuari còpies de documents d'una altra biblioteca, actualment la còpia es proporciona quasi sempre en format digital, així s'han reduït força els terminis de lliurament. A més, el volum d'aquest servei ha baixat molt en els darrers anys pel volum d'informació disponible per internet.

5.1.3. Serveis de difusió d'informació enfront d'RSS

Durant anys, les biblioteques, sobretot les especialitzades, han ofert serveis de **difusió selectiva de la informació (DSI)**.

Aquest servei consisteix a agrupar informació per temes i enviar-la a grups d'usuaris interessats en la matèria

Fins fa pocs anys, ha estat un servei de gran valor afegit perquè la cerca d'informació requeria hores i, a més, algun tipus d'informació era força difícil d'obtenir. Actualment, és un servei que ha perdut força perquè és molt més fàcil cercar informació i també per l'aparició del servei RSS que ofereixen molts portals, diaris, blogs, etc.

La DSI va ser des de l'inici un servei que va aplicar la segmentació de clients tan difosa en el màrqueting. Fa anys es materialitzava en dossiers en paper, més endavant en dossiers electrònics que, a més, es podien enviar per mitjà de llistes de distribució electrònica temàtiques.

L'**RSS** està revolucionant els serveis personals d'informació.

L'**RSS** és un acrònim de Really Simple Syndication (Sindicació Realment Simple), és una aplicació basada en XML que permet rebre alertes quan els llocs web publiquen un contingut nou.

D'aquesta manera, en lloc de visitar un lloc web per a cercar informació nova, l'**RSS** avisa de manera automàtica quan hi ha informació nova, i permet, a més, agrupar totes les fonts d'informació que interessin per a consultar-les des d'una única pantalla d'ordinador, és a dir, et permet crear un DSI a mida.

RSS enfront d'un DSI electrònic (Margaix, 2006)

Avantatges	<ul style="list-style-type: none"> • Més flexibilitat • Redueix el trànsit de correu <i>e</i> • No es pot confondre amb <i>spam</i> • La interoperabilitat permet la incorporació de la informació a sistemes documentals
Desavantatges	<ul style="list-style-type: none"> • Necessitat que l'editor compleixi l'estàndard • Necessitat que l'usuari s'instal·li el programa i s'hi subscrigui

Els serveis tipus DSI requereixen moltes hores de feina i el benefici per als usuaris no sempre és gran. Però els serveis d'**RSS** no sempre poden substituir els serveis de DSI per diverses raons:

- els usuaris o ciutadans no poden accedir via **RSS** a recursos d'informació pels quals les biblioteques paguen;
- no tots els portals, webs, serveis d'informació ofereixen el servei d'**RSS**, i
- moltes persones encara no se senten còmodes amb aquesta tecnologia i no són capaces de construir-se un servei de DSI a mida via **RSS**.

5.1.4. Novetats

Oferir les novetats als usuaris és un bon sistema de dinamitzar les col·leccions. La difusió es pot fer per mitjà de diferents vies:

- un expositor al costat del servei de préstec,

Continguts d'un servei de DSI

Possibles continguts d'un servei de DSI són: congressos, seminaris, jornades; subvencions; noves adquisicions de la biblioteca; nous recursos web; darrers articles publicats; noves tesis doctorals; *preprints* i *e-prints*, etc.

Observació

No es pot oblidar que hi ha una franja molt gran de persones nascudes no digitals. Una part d'aquesta gent s'està incorporant progressivament al món digital però una part important no ho farà mai.

- un butlletí electrònic,
- publicant-les en una secció del nostre web amb un servei RSS perquè l'usuari faci una tria de temes molt concrets que li interessin i rebi la informació de les novetats d'aquests temes.

5.1.5. Autoservei de fotocòpies i escaneig

Les biblioteques han de proporcionar als usuaris la possibilitat de fer fotocòpies o escanejar algunes pàgines dels seus fons, ho fan la majoria i no crec que calgui remarcar-ne l'interès.

5.2. El servei d'informació i referència

És un servei estratègic, sobretot, a les biblioteques especialitzades i es poden establir dos nivells

- **el nivell bàsic** que comprèn temes com la localització de documents concrets dins la biblioteca, la informació sobre el funcionament de serveis propis, etc., i que obeeix a la primera part del nom del servei (informació) i que el pot oferir personal amb una formació bàsica, i
- **el nivell especialitzat** que respon normalment a demandes d'informació molt concretes que requereixen la consulta de recursos especialitzats que l'usuari no ha pogut resoldre satisfactòriament ell mateix i que l'han de produir bibliotecaris experts.

El servei ha de tenir, sempre, un **punt de servei físic** dins la biblioteca, és habitual i correcte que hi hagi un taulell ben a prop de l'entrada i que des d'aquest punt es resolguin totes les qüestions bàsiques i que es redireccionin les més especialitzades a un professional que, si és possible, ha de poder atendre la demanda en un lloc més reservat on es pugui portar a terme l'entrevista per a concretar la demanda amb tranquil·litat i sense molestar la resta d'usuaris.

Respecte a les demandes d'informació especialitzada, s'ha detectat des de fa anys (Tenopir, 2001) que la major usabilitat de les **bases de dades**, l'augment d'**informació a la Xarxa** i la potència dels **cercadors** han fet pujar el nivell de complexitat de les demandes que es reben.

Observació

Tot i els dos nivells, l'accés al servei pot tenir un únic punt de servei inicial, sempre que el professional que rebi les demandes –sigui pel canal que sigui– pugui entendre el nivell de complexitat de la demanda i desviar-la a la persona més adequada.

Observació

Els usuaris s'adrecen als serveis d'informació especialitzada després de fer ells mateixos una primera recerca i de no haver obtingut els resultats desitjats

Les demandes que reben els bibliotecaris requereixen, per tant, cada vegada més, un coneixement de l'àmbit del coneixement, un coneixement alt de les fonts i recursos d'informació especialitzats, un bon anglès (sovint cal demanar la informació directament a empreses o organitzacions), capacitat d'anàlisi i síntesi per a seleccionar els resultats i redactar un informe.

Des de fa anys, la incorporació de les noves tecnologies ha permès posar en funcionament el servei d'informació i referència en línia i, sovint, s'ha donat a conèixer com a "Ask a librarian" o "Pregunta-ho al bibliotecari".

A Catalunya, actualment, s'està utilitzant el mateix logo per a oferir el servei independentment de la biblioteca i de la Xarxa.

Lectures recomanades

José Antonio Merlo va publicar el 2009 dos articles respecte al tema: un fa més èmfasi en el servei de referència digital i l'altre en la referència digital, eines i metodologies. Pel seu interès, són lectures obligatòries:

Merlo, José Antonio. (2009). "Servicios de referencia para una sociedad digital. El profesional de la información" (vol. 18, núm. 6, pàg. 581-586).

Merlo, José Antonio. (2009). "Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información" (vol. 8, núm. 6, pàg. 589-641).

El servei de referència de les biblioteques públiques de Florida: Florida's Virtual Reference Service News and Information

Florida's Virtual Reference Service News and Information.

El servei "Pregunta-ho al bibliotecari" d'aquesta biblioteca proveeix els residents de Florida. Es presenta com un servei en viu de consultes virtuals per mitjà del web de la seva biblioteca local.

El servei està disponible de diumenge a dijous de 10 del matí a 12 de la mitjanit i els divendres i dissabtes de 10 del matí a 5 de la tarda. A més, un formulari per a ser enviat per correu electrònic està disponible les 24 hores del dia i els set dies de la setmana. Tots els correus són contestats pel bibliotecari de la biblioteca local.

Actualment, 109 biblioteques participen en el programa, fins al març de 2010 el servei va registrar 208.000 sessions entre sessions en viu i preguntes per correu electrònic.

Lectura recomanada

Per a ampliar informació, vegeu:

Tenopir, C; Ennis, L. A. (2001). "Reference Services in the New Millenium". (En línia 25, núm. 4) [Data de consulta: 10 de setembre de 2010].

Versió catalana: <http://www.recercat.net/bitstream/2072/5451/1/Traduccio4.pdf>.





ASK a Librarian
Real People. Real Help. Real Fast!

FAQ | about | Español

chat with a librarian

text us

choose local library

What are people asking?

I want to know how to search the databases on pain addiction

S'ha de remarcar:

- La imatge i el disseny, van canviant les imatges amb diferent tipus de públic potencial del servei, de manera que en algun moment et sents identificat.
- Veus en directe què pregunta la gent, de manera que trenquen les barreres que pugui tenir una part dels usuaris.

Servei de referència virtual de la biblioteca de la Universitat de Sevilla

El seu cas és interessant perquè ha estat una de les primeres biblioteques universitàries que ha implementat un programari de codi obert (LibraryH3Lp) de tecnologia avançada.

LibraryH3Lp és un programari en codi obert, un sistema de missatgeria instantània (IM) integrada i de xat via web, que va ser dissenyat específicament per les necessitats dels serveis de referència virtual de les biblioteques.

El seu origen es troba en la voluntat de cooperació de les biblioteques universitàries de Duke, North Carolina State i North Carolina at Chapel Hill.

Segons els seus creadors, Eric Sessoms (programador) i Pam Sessoms (bibliotecària de referència), aquest sistema destaca principalment per la seva flexibilitat, ja que permet:

- 1) Dissenyar i implementar tot el flux de treball derivat d'un servei de consulta virtual via xat.
- 2) Incrustar on es vulgui la finestra del xat des d'on els usuaris fan les consultes.
- 3) Organitzar el servei de manera que sigui atès per operadors simultanis, gestionar d'aquesta manera les diferents converses en cua i transferir les consultes dins de la Xarxa de Biblioteques.
- 4) Disposar d'una aplicació en codi obert, (en part) les llicències tenen un cost molt baix. S'ha de remarcar:
 - a tecnologia utilitzada que és de codi obert.
 - Assistència en temps real
 - Drets a la privacitat dels usuaris, no es requereix cap identificació.
 - Especialització dels bibliotecaris.

Lectura recomanada

González-Fernández, Nieves i altres. (2009). "Referència virtual en la biblioteca de la Universidad de Sevilla: una experiència col·lectiva". *El professional de la informació* (vol. 18, núm. 6, pàg. 633-641).

DOI: 10.3145/epi.2009.nov.06

5.3. Formació d'usuaris enfront de formació en habilitats informacionals

"L'alfabetització informacional comprèn el coneixement i les necessitats dels individus i l'habilitat per a identificar, localitzar, avaluar, organitzar i crear, utilitzar i comunicar informació eficaçment per a enfrontar aspectes o problemes; és un prerrequisit per a participar eficaçment en la Societat de la Informació i és part dels drets bàsics de la humanitat per a un aprenentatge per a tota la vida

Declaració de Praga (2003).

Durant molts anys, **la formació dels usuaris** tenia la finalitat d'explicar el funcionament de la biblioteca i dels seus recursos, això era en part necessari a causa de l'organització dels seus fons basats en sistemes de classificació complexos i sovint només comprensibles per als bibliotecaris, espais poc o mal senyalitzats, serveis no orientats als usuaris, etc. Sortosament, en vint anys el canvi ha estat important, l'accés a les col·leccions físiques ha millorat molt, els serveis es dissenyen segons les necessitats dels usuaris, la cerca als catàlegs i a les bases de dades és amigable i intuïtiva, etc. Aquests canvis juntament amb el creixement exponencial de recursos, la irrupció massiva de les tecnolo-

Observació

Cada vegada es parla menys de formació en l'ús de la biblioteca i cada vegada més de formació en habilitats d'informació i alfabetització informacional.

gies de la informació i comunicació a les nostres llars, **internet 2.0**, ha fet que la formació d'usuaris hagi experimentat un canvi molt important que encara s'està consolidant.

Com ens recorden Durban, Serrat i Sunyer (2009), cada vegada hi ha més persones que són **nascudes digitals** i que se senten més còmodes amb un teclat i un ratolí que amb paper i llapis, estan connectades constantment a internet, han provat diferents identitats digitals i no tenen la percepció d'utilitzar la tecnologia per a comunicar-se o estudiar, sinó que simplement es comuniquen o estudien, i internet i la tecnologia hi són implícites. Comprendre el seu comportament i les seves necessitats és essencial.

Exemple

Un nadiu digital (Jashik, 2007) mai no llegeix un manual d'instruccions d'un joc abans de jugar-hi i si té dificultats probablement primer ho preguntarà al Google, no esperem, doncs, que els usuaris es mirin les guies d'ús de les bases de dades.

5.3.1. Formació a les escoles

D'acord amb Mañá i Baró (1998), la finalitat de la formació a les escoles ha de garantir que al final de l'escolaritat obligatòria (16 anys) els joves siguin capaços d'identificar i concretar les seves necessitats informatives, puguin localitzar la informació de manera ràpida i eficaç i la sàpiguen utilitzar correctament per als seus propòsits.

És molt important remarcar que l'aprenentatge no s'ha de limitar a la biblioteca del centre escolar (moltes, a més, no permeten per les seves mides i fons un bon aprenentatge), sinó que l'alumne ha de ser capaç, després de la formació, d'**orientar-se en qualsevol biblioteca**. Per tant, si la biblioteca de l'escola no permet aconseguir l'objectiu, s'haurà de visitar i col·laborar assíduament amb la biblioteca pública del barri.

La proposta de Mañá i Baró en relació amb conceptes i procediments que a continuació resumim, s'ha de tenir en compte ja que permet aconseguir els objectius marcats, tot i que hi ha conceptes que cal revisar ja que la proposta té alguns anys.

1) Conceptes que s'han d'assolir

- Conèixer o interpretar els registres bibliogràfics dels catàlegs, bases de dades, etc.
- Conèixer els conceptes de la CDU i la seva aplicació en l'organització del coneixement.
- Conèixer i identificar les seccions d'una biblioteca
- Conèixer el concepte de signatura com a sistema de localització de documents.

2) Procediments que s'han de conèixer i dominar

- Utilitzar de manera autònoma la biblioteca del centre.
- Utilitzar qualsevol biblioteca pública.

- Localitzar els documents de la biblioteca a partir de les indicacions del catàleg.
- Utilitzar instruments de recerca i de recuperació de la informació.
- Realitzar cerques d'informació a la Xarxa

5.3.2. Formació en els recursos d'informació d'una biblioteca especialitzada o universitària

Un altre mòdul de formació necessari és el que té com a contingut els recursos d'informació d'una matèria. Normalment, aquesta formació està lligada a les biblioteques universitàries i especialitzades i pot incloure una petita part d'informació de la biblioteca que facilita els recursos.

Com que la formació és útil quan es necessita, cal cercar el moment i els usuaris adequats per a impartir-la. Les oportunitats dins el nostre sistema educatiu les trobem especialment: abans del treball de recerca de batxillerat, abans del projecte de final de carrera de les llicenciatures i abans dels treballs dels cursos de doctorat. Quan un estudiant es disposa a fer la tesi doctoral, ja hauria de ser una persona formada i amb un nivell elevat d'habilitats informacionals.

Als **webs de les biblioteques universitàries** es poden trobar bons exemples de sessions de formació d'aquest tipus. Continguts indicatius que s'han de tenir en compte:

- diversos tipus de catàlegs i bases de dades, com catàlegs de biblioteques,
- catàlegs col·lectius,
- bases de dades especialitzades,
- repositoris de documents,
- tesis doctorals en xarxa i també estratègies de cerca,
- procediments d'accés i als recursos, etc.

5.3.3. Formació en habilitats informacionals

Hem començat aquest capítol descrivint què és l'alfabetització informacional, hem comentat també que no hi ha gaires programes en funcionament, que la formació en habilitats informacionals pot recollir una part dels continguts de la formació d'usuaris tradicional però que ha d'incorporar nous continguts.

És difícil establir programes estàndards perquè hi ha molts nivells en les habilitats informacionals i, a més, les eines i aplicacions canvien en pocs mesos o n'apareixen de noves i, per tant, és necessari una actualització gairebé permanent del coneixement.

S'apuntaran conceptes i eines que creiem que, ara i avui, són els que haurien de conèixer les persones amb un grau d'habilitats informacionals avançat. Aquesta relació de continguts caldria adaptar-la segons els nivells, les necessitats i les expectatives dels usuaris, i actualitzar-la o revisar-la cada sis mesos.

- Cerques eficients.
- Grans catàlegs col·lectius nacionals i mundials: CBUC, Argus, Europeana, Worldcat
- Google: cerca avançada, Google Academics, Google Books, iGoogle, Google Scholar.
- Alternatives al Google.
- Eines per a compartir i emmagatzemar documents com Dropbox o Google Sites.
- Xarxes socials: Facebook, Ning, LinkedIn, etc. Diferències entre els diversos llocs, com usar-les i com configurar la privacitat.
- Edició d'un blog i d'un microblog: Twitter.
- Copyright, drets d'autor, etc. Quin ús podem fer dels materials que hi ha a la Xarxa. Llicències de Creative Commons.
- Webs socials d'enllaços preferits: Delicious (des de l'any 2003), Vi.sualize.us (centrada en continguts visuals).
- Aplicacions per a compartir àlbums de fotografies: Flickr, Picassa, Panoramio (relaciona les fotografies amb el lloc per mitjà de Google Maps i actualment també es poden veure mitjançant Google Earth).
- Eines per a planificar reunions gratuïtes o enquestes com Doodle.
- RSS (Really Simple Syndication) i agregadors o lectors d'RSS gratuïts: <http://www.google.com/reader>, <http://www.bloglines.com>, <http://www.newsgator.com>
- Monitorització de la Xarxa.

5.3.4. La formació informacional s'ha d'impartir des de diferents centres i amb diferents nivells

1) Les escoles de primària, centres d'ensenyament secundari i batxillerat

S'haurien d'oferir dos nivells: el bàsic, i del qual ja hem parlat, i un nivell més avançat a quart d'ESO i a primer de batxillerat aprofitant les oportunitats que ens ofereixen el projecte de recerca i el treball de recerca, respectivament.

2) La biblioteca pública

Atès que és l'únic servei cultural que arriba a tothom sense distinció de cap mena, és una institució que pot treballar per a evitar l'exclusió social que comporta l'analfabetisme informacional. Un programa de formació per "càpsules" d'informació molt petites pot ser un model adequat a la gran diversitat de nivells.

3) La biblioteca universitària

En aquests centres, cal oferir unes sessions de formació de nivell avançat i molt adaptades a les necessitats.

5.4. Serveis de valor afegit

5.4.1. Préstec de portàtils

Moltes biblioteques universitàries han obert els darrers anys el servei de préstec de portàtils, normalment els estudiants signen un contracte d'acceptació de les condicions d'ús i es presten per un termini mitjà de quatre hores. Hi ha universitats com la UAB que també presten memòries USB. El préstec de portàtils dóna flexibilitat a l'estudiant dins la biblioteca i no es requereixen tantes zones cablejades, és un servei de valor afegit ben apreciat pels estudiants, tot i que abans d'implementar-lo cal valorar el cost econòmic, especialment quan no contribueix directament a l'assoliment dels objectius de l'organització

5.4.2. Repositoris institucionals

Moltes biblioteques estan gestionant els repositoris institucionals de les seves organitzacions, segons com es miri aquest servei es podria classificar a dins de serveis bàsics, ja que es podria interpretar que és un tema només de format (espai digital enfront d'espai físic), les publicacions de paper es guarden en magatzems, les publicacions digitals en repositoris. Però aquest servei comprèn moltes més coses, es preserva documentació que abans no es tenia en compte (per exemple, documents més propis dels arxius d'abans), els autors cataloguen els seus treballs i, a més, algunes vegades es gestiona la informació des de la creació fins a la distribució.

Vegeu també

S'amplia la informació a l'apartat 4.4. "Biblioteques digitals, repositoris, portals bibliotecaris i moviment Open Access".

5.4.3. Serveis d'assessorament sobre propietat intel·lectual

La informació digital ha fet augmentar les problemàtiques entorn de temes de propietat intel·lectual. Algunes biblioteques han dissenyat serveis d'assessorament als seus membres.

Un dels primers serveis el va oferir la UPC.

El SEPI (Servei de Propietat Intel·lectual) del Servei de Biblioteques i Documentació de la UPC té com a missió informar i assessorar els membres de la comunitat universitària sobre aspectes relacionats amb els **drets d'autor** dels documents que ofereix l'actual societat de la informació.

Un dels objectius és que el coneixement de quins són els drets d'autor previstos a la legislació sobre propietat intel·lectual permeti als membres de la comunitat universitària, autors o usuaris de les obres fer-ne un ús correcte tant en la seva creació, com en la consulta, reproducció, distribució, comunicació pública o transformació.

5.5. Accés i difusió dels serveis

En la difusió dels serveis i les col·leccions és recomanable utilitzar eines provinents del màrqueting. Aquest tema ha estat àmpliament tractat en el mòdul 3 de l'assignatura Gestió d'unitats d'informació i serveis i, per tant, s'ha de revisar el manual d'aquesta assignatura si cal reforçar conceptes i coneixement. Atès que l'abordatge de la temàtica a l'assignatura esmentada és força teòric en aquest manual es recomanaran algunes lectures aplicades i també es farà èmfasi en alguns aspectes de l'accés a les col·leccions que si bé no formen part de manera habitual dels capítols de difusió i màrqueting hi estan directament relacionats, ja que sense tenir en compte aquests aspectes de poc serviran les tècniques de segmentació de mercat i cicle de vida dels productes, etc.

5.5.1. Accés físic als serveis i col·leccions

La senyalització dels serveis, de les persones, de la distribució dels fons, etc., és molt important.

Primer, ha de ser fàcil trobar la biblioteca dins l'organització a la qual pertany. Un cop localitzada la biblioteca, els usuaris s'han de poder orientar sense demanar ajuda, tanmateix això no vol dir que no hi hagi personal atent a oferir-la.

Els serveis han d'estar ben senyalitzats, han de portar noms fàcilment comprensibles (cal replantejar-se l'ús de paraules com OPAC, SOD, préstec interbibliotecari). A les biblioteques amb plantes cal tenir especialment cura del disseny dels directoris generals, i a les més petites de plànols generals que situïn els serveis i les diferents àrees només amb una ullada.

La senyalització dels fons és que al costat dels ordinadors de consulta, la biblioteca disposi d'informació que faciliti la relació signatura - prestatge o pis, del tipus

Signatura	Planta	Prestatge
611.368	2a	218
634	2a	234
734	3a	301

Respecte al personal, l'usuari ha de saber amb qui parla i quina funció té dins la biblioteca i, per tant, tot el personal ha de portar una identificació amb el nom i la funció que desenvolupa.

5.5.2. Accés als recursos d'informació, a les col·leccions en línia i als recursos externs

Al llarg d'aquest material, s'ha parlat en diversos apartats del fet que les biblioteques actualment tenen documents físics, documents digitals, documents als quals només tenen dret a accés, i que a, més a més, internet posa a disposició milions de documents en accés obert que les biblioteques sovint filtren i seleccionen.

També s'ha parlat que les biblioteques donen accés i difusió bàsicament a totes aquestes tipologies per mitjà de les seves biblioteques digitals o portals.

En aquest apartat només remarcarem la importància d'implementar un metacercador que actui contra tots els recursos d'informació que recull la biblioteca: des del catàleg bibliogràfic, passant per una base de dades de pagament, els repositoris digitals i si és possible contra determinades revistes d'accés obert.

Margaix (2006) recorda que els metacercadors requereixen que els sistemes siguin interoperables, i la interoperabilitat és la capacitat d'un sistema per a col·laborar i treballar juntament amb altres sistemes o productes sense esforç especial. Els metacercadors actualment treballen bàsicament amb dos sistemes: el Z39.50 pensat per a formats MARC i registres bibliogràfics i el llenguatge XML d'alta flexibilitat que admet tot tipus de format.

Vegeu també

S'amplia la informació a l'apartat 4.4. "Biblioteques digitals, repositoris, portals bibliotecaris i moviment Open Access".

Observació

Els metacercadors fan una cerca simultània a les diferents bases de dades des d'una interfície comuna i amb una única pàgina de resultats. L'usuari llança la consulta, el metacercador interopera amb les diferents aplicacions, rep les respostes, les agrupa i les ofereix als usuaris.

Els principals metacercadors actualment al mercat, són: Metalib de l'empresa Exlibris, Metafind d'Innovatives, EnCompass d'Endeavor/Elsevier i Zportal d'OCLC.

5.6. Difusió i publicitat dels serveis

No parlarem de les tècniques de màrqueting ja que com hem dit han estat àmpliament tractades al mòdul 3 de l'assignatura Gestió d'unitats d'informació i serveis. La proposta de treball se centrarà a revisar propostes concretes i un bon punt de partida és un treball presentat a les 11es. Jornades Catalanes de Documentació:

Activitat

Debat sobre les tendències i les millors propostes de l'article.

La literatura professional fa referència sovint a una sèrie d'eines i propostes, en comentem algunes. Les eines de comunicació sorgides amb la tecnologia web 2.0 s'han de tenir en compte per a la fidelització dels nadius digitals i també els no nadius però que ja s'han incorporat a les xarxes socials. Cal no oblidar que malgrat la incorporació de molta gent a aquestes noves tecnologies, hi ha biblioteques que tenen grups d'usuaris nombrosos que no s'hi han incorporat i probablement no ho faran mai

1) **Tríptics o fulletons informatius.** Si es disposa de recursos econòmics encara són útils per a determinats públics –els que no són nadius digitals–, el dubte és si té sentit tenir-los per a informar les persones que estan a la biblioteca o és millor repartir-los en llocs molts estratègics per a captar usuaris potencials.

2) **Exposicions.** Organitzar petites exposicions, especialment dels artistes locals. Aquesta opció pot ser interessant especialment per a captar nous públics ja que s'aconsegueix que s'apropin a la biblioteca persones que mai han vingut.

3) **Visites a les escoles.** Cal pactar visites amb totes les escoles de l'entorn, són una eina de publicitat força barata, només costa les hores de recursos humans.

4) **Portals de notícies i llocs web.** Qualsevol web pot ser una plataforma ideal per a la difusió dels serveis i novetats. Molts llocs web permeten afegir comentaris, intercanviar i compartir coneixement i aquesta participació fidelitza l'usuari. És molt important mantenir-los actualitzats.

5) **Blogs.** Són webs amb informació ordenada cronològicament i redactada per un o més autors. Pot ser personal o corporatiu. Normalment, la participació es limita als comentaris, els blogs tenen seguidors, que els llegeixen per la marca del seu creador.

Consulta recomanada

J. L. Herrera i M. Pérez. "Tendències en marketing de serveis bibliotecaris: anàlisi de casos en biblioteques públiques".

És dubtós que sigui una eina gaire apropiada per a biblioteques, sovint s'han creat per a substituir els webs per la facilitat per a crear-los, però no n'han de ser un substitut.

6) Llocs de xarxes socials genèriques o especialitzades. Com ara Facebook, LinkedIn, XING o Pleiteando (aquesta darrera especialitzada en el món jurídic). L'ús de les xarxes socials s'està estenent amb rapidesa en l'àmbit de la documentació i les biblioteques. És evident que per als nadius digitals s'està convertint en l'eina de comunicació preferida, però obrir grups sense dinamitzar-los amb notícies interessants és perjudicial a mitjà termini, sobretot perquè, especialment les persones nascudes digitals, potser no tornaran a prestar atenció al Facebook de la biblioteca.

7) Premi de màrqueting per a biblioteques. És interessant conèixer el premi internacional a la millor experiència que atorga la IFLA. El premi va néixer patrocinat per 3M i actualment ho està per Emerald. El 2003 va ser premiada la Biblioteca Pública de Tarragona per la seva campanya de telemàrqueting.

Web recomanat

<http://www.ifla.org/files/management-and-marketing/marketing-award/9th-marketing-award-es.pdf>. [Data de consulta: 22 de setembre de 2011].

5.7. Bibliografia

Bawden, D. (2002). "Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital". *Anales de Documentación* (núm. 5, pàg. 361-408).

Chaffin, N.; Cullen, K.; Jaramillo, G. R. (2005). "Cross-Database Searching: The Implementation of Metalib". A: *Technical Services Quarterly* (vol. 22, núm. 4, pàg. 39-52).

Durban, G.; Serrat-Brustenga, M.; Sunyer-Lázaro, S. (2009). "Els nadius digitals i Alfin: un repte per als entorns bibliotecaris a l'Estat Espanyol". *Item* (núm. 50, pàg. 31-46).

Frias Castillo, A. "Els estudis d'usuaris en els serveis personalitzats en els mitjans de comunicació d'internet" (pàg. 31-52). UB: Tesis Doctoral.

Jaschik, Sc. (2007). "When 'Digital Natives' Go to the Library". *Inside Higher Ed.* (25 de juny). [Data de consulta: 20 de març de 2011].

IFLA. Section on Management and Marketing. [Data de consulta: 09 de setembre de 2010].

Keffer, A. (2005). "Aproximació al moviment 'open access'". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació* (desembre, núm. 15). [Data de consulta: 26 de setembre de 2011].

Lozano Diaz, R. (2006). *La biblioteca pública del segle XXI: atendiendo clientes, movilizandolos personas.* Gijón: Trea.

Mañá T, Baró, M. (1998). "La formación de usuarios en el uso de la biblioteca". A: *Biblioteca Escolar: un derecho irrenunciable* (pàg. 80-98). Madrid: Amigos del libro infantil.

Margaix Arnal, D. (2006). *Nuevas herramientas para las bibliotecas digitales*. <http://eprints.rclis.org/handle/10760/11155>

Merlo-Vega, J. A. (2009). *Servicios de referencia para una sociedad digital. El profesional de la información* (vol. 18, núm. 6, pàg. 581-586).

Merlo-Vega, J. A. (2009). *Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información* (vol. 8, núm. 6, pàg. 589- 641).

Sconul. (2003). *Information Skills in higher education: Task Force on Information Skills*. Cristóbal Pasadas (trad.). [Data de consulta: 10 de novembre de 200].

Tenopir, C.; Ennis, L. A. (2001). "Reference Services in the New Millennium" [en línia 25, núm. 4]. [Consulta 10/09/2010].

US National Commission on Library and Information Science, National Forum on Information Literacy.(2003). "Declaració de Praga: cap a una societat alfabetitzada informacionalment". *Reunió d'Experts en Alfabetització Informacional*, Praga, República Txeca, del 20 al 23 de setembre de 2003.

Vállez, M.; Benítez, B.; Leg, M. (2009). "Implementación de una herramienta de metabúsqueda: MetaLib y SFX". A: *BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació* (juny, núm. 22). [Data de consulta: 22 de març de 2011].

6. La marca digital de les biblioteques i les aplicacions 2.0

En diferents apartats (serveis, accés i difusió, descripció...) han sortit propostes i productes vinculats a aplicacions web 2.0. A causa del repte i les oportunitats que ofereixen aquestes aplicacions per a les biblioteques, s'ha decidit dedicar-hi un apartat específic.

Moltes biblioteques s'estan abocant a fer un blog, un wiki, un grup de Facebook o a penjar vídeos a YouTube. El fet que moltes eines web 2.0 siguin gratuïtes ha provocat que moltes biblioteques s'hagin bolcat a desenvolupar aquests productes, però no són del tot conscients dels recursos que cal dedicar-hi i que en el moment que s'entra a la Xarxa, una nova identitat, la digital, s'està formant i consolidant.

Com sempre, una bona gestió té a veure amb la planificació, amb la coherència amb la missió, amb l'equilibri entre els recursos que es destinen a uns serveis i els resultats que s'aconsegueixen, però a vegades amb les eines gratuïtes es perden de vista els aspectes esmentats.

La **identitat digital** és un terme relativament nou que inicialment s'ha aplicat a les persones però que cal valorar com a organització.

De l'article destaquem:

Internet 2.0, d'acord amb Margaix (2007) i Serrano (2009), obeeix més a un canvi radical d'actitud que a un canvi tecnològic. Abans que el terme s'encunyés ja hi havia serveis amb tecnologia 2.0. Aquesta tecnologia es caracteritza primordialment per l'actualització constant i per una arquitectura que fomenta la participació. **El que realment ha marcat la diferència són les actituds i els valors: compartir, reutilitzar, els usuaris com a font d'informació, el foment de la intel·ligència compartida, la confiança radical en l'usuari**, per això O'Reilly el 2005 i Serrano el 2006 ja van utilitzar el terme "d'actitud 2.0".

Alguns dels serveis web 2.0 que destaca perquè s'hi veuen reflectits els principis comentats són:

- **Amazon.** És la llibreria virtual per excel·lència. Començà el 1995 quan la tecnologia web 2.0 no existia.
- **Wikipedia.** Enciclopèdia lliure i gratuïta, tothom la pot consultar i també introduir un article o modificar-lo.

Observació

Quan una biblioteca inicia un blog o obre un perfil a Facebook ha de tenir clar què vol transmetre, per quins temes vol ser coneguda i valorada, en què vol ser líder. Tenir cura de la identitat digital en una organització té a veure, sobretot, amb la gestió de la visibilitat i la reputació.

- **Del.icio.us.** És el servei pioner en marcadors socials, permet guardar els teus preferits a la Xarxa i etiquetar-los.
- **Google Maps.** Sistema de cerca de localitzacions geogràfiques. Destaca Margaix que l'èxit ha estat que els creadors permeten utilitzar l'eina per a desenvolupar noves aplicacions.
- **Flickr.** Eina per a compartir, comentar i guardar fotografies.
- **YouTube.** Per a compartir vídeos.

A continuació, presenta les tecnologies més interessants en el web 2.0: Ajax, els *mashups* i els programaris socials en què destaquen els blogs, els fòrums i els wikis.

Respecte a les biblioteques web 2.0, considera que són aquelles que utilitzen elements de tres característiques diferents: contingut social, actituds i eines, i ho plasma amb la imatge següent:



Per ell, la biblioteca web 2.0 deriva del web 2.0, la tecnologia és important però no ho és tot, l'usuari ha de tenir un paper en l'elaboració i la gestió dels continguts, fa referència a les col·leccions i els serveis, està en relació amb l'entorn virtual i també amb l'entorn físic, el bibliotecari web 2.0 ha de perdre la por d'innovar.

Respecte a les eines web 2.0 que les biblioteques poden utilitzar per als avantatges evidents que li poden aportar proposa:

1) **La catalogació social** és una de les utilitats més interessants que encara no s'està utilitzant gaire. El web 2.0 brinda a les biblioteques la incorporació dels usuaris en l'elaboració i la gestió de continguts. Especialment rendible pot ser l'etiquetatge (el tagging) de matèries, però igual d'interessant és la identificació de personatges de fotografies, autors de documents visuals...

El que s'ha implementat més a les biblioteques són les puntuacions (*rating*) o opinions sobre lectures.

2) **Marcadors socials.** Proposa la utilització d'un programari tipus Del.icio.us per a tenir una selecció de recursos que els usuaris podran completar i comentar.

3) **Blogs** per a publicar notícies, novetats bibliogràfiques, informació sobre la història local.

La Biblioteca - Centre de Documentació del MUSAC

La Biblioteca - Centre de Documentació del MUSAC, Museu d'Art Contemporani de Castella-Lleó és un bon exemple de centre que sempre ha apostat per les noves tecnologies de la informació i de la comunicació, i de manera molt especial per l'ús d'eines web 2.0. Val la pena seguir les seves activitats.

Ha apostat pels múltiples avantatges que aquestes eines ofereixen: fàcils d'usar, prestacions senzilles i disseny agradable, però sobretot pels avantatges que ofereixen en relació amb la participació amb els usuaris, als quals intenten convertir en personatges actius de les activitats i opinions de la biblioteca, a més de productors de continguts.

El MUSAC és present a internet gràcies a un web molt complet, amb un gestor de continguts potent i senzill d'utilitzar tant per la gestió de la informació en l'àmbit intern, com per l'estructura de la difusió de continguts per a l'usuari. La biblioteca la trobem en un petit apartat del web institucional tot i que n'és l'anima i la productora principal.

La tecnologia del web no permet activar espais de comunicació i interacció, com comentaris, votacions, etc; per això, des de la Biblioteca - Centre de Documentació del MUSAC s'han creat diferents projectes de participació i blogs específics:

1) **Blog de la Biblioteca.** En aquest blog, s'ofereixen les característiques pròpies de la Biblioteca - Centre de Documentació del MUSAC, com les relatives a les normes d'accés, els horaris, els usuaris, les activitats que es plantegen, etc. Pretén ser un complement del lloc web, amb la possibilitat que els usuaris insereixin els seus comentaris sobre la biblioteca.

2) **100 Recursos sobre Art Contemporani.** Malgrat el seu nom, al blog es pretenen recollir tots aquells recursos (no 100) presents a internet que tenen relació amb l'art contemporani: galeries, museus, editorials especialitzades, etc., organitzats per cate-

gories per a facilitar-ne l'accés. Aquest blog serveix de font d'informació, i també de guia de recursos per a tots els centres i museus especialitzats en art contemporani.

3) Blog del Petit Bibliotecari. Aquest blog és un complement de l'activitat "Petit Bibliotecari" desenvolupada a la Biblioteca del MUSAC des del maig de 2009. En aquest projecte, els nens es converteixen en veritables bibliotecaris, gestionen ells mateixos el racó infantil, creen un club de lectura, coneixen de primera mà els autors i il·lustradors, participen en contacontes, gestionen diferents concursos de microrelats i punts de llibre, seleccionen textos per a la biblioteca, etc. El blog està coordinat per les persones responsables del projecte, però es nodreix dels continguts que elaboren els nens participants. Hi apareix tota la informació de l'activitat: els llibres que formen el fons infantil, els textos que ells mateixos escriuen, les visites que han tingut en el curs de l'activitat, imatges dels nens llegint, muntant l'espai, a la secció infantil que ells mateixos han vist construir i construït, etc.

4) Grup de col·laboradors. Aquesta activitat està dirigida al públic infantil. Consisteix en la formació d'un grup de treball en què els nens poden dissenyar les seves activitats. Una de les funcions d'aquest grup de treball és el manteniment del blog dels Pequeamigos. Aquí recullen tota la informació de la programació del MUSAC destinada als més petits. Es poden trobar en aquest blog: vídeos de les activitats, entrevistes als participants i docents, trobades amb les famílies, etc.

5) Virtualizarte. És una proposta per a dissenyar i crear un programa d'alfabetització informacional en el camp de l'edició digital. Es concep com un espai de formació dins el marc d'activitats ofertes pel MUSAC, per a fomentar l'ús de la col·lecció bibliogràfica i audiovisual de la Biblioteca - Centre de Documentació i obtenir habilitats en el maneig de les noves tecnologies, per a facilitar la generació de comunitats virtuals i físiques, capaces de crear i compartir nous continguts especialitzats en art contemporani, i participar en l'elaboració de projectes comuns de manera col·laborativa.

6) Edició. Des de la Biblioteca - Centre de Documentació s'elaboren una sèrie de productes documentals amb l'eina web 2.0 Issuu. Els més importants són:

- "Lectura recomanada" que s'envia als participants de l'activitat: "Grup de Discussió sobre Art Contemporani".
- Publicació digital de la revista *Hipatia*, publicada en paper i accessible per mitjà del web en versió electrònica.

Issuu és una eina web 2.0 que permet la publicació en línia de documents preexistents en format PDF, la qual dona com a resultat una publicació digital d'atractiva presentació, amb una navegació similar a la que ofereix l'entorn Mac i d'ús intuïtiu. Aquesta eina és totalment gratuïta i de fàcil aplicació.

6.1. Bibliografia

Margax Arnal, D. (2007). "Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales". A: *El profesional de la información* (vol.16, núm. 2, març-abril 2007, pàg. 95. 106).

7. Avaluació i qualitat

Qualsevol persona que gestioni una organització ha de promoure l'avaluació dels serveis que produeix. L'avaluació ha estat, sovint, viscuda com un procés negatiu, de control de les persones quan el que comporta és un procés de reflexió sobre el que es fa i com es fa, i això sempre és positiu. La pitjor amenaça d'una organització és no disposar de processos de qualitat i d'avaluació per a poder prendre decisions fonamentades.

Els nivells d'avaluació d'un servei o d'una organització poden tenir múltiples nivells, des del més bàsic que consisteix a recollir pocs indicadors però que són clau a partir dels quals ja es podran millorar determinats serveis, fins al més complet com pot ser implementar un sistema de gestió de qualitat homologat.

7.1. Nivell bàsic: un sistema senzill, però a mida d'indicadors

Un indicador és una variable que ens reflecteix una situació.

Òptimament, s'han de tenir indicadors quantitius i directes, però en algunes realitats ens haurem de conformar amb indicadors qualitius i indirectes.

Un indicador ha de tenir una sèrie d'atributs:

- **Simplicitat**
- **Fiabilitat:** que la mesura es faci correctament
- **Sensibilitat:** que experimenti canvis si hi ha accions de millora
- **Precisió:** que mesuri l'objectiu d'una manera adequada (com més completa millor)
- **Rellevància:** que mesuri un objectiu important

Cal tenir en compte, també, que hi ha diferents tipus d'indicadors que mesuren aspectes diferents i complementaris de la nostra organització. Un sistema d'avaluació eficaç ha de preveure indicadors d'economia, efectivitat i eficàcia. Si només té en compte indicadors d'un tipus es tindrà una fotografia incompleta de l'organització.

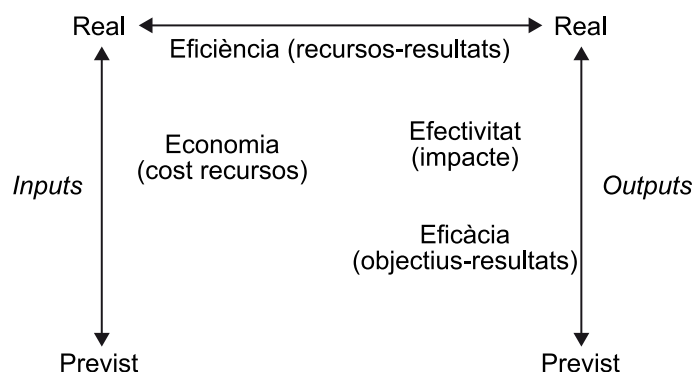
Exemple

Uns exemples d'indicadors molt utilitzats en les organitzacions són: quantitat d'actuacions, % d'estudiants amb carnet de préstec, cost per servei, queixes, temps de tramitació d'un servei, desviació sobre objectius, satisfacció del client, etc.

Exemple

Una eficiència alta pot anar acompanyada d'una eficàcia baixa, una eficàcia alta no significa inevitablement una efectivitat alta

Tipus d'indicadors



Hi ha un altre tipus d'indicador relacionat amb l'excel·lència en què l'avaluador no és intern sinó extern i és el que mesura la satisfacció dels usuaris amb els serveis.

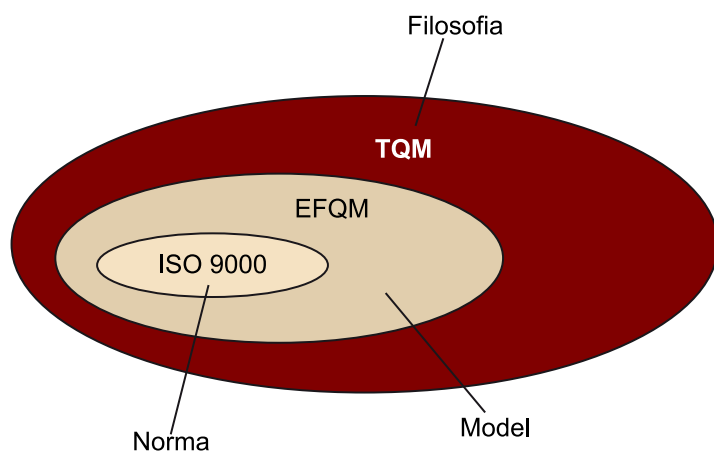
Exemples de tipus d'indicadors

- **Economia:** control pressupostari (% despesa real / pressupost)
- **Eficiència:** cost / alumne-usuari, cost / préstec, cost / novetat, temps / tramitació expedient
- **Eficàcia:** quantitat d'actuacions (real / objectius), % usuaris / població
- **Efectivitat:** % augment de lectors, grau d'ús de les novetats
- **Excel·lència:** queixes, satisfacció usuaris

7.2. Sistemes de gestió de la qualitat: EFQM i ISO 9000

Més ambiciosos són els sistemes de gestió de qualitat. Sovint, hi ha confusió entre els diferents models de qualitat, per això es fa una breu presentació de les característiques principals dels dos models més utilitzats en biblioteques, EFQM i ISO 9000.

En paraules d'Arévalo (2003, 2009), la qualitat total és una filosofia; l'EFQM, un model de gestió de qualitat, i la ISO 9000, una normativa.



La **qualitat total** és una filosofia empresarial, nascuda al Japó, que cerca l'excel·lència en els resultats de l'organització. Va néixer com un sistema de mesura de la qualitat d'un producte i el concepte es va anar estenent i evolucionant cap a la qualitat de l'organització. La filosofia necessitava ser "tangibilitzada" perquè fos factible i per això es van desenvolupar models com l'EFQM (en l'àmbit europeu) o el Malcolm Baldrige (als EUA) o Deming (al Japó).

L'EFQM s'utilitza per a avaluar organitzacions principalment amb personal intern (comitè d'autoavaluació), tot i que hi ha un comitè extern. El seu punt fort és que fa una radiografia de l'organització respecte a l'ideal d'excel·lència i estableix quines són les oportunitats de millora. El seu punt feble és que la qualitat de la seva avaluació depèn de la implicació i la capacitat autocrítica dels membres de l'organització.

Quan parlem d'una organització acreditada amb el sistema de qualitat ISO 9000 ens estem referint que l'organització s'adequa a una normativa i que disposa de la documentació que genera l'ús d'aquesta normativa (política de qualitat, manual de qualitat, procediments) i que una entitat certificadora ha comprovat que l'organització en qüestió compleix els requisits establerts per la norma. És a dir, que l'organització utilitza uns procediments de treball normalitzats que, si més no teòricament, estan pensats per a assolir una millora contínua. El "si més no teòricament" té a veure amb el fet que si bé les darreres versions han avançat molt perquè els processos garanteixin la qualitat i la satisfacció dels usuaris, el model continua essent un model focalitzat a la descripció de processos.

7.2.1. Model EFQM

El model EFQM ha estat desenvolupat per la Fundació Europea per la Gestió de la Qualitat (European Foundation for Quality Management). Aquesta fundació fou creada per presidents d'importantes companyies europees sota els auspicis de la Comissió Europea.

El model, com ja hem comentat, té per objectiu ajudar les organitzacions a conèixer-se millor i com a conseqüència ajudar a la millora.

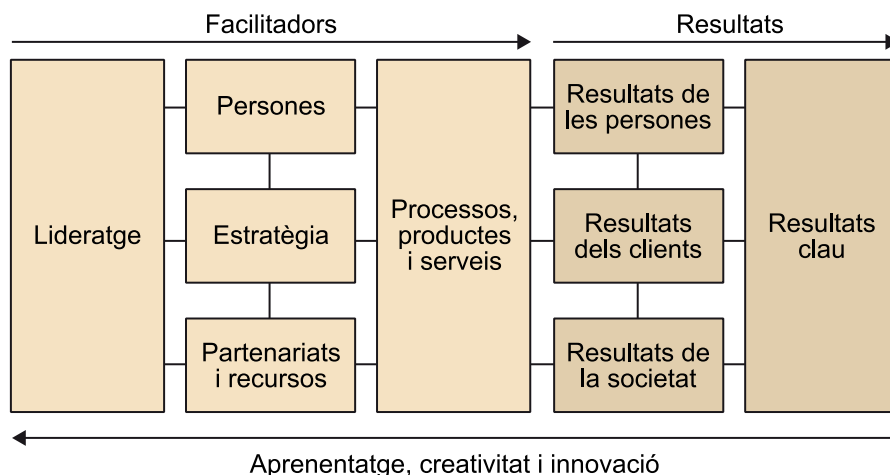
El model consta bàsicament de dues parts: un conjunt de **criteris** i un conjunt de **regles**.

Dins els criteris trobem dos grups: els **agents** relacionats amb diferents aspectes del sistema de gestió de l'organització (numerats de l'1 al 5) i els **resultats** (numerats del 6 al 9).

- 1) Lideratge
- 2) Política i estratègia

- 3) Persones
- 4) Aliances i recursos
- 5) Processos
- 6) Resultats en els clients
- 7) Resultats en les persones
- 8) Resultats a la societat
- 9) Resultats clau

Com podem veure al quadre que mostrem a continuació, el model té com a base i punt de sortida un fort lideratge que, per mitjà d'una política i estratègia, gestiona els recursos humans, els recursos materials i manté aliances amb altres organitzacions, amb la finalitat –mitjançant uns processos– de produir uns resultats bons per als clients, per al personal i per a la societat. Al final del model trobem uns elements clau respecte a l'organització que marquen les oportunitats de millora que permetran establir un procés de millora contínua amb l'objectiu d'assolir l'excel·lència.



Extret del web oficial d'EFQM.

La metodologia acompanya les organitzacions que es volen avaluar en el sistema en l'anàlisi dels diferents elements i són els comitès d'avaluació interna i externa els que validen els resultats i proposen els elements clau de millora.

L'EFQM

L'EFQM s'ha utilitzat en l'avaluació de les biblioteques universitàries a Catalunya i a l'Estat espanyol. Catalunya va ser pionera l'any 1999, quan l'Agència de la Qualitat Universitària de Catalunya en col·laboració amb el Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (CBUC) va potenciar l'avaluació dels serveis bibliotecaris basada en el model EFQM. El 2005-2007 es va fer una segona avaluació. El document actual de referència és la *Guia d'avaluació dels Serveis Bibliotecaris i de la seva contribució a la qualitat de l'aprenentatge i de la recerca*.

7.2.2. La norma ISO 9001

La norma ISO si bé és un instrument que ha estat adoptat per força biblioteques arreu del món no té tanta implantació a Catalunya ni a l'Estat espanyol com el model EFQM.

La conjunció de les paraules norma ISO i biblioteques a Catalunya i a l'Estat espanyol sovint ens porten als escrits de **Núria Balagué**, autora d'una tesi doctoral sobre el tema i diversos articles dels quals s'ha extret la informació que ve a continuació.

Les normes ISO són elaborades per la Organització Internacional per a la Normalització, la norma ISO 9001 fa referència a un sistema **d'assegurament de la qualitat**. Com hem dit anteriorment, la norma es focalitza en la gestió i l'estandardització dels processos tot i que les diferents edicions han anat millorant perquè aquesta estandardització comporti realment una millora de la qualitat de tota l'organització.

La versió actual de la ISO 9001 data de novembre de 2008, i s'expressa ISO 9001:2008. Les versions anteriors són dels anys 1987, 1994 i 2000.

La norma ISO 9001:2008 està estructurada en vuit capítols.

Els tres primers són de caràcter introductor i se centren en la declaració de principis, l'estructura i la descripció de l'empresa, requisits generals, etc.

Els capítols del quatre al vuit estan orientats a processos i s'hi s'agrupen els requisits per a la implantació del sistema de qualitat:

- **Sistema de gestió** amb els requisits generals i els requisits per a gestionar la documentació, responsabilitats de la direcció amb els requisits que s'han de complir, com definir la política, assegurar que les responsabilitats i autoritats estan definides, aprovar objectius, el compromís de la direcció amb la qualitat, etc.
- **Política de qualitat**: planificació, responsabilitat, autoritat i comunicació, etc.
- **Gestió dels recursos**: RH, infraestructura, ambient de treball, etc.
- **Realització del producte**: requisits purament productius, des de l'atenció al client fins al lliurament del producte o el servei, compres, operacions de producció i servei.
- **Mesurament anàlisi i millora**: aquí se situen els requisits per als processos que recopilen informació, l'analitzen i que actuen en conseqüència.

7.3. Bibliografia

Alonso Arévalo, J. (2003). A: *Encontro das Bibliotecas do Ensino*. Lisboa, Portugal (18-19 desembre, 2003). (dia 31/08/2010).

Balagué Mola, N. (2007). "L'ús de la norma de qualitat ISO 9001 a les biblioteques d'institucions d'educació superior". A: *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació* (desembre, núm. 19). [Data de consulta: 26 de setembre de 2011].

Balagué, N. "Les normes de qualitat ISO 9000 a les biblioteques d'institucions d'ensenyament superior". UB: Tesis Doctorals.

Guia d'avaluació dels Serveis Bibliotecaris i de la seva contribució a la qualitat de l'aprenentatge i de la recerca. Agència de la qualitat Universitària de Catalunya.

Martín Rodero, H.; Alonso Arévalo, J. (2006). "Modelos Internacionales de Gestión de la Calidad Total Normas de certificación". [Conferència en línia, 9 de novembre de 2006] A: *Conferencia Virtual en el marco del Proyecto de Educación Virtual Continuada del Programa de Alfabetización Digital de la OPS/OMS*.

Reig, R. (1995). *Claus per a l'èxit: indicadors de rendiment per a biblioteques públiques*. Eumo Editorial.

8. Perfils professionals i recursos humans

Al llarg del manual hem parlat de diferents tipus de biblioteques, hem revisat els processos més importants que es porten a terme en una biblioteca, hem presentat serveis que s'ofereixen o s'haurien d'oferir, ens queda, doncs, parlar de les persones.

No s'entrarà en el camp de la gestió dels recursos humans perquè és un àmbit, sens dubte, d'interès per als directors de biblioteques grans o mitjanes els quals requereixen una bona formació en lideratge, direcció d'equips, motivació, etc., però que no és l'objecte d'aquest manual. Sí que ens sembla apropiat revisar, encara que no s'hi aprofundeixi, en els **perfils més importants** dins les organitzacions bibliotecàries.

És evident que les biblioteques públiques, les d'hospitals, les de presons, les d'instituts de batxillerat requereixen aptituds i actituds força diferents, com les tasques de catalogació o de referència.

Segur que tots els bibliotecaris estaran d'acord amb el fet que el bibliotecari que treballa en una biblioteca pública no ha de tenir els mateixos coneixements i les mateixes aptituds, o si més no el mateix nivell, que un que treballa en una biblioteca especialitzada.

Que el bibliotecari que només fa adquisicions o que és especialista en una matèria ha de tenir una formació diferent del que cataloga, que el bibliotecari d'un hospital ha de tenir una sensibilitat especial diferent del que està en una biblioteca d'una fàbrica de cotxes i que el bibliotecari d'un institut de batxillerat li pot anar bé tenir coneixements bàsics de psicologia de l'adolescent o si més no empatia amb aquesta franja d'edat.

Els estudis de documentació aporten un nivell de coneixements específics força homogenis, són punt de partida i, per tant, desitjable en tots els treballadors d'una biblioteca. Però el nivell requerit de competències i coneixements no és igual per a totes les biblioteques ni per a tots els perfils, com tampoc és homogènia la formació complementària desitjable.

Un bibliotecari que treballa a la universitat en una facultat politècnica i que atén un servei de recerca especialitzada i que, a més, fa formació als alumnes de màsters oficials haurà de tenir coneixements de la disciplina, un nivell elevat de la capacitat d'anàlisi (per a les cerques) i un nivell d'angles molt elevat. Un bibliotecari d'una biblioteca pública d'un barri amb molta immigració haurà

de tenir coneixement d'altres cultures per a poder entendre hàbits dels usuaris, no li caldrà un nivell d'anglès elevat i probablement haurà de ser una persona amb habilitats relacionals.

Si ens volem introduir en el tema dels perfils, cal aprofundir en l'àrea de les competències i les aptituds. Els darrers anys s'ha parlat molt del tema a causa dels importants canvis tecnològics i també dels canvis dels plans estudis i del nou EEES. Hi ha dos documents que, malgrat que no són gaire recents (2004), és important conèixer perquè aprofundeixen en les competències, els diferents perfils i les aptituds:

Un és el que es coneix com el *Llibre blanc ANECA del grau d'informació i documentació*. Madrid: ANECA, 2004.

I l'altre és el document conegut com l'"Eureferencial de competències en informació y documentación" (European Council of Information Association – ECIA), (2a ed. 2004).

A manera de síntesi, el Llibre blanc ofereix el quadre que es presenta a continuació en què el perfil d'un bibliotecari s'explica en forma de competències específiques de la titulació (dividides en acadèmiques, professionals i coneixements) i transversals (dividides en sistèmiques, personals i instrumentals). La proposta és genèrica i, com s'ha dit, dependrà del model de biblioteca o del grau d'especialització en una feina determinada que calgui un nivell d'assoliment més o menys elevat.

Competències específiques de la titulació	Coneixements	<ul style="list-style-type: none"> • Coneixement de la naturalesa de la informació i dels documents, de les seves diverses maneres de producció i del seu cicle de gestió, dels aspectes legals i ètics del seu ús i transferència, i de les fonts principals d'informació en qualsevol suport. • Coneixement dels principis teòrics i metodològics per a la planificació, organització i avaluació de sistemes, unitats i serveis d'informació. • Coneixement dels principis teòrics i metodològics per a la reunió, la selecció, l'organització, la representació, la preservació, la recuperació, l'accés, la difusió i l'intercanvi de la informació. • Coneixement dels principis teòrics i metodològics per a l'estudi, l'anàlisi, l'avaluació i la millora dels processos de producció, transferència i ús de la informació i de l'activitat científica. • Coneixements de les tecnologies de la informació que s'empren en les unitats i serveis d'informació. • Coneixement de la realitat nacional i internacional en matèria de polítiques i serveis d'informació i de les indústries de la cultura.
	Competències professionals	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitat d'aplicar i valorar les tècniques de planificació, organització i avaluació de sistemes, unitats i serveis d'informació. • Capacitat d'usar i aplicar les tècniques, les normatives i altres instruments utilitzats en la reunió, la selecció, l'organització, la representació, la preservació, la recuperació, l'accés, la difusió i l'intercanvi de la informació. • Habilitats en el maneig de les tecnologies com a mitjà indispensable en els processos de tractament i transferència de la informació. • Habilitats en l'autenticació, l'ús, el disseny i l'avaluació de fonts i recursos d'informació. • Habilitats per a analitzar, assessorar i formar productors, usuaris i clients de serveis d'informació, i també habilitats en els processos de negociació i comunicació. • Habilitats en l'obtenció, el tractament i la interpretació de dades sobre l'entorn de les unitats i serveis d'informació, i l'estudi, la gestió i l'avaluació dels processos de producció, transferència i ús de la informació i de l'activitat científica.
	Competències acadèmiques	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre i aplicar els principis i les tècniques per a la planificació, l'organització i l'avaluació de sistemes, unitats i de serveis d'informació. • Comprendre i aplicar els principis i les tècniques per a la reunió, la selecció, l'organització, la representació, la preservació, la recuperació, l'accés, la difusió i l'intercanvi de la informació. • Utilitzar i aplicar eines informàtiques per a la implantació, el desenvolupament i l'explotació de sistemes d'informació. • Comprendre i aplicar les tècniques d'avaluació de les fonts i els recursos d'informació. • Comprendre i aplicar les tècniques de gestió i màrqueting de sistemes, unitats i serveis d'informació.
Competències transversals	Instrumentals	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitat d'anàlisi i de síntesi aplicades a la gestió i organització de la informació. • Capacitat d'ús i adaptació de diverses tècniques de comunicació oral i escrita amb els usuaris de la informació. • Habilitats en l'ús de programari genèric (ofimàtica). • Bon coneixement parlat i escrit d'una llengua estrangera (amb preferència l'anglès). • Capacitat d'organització i planificació del treball propi.
	Personals	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitat de treballar en equip i d'integració en equips multidisciplinaris. • Reconeixement de la diversitat i la multiculturalitat en el treball en el servei públic. • Raonament crític en l'anàlisi i la valoració d'alternatives. • Compromís ètic en les relacions amb els usuaris i en la gestió de la informació.
	Sistemàtiques	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitat per al treball autònom. • Capacitat per a l'adaptació a canvis en l'entorn. • Capacitat per a emprendre millores i proposar innovacions. • Capacitat de direcció i lideratge.

Agència Nacional d'Avaluació de la Qualitat i Acreditació. *Libre blanc ANECA del grau d'informació i documentació.*

A la literatura professional podem trobar moltes i diverses propostes dels perfils del personal bibliotecari, però hi ha algun acord a presentar uns perfils segons la biblioteca i, per tant, es parla sovint del perfil de bibliotecari de biblioteca pública o general, i de bibliotecari de biblioteca especialitzada.

1) El del professional que treballa en una biblioteca pública

És un perfil que no requereix un nivell gaire alt de les competències específiques, però ha de tenir unes competències personals determinades molt importants: habilitats en les relacions interpersonals, empatia (per a afrontar els diferents conflictes) i també una cultura general sòlida ja que els bibliotecaris a les biblioteques públiques són o haurien de ser prescriptors de lectures i llibres de coneixements.

2) El del professional que treballa en una biblioteca especialitzada o universitària

És un perfil que ha de tenir coneixements de les matèries, un nivell alt d'anglès (tant per a atendre les visites d'investigadors d'arreu del món com per a impartir formació), unes bones habilitats de formador (haurà d'impartir formació no només als alumnes dels primers cursos sinó també a cursos de doctorat o màster) i una excel·lent capacitat analítica i de síntesi per a resoldre les demandes d'informació especialitzada i preparar els informes de resposta.

Però també és usual trobar una classificació segons l'especialització de la tasca o feina, tot i que aquests perfils només els podem trobar en biblioteques mitjanes o grans o els bibliotecaris no fan de tot. Llavors es parla de: bibliotecari especialista en una matèria (que fa la selecció, gestiona la col·lecció, atén les consultes, prepara informes...), bibliotecari d'adquisicions (selecciona i porta la gestió de les compres i, per tant, fa els contactes amb proveïdors, problemes de llicències), bibliotecari catalogador, bibliotecari de referència, algunes vegades aquest perfil s'assembla o és sinònim d'especialista, bibliotecari digital, etc.

3) El bibliotecari catalogador

Té un perfil molt tècnic, ha de tenir un bon coneixement de les eines de descripció i accés, en cas de biblioteca especialitzada li caldrà un coneixement en la matèria per a poder fer una bona indexació, ha de tenir coneixement dels usuaris perquè la seva indexació i punts d'accés puguin ser adients a les seves necessitats. Les competències relacionals seran en aquest cas secundàries.

4) El bibliotecari d'adquisicions

La gestió i el control de les adquisicions requereixen persones amb capacitat d'organització (el procés és llarg, s'ha de portar a terme durant tot l'any, planificar les compres grans, preveure les reclamacions, arribar al final de l'any sense gaires comandes pendents, etc.), amb aptituds de comunicació (cal establir bones relacions amb el proveïdors, negociar llicències).

5) El bibliotecari referencialista

La Reference and User Services Association (vegeu bibliografia) marca que les seves àrees essencials del coneixement són: l'estructura dels recursos d'informació en les àrees del coneixement, el coneixement de les eines bàsiques de la informació (catàlegs en línia, sistemes de cerca, base de dades, llocs web, revistes, monografies tant en format imprès com electrònic, vídeos i enregistraments sonors), coneixements dels usuaris, coneixement de la legislació sobre els drets d'autor i la propietat intel·lectual.

Kovacs (2007) va fer un plantejament més complet que cal tenir en compte. Organitza les competències en tres grups: competències **tècniques**, competències **comunicatives** i competències de **referència**.

- Dins les competències tècniques hi ha els coneixements a l'entorn de les TIC.
- Les competències comunicatives engloben les habilitats per a comunicar-se i relacionar-se amb els usuaris i sobretot remarca l'habilitat per a entendre les seves demandes i consultes i, per a concretar les seves necessitats d'informació, aquesta part és realment important.
- I finalment, dins les competències de referència, s'hi preveuen les habilitats en la cerca d'informació, per a preparar els documents de referència, per a filtrar la informació.

6) Bibliotecari digital

Les competències que la literatura professional atribueix als bibliotecaris digitals són força variades: des de l'organització i difusió de la informació digital, passant per la digitalització dels fons, l'emmagatzemament i la preservació dels documents digitals fins al desenvolupament o supervisió del web, intranet i eines web 2.0 com el Facebook de la biblioteca. En alguns casos, el perfil requereix coneixements informàtics; en altres, el perfil es decanta cap al gestor d'informació o *community manager*. És un perfil en canvi constant perquè les capacitats tecnològiques dels bibliotecaris van augmentant a mesura que els nascuts digitals s'incorporen al mercat laboral, i llavors el perfil digital es tendeix a diluir.

8.1. Bibliografia

Kovacs, Diane K. (2007). *The virtual reference handbook: interview and information delivery techniques for the chat and email environments*. Londres: Facet.

"Professional Competencies for Reference and User Services Librarians". A: *Reference & User Services Quarterly* (vol. 42, núm. 4 (2003), pàg. 290-295). Disponible també en línia a: "Reference Guidelines" [Data de consulta: 19 d'octubre de 2003].

Agència Nacional d'Avaluació de la Qualitat i Acreditació. *Llibre blanc ANECA del grau d'informació i documentació.*

9. Consideracions finals

"Només ens podem imaginar allò que hem fet fins ara, però ja no serveix". Aquesta frase d'Ignasi Bonet al seu blog Bauen, biblioteques i arquitectura fa referència al disseny dels espais de biblioteques però la podem aplicar a altres aspectes. Quan imaginem i pensem en l'organització i els serveis de les biblioteques del futur, ho fem des del coneixement que tenim ara i probablement no n'hi ha prou.

Estem vivint un període d'acceleració, cal recordar que si bé el foc va tardar 200.000 anys a arribar a tothom, la telefonia mòbil ha arribat a tot el món en vint anys. Només fa trenta anys que va sortir al mercat el primer PC, disset anys que un particular va poder contractar l'accés a internet i que va néixer el correu electrònic, tretze anys de Google, set anys de Facebook..., i ja tenim més de mil milions d'usuaris d'internet.

Al llarg del manual, hem afirmat que el canvi de model no ha arribat. Fa gairebé vint anys, F. W. Lancaster, un referent de l'època va dir "la biblioteca ha mort, llarga vida al bibliotecari" i imaginava en un futur a mitjà termini una biblioteca sense parets.

Ara sabem que la biblioteca amb parets continua essent vàlida, la biblioteca física no només no ha mort sinó que és un dels serveis culturals més utilitzats. El bibliotecari tampoc ha mort, si tindrà llarga vida o no dependrà de la capacitat d'adaptació a l'entorn, i adaptació vol dir canvi, vol dir desaprendre per a tornar a aprendre, implica renúncies d'allò que s'ha defensat fins a un moment concret.

Els experts de tendències i previsions del futur donen pistes de cap a on anem. La consultora Fastfuture va elaborar un estudi sobre quines serien les professions més sol·licitades fins al 2030, els bibliotecaris no hi són, però la majoria de les professions tenen molt a veure amb coneixement, amb informació i tecnologies, uns àmbits en què els bibliotecaris són importants.

Com seran les biblioteques a la fi del primer quart del segle XXI. Probablement, seran molt diferents.

Respecte a les biblioteques públiques, tenim unes reflexions fruit del debat de molts professionals l'any 2010 a tenir en compte: la biblioteca pública esdevindrà un lloc clau de la ciutat, la nova àgora, el lloc de relació i intercanvi. Els documents en format físic i digital coexistiran i serà el gènere qui marcarà el format, els espais canviaran, segur, però encara no se sap com seran.

A les biblioteques especialitzades i universitàries de l'àmbit tecnològic i científic, el format digital serà el principal, la biblioteca s'estendrà als campus, no tindrà murs, cada usuari tindrà els seus "aparells" per a accedir a la informació (portàtils, iPads, mòbils o el que vingui).

No tota la informació serà pública ni gratuïta. Els bibliotecaris prestaran molts serveis virtualment i la tecnologia i internet serà un pur mitjà.

Les biblioteques especialitzades i universitàries dels àmbits de les humanitats i socials tindran una evolució més lenta que les científiques en l'àmbit de la documentació digital i la virtualitat.

Les col·leccions: les biblioteques segur que continuaran construint col·leccions, però cada vegada més no en tindran la propietat i aquest fet comportarà molts canvis. Els SGB que hem estudiat són productes d'una maduresa considerable i moriran en favor de nous sistemes, diferents del tot perquè les adaptacions tenen un límit. Els incipients sistemes de gestió de recursos electrònics seran una eina quotidiana dels bibliotecaris i de moltes altres professions.

En relació amb la descripció, quan el web semàntic sigui una realitat, tant les eines convencionals com les més recents seran objecte de la història de la biblioteconomia, potser en sorgiran unes de noves, tots els formats seran flexibles i es podran entendre els uns amb els altres.

Els professionals, des de la biblioteca, des de casa seva com a *freelance*, des d'espais diferents que no sabem com seran, continuaran oferint serveis i gestionant informació.

El bibliotecari gestor d'informació, dinamitzador de comunitats virtuals, consultor o assessor té futur, però haurà de potenciar unes competències i habilitats que fins ara no han estat clau, sinó un valor afegit: alt nivell tecnològicoinformàtic, anglès i probablement xinès, mineria de dades, capacitat de síntesi, etc.

I la gestió, la bona gestió, continuarà essent un element clau per a l'èxit de les biblioteques, probablement l'orientació a l'usuari, la qualitat de servei, l'eficiència, l'eficàcia continuaran essent parts fonamentals però els indicadors hauran de canviar, perquè canviaran els usuaris (cada vegada n'hi haurà més de "nascuts digitals") i les eines.

Una bona orientació a l'usuari, un bon model de gestió de la qualitat, creure en l'eficàcia i l'eficiència fan que els gestors siguin més flexibles, a adaptar-se als canvis, a canviar de model, a ser innovadors..., i aquestes qualitats són les que garanteixen el futur de les biblioteques i de qualsevol organització.

Bibliografia

Manuais de referència

Caravia, S. (2009). *La biblioteca y su organización* (2a ed. revisada i actualitzada). Ediciones Trea.

Chowdhury, P.; McMnemmy, D.; Poulter, A. (2008). *Librarianship an introduction*. Facet Publishing.

Annexos

Annex 1. Tipus de biblioteques

Són les biblioteques que es troben dins les institucions d'ensenyament superior. La seva missió és ajudar a assolir un ensenyament de qualitat amb els serveis i productes que li són propis.

Les biblioteques universitàries són les més antigues. Les primeres universitats daten del segle XII, tot i que es consoliden a partir del segle XIII. Les biblioteques dins les universitats i les mateixes universitats neixen de manera gairebé simultània així que tenen una llarga tradició, si bé el seu creixement va ser lent fins al segle XIX. En el segle XX, el seu creixement ha estat impressionant i s'han orientat no només a la docència sinó també a la investigació. A partir dels anys 80 han participat de manera força generalitzada en consorcis i a partir dels 90 han incrementat exponencialment els recursos d'informació electrònica en les seves col·leccions, tot i que encara la documentació impresa és majoritària, probablement serà a les biblioteques on la transició de la informació impresa a la informació digital serà una realitat a mitjà termini i, per tant, on hi haurà més canvis organitzatius i de gestió.

Segons REBIUN (Xarxa Espanyola de Biblioteques Universitàries):

"La Biblioteca es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad / Institución en su conjunto. La Biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad / Institución".

Podem observar com s'esmenta la contribució als objectius de l'organització i, per tant, caldrà analitzar en cada cas quin són els objectius de la universitat. Si bé totes les universitats parlen de formar amb un nivell d'excel·lència, algunes fan més èmfasi que altres en els valors de les persones, la pau, la solidaritat, etc.

Organització interna

Actualment, l'organització de les biblioteques universitàries catalanes i espanyoles varia força, tot i que en general es pot afirmar que sempre hi ha una direcció i uns serveis tècnics o generals comuns. De manera general, les biblioteques universitàries tenen diferents punts de serveis, sovint en campus diferents; els diferents punts de servei són les biblioteques que s'especialitzen en relació amb els estudis que imparteixen els respectius centres docents.

La gestió de les diferents unitats de servei (biblioteques de campus, o d'un sol centre o fins i tot de departaments) està protegida per la direcció del servei de biblioteques de la universitat i, per tant, el personal de les diferents biblioteques rep una sèrie de pautes i polítiques que els faciliten la gestió i, fins i tot, normalment, hi ha funcions que estan centralitzades.

Es proposa ampliar la informació revisant les estructures organitzatives de tres serveis bibliotecaris de tres universitats força diferents:

- Servei de Biblioteques de la Universitat Politècnica de Catalunya
- Servei de Biblioteques de la Universitat Complutense de Madrid
- Servei de Biblioteques de la Universitat Rovira i Virgili (Tarragona)

Fons i col·leccions

Les col·leccions de les biblioteques universitàries han de cobrir les temàtiques de les matèries dels ensenyaments que s'imparteixen i de les línies d'investigació i, per tant, responen a àrees temàtiques força específiques. El grau d'especialització més gran el trobem en biblioteques universitàries que donen servei a un sol centre docent. L'especialització temàtica no és tan concreta a les biblioteques de campus o a les biblioteques d'universitats molt petites que poden arribar a tenir només un punt de servei malgrat que imparteixin estudis força diferents. Les universitats més antigues conserven grans fons antics amb milers de manuscrits i llibres anteriors al 1801 considerats de reserva.

De manera general, cal preveure col·leccions que donin resposta a necessitats diferents, docència, recerca, estudis de grau, màsters, etc. Cada universitat acostuma a fomentar col·leccions d'interès d'acord amb l'entorn local, els grups de lleure o moviments de cooperació, etc.

REBIUN marca unes recomanacions quantitatives entorn de 50.000 volums (col·lecció bàsica), 1.000 volums per cada nou programa de doctorat, 5.000 per cada nova titulació, increment anual d'un volum per alumne i deu per professor. Aquestes recomanacions han de ser revisades amb l'augment de col·leccions digitals i el canvi de model "propietat enfront d'accés".

Usuaris

Els usuaris naturals són els membres de la mateixa comunitat universitària. Els membres de les universitats s'agrupen bàsicament amb el nou EEES en: estudiants de grau, estudiants de màsters, doctorands i professors/investigadors.

L'experiència mostra que els professors tenen dues facetes respecte a les biblioteques, la docent i la de recerca, i que depèn de la situació en la qual es troben en cada moment tenen necessitats molt diferents.

Accés, horaris

L'accés a les biblioteques universitàries és, en general, obert sense restriccions (excepte en moment de màxima ocupació), tot i que alguns serveis sí que estan restringits a la comunitat universitària. El préstec i l'accés als recursos electrònics són, per exemple, serveis normalment exclusius per als seus membres.

Els horaris són molt amplis, una part important obre dotze hores seguides i també els caps de setmana en períodes lectius o propers als períodes d'exàmens.

Espai i punts de servei

Les recomanacions respecte als punts de servei/treball estan entorn de disposar d'un 10% de places respecte al nombre d'usuaris potencials. És a dir, un campus amb 10.000 usuaris hauria de disposar d'un servei bibliotecari que oferís unes 1.000 places que cobrissin diferents funcions: l'estudi individual, en grup, lectura informal, etc. L'espai, però, sempre és poc en els períodes propers als exàmens, i en canvi hi ha molts mesos en què l'ocupació no supera el 50%, aquest és un tema que no és fàcil de resoldre.

La transformació de l'espai de les biblioteques universitàries els darrers vint anys ha estat força significatiu, especialment a les biblioteques que imparteixen els estudis científics o aplicats on estudiar en grup és molt més necessari que en determinats estudis més teòrics. El nou EEES farà més necessari els espais per a diferents usos en tots els estudis i, per tant, les biblioteques hauran de remodelar els seus espais a curt termini. A més, l'augment d'informació electrònica fa previsible un canvi de model a deu anys vista que afectarà la distribució dels espais.

Membres de xarxes consorciades

La majoria de les biblioteques universitàries espanyoles forma part de consorcis, aquest és un fenomen que s'inicià als anys 70 als EUA i que arribà a Catalunya a la dècada següent i s'estengué ràpidament per tot l'Estat espanyol (vegeu l'apartat 3).

El fenomen CRAI

En els darrers anys, hi ha hagut una tendència a anomenar CRAIS les biblioteques universitàries. El nom respon a les sigles de Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació, tot i que el nom no respon, sovint, als serveis i productes que s'ofereixen, però cal tenir-ho en compte a l'hora d'endinsar-se en l'estudi de les biblioteques universitàries.

Lectura recomanada

REBIUN. *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas: colecciones.*

<http://www.rebiun.org>

Per a més informació dels CRAIS

Domínguez Aroca, I. "La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizaje: docentes y bibliotecarios, aprendamos juntos porque trabajamos juntos". *RED. Revista de educación a distancia*. [Data de consulta: 22 de setembre de 2010].

A1.2. Les biblioteques especialitzades

Tot i que probablement existeixen des de temps molt remots, tal com les coneixem podem dir que són de l'inici del segle XX. El nom sorgeix el 1909 als Estats Units quan un grup de bibliotecaris es reuneix per a parlar d'un nou tipus de biblioteca que consideren que ha sorgit i al qual decideixen anomenar *biblioteca especialitzada*. Pel seu nom, les biblioteques especialitzades sembla que responguin a biblioteques amb fons d'unes temàtiques específiques, però a vegades també es defineixen perquè conserven documents d'un sol format o pel tipus d'institucions a les quals pertanyen.

Les característiques principals són l'especialització temàtica i la pertinença a organitzacions industrials o comercials (de caràcter privat com bancs, laboratoris, agències de publicitat, bufets d'advocats, associacions professionals), oficines i departaments governamentals o d'institucions no lucratives com hospitals i museus, i fins i tot algunes poden pertànyer a universitats.

Des de la perspectiva de l'especialització temàtica, hi ha biblioteques farmacèutiques, mèdiques, d'odontologia, d'arquitectura, etc. Des de la perspectiva del format, hi ha cartoteques, arxius fotogràfics, filmoteques, etc. Però si la mirada es fa des de l'organització, hi ha biblioteques de museus, de diaris, d'hospitals, de bancs, etc. El nom pel qual són conegudes sovint depèn de si el pes de l'especialització temàtica és molt gran o és el format el que és important o és l'organització qui defineix millor la biblioteca.

Són exemples, per tant, de biblioteques especialitzades: les biblioteques dels laboratoris farmacèutics, les dels centres de recerca (per exemple, els centres del CSIC, la Biblioteca de la Regió Biomèdica), les dels departaments de les administracions públiques (com la biblioteca del Departament de Justícia, la biblioteca del Departament de Medi Ambient), les biblioteques de col·legis professionals (a Catalunya en podem destacar algunes d'importants com la del Col·legi d'Arquitectes de Barcelona o la del Col·legi d'Enginyers de Catalunya).

Hi ha una altra característica que cal tenir present: la funció informativa. Mentre que altres biblioteques poden tenir funcions recreatives, educatives o d'investigació científica, la majoria de les biblioteques especialitzades tenen una finalitat d'informació immediata i "útil". Els usuaris de les biblioteques especialitzades i molt especialment els de les organitzacions industrials, comercials o professionals cerquen informació per a alguna actuació que han de portar a terme immediatament o a curt termini, i aquesta característica marca

la gestió, els serveis, les col·leccions. A la reunió de 1909 que s'ha esmentat a l'inici, va sorgir el lema "posar el coneixement en acció" i cent anys després encara és vigent.

La diversitat de biblioteques especialitzades és tan gran que des de l'inici els professionals de les biblioteques especialitzades s'han agrupat per tipologies per a compartir experiències i recursos, fer catàlegs col·lectius de la temàtica, etc. Els diferents grups normalment s'acullen o formen part de les associacions professionals o alguns organitzen les seves associacions. Per exemple, les biblioteques mèdiques tenen una associació internacional, Medical Library Association, i les biblioteques de museus d'arts escèniques també, SIBMAS - International Directory of Performing Arts Collections and Institutions.

Fons i col·leccions

A causa de la gran diversitat, no és possible donar unes pautes generals, les recomanacions són diferents segons els àmbits o grups i normalment són elaborades i editades per les associacions de l'àmbit. És important identificar les associacions clau que corresponen a la biblioteca que cal gestionar. Una part d'aquest tipus de biblioteques, les biomèdiques, les científiques i les de determinades ciències aplicades han experimentat l'augment desmesurat dels preus de les revistes dels darrers vint anys i el canvi de model " propietat enfront d'accés" i sovint per a garantir unes col·leccions adequades han creat consorcis o s'han agrupat per a fer les compres.

Organització

Normalment, les biblioteques especialitzades són centres petits amb poc personal i molt especialitzat, sovint hi trobem llicenciats en alguna de les especialitzacions de l'organització. No és estrany, per exemple, trobar químics com a responsables de les biblioteques de laboratoris farmacèutics, metges al capdavant de biblioteques mèdiques o informàtics al capdavant de biblioteques d'enginyeria informàtica.

Els bibliotecaris d'aquestes biblioteques si no són llicenciats en la matèria del "negoci" han de fer un esforç per a tenir uns coneixements bàsics, que no vol dir superficials, de la temàtica de l'organització. Caldrà, a més, que tinguin l'assessorament d'un especialista a l'inici de la creació de la biblioteca (per a la formació de la col·lecció, el desenvolupament d'un tesaurus, les cerques a les bases de dades) fins que tinguin prou coneixement de la matèria i del negoci.

Usuaris

Normalment són, només, membres de l'organització a la qual pertany la biblioteca. Acostumen a ser part del cos tècnic i normalment tots tenen estudis superiors, màsters i altres estudis de segon cicle. Els usuaris d'una biblioteca d'un col·legi d'arquitectes són tots llicenciats en arquitectura; els de la biblio-

teca d'un banc probablement, economistes; els de la biblioteca d'un laboratori, biòlegs, químics, etc. Aquesta característica afecta, i molt, la prestació de determinats serveis.

Accés, horaris

L'accés a gent aliena a l'organització és des d'inexistent passant per restringit fins a obert com en els casos d'alguns museus i col·legis professionals, tot i que els serveis més enllà de l'accés al fons acostumen a estar restringits als membres de les organitzacions. Els horaris es fixen en relació amb els horaris del personal de l'organització i quan estan obertes al públic sovint ho fan amb horaris força reduïts.

Espai i punts de servei

L'espai que ocupen les biblioteques especialitzades no acostuma a ser gaire gran, cal tenir en compte que, sovint per la seva naturalesa, els usuaris acostumen a consultar la documentació des dels despatxos, laboratoris, etc. bé perquè és electrònica o perquè se l'emporten.

Webs recomanats

A causa de la gran diversitat de biblioteques especialitzades, proposem la visita a tres webs de tres biblioteques especialitzades molt diferents:

- Col·legi d'Enginyers Industrials. Infocentre.
- Biblioteca de la Fundació Tàpies.
- Centre de documentació del Departament de Política Territorial i Obres Públiques de la Generalitat de Catalunya.

Per a més informació:

Bibliotecas especializadas. (1990). Washington: Unión Panamericana.

Special libraries and information centers. (1995) Washington: Special Libraries Association.

A1.3. Biblioteques públiques

Són aquelles que ofereixen un fons general que cobreix tots els camps de coneixement i estan obertes a tots els ciutadans. Normalment, són finançades pels governs. Les biblioteques públiques tal com les coneixem són un producte de la primera del segle XX. A Catalunya, la xarxa de les biblioteques públiques fou impulsada per la Mancomunitat de Catalunya l'any 1915.

La Unesco en el seu Manifest de 1994 diu textualment:

"La biblioteca pública és un centre local d'informació que facilita tot tipus de coneixement i informació als seus usuaris. Els serveis de la biblioteca pública es fonamenten en la igualtat d'accés per a tothom, sense tenir en compte l'edat, la raça, el sexe, la religió, la nacionalitat o la classe social.

Cal oferir serveis i materials específics a aquells usuaris que, per alguna raó, no poden utilitzar els serveis i materials habituals, com és el cas de minories lingüístiques, persones amb discapacitats o gent hospitalitzada o empresonada.

Tots els grups d'edat han de trobar material adequat a les seves necessitats. Els fons i els serveis han d'incloure tot tipus de suports adients, tant en tecnologia moderna com en material tradicional. Són fonamentals l'alta qualitat i l'adequació a les necessitats dels condicionaments locals. El fons ha de reflectir les tendències actuals i l'evolució de la societat com també la memòria de l'esforç i la imaginació de la humanitat."

D'acord amb les Directrius de l'IFLA/Unesco de 2001, les biblioteques públiques han de treballar en els àmbits d'actuació següents: accés a la informació, suport a la formació, foment de la lectura / desenvolupament cultural, espai de relació i suport al desenvolupament personal.

1) Accés a la informació. La biblioteca pública ha de ser un punt d'accés a la informació per a tots els ciutadans, ha d'evitar els riscos de marginació d'amplis sectors de la població que no només poden tenir dificultats d'accés a la informació sinó especialment dificultats en el procés de selecció i utilització.

2) Tractament de la informació local. La biblioteca pública té la responsabilitat de facilitar l'accés a la informació local i vincular la provisió d'informació sobre la comunitat amb el foment de la participació i la presa de decisions.

La biblioteca pública ha d'actuar com a suport per a l'educació permanent, fomentar la lectura i vetllar pel desenvolupament cultural de la comunitat, per això haurà de treballar amb organitzacions locals i regionals, i per això haurà de coordinar activitats culturals, organitzar actes i assegurar que els interessos de la comunitat estiguin representats en la col·lecció documental del centre.

A més a més, proposen que la biblioteca pública sigui un espai de relació i de trobada, i finalment es parla del suport al desenvolupament personal.

Marc legal / marc normatiu

A diferència dels altres tipus de biblioteques, les públiques estan regulades per un marc legal i per tot un marc normatiu molt específic presentat en forma d'estàndards elaborats per diferents organismes, tant internacionals com locals a partir de l'estudi de les característiques que ha de tenir un "servei òptim" i, per tant, bàsics per a orientar la planificació bibliotecària.

Actualment, a Catalunya el sistema de lectura pública està regulat per la Llei del sistema bibliotecari de Catalunya (Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya). (<http://www20.gencat.cat/>)

Organització interna

Usuaris

Les biblioteques, tot i que obertes a tothom, donen servei en una àrea geogràfica. El bibliotecari, per donar un bon servei, haurà de conèixer les característiques de la seva població (nivell educatiu, organitzacions culturals, de lleure, etc.).

Accés, horaris

Ja hem dit que l'accés és lliure per a tots els ciutadans, respecte als horaris és desitjable que siguin molt amplis i en els darrers anys, a Catalunya, s'han consolidat horaris amplis, especialment a les biblioteques més grans, normalment de districte o comarcals.

Espais i punts de servei

Les diferents administracions adapten, també en aquest àmbit, normalment les recomanacions de la IFLA o Unesco. A continuació, adjuntem els paràmetres de la Xarxa de Biblioteques de la Diputació de Barcelona.

EDIFICI (en m²) Zona acollida i promoció										
Vestíbul	40	60	80	110	140	160	250	110	150	260
Espai polivalent	50	70	80	90	110	130	180	9	120	200
Magatzem	10	10	10	10	15	20	20	10	20	25
Àrea de revistes	50	60	80	100	120	180	220	100	130	250
Zona d'informació i fons general										
Àrea d'informació i referència	60	75	130	150	210	250	350	150	220	400
Àrea de fons general	80	125	220	300	490	700	1.050	300	500	1.300
Espai de música i imatge	30	50	60	70	100	140	160	70	110	200
Espais de suport	---	25	40	40	60	120	120	40	60	125
Espai multimèdia	---	---	---	20	25	30	40	20	25	40
Zona infantil										
Àrea de coneixements	40	60	95	120	150	175	200	120	160	215
Àrea d'imaginació	40	60	110	135	120	135	150	135	130	175
Espai petits lectors	---	---	---	---	50	65	75	---	50	75
Espai de suport	---	20	20	25	30	50	65	25	50	70
Zona de treball intern										
Despatx direcció	15	20	20	20	15	15	15	15	15	15

En magatzems de superfície superior a 100 m², cal considerar la viabilitat de compactes. Aquest fet condicionarà la superfície del magatzem, i també l'adequació de l'estructura.

EDIFICI (en m ²) Zona acollida i promoció										
Sala reunions	---	---	---	---	15	20	20	15	20	20
Espai de treball	15	35	45	65	20	25	35	20	30	50
Magatzem (*)	---	---	---	---	75	100	120	65	90	150
Descans personal	---	10	10	15	15	25	30	15	20	30
Total superfície de programa	430	680	1.000	1.270	1.760	2.340	3.100	1.300	1.900	3.600
Total superfície construïda	581	918	1.350	1.715	2.376	3.159	4.185	1.755	2.565	4.860

En magatzems de superfície superior a 100 m², cal considerar la viabilitat de compactes. Aquest fet condicionarà la superfície del magatzem, i també l'adequació de l'estructura.

El disseny de les biblioteques públiques i la distribució dels espais han evolucionat força els darrers anys. Les biblioteques públiques i una part de les biblioteques universitàries han estat pioneres en el fet de transformar-se d'acord amb l'evolució de la societat. Les biblioteques públiques han incorporat espais per a molts usos diferents, per a exposicions, petits auditoris, espais per al treball en grup, espais de consulta informal... Actualment, hi ha un debat interessant respecte al model, el disseny i l'arquitectura que han de seguir les biblioteques públiques.

Una part de les biblioteques públiques han avançat cap a un model que té trets de centre cívic o cultural que està tenint molt èxit i que té molts seguidors i alguns detractors.

Lectures recomanades

"Manifest de la Unesco de la Biblioteca Pública 1994". [Data de consulta: 10 de setembre de 2010].

Per a més informació:

"Directrius IFLA/Unesco. Per al desenvolupament del servei de biblioteques públiques" (juny 2002). Versió catalana editada pel COBDC. [Data de consulta: 10 de setembre de 2010].

Versió en castellà: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>

Omella, E; Bailach, A. *La biblioteca pública a la província de Barcelona, un servei en xarxa* [Data de consulta: 10 de setembre de 2010].

Mayol, M. Carme. (2005). "La Xarxa de Biblioteques 1915-2004: una història que mira al futur". *BID: textos universitaris de biblioteconomia i documentació* (juny, núm. 14.) [Data de consulta: 16 de setembre de 2010].

A1. 4. Biblioteques de pacients

Web recomanat

Vegeu les conclusions de les jornades Els futurs de la biblioteca pública

Les biblioteques de pacients són aquelles que, situades en hospitals, donen servei a les persones hospitalitzades. Segons diferents organismes internacionals (IFLA, Unesco), haurien de ser extensions de les biblioteques públiques i haurien d'oferir a les persones hospitalitzades els mateixos serveis que ofereixen les biblioteques públiques als ciutadans que s'hi poden desplaçar.

El Manifest de la Unesco diu textualment:

"Els serveis de la biblioteca pública es fonamenten en la igualtat d'accés per a tothom [...] Cal oferir serveis i materials específics a aquells que, per alguna raó, no poden utilitzar els serveis i materials habituals, com és el cas de [...] gent hospitalitzada [...] S'han d'oferir serveis externs per a aquelles persones que no poden anar a la biblioteca."

Segons la literatura professional (vegeu lectures recomanades), les biblioteques de pacients han de donar suport a tres objectius: entretenir, formar i informar respecte a la salut i la malaltia. A l'inici, les finalitats eren només oci i formació.

La formació era una bona proposta ja que les hospitalitzacions eren llargues. Actualment, les estades llargues als hospitals s'han reduït per la millora dels tractaments i la finalitat de la formació i el desenvolupament personal han perdut intensitat, fins i tot en estades llargues, els ensenyaments a distància, els campus virtuals de les escoles i universitats donen un suport al pacient més específic i més a mida que fa que no tingui sentit que les biblioteques de pacients intentin cobrir aquest vessant.

La informació sobre els aspectes de la salut o de la mateixa malaltia sorgeix a partir dels anys 90 amb les primeres cartes dels drets i deures dels pacients, i ha anat en augment per l'accés a informació mitjançant internet i també a partir de la Llei 41/2002 bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica.

Fons

D'acord amb les finalitats que s'han esmentat, les col·leccions han d'estar formades per: biografies, novel·les, revistes de caire divulgatiu, llibres de *hobbies*, etc. per a cobrir l'objectiu d'entreteniment. Llibres de salut, alimentació, benestar, malalties per a cobrir els aspectes d'informació de salut.

Per a cobrir els aspectes de formació, és gairebé imprescindible la col·laboració amb alguna biblioteca pública ja que davant la diversitat d'usuaris és poc rendible comprar fons per a cobrir aquestes necessitats. Respecte al nombre, les pautes de l'IFLA parlen de col·leccions d'entre sis i vuit llibres per llit.

Usuaris

Observació

Qualsevol cerca tant a internet com als catàlegs de les biblioteques fa palesa que la denominació *biblioteca hospitalària* es fa servir tant per a la biblioteca especialitzada per als metges com per als pacients; per tant, per a no confondre, utilitzarem d'acord amb Aurora Vall (2005) el terme *biblioteca de pacients*.

La tipologia d'usuaris dependrà dels hospitals i de les seves especialitzacions. En els hospitals terminals, la majoria dels pacients són persones a partir dels setanta anys; en departaments de traumatologia les persones que fan estades de llarga durada acostumen a ser joves que han tingut greus accidents de trànsit; en els hospitals infantils, evidentment, hi ha nens.

Caldrà adequar els fons als usuaris i també caldrà decidir si es dóna servei als acompanyants, especialment en el cas d'hospitals infantils en què els pares passen tantes hores com els fills.

Accés, horaris

L'accés ha de ser fàcil, és imprescindible que sigui adequat per a persones que es desplacin amb cadires de rodes. Els horaris s'han d'organitzar en funció de les visites i proves mèdiques, en general han de ser amplis perquè els usuaris-pacients tenen gairebé totes les hores del dia, especialment els caps de setmana que és quan hi ha menys proves mèdiques.

Situació a Catalunya

A Catalunya, i en general arreu, l'oferta de serveis bibliotecaris als hospitals és molt desigual, poques vegades és fruit del lligam ideal amb la biblioteca pública. En molts casos, es redueix a un servei de préstec de llibres per a les habitacions majoritàriament a càrrec de voluntaris; poques vegades hi ha un espai físic concret en el qual es desenvolupen les funcions bàsiques d'una biblioteca. Molt sovint, la col·lecció de llibres és fruit de donacions o els han deixat oblidats altres pacients.

Cas d'estudi

Una de les millors pràctiques la tenim en la col·laboració de la Biblioteca Pública de Granollers i el seu hospital.

Lectura obligatòria

Padró, L.; Trullàs, M. (2010). "Bibliosalut: les claus de l'èxit de la cooperació entre Biblioteques de Granollers i l'Hospital General de Granollers". A: *12es. Jornades Catalanes de Documentació*.

Lectures recomanades

Per a més informació:

IFLA. "Pautas para Bibliotecas al servicio de pacientes de hospital, ancianos y discapacitados en Centros de Atención de larga duración". *IFLA Professional Reports* (núm. 69, 2000). Editades l'any 1984 i revisades el 2000, el document és consultable en línia. És molt complet i cobreix gairebé tots els temes: usuaris, organització, instal·lacions (espai, capacitat, distribució, il·luminació, equipaments), personal, pressupost, serveis...

Vall Casas, Aurora; Rodríguez Parada, Concepció (2005). "Les biblioteques per a pacients poden existir al marge de la biblioteca pública?: una panoràmica internacional". *BiD* (núm. 14). [Data de consulta: 10 de setembre de 2010].

A1.5. Biblioteques de presons

"A mesura que les societats modernes van adoptant una pràctica més humana i progressista de la justícia criminal i de la reclusió d'acord amb la Declaració Universal dels Drets Humans de les Nacions Unides, van traslladant l'accent del càstig a l'educació, la rehabilitació i l'ús constructiu del temps. La biblioteca de presó esdevé, llavors, una part important dins l'entorn penitenciari a través del seu suport als programes educatius, de lleure i de rehabilitació."

Lehman i Locke, 2005

Les biblioteques de presons són relativament recents. La cita ens recorda que la presó durant molt temps ha tingut una funció únicament punitiva, fa relativament poc que s'enfoca sobretot cap a la rehabilitació, i és a partir d'aquest moment que les biblioteques de les presons s'han consolidat i han ofert a les persones recloses un espai per a l'aprenentatge i l'oci, i també, tot i que en un nivell probablement inferior, un espai d'informació jurídica. Per molts reclusos, la biblioteca i els mestres de la presó són la darrera oportunitat per a millorar el seu nivell d'escriptura i lectura, per a aconseguir el nivell de l'educació obligatòria i en alguns casos fins i tot és el suport per a fer una carrera universitària.

Les recomanacions de la IFLA: V. Lehmann; J. Locke. (2005). "Guidelines for library services to prisoners" (3a edició). *IFLA Professional Reports* (92) (<http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-92.pdf>) són molt interessants i la seva lectura és recomanable. Gairebé tota la informació que s'ofereix a continuació surt d'aquest document que és un bon marc de referència.

Fons i col·leccions

El fons ha d'estar format per llibres i documents per a afavorir el foment de la lectura i això es tradueix, bàsicament, en llibres de ficció, biografies, poesia, còmics i materials de lectura fàcil. Les col·leccions també han de donar cobertura als programes educatius, i en aquest àmbit el treball amb els mestres de les presons és imprescindible. Respecte al volum de la col·lecció, es recomana un fons mínim de 2.000 llibres o 10 títols per intern (per presons de 500 interns o més). Els darrers anys, les presons han experimentat un augment de reclusos estrangers i aquest canvi de perfil dels presos s'ha de tenir en compte perquè incideix en les adquisicions.

Usuaris

Normalment, el nivell educatiu és molt baix i de cultures i llengües molt diverses.

Accés, horaris

Els horaris s'organitzaran en funció dels programes d'educació, les tasques dels presos, les hores d'oci. Per raons de seguretat, alguns presos no tindran accés a la biblioteca i se'ls oferirà el servei de préstec a la cel·la.

Situació a Catalunya

A Catalunya, les biblioteques de presons es troben en una situació molt millor que les hospitalàries, estan dirigides per bibliotecaris professionals i treballen molt de prop amb els mestres. Tenim una tesi doctoral dedicada a la situació a Catalunya (vegeu bibliografia) per a aquells que vulguin ampliar la informació.

Lectures recomanades

Lehmann, V.; Locke, J. (2005). "Guidelines for library services to prisoners" (3a edició). *IFLA Professional Reports* (92). [Data de consulta: 27 d'agost de 2010].

Sule, A; Comalat, M. (2008). "Biblioteques de presó i biblioteques públiques: experiències exitoses d'una col·laboració ineludible". *BiD* (núm. 21). (versió catalana i castellana) [Data de consulta: 27 d'agost de 2010].

Per a més informació:

Sule, Andreu. *Les biblioteques de presons a Catalunya*. (2005). Tesi doctoral. [Data de consulta: 27 d'agost de 2010].

A1. 6. Biblioteques escolars

"La Biblioteca escolar ofereix serveis d'aprenentatge, llibres i altres recursos a tots els membres de la comunitat escolar per tal que desenvolupin el pensament crític i utilitzin de manera eficaç la informació en qualsevol suport i format."

Manifest de la Biblioteca Escola, Unesco 1999

Manifest de la Biblioteca Escola, Unesco 1999

- Formar persones competents informacionalment.
- Facilitar recursos d'informació a tots els alumnes i de tots els nivells educatius.
- Fomentar la lectura.

Organització interna

El personal ha de tenir formació en documentació com en qualsevol biblioteca, però en aquest tipus de biblioteques cal remarcar-ho perquè ben sovint hi trobem mestres sense cap formació específica. El personal bibliotecari ha de treballar en estreta col·laboració amb els mestres i els alumnes. El bibliotecari hauria de dependre del director.

Fons i col·leccions

Segons les directrius IFLA/Unesco, una col·lecció raonable està formada per un mínim de deu llibres per alumne. La col·lecció no pot baixar dels 2.500 volums i ha d'estar formada per novel·les, fons relacionats amb el currículum (un 60%), música, videojocs, etc.

Usuaris

Els usuaris són captius, són els alumnes de l'escola, si bé idealment també ha de ser un recurs per als mestres, en centres educatius petits no és rendible cobrir les seves necessitats.

Accés, horaris

Una proposta raonable seria un espai obert als alumnes al migdia (13 h a 15 h) i quan acaben les classes (16.30 h – 17 h fins a 18.30 h – 19 h) sense restriccions on puguin consultar llibres, agafar-los en préstec i fins i tot fer treballs.

Paral·lelament dins les hores lectives, els alumnes haurien de tenir una hora setmanal en què realment el personal de la biblioteca aconsellés sobre lectures, animés a conèixer autors nous i també formés els alumnes per a ser persones competents en la recerca d'informació.

Vegeu també

Vegeu l'apartat 6.

Espai

No hi ha un estàndard universal per a les instal·lacions a causa de les grans diferències del nivell tant de recursos com de sistemes entre els països. Es recomana una ubicació cèntrica, accessible, amb zones diferenciades per a estudi i recerca.

Reflexions en relació amb les directrius de la IFLA/Unesco

Les directrius aposten per unes biblioteques amb fons molt complets que no més poden ser assumibles en centres grans (tres línies per curs?). Els centres educatius petits i mitjans han d'establir una col·laboració estreta amb la biblioteca pública del barri, col·laboració que repercutirà, sens dubte, de manera positiva en els alumnes. Actualment, la Xarxa de Biblioteques Públiques és molt completa i no cal duplicar segons quins tipus de fons.

Lectures recomanades

Directrius IFLA/Unesco Per a la biblioteca Escolar. Editat pel COBDC i el Departament de Cultura, 2005.

Miret, Inés. (2008). "Las bibliotecas escolares (aun más) hoy" dins *La lectura en España. Informe 2008. Leer para aprender* (pàg. 97-106). Fundación Germán Sánchez Ruipérez y Federación de Gremios de Editores de España.

Especialment interessants són les taules que comparen els estàndards de la IFLA i la situació a Espanya.

Per a més informació:

Mañá, Teresa. (2004). "Biblioteques Escolars: una nova oportunitat". *Escola Catalana* (409, abril pàg. 6-8).

Mañá, Teresa; Baró, Mònica. (2007). "Quinze anys de biblioteques escolars a Catalunya (1992-2007), crònica d'una altra oportunitat perduda". *Item* (46, pàg. 53-65).

Annex 2. Associacions

ALA. American Library Association

Va ser fundada el 1876 a Filadèlfia, tot i que actualment la seu està a Chicago, és l'associació bibliotecària més antiga.

OCLC. Online Computer Library Center

Fundada el 1967, l'OCLC Online Computer Library Center es defineix com una organització sense ànim de lucre, dedicada a prestar serveis bibliotecaris computats i de recerca, amb el propòsit públic de facilitar l'accés a la informació del món i reduir els costos associats. En formen part unes 72.000 biblioteques repartides en 170 països.

L'OCLC i les biblioteques afiliades produeixen i mantenen cooperativament WorldCat (el catàleg col·lectiu en línia d'OCLC).

IFLA International Federation of Library Associations and Institutions

És una organització mundial, fundada el 1927, creada per a proporcionar a bibliotecaris de tot el món un fòrum per a intercanviar idees, promoure la cooperació, la recerca i el desenvolupament internacionals en tots els camps relacionats amb l'activitat bibliotecària i la biblioteconomia. Està associada a la Unesco. Té més de 1.700 membres repartits en 150 països. Agrupa grups professionals en quaranta-set seccions organitzades en vuit divisions: biblioteques nacionals i de recerca; biblioteques especialitzades; biblioteques públiques; control bibliogràfic; serveis i col·leccions; gerència i tecnologia; educació i investigació; activitats regionals.

REBIUN. Xarxa Espanyola de Biblioteques Universitàries

La Xarxa de Biblioteques Universitàries es creà per iniciativa dels directors de biblioteques de les universitats espanyoles el 1988 i s'incorporà posteriorment com una de les deu comissions sectorials de la CRUE. L'objectiu bàsic de REBIUN és constituir un organisme estable en el qual estiguin representades totes les biblioteques universitàries espanyoles.

FESABID. Federació Espanyola de Societats d'Arxivística, Biblioteconomia, Documentació i Museística

És una entitat de dret privat, sense ànim de lucre, fundada el 1988 amb la finalitat de reunir les associacions professionals més rellevants del sector.

La federació constitueix un lloc de trobada dels professionals espanyols representats per les seves respectives associacions, per a intercanviar coneixements i experiències i elaborar junts projectes d'interès comú.

FESABID és reconeguda com a portaveu comú dels professionals de la informació i la documentació espanyols per l'Administració pública espanyola, la Unió Europea i diversos organismes internacionals. Per això, participa en processos de reglamentació jurídica relacionats amb el sector, per la qual cosa té diversos grups de treball.

FESABID organitza amb periodicitat biennal les Jornades Espanyoles de Documentació, juntament amb la Fira Documat.

En l'actualitat, FESABID es compon de vint agrupacions professionals que es proposen, en una unió d'esforços, enriquir la col·laboració entre els seus membres i enfortir l'intercanvi de coneixements per a augmentar el nivell de professionalitat dels seus components.