



1996

HOLANDA

Marketing en bibliotecas públicas y otros servicios

Zoraida Burgos Matheu



Marketing en bibliotecas públicas y otros servicios

INTRODUCCIÓN

El tema propuesto por la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria para su estudio en Holanda era «Marketing en bibliotecas públicas». No obstante introduje otros temas que consideré de interés para nuestras bibliotecas, como son: Internet en las bibliotecas públicas, Información en la biblioteca, Préstamo interbibliotecario, Selección y adquisición de fondos. Para el tratamiento de dichos temas me he basado, principalmente, en mi experiencia en la Biblioteca Pública de Rotterdam. Con este objetivo, organizaron desde la misma biblioteca diversas entrevistas, unas con responsables de departamentos de la biblioteca de Rotterdam y otras fuera de ella: Biblioteca de Leiden, ProBiblio (organización no lucrativa de servicios y cooperación bibliotecaria) y el Centro Holandés para las Bibliotecas y la Lectura (en adelante, NBLC).

Esta memoria no incluye datos sobre la organización de la Biblioteca Pública de Rotterdam ni sobre el NBLC, a pesar de su indudable interés, ya que existe un informe publicado sobre estos centros⁽¹⁾. Sólo se añaden unos anexos que ayudan a actualizar alguno de los datos.

1. SERVICIOS EN LAS BIBLIOTECAS PUBLICAS

Las bibliotecas públicas atraviesan un período de transformaciones debido a los cambios tecnológicos en el mundo de la información. Las bibliotecas deberían asumir estos cambios para convertirse en centros de información y poder responder a las demandas, cada vez más amplias y exigentes, del usuario. La aplicación del marketing nos ayuda a efectuar los trabajos técnicos tradicionales, como la selección y adquisición del fondo bibliográfico, con mayor eficacia y adecuación a la diversidad del mercado actual. La utilización de medios como Internet o la ampliación de los servicios de información en la biblioteca, son aspectos nuevos en nuestro trabajo que es necesario tener en cuenta.

1.1. Marketing

El marketing es una teoría y una técnica. Teoría porque es una manera de entender la relación entre la institución que ofrece sus servicios y las necesidades del usuario y tiene como fin la satisfacción de ambos.

Técnica porque el marketing es el modo específico de llevar a cabo esta relación. La técnica incluye el análisis de las circunstancias externas, la definición de objetivos, la planificación de estrategias para alcanzar los objetivos, la puesta en práctica de dichas estrategias y el control de los resultados.

El marketing es un instrumento, no es una meta. Las metas que las bibliotecas públicas se proponen alcanzar por medio del marketing son: más lectores, más préstamos y más servicios. Estas son las metas que nos proponemos quienes trabajamos en una biblioteca pública, no obstante, utilizando las técnicas del marketing se racionalizan los sistemas, se cuantifican, se evalúan matemáticamente los resultados y se ponen las medidas correctoras si es necesario.

(1) Villar Pérez, Javier. Panorama de las bibliotecas públicas holandesas. En: Estudios bibliotecarios : memorias de los viajes realizados por expertos bibliotecarios españoles (1994-1995). Madrid, Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 1996.- P. 115-132.

Por otra parte, la conexión entre las bibliotecas y los municipios es cada vez mayor; por eso, en el momento de establecer las líneas a seguir, la biblioteca debe tener en cuenta no sólo la opinión del lector sino también la del Ayuntamiento. Cuando desde una biblioteca, como la de Rotterdam, se negocia con el Ayuntamiento, se siguen diversos pasos:

1. Exposición de los planes de futuro.
2. Exposición del impacto en el público.
3. Solicitud de los medios económicos para llevar a cabo los proyectos.

Un estudio elaborado según las técnicas de marketing sirve en la negociación porque se basa en el estudio real de la población y en una planificación del proyecto.

En el caso de la Biblioteca Pública de Rotterdam se ha dividido a la población en cuatro grandes grupos:

- a) Jóvenes.
- b) Adultos.
- c) Discapacitados.
- d) Extranjeros.

Y en base a estos cuatro grupos identificados se estudia la formación o adecuación del fondo bibliográfico.

El NBLC ha elaborado un programa de marketing que pone a disposición de las bibliotecas holandesas. Este programa de marketing se basa en un sistema llamado PMC (Produkt/Markt Combination) que consiste en analizar las posibilidades de combinación entre nuevos productos y usuarios.

El programa elaborado por el NBLC para el análisis de los PMC consta de cuatro partes:

1. Un libro de trabajo, «Trabajando con los PMC», que es una introducción para ayudar a las bibliotecas públicas a escoger los PMC (variables a tener en cuenta) y a trabajar centrándose en el usuario.
2. Hojas adjuntas que acompañan el libro en las que se recogen definiciones de los términos utilizados y esquemas de análisis.
3. Instrumentos para análisis de mercado:
 - a) Cuestionario para el análisis de usuarios mayores de 13 años. Con una instrucción y un esquema de análisis para relacionarlo con el modelo PMC.
 - b) Cuestionario para los usuarios menores de 13 años.
 - c) Una explicación de las clasificaciones.
4. Un manual «Información de mercado del país». Esta información recoge encuestas nacionales y análisis sobre el empleo del tiempo libre y se refiere a los mayores de 13 años.

Cuanto más se trabaja con estos materiales más fácil resulta reconocer cuáles son las variables necesarias y cuáles deben desarrollarse más. Por eso en NBLC esperan que las bibliotecas públicas trabajen sobre sus sistemas de análisis para que con sus experiencias ayuden a la elaboración final de los métodos utilizados. El NBLC ofrece a las bibliotecas holandesas los métodos de trabajo PMC, organiza cursos de información a grupos sobre la descripción de los PMC, ayuda en la puesta a punto de los cuestionarios y sobre cómo utilizar la información. Para finales de este año y a escala nacional tienen previsto un proyecto de información y enseñanza a las bibliotecas para la adecuada utilización de los PMC.

Los parámetros utilizados en los trabajos preparatorios para el estudio del marketing son muy diversos y complejos; van modificándose a medida que avanza el estudio. Las etapas de la preparación de un plan de marketing en una biblioteca o sistema de bibliotecas son, pues, las siguientes: definición de objetivos, estudio del entorno, planificación de prioridades y evaluación del proyecto.

1.2. Internet

Una de las funciones de la biblioteca es facilitar a los usuarios todas las posibilidades de información; por eso, en la mayoría de las bibliotecas holandesas, los usuarios pueden acceder a Internet. La facilidad de consulta y el establecimiento de tarifas varía de unas bibliotecas a otras, pero en todas ellas los usuarios pueden consultar este nuevo medio.

El Estado equipa a las bibliotecas públicas para el acceso a Internet y, a su vez, las bibliotecas participan en la creación de documentación destinada a la red. Los informáticos de la biblioteca o del sistema bibliotecario se encargan de la formación de los bibliotecarios para trabajar en Internet y asegurar la producción de documentos a nivel regional. Por otra parte, ofrecer a los usuarios la posibilidad de utilizar Internet ha permitido a los bibliotecarios mejorar la imagen de la biblioteca, lo que es un factor positivo cuando se tiene que negociar con los municipios.

Uno de los problemas a los que las bibliotecas o los sistemas bibliotecarios se han debido enfrentar es el de los derechos de propiedad intelectual. La Biblioteca Pública de Rotterdam paga una cuota anual como compensación económica a autores y editores, por la utilización de libros y servicios de fotocopias, audiovisuales, Internet, etc. (Public Lending Right).

En la Biblioteca Central de Rotterdam existen 11 terminales en los que los usuarios pueden acceder a Internet. En la sección infantil la consulta a Internet es gratuita, con limitación de tiempo. En los terminales de las secciones de adultos la consulta cuesta 2,5 florines por media hora, con un precio mínimo de consulta y sin limitación de tiempo. La tarifa de impresión de documentos es la misma que la de las fotocopias y se permite la copia en disquetes, al precio de 0,75 florines el disquete. Los usuarios acceden al servicio mediante el pago a través de un contador conectado al terminal.

Se utiliza Internet para el préstamo interbibliotecario, para la consulta de catálogos y, básicamente, para buscar información. En la Biblioteca de Rotterdam el acceso a las páginas web no está limitado, sin embargo, no se permite usar libremente el correo, salvo autorización expresa. En cambio en la Biblioteca Central de Leiden se puede utilizar el correo electrónico.

En la Biblioteca de Rotterdam se puede consultar a través de Internet, además de información general, el catálogo de la biblioteca, los libros del Top-Ten (libros recientes más leídos), el INFRA (Servicio de noticias de Rotterdam), el programa del teatro de la Biblioteca, etc.

1.2.1. Intranet

Una de las aplicaciones más interesantes de Internet es la gestión Intranet. Intranet permite aplicar el sistema de Internet en una red informática interna. La principal ventaja que presenta, aparte de la facilidad de instalación y versatilidad de las opciones que ofrece, es la posibilidad de compartir y mejorar la información dentro de una red bibliotecaria. Una Intranet es especialmente interesante en el caso de una gran organización con diferentes sucursales alejadas unas de otras. Es el caso de la Biblioteca Pública de Rotterdam, que tiene unos cuatrocientos empleados y 22 filiales. El objetivo de Intranet es facilitar la comunicación, compartiendo y dando acceso a los recursos de información a cualquier miembro de la biblioteca.

La creación de una Intranet comporta la elaboración de una estructura de servicios básicos a partir de la cual irá creciendo a medida que los miembros de la organización se familiaricen con la red. Su mantenimiento y la evaluación de sus espacios permitirán ampliarla y mejorarla.

La Biblioteca Central de Rotterdam ofrece consultar en Intranet los espacios siguientes:

- Secciones de la Biblioteca I & A.
- Catálogos.
- Listas telefónicas del personal.
- Administración financiera.
- Agenda interna.
- Cafetería de la Biblioteca.
- Noticias.

(¹) La consulta pública de Internet en un hotel cuesta 20 florines cada media hora y cada 5 minutos adicionales cuestan 3 florines.

- Consejo de la empresa.
- Asuntos personales.
- Índice (A/Z).
- Intranet (Información).

Cuanto más se utiliza más prestaciones se consiguen y en más campos se puede utilizar. La Intranet de la Biblioteca de Rotterdam, como cualquier otra Intranet, pretende que cada cual tenga la información que necesite en el momento oportuno sin que haya que recurrir a terceros para conseguirla. De esta forma se consigue más participación del personal en el funcionamiento de la biblioteca. Este sistema aporta una gran agilidad en lo referente a corrección y actualización de datos, facilitando y mejorando los recursos internos.

1.3. Información en la biblioteca

Una de las funciones de la biblioteca consiste en ser un centro de información para la comunidad. Para ello se debe transformar el viejo concepto de biblioteca como fondo exclusivamente bibliográfico al centro de información que utiliza cualquiera de los distintos medios, desde los libros (material básico en una biblioteca), hasta las más nuevas fuentes de información.

La Biblioteca Central de Rotterdam tiene, además de una gran colección de libros, una importante sección de información. Cuando se inauguró la Biblioteca, en 1983, se puso un interés especial en el servicio de información a la comunidad. En aquel momento existían en la planta baja varios departamentos donde los empleados municipales informaban a los ciudadanos sobre problemas de tipo social, administrativo, etc. En realidad no eran secciones dependientes de la biblioteca sino del municipio y quienes estaban al frente de este servicio de información eran empleados municipales. Se trataba, por lo tanto, de un departamento municipal que ocupaba un espacio en la Biblioteca. Actualmente, este servicio de información ha sufrido un cambio y el Ayuntamiento lo ha distribuido entre sus diversos departamentos. Ahora, los bibliotecarios del servicio de información deben dirigir a los ciudadanos hacia las oficinas municipales donde les pueden solucionar sus problemas, proporcionar impresos, etc. Pero, en muchas ocasiones, desde la biblioteca se les facilita la gestión, indicándoles el departamento donde deben acudir y concertando las citas por teléfono. El servicio de información tiene todavía una gran importancia en la Biblioteca de Rotterdam, aunque ha sufrido un cambio en su estructura y en sus objetivos. En este servicio a la comunidad se da respuesta a cuestiones muy especializadas como convocatorias, ofertas de empleo, educación de adultos, horarios, ayuda a la tercera edad, ayuda a discapacitados, inmigrantes, etc.

Para llevar a cabo este servicio de información, los bibliotecarios cuentan con una gran cantidad de ayudas, no sólo bibliográficas (monografías, anuarios, guías, documentación sobre asuntos actuales y recortes de prensa), sino también otros elementos como el programa NEON. Éste es un sistema de información en soporte informático que el Ayuntamiento edita y actualiza cada seis meses, con más de 6.000 noticias y direcciones útiles sobre temas municipales, información local, mapa social, etc.

Otro servicio de referencia e información es el Bibliofoon, que consiste en un servicio de consultas telefónicas hechas por los usuarios. Estas consultas se realizan por teléfono o por Internet y abarcan todo tipo de preguntas sean bibliográficas o generales. Las preguntas se contestan, generalmente, en menos de cinco minutos y, caso de que la respuesta no sea inmediata, la biblioteca llama después al usuario para darle la contestación requerida.

1.4. Préstamo interbibliotecario

Dado que el sistema bibliotecario holandés fundamenta su actuación en la cooperación de sus centros, ha conseguido establecer un vínculo de conexión que favorece y facilita el préstamo interbibliotecario.

Los catálogos colectivos y la petición online o vía Internet agilizan el préstamo interbibliotecario. Para el transporte del documento solicitado existen dos sistemas, el envío por correo (ya utilizado en nuestro país) y el sistema de reparto cooperativo mediante furgonetas. Este segundo sistema abarata costes. ProBiblio utiliza varias furgonetas que visitan cada biblioteca de la región dos veces por semana.

En la Biblioteca Central de Rotterdam se reciben diariamente de 80 a 100 peticiones de préstamo interbibliotecario. Cada mañana se revisan en el ordenador las solicitudes de préstamo, mediante el programa

de préstamo interbibliotecario en el que se guardan todas las solicitudes diarias con el nombre y datos de la biblioteca solicitante y los de la obra solicitada. Después de hacer copia de seguridad se imprimen las noticias, una hoja por solicitud, con todos los datos. Cada una de estas hojas impresas es enviada al departamento correspondiente de la biblioteca, donde localizan el libro y lo remiten a la sección de préstamo interbibliotecario. Allí se añade la fecha de devolución (generalmente 6 semanas), el precio correspondiente y el nombre de la biblioteca donde debe ser enviado. En ocasiones puede limitarse el número de préstamos interbibliotecarios. Cuando el envío se realiza a través de correo la biblioteca peticionaria debe pagar el importe establecido.

Por otra parte, si un usuario no encuentra un libro en la Biblioteca Central de Rotterdam, llena un impreso con los datos y lo entrega al bibliotecario responsable de la planta, éste lo envía al departamento de préstamo interbibliotecario en donde se inicia el proceso de solicitud de préstamo a otra biblioteca.

A través del mismo programa de préstamo interbibliotecario se obtienen las estadísticas correspondientes.

A nivel regional, ProBiblio tiene establecido un sistema de préstamo interbibliotecario para bibliotecas miembros de la organización. ProBiblio ha organizado una biblioteca de préstamo destinada al préstamo mediante lotes (de libros o material diverso), para servir a pequeñas bibliotecas públicas, bibliotecas escolares o bibliotecas de grupos especiales (tercera edad, enfermos de Alzheimer, discapacitados, etc.)

Una sección de la Biblioteca Central de Rotterdam, reservada a educación y soporte de las bibliotecas escolares, tiene establecido un sistema de préstamo interbibliotecario para bibliotecas escolares, no sólo de libros sino de material didáctico diverso. Estos préstamos suelen hacerse para un período de tiempo más largo, hasta un año.

1.5. Selección y adquisición del fondo

La selección de libros para las bibliotecas no se basa en la consulta directa de las obras que se van a adquirir, sino en las listas comentadas que elabora el NBLC para las bibliotecas públicas de Holanda.

El NBLC tiene un equipo de 1.000 críticos o comentaristas, especialistas en cada materia, que redactan informes sobre los libros que les envía el NBLC periódicamente. Con los informes el NBLC elabora las listas de novedades comentadas. Semanalmente el NBLC envía a las bibliotecas afiliadas dichas listas de novedades con una serie de datos relativos al libro, desde la descripción física al precio en librería y el precio en NBD (Organización para el tratamiento técnico de los libros, adquisición, etc.). Es decir, el precio varía si se compra el libro en una librería o distribuidora o si se compra a través de NBD, de donde llega forrado, con etiquetas, con la catalogación y clasificación ya hecha, en forma de juego de fichas en papel o en otro sistema. Estas listas comentadas, con datos muy útiles sobre el nivel o tipo de usuarios a los que puede interesar el libro, ilustraciones, traductor, tipo de letra, etc., son básicas para la selección de la colección de las bibliotecas públicas.

En la Biblioteca Central de Rotterdam, además de las listas del NBLC, se consultan catálogos que les llegan directamente del distribuidor, especialmente en el caso de libros extranjeros, o reciben desideratas de los departamentos o de las filiales o directamente de los lectores. Para el control de la adquisición utilizan un programa comercial, en el que se hicieron algunas modificaciones y adaptaciones. En el ordenador verifican e inician la orden de adquisición, el número de ejemplares, el control de llegada, etc. La tardanza en recibir los libros depende de si se han solicitado directamente del distribuidor o del NBD y suele ser entre varios días a unas 6 semanas.

En el departamento de catalogación, en el caso de que no estén los libros catalogados en el catálogo colectivo informatizado PICA, se lleva a cabo su catalogación. Finalizado el proceso técnico el libro es enviado al departamento o filial correspondiente.

2. ASPECTOS A DESTACAR DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO HOLANDÉS

a) Las bibliotecas públicas holandesas, según la ley de Bibliotecas de 1987, están financiadas básicamente por los municipios y las provincias. A nivel nacional dependen del Ministerio de Bienestar, Sanidad y Cultura. El Ministerio subvenciona una parte de los presupuestos de las bibliotecas y promueve su modernización.

b) Una característica central del sistema bibliotecario holandés es la cooperación. Existen organismos nacionales de cooperación, como el NBLC que, a través de sus funciones como Fundación y Asociación, ejerce el papel de coordinación y apoyo a todo el sistema de bibliotecas públicas. A nivel regional la organización ProBiblio, nacida de la fusión de las Bibliotecas Provinciales Centrales del Norte y del Sur de Holanda, ejerce estas funciones de proveedores de servicios y cooperación entre todas las bibliotecas públicas miembros de su organización.

Otro elemento de cooperación es el catálogo colectivo PICA, en el que participa la Biblioteca Nacional y las Bibliotecas Públicas a través del NBLC.

c) En Holanda existen más de 1.000 bibliotecas públicas y 100 bibliobuses. Una gran parte de la población adulta tiene carnet de socio de alguna biblioteca. En cuanto a los jóvenes, la proporción de usuarios es mayor.

Las bibliotecas públicas son de libre acceso. Todos los servicios son gratuitos para los menores de 18 años. No obstante, algunos de sus servicios, como el préstamo de libros y audiovisuales para adultos, tienen una tarifa establecida. Los mayores de 65 años y las personas que no tienen medios disfrutan de facilidades y reducciones.

Las bibliotecas, especialmente las filiales, están enfocadas preferentemente al servicio de préstamo. El préstamo interbibliotecario funciona con éxito y eficacia.

Los horarios son amplios y variables, adecuados a los hábitos de la sociedad holandesa. La Biblioteca Central de Rotterdam, como la de Leiden y otras muchas bibliotecas, abre los domingos durante los meses de invierno. El personal debe trabajar los sábados por turnos, pero el trabajo en domingo no es obligatorio, es siempre opcional.

Gran número de los empleados que trabajan en las bibliotecas es personal auxiliar y otros muchos trabajan a tiempo parcial; además, funciona la movilidad del personal de unas bibliotecas a otras para el trabajo voluntario en horarios especiales. Todas estas circunstancias facilitan la amplitud de horarios.

d) Según el Public Lending Right las grandes bibliotecas o servicios bibliotecarios pagan una cantidad estipulada a las Asociaciones de Autores y Editores en concepto de derechos de propiedad intelectual. El Estado paga un tercio de dicha cantidad y las bibliotecas el resto.

e) Son servicios específicos muy utilizados:

- La sección de información a la comunidad, en su más amplio sentido.
- Los servicios especiales de apoyo a escuelas, minorías, discapacitados o enfermos. En este último servicio el voluntariado desarrolla una labor muy importante.

3. CONCLUSIONES

Si se analizan las características del sistema bibliotecario holandés surgen una serie de reflexiones.

Es evidente que su tradición bibliotecaria, los hábitos de lectura y los medios económicos del país no son exportables al nuestro. Sin embargo, deberían valorarse varias posibilidades de actuación en nuestras bibliotecas:

a) Aplicar técnicas de marketing para:

- La planificación de objetivos.
- Distribución de presupuestos.
- Evaluación de resultados.
- Corrección de estrategia, si fuera necesario.

b) Promocionar las Centrales de Préstamo no sólo como prestatarias de libros en préstamo interbibliotecario, sino como prestatarias de lotes de libros y otro tipo de material, durante largos períodos de tiempo, a las bibliotecas pequeñas que tienen escaso presupuesto para acrecentar sus fondos.

c) Fomentar el servicio de información local (es uno de los medios más efectivos de integrar la biblioteca en la comunidad) e incentivar la cooperación con entidades locales.

d) Cultivar la promoción pública de la biblioteca a través de los medios de comunicación. Publicar periódicamente trípticos, posters, anuncios, marcadores de libros, etc. En este sentido, se podría imitar el ejemplo de las grandes bibliotecas o centrales de bibliotecas holandesas que disponen de personal especializado y medios técnicos para llevar a cabo este tipo de trabajos de manera centralizada. Todo ello generaría un acercamiento de la biblioteca a la gente de la calle.

Las bibliotecas holandesas ofrecen a la sociedad servicios nuevos que despiertan el interés de los usuarios potenciales y además están integradas y reconocidas por la comunidad: un interesante ejemplo a seguir por nuestras bibliotecas.

4. ANEXOS

Anexo I. Programa de la visita a Holanda

Anexo II. Programa de la visita a ProBiblio

Anexo III. Datos de la Biblioteca Pública de Rotterdam

Anexo IV. Organigrama de la Biblioteca Pública de Rotterdam

Anexo V. Normas de préstamo

Anexo VI. Intranet de la Biblioteca

Anexo VII. Préstamo interbibliotecario

Anexo VIII. Ejemplo de catalogación, con comentario, de NBLC

ANEXO I. Programa de la visita a Holanda

PROGRAMM

visit mrs. Zoraida Burgos from 22 - 30 September 1997

Monday 22/9

- 09.30 - mrs Burgos to be met at hotel by mrs A. van Baarle (assistant PR)
- 10.00 - introduction & general information at Central Library
contact: mr J. Bronder, Senior advisor
- 12.00 - 12.30 - luncheon with mr Bronder
- 14.00 - 16.00 - information on Internet
contact: mr W. Schnieders, Internet editor
- 19.00 - dinner etc. mrs. Burgos to be met at hotel by mrs A. Correa, executive secretary

Tuesday 23/9

- 09.30 - 12.30 - visit of ProBiblio, Schiedam - *MRS. SCHMIDT / LIESBETH VAN ECK*
- 12.30 - luncheon hosted by ProBiblio
- return to Central Library
- 15.00 - information on cataloguing, book handling, etc.
contact: mr ~~G. Gommans~~ *Ripmeester*, Head of book handling dept.

Wednesday 24/9

- 09.30 - visit of Leyden Central Library
contact: mrs M. Radder → *Paul 't Lam*

Thursday 25/9

- morning - information on marketing etc.
contact: mrs H. Kunst, Marketing & PR
- tour of Information Dept.
- 14.00 - 16.00 - visit of NBLC
contact: mrs Idema

Friday 26/9

- morning + afternoon - visit of branch libraries
contact: mr H.H.M. Hartog

Monday 29/9

- morning - tour of Information Dept.
contact: mr P. Delsman, librarian Information Dept.

Tuesday 30/9

- afternoon - information on PR libraries etc.
contact: mrs A. van der Starre, PR officer

*Thursday 2/10 - information on marketing etc
contact: mrs H. KUNST*

ANEXO II. Programa de la visita a ProBiblio

Fax

aan : Gemeente Bibliotheek Rotterdam
 t.a.v. : Adrianna Corea
 faxnr. : 2816181
 van : ProBiblio, Joke Korpel
 datum : 5 september 1997
 betreft : bezoek spaanse stagiaire aan ProBiblio op dinsdag 23 september
 cc :
 pagina : 1 van 1

Handwritten notes:
 Augustine van Buren
 fax 2816101

Beste Adrianna,

Op het verzoek van de GBR om de spaanse stagiaire te ontvangen en rond te leiden is hier met enthousiasme gereageerd.

Wij hebben het volgende programma voor haar:

vanaf 9.30 uur	ontvangst door Ria Smith, sector-directeur bibliotheekzaken.	ProBiblio algemeen
10.00 - 10.45 uur	Liesbeth van Eck, hoofd I&L	Leenverkeer/Bibliofoon
10.45-11.15	Raymond Boissevain projectleider Holland-Net	HollandNet, vooral in kader van informatievoorziening
11.15-11.45 uur	Rob Coers, Carla Kwant medewerkers HollandNet	bibliotheeksite
11.45-12.30	Connie Reyngoudt, hoofd EGD	Educatieve en Groepsgerichte dienstverlening
12.30 uur	lunch	

Handwritten signature: Marie-Anne Raaymakers

De lunch is tevens afronding van het programma.
 Wil jij me laten weten of en wie meekomt(en) met de stagiaire van de GBR?

Met vriendelijke groeten,

Handwritten note: Niemand

Joke Korpel

ANEXO III. Datos de la Biblioteca Pública de Rotterdam

Rotterdam, 2nd city of the Netherlands

World port nr. 1

- 600,000 inhabitants (vicinity 1.2 million)
- 10 km east-west
- city centre 32 km from the North Sea
- city area 30,000 hectares, 10,800 of which port area
- 37 km of quayside for sea-going vessels
- 260,000 jobs (only 8,000 of which in the port)
- 15% of the working population unemployed
- 275,000 housing stock

Composition of the population

240.000 non-Dutch (41%)

of which:	36.000 Turks	47.000 Surinams
(25%)	25.000 Moroccans	12.000 Antilleans
	14.000 Cape Verdeans	17.000 N.-Mediterranian
	89.000 other (of which: 29.000 = 5% from poor countries)	

Prognosis 2006

Minorities' share of population 31% (25% now)
 (+ 5% other poor countries)



Gemeentebibliotheek Rotterdam

Hoogstraat 110
3011 PV Rotterdam

Municipal Library ← City Council (Cultural Committee)
← Alderman for Culture
Planning & Control → annual/long-range plan
→ annual report

Annual budget 40 million

of which:

personnel 21
book/other materials 4.6 → newspapers/periodicals 0.6
→ books etc. 4
(100,000 volumes/30,000 titles p.a.)

Revenues 6.8 million

of which: membership fees 3
overtime fines 1

Registered members 136,000
55,000 of which children/young people, e.i. non-paying

(N.B.: 10% both loss & growth of subscriptions per annum)

Subscription fee 1997

16-/17 year olds	dfl. 23.-
adults	dfl. 43.-
seniors 65+	dfl. 33.-
'star' membership	dfl. 71.50

(keep twice as many novels twice as long)

275 FTE's = 370 employees → 50%: Central Library
 → 50%: Branch Libraries

5 million loans → 1.7: Central Library
 → 3.3: Branch Libraries

4 million visitors → 2: Central Library
 → 2: Branch Libraries

Collection

depots 0.8 million vol. → 400,000: Central Library

open access 1 million vol. + → 600,000: Branch Libraries

1.8 million volumes

Central Library (opened to the public in 1983)

building costs 61 million
 (+ 6 million building site)

surface area 24,000 square metres → 12,000: open to the public
 → 12,000: other

pyramid shape, open, inviting, airy, escalators

floor plan of Central Library

7. ventilation & air filtering equipment
 6. social sciences, e.g. economy, sociology, law, philosophy, theology, etc.
 5. natural sciences, technology, medicine, psychology, education, hobbies
 4. arts, cinema, 12,000 video's
45,000 musical scores, both classical & modern (songbooks)
250 CD-ROM/CD-i

 3. literature (rare & valuable works, e.g. Erasmus Collection, manuscripts), history, geography
 2. novels (Dutch & foreign languages), children's books (foreign languages), staff café/restaurant
 1. **Information dept.** encyclopaedias, bibliographies, documentation, governmental information, online databases (Internet), newspaper reading room, general periodicals (>2,000 special journals at special depts.)
- ground floor** reception & customer service, information square, Rotterdam information (INFRA), circulation, children's books, CD library, public café, Library Theatre & foyer (separate entrance)

basement central repository (500,000 volumes)
 workshops, storage rooms
 bindery, repro
 garage, bicycle shed

throughout the building

- 650 seats for studying/reading
- per floor a few study cubicles and a departmental depot
- per floor an information desk with several monitors & online connections
- 50 monitors for the public with access to:
 - * catalogue, 50 CD-ROM, Rotterdam information (INFRA)
 - * several online databases (eventually Internet), with printing facilities

22 Branch Libraries & 2 Mobile Libraries

Central Library	↔	Branch Libraries
60 (+4 on winter sundays) opening hours per week		17-24 weekly hours open 300 - 1.300 square metres
special departments up to scientific level (multilingual!)		library work to measure collections & services adapted to local needs & circumstances
electronic media e.g. CD-ROM, CD-i, online databases (Internet)		reading stimulation programmes both for children/young people and minorities/adults

<p>information (loans) - culture - education - leisure <i>general public/youth, students</i></p>	<p>loans (information) <i>importance increasing</i> - idem <i>children/youth (schools)</i> <i>elderly/immobile people</i> <i>ethnic/cultural minorities</i></p>
<p>special collections Erasmus Collection, manuscripts, classical children's books, etc. musical scores & songbooks, video's, CD's</p>	<p>min. 3 school class visits of Library for all 4-12 year olds school class lending by 75% <i>(every 4-5 weeks 30-80 groups per Branch Library)</i> Basic Education Courses for adults/minorities</p>

Personnel & Organization

Controller & Finance

Book handling

purchasing → catalogue → open access

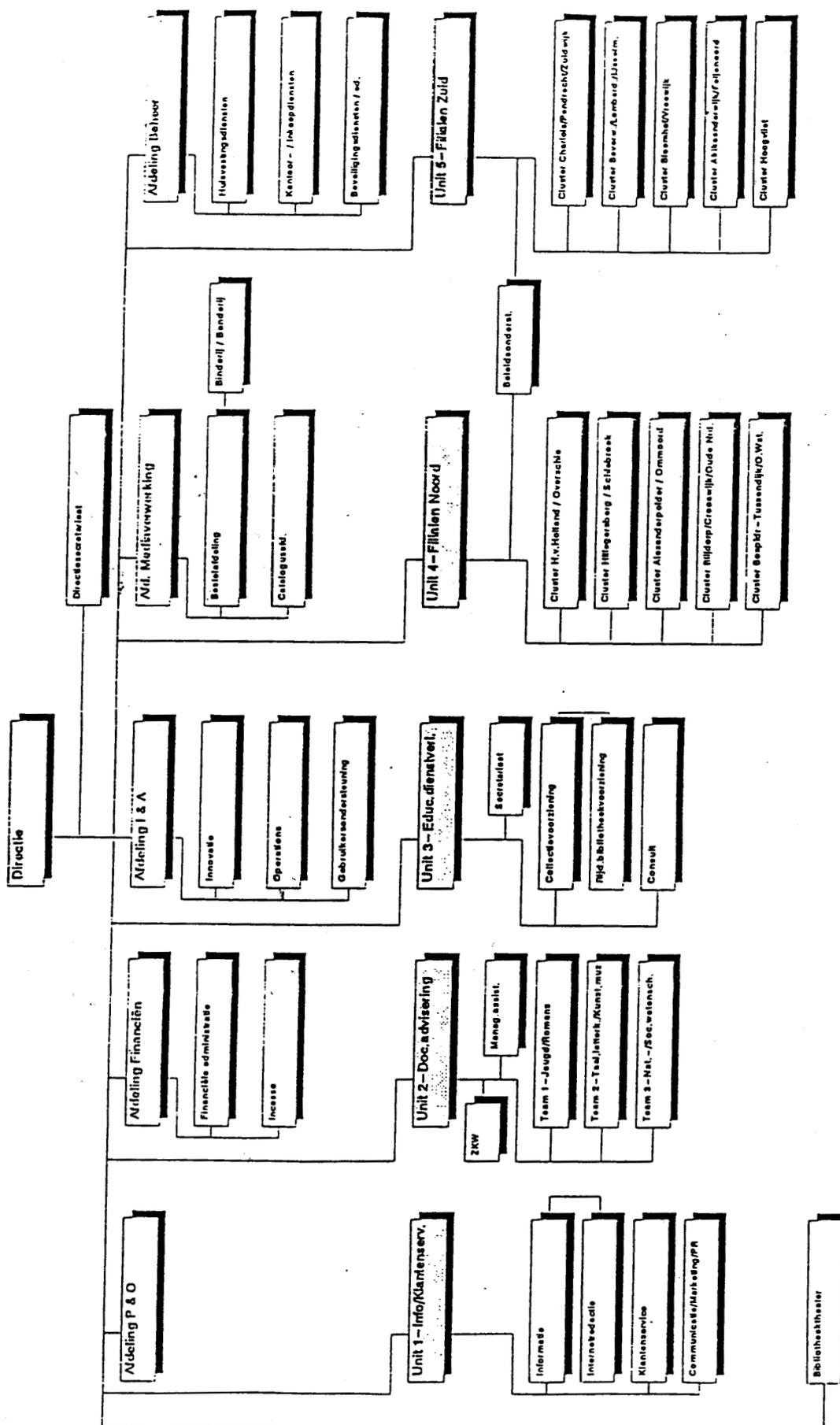
Information Technology & Automation

- circulation, overtime fines, online, office automation
- management information, software, maintenance & advice

Management of the premises, domestic services, security

- library building, equipment & renovation programmes, advice
- acquisition, transport, budgeting & control of maintenance, cleaning, catering facilities, etc.
- security: protection of people, materials & premises

ANEXO IV. Organigrama de la Biblioteca Pública de Rotterdam



Definities van de 120517

BOOKS OR OTHER MATERIALS OVERDUE

For any book or other material overdue (see: LOAN PERIOD) a fine will have to be paid from the first day after expiry date of the loan period.

(For video-tape, CD-ROM/CD-i and Top 10 Collection there are separate rules; see: LOAN PERIOD and FEES.)

At present the fines are:

For up to one week overdue	Dfl. 0.75
For over one, up to two weeks overdue	Dfl. 1.50
For over two, up to three weeks overdue	Dfl. 2.25
etc.	

If a book or other material has not been returned after an overdue notice and a follow-up notice the rules for payment for lost materials will have to be applied and a legal procedure will be started.

RESERVATIONS

Books which are not in at a certain moment can be reserved.

A reservation fee will be charged.

Books which are only in the Central Library collection can be forwarded to library branches on request. A reservation fee will be charged in those cases as well.

For requested books which have to be ordered from other institutions the library will charge the cost of transport.

LOST AND DAMAGED MATERIALS

Legitimate library I.D. card holders are fully responsible for all materials borrowed from the library by means of their cards. Therefore, when borrowing books it is strongly advised to check their condition. In all cases of non-returned or damaged books a full price compensation payment is charged. In addition the due fine, if any, has to be paid. Special cases of irreplaceable or very valuable books will be examined separately.

If a book label appears to be damaged - i.e. it takes no electronic readings - payment of Dfl. 2.50 is required.

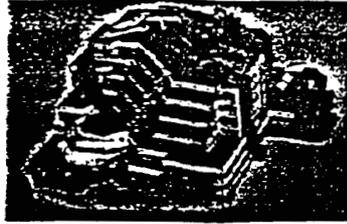
LIBRARY BRANCHES

Name/district	Address	Postal code	Tel. nr
Afrikaanderplein	Paul Krugerstraat 64	3072 GM	485 84 53
Alexanderpolder	Community Centre 'Het Peil' Jan Bijloostraat 11	3067 AZ	420 75 86
Beverwaard	Community Centre 'De Focus' Oude Watering 324	3077 RE	479 04 70
Bloemhof	Lange Hilleweg 380	3073 BZ	423 02 17
Blijdorp	Noorderhavenkade 10	3038 XG	467 77 36
Charlois	Community Centre 'Oud-Charlois' Clemensstraat 111	3082 CE	429 47 63
Crooswijk	Community Centre 'De Tamboer' Pijperstraat 39	3034 BG	414 16 37
Feijenoord	Oranjeboomstraat 132	3071 BE	484 11 23
Hillegersberg	Adriaen van der Doeslaan 13	3054 EA	422 99 50
Hoek van Holland	Community Centre 'De Hoekstee' Mercatorweg 50	3151 CJ	0174-382551
Hoogvliet	Middenbaan-Noord 198	3191 EL	416 11 76
Lombardijen	Dantestraat 355	3076 KM	432 00 85
Ommoord	Community Centre 'Romeynshof' Briandplaats 21	3068 JJ	421 66 31
Oude Noorden	Zaagmolenstraat 166	3035 HK	465 08 51
Oude Westen	Community Centre 'De Gaffel' Gaffelstraat 61 a	3014 RC	436 49 81
Overschie	Burg. Baumannlaan 181	3042 AD	415 75 68
Pendrecht	Tiengemetenhof 2	3086 NN	410 03 89
Schiebroek	Kastanjeplein 8	3053 CD	422 73 88
Visserijplein	Community Centre 'Pier 80' Rösener Manzstraat 80	3026 TV	476 31 37
Vreewijk	Grift 44	3075 SB	419 32 13
IJsselmonde	Community Centre 'De Klimmende Bever', Herenwaard 25	3078 AK	482 94 94
Zuidwijk	Community Centre 'Larenkamp' Slinge 303	3085 ER	480 25 77
Mobile Libraries	c/o Hoogstraat 110	3011 PV	281 61 23

PLEASE NOTE:

The above-mentioned is a summary of library regulations. Full regulations, a copy of which (in Dutch) is open to public inspection at all branches, apply to all library users and visitors.

June 1996



Welkom bij Intranet van de Bibliotheek Rotterdam

Inhoud intranet:

 Afdeling I & A	Nieuwsbrief 
 Catalogusafdeling	Ondernemingsraad 
 Telefoongids	Personeelszaken 
 Financiële administratie	Smoelenboek 
 Interne agenda	Index 
 Bibliotheekcafé	Intranet (toelichting) 

webmaster@bibliotheek.rotterdam.nl

Laatste wijziging: maandag 29 september 10:15 uur

EXO VII. Préstamo interbibliotecario

Online Contents 1.92 IBL aanvraag
 je aanvraag? N (J/N)

(s) : 095908986
 el : @Information world en Espa ncl
 eur :
 poratie :
 tie :
 r : 1992
 ats : Oxford
 gever : Learned Information (Europe)
 ie :
 N :
 N : 09653821

VRAAG INFORMATIE

r (-maand-dag) : 1997
 ume : 6
 evering : 7-8
 nvorm : K (Leen/Kopie)
 eringswijze(n) : P (Post/Email/Fax/Ftp)
 Volgende titel F3=Geschiedenis F8=Wijzigen aanvrager
 Indienen

R:1 P:1 I
 APE = Vorig scherm F10 = Help ENTER = Valideer inhoud

: Online Contents IBL aanvraag
 edaanvraag? : N (J/N)
 en circuleren : 8
 ntificatie van de aanvraag :

IKEL INFORMATIE

eur :
 ikel titel : @Red de bibliotecas rurales de Cajamarca: apuntes sobr
 idzijden : 29-30
 on :
 erking :
 artikel : 571970400

VRAGER GEGEVENS

stelling : 0012
 ntificatie :
 r attentie van :
 am : Gemeentebibliotheek Rotterdam,
 : afd. IBL
 res : Hoogstraat 110
 stcode : 3011PV
 =Volgende titel F3=Geschiedenis F8=Wijzigen aanvrager
 =Indienen

R:1 P:1 I
 CAPE = Vorig scherm F10 = Help ENTER = Valideer inhoud

C Online Contents IBL aanvraag
 aats : Rotterdam
 aat/streek :
 ndcode : NL
 ndsnaam :
 lefoon : 010-2816285 en: 2816131
 ntactpersoon : Mevr. I.M. Schnieders

ail :
 x : 010-2816181
 P :
 inter :
 ail herplaatsing? : N (J/N)
 ail honorering? : N (J/N)
 ail neg.honor.? : N (J/N)

NDGEBRUIKERGEGEVENS

egangsnummer :
 ncode :

NDIDATENLIJST Uren Honor. Minimum Prijs Behandel
 mmer en naam van bibliotheek (gem.) perc. prijs per eenh. kosten
 =Volgende titel F3=Geschiedenis F8=Wijzigen aanvrager
 =Indienen

CAPE = Vorig scherm F10 = Help ENTER = Valideer inhoud R:1 P:1 I

C Online Contents
 ncode :

IBL aanvraag

NDIDATENLIJST Uren Honor. Minimum Prijs Behandel
 mmer en naam van bibliotheek (gem.) perc. prijs per eenh. kosten

SHALEN :
 EVOEGEN :

ld aanwezigheid in eigen bibliotheek ? J (J/N)
 =Volgende titel F3=Geschiedenis F8=Wijzigen aanvrager
 =Indienen

CAPE = Vorig scherm F10 = Help ENTER = Valideer inhoud R:1 P:1 I

ANEXO VIII. Ejemplo de catalogación con comentario, de NBLC

BT: S51 [59] TTL: 15 PPN: 12194493X

PAG:

200:1995:05-09-94 0210:1999:11-03-97 21:41:08 0230:1995:21-09-94

500 Aav

100 1994

500 /leng

700 /lau

000 0864422318

000 Stan@Armington!071785167!Stan Armington

000 @Trekking in the Nepal Himalaya / Stan Armington ; [photogr. by David Allardice ... et al.]

020 6#6th ed

030 Hawthorn, Vic. [etc.] : Lonely Planet

060 387 p., [20] p. foto's

061 ill., krt

062 19 cm

070 Lonely Planet walking guide

080 #arm#!08459604X!@Lonely Planet walking guide

093 1e dr.: 1979

094 Met lit. opg., reg

000 Gids voor wandelaars, trekkers en klimmers in het Nepalese bergland.

021 az-nepa 993

001 !078087481!Wandeltochten

002 !078019141!Himalaja

001 28-10-94 : vaa

064 in : 32,15

007 vne

022 31,35

062 562040

000 94470073

010 Reisgids die speciaal bedoeld is voor wandelaars en trekkers. Na 50 pagina's algemene informatie over Nepal volgen er 50 met nuttige aanwijzingen voor de wandel-toerist. De talrijke routes worden per regio besproken volgens de formule van de dag tot dag behandeling. Alwat de wandelaar op zijn pad treft, passeert de revue, variërend van natuurschoon, flora en fauna tot heehuisen, onderkomens en enkele culturele bijzonderheden. Daarnaast krijgen de voor kort niet of beperkt toegankelijke gebieden aandacht. De tekst is verlicht met illustratieve en daarnaast educatieve lijntekeningen. Tientallen mooie kleurfotootjes. De uitrusting die een trekker behoeft staat op een uitgebreide checklijst. Duidelijke inhoudsopgave, vier aparte registers, verklarende woordenlijst. Vergeleken met de vorige druk is de omvang met 50% toegenomen.

10 B.C. Meulenbeld.

00 184830257

Jamis, Rauda Frida Kahlo, een vrouw / Rauda Jamis : vert. [ut het Frans] door Marianne Gossje - 2e dr. - Breda : De Geus, 1995 - 265 p. ; 19 cm - (Geuzenpocket ; 21) - Vert. van: Frida Kahlo : autoportrait d'une femme - Paris : Presses de la Renaissance, 1985 - Oorspr. Nederlandse uitg.: 1991 - Met lit. opg. ISBN 90-5226-195-4

R-br (2TW) /In korte hoofdstukken, waarin regelmatig dialogen zijn verwerkt, wordt beschreven hoe de dochter van een fotograaf van Duitse afkomst en een Mexicaanse moeder zich ontwikkelde tot een bekend surrealistisch schilderes. Het leven van de Mexicaanse Frida Kahlo (1907-1954) veranderde op haar 17e ingrijpend door een ongeluk, waarvan zij nooit helemaal herstelde. Op haar ziekbed begon ze te schilderen en ze ontwikkelde zich uiteindelijk tot een belangrijk Mexicaans kunstenaar. Met haar man, de schilder Diego Rivera (1886-1957), leidde ze een vrij stormachtig leven in kunstenaarskringen in Mexico, de V.S. en Parijs. Het verhaal is op zich goed geschreven, maar voor een biografie nogal dramatisch en zwaar aangezet. Bovendien blijft het aan de oppervlakte, gaat het te weinig in op karakter en ontwikkeling van Kahlo en haar naasten. Op het omslag staat een kleurenreproductie van een zelfportret van Kahlo. Pocketeditie, kleine druk.

Drs. M.A.H. de Swart.

bestelnnummer	prijs	NBD-pr.	aantal	k.lrtm	alkkoord	opm.
95-29-146-6(V)	ga 15,00	17,03				

bon voor eigen administratie van bestelde boeken NBD en krtm LID

(bestelweek: tweede element van het bestelnnummer)

R
Jamis, Rauda
Frida Kahlo, een vrouw Breda : De Geus
ISBN 90-5226-195-4

kodestempel

bestelnnummer	prijs	NBD-pr.	aantal	k.lrtm	alkkoord	opm.
95-29-146-6(V)	ga 15,00	17,03				

===== BESTELBON KATALOGUSMATERIAAL N.B.L.C. DEN HAAG =====

hoofdwoord en titel

R
Jamis, Rauda Frida Kahlo, een vrouw

kodestempel

bestelnnummer	kataloguskaart	trefwoordenset	boekkaart
5-29-146(V)	KK	TS	BK

----- niet loscheuren als beide bonnen worden ingezonden -----

==== BESTELBON NED. BIBLIOTHEEKDIENST, POSTBUS 437, 2260 AK LEIDSCHENDAM ====

hoofdwoord en titel

R
Jamis, Rauda Frida Kahlo, een vrouw

bestelweek:
2e element van
bestelnnummer

part. prijs en uitvoering ca	NBD-prijs en uitvoering ca		
	X	Y	Z
ga 15,00	17,03		

kodestempel

bestelnnummer 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 meer

5-29-146(V)

Dowley, Tim Bach / [Tim Dowley, Jos van Leeuwen : gedeeltelijke vert. uit het Engels door Mariëtte de Kuyper-Snel] - 4e dr. - Haarlem : Gottmer, 1995 - 238 p. : ill. ; 22 cm. - (Componistenreeks). - Hoofdstukken 2 t/m 12 vert. van: Bach : his life and times / Tim Dowley - Tunbridge Wells : Midas Books, 1981 - 1e dr. Nederlandse uitg.: 1987 - Met lit. opg., reg. ISBN 90-257-2023-4
 784.4 (1AT, 2TW) /Deze biografie is een vertaling van het boek dat Tim Dowley schreef, aangevuld met hoofdstukken geschreven door Jos van Leeuwen, eindredacteur van de gehele serie met componistenportretten. Dowley beperkt zich in zijn boek tot een strikt chronologische behandeling van het leven van Bach. Het geheel is prettig leesbaar geschreven, zonder gebruik van overdreven vaktaal. Van Leeuwen voegde hoofdstukken toe over de familie Bach, en Bach's nageslacht. Bovendien een complete lijst met de meer dan 1000 werken die Bach schreef, in uitgebreide naslagwerken te vinden. Tenslotte verzorgde hij een uitgebreide bibliografie, een chronologisch overzicht en een personenregister. Het boek is voortreffelijk geïllustreerd en alle citaten zijn in vertaling opgenomen. Kortom: een voortreffelijk boek.
 A van der Valk.
 Vrijwel ongewijzigde druk

bestelnummer	prijs	NBD-pr.	aantal	k.krtm	akkoord	opm.
95-29-079-6(V)	gb 39,90	34,03				

bon voor eigen administratie van bestelde boeken NBD en krtm LID

(bestelweek: tweede element van het bestelnummer)

784.4
Dowley, Tim
 Bach, Haarlem : Gottmer
 ISBN 90-257-2023-4

kodestempel

bestelnummer	prijs	NBD-pr.	aantal	k.krtm	akkoord	opm.
95-29-079-6(V)	gb 39,90	34,03				

===== BESTELBON KATALOGUSMATERIAAL N.B.L.C. DEN HAAG =====

hoofdword en titel

784.4
Dowley, Tim Bach

kodestempel

bestelnummer	kataloguskaart	refwoordeneet	boekkaart
5-29-079(V)	KK	TS	BK

----- niet losscheuren als beide bonnen worden ingezonden -----

=== BESTELBON NED. BIBLIOTHEEKDIENST, POSTBUS 437, 2260 AK LEIDSCHEMENDAM ===

hoofdword en titel
 784.4
Dowley, Tim Bach

bestelweek:
 2e element van
 bestelnummer

part. prijs en uitvoering ca

NBD-prijs en uitvoering ca

gb 39, 90

X Y Z
 34, 03

kodestempel

bestelnummer 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 meer

5-29-079(V)



Biblioteca Central de Rotterdam.