

Secretaría de Educación
Dirección General de Servicios Pedagógicos
Departamento de Tecnología Educativa

Seminario Taller para Docentes
Bibliotecarios en Servicio

Módulo

**Servicios Especiales y Promoción
de la Biblioteca Escolar y del Aula**

Selección y recopilación por:
Dulce Suyapa Guillén Coello
Lidia Marina López de Alvarenga

Tegucigalpa, M.D.C.

Honduras, C.A.

Introducción

Estimado participante del Curso de Bibliotecología

Les presentamos el Módulo "SERVICIOS ESPECIALES Y PROMOCION DE LA BIBLIOTECA ESCOLAR Y DE AULA", que a su vez forma parte de la colección de 6 Módulos compilados y publicados por el Departamento de Tecnología Educativa para la capacitación de los Maestros Bibliotecarios que laboran en el Ministerio de Educación a través de los diferentes centros educativos del país.

Este Módulo está sub-dividido en 4 unidades, cada una de ellas presenta ejemplos prácticos e ilustraciones para enriquecer el contenido de los temas tratados y hacer más atractivo y comprensible a los participantes. La Unidad 1 trata sobre los tipos de biblioteca. La unidad 2 de los Servicios Bibliotecarios del Nivel Medio, Unidad 3 Servicios Bibliotecarios del Nivel Primario y la Biblioteca de Aula, Unidad 4 trata de la Promoción de la Biblioteca Escolar y de Aula.

Se espera que con esta información los bibliotecarios se desempeñen en forma eficiente y mantengan atractivo los servicios para que dirijan una acertada promoción de su biblioteca dentro del centro educativo y a la comunidad en general.

TIPOS DE BIBLIOTECAS

1

UNIDAD

Objetivo General

Diferenciar los principales tipos de biblioteca.

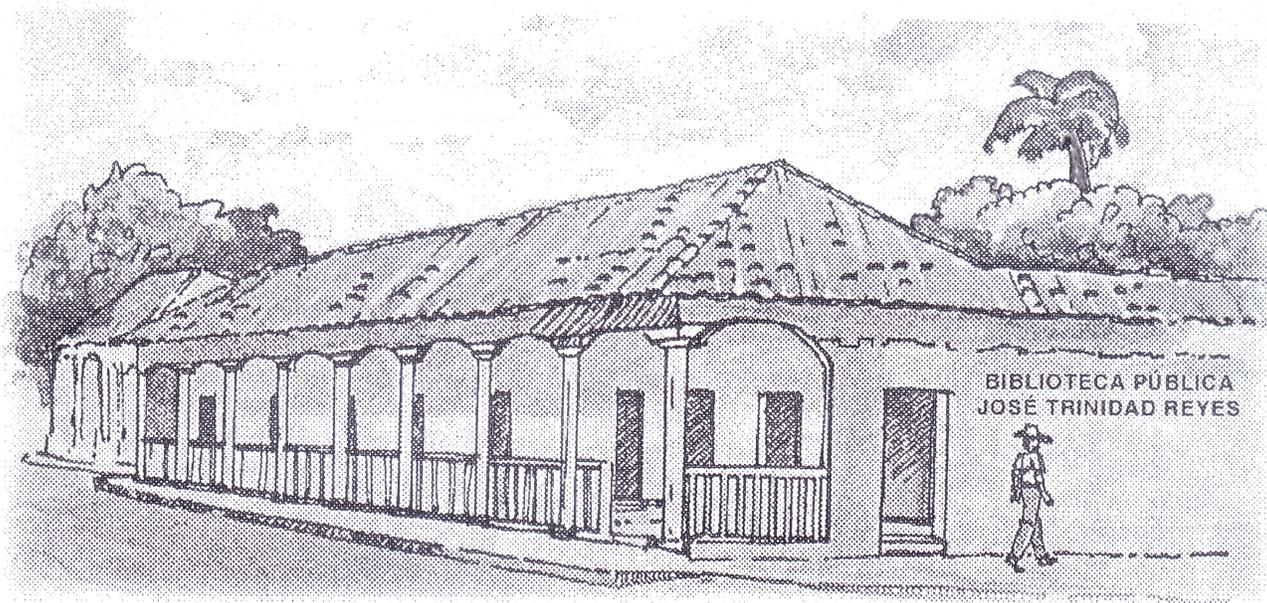
Objetivo Específico

Al terminar la unidad se espera que el docente bibliotecario sea capaz de:

- Explicar cual es la misión fundamental de la Biblioteca Nacional.
- Expresar con sus propias palabras el concepto de Biblioteca Pública.
- Enunciar los servicios de la Biblioteca Pública.
- Explicar los servicios de la Biblioteca Universitaria.
- Definir como debe plantearse la Biblioteca Escolar dentro del Centro Educativo.
- Interpretar el concepto de la Biblioteca Escolar.
- Enumerar por lo menos 3 razones por las que deben existir las Bibliotecas Escolares.
- Describir los servicios de las Bibliotecas de Nivel Medio.
- Enumerar los servicios de las Bibliotecas de Nivel Primario.
- Analizar el concepto de Biblioteca de Aula.

Contenido

1. Biblioteca Nacional.
2. Biblioteca Pública.
3. Biblioteca Universitaria
4. Bibliotecas Escolares
 - Media
 - Primaria
 - Aula
5. Bibliotecas Especializadas.



En la actualidad, existen diferentes tipos de Bibliotecas pero en éste módulo sólo estudiaremos especialmente las bibliotecas escolares de aula y mencionaremos de manera rápida la Biblioteca Nacional, la Biblioteca Pública, la Biblioteca Universitaria y la Biblioteca Especializada.

BIBLIOTECA NACIONAL

“Su misión fundamental es la de preservar la bibliografía nacional, es decir, la producción intelectual de autores nacionales, publicados en el país o fuera del él, así como libros escritos sobre el país, sin importar su lugar de publicación. Este tipo de bibliotecas es depositaria, generalmente por ley, de la bibliografía nacional, razón por la cual también se dice que es la encargada de preservar la memoria y el patrimonio intelectual de un país. Sus usuarios son principalmente investigadores y estudiantes universitarios avanzados”.¹

¹ Briceño Meza, María Eugenia. *Manual de Organización de Bibliotecas*. San José, Costa Rica, EDUCA, 1998. Pág. 12, 13.

BIBLIOTECA PÚBLICA

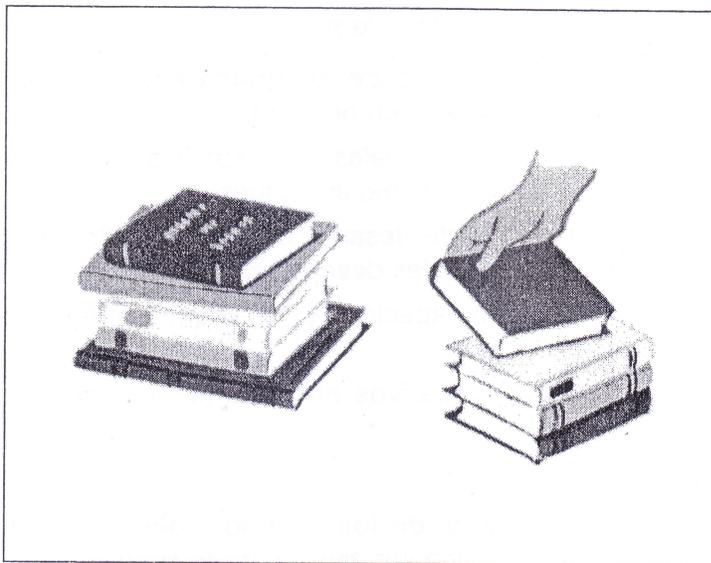
“Es una institución que día con día cobra mayor importancia, ya que tiene un valor incalculable en la lucha contra el analfabetismo; reúne y conserva el conocimiento acumulado por la humanidad durante miles de años; proporciona los elementos para disfrutar momentos de recreación; auxilia en las tareas de estudio e investigación. Existe en ella una serie ilimitada de posibilidades para que la comunidad encuentre satisfacción en la lectura y en otras actividades culturales que se realicen: exposiciones, talleres, proyecciones, representaciones teatrales, etcétera.

Es esencial que la biblioteca incida en la vida de la población que participe en el cambio social como un elemento dinámico, central, integrado; que responda a las necesidades específicas de todos los habitantes de la comunidad; de otra manera, no se justifica ninguna inversión en ella.

Los servicios de la biblioteca pública:

- Préstamo interno.
- Préstamo a domicilio.
- Consulta.
- Orientación a usuarios.

Dentro de estos servicios se deben realizar actividades para fomentar la lectura ya sea en forma permanente o complementaria”.²



² Dirección General de Bibliotecas. *La Promoción de la Biblioteca Pública. México, Comunicación Gráfica, 1991. Pág. 9.*

BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

“La biblioteca universitaria y la escolar funcionan en planteles de educación donde prestan un valioso servicio a la docencia y a la investigación. Son bibliotecas que por la naturaleza de su trabajo se asemejan entre sí.

La biblioteca universitaria es, ahora, la depositaria de estos tipos de material que hacen posible la nueva actividad docente. La universidad de hoy cuenta con ricos recursos bibliográficos que incluye no solamente libros y revistas, sino también otros materiales de estudios e investigación”.³

BIBLIOTECA ESCOLAR

“Es una institución que funciona dentro de un plantel educativo y es dirigida y administrada por el respectivo centro. Físicamente es un organismo independiente del aula de clase pero estrechamente ligado al quehacer educativo; es un centro de aprendizaje en donde una gran variedad de materiales de apoyo educativo y personal especializado, están en disposición de alumnos, docentes, personal administrativo y la comunidad.

La biblioteca escolar se plantea dentro del sistema educativo como un instrumento indispensable para el desarrollo curricular, y como tal debe responder en forma activa a sus requerimientos. La nueva orientación de la biblioteca escolar hace de ella un centro de aprendizaje, un laboratorio en el cual el estudiante puede llevar a cabo los experimentos de pensamientos, necesarios para poner a prueba los conceptos expuestos en el aula, y un centro intelectual al que acude los funcionarios para obtener materiales de instrucción.

Las bibliotecas escolares existen principalmente para:

- Participar eficazmente en los esfuerzos del programa escolar y llenar las necesidades de alumnos, padres y otros miembros de la comunidad.
- Proporcionar a los educandos los materiales y los servicios más convenientes y adecuados para su madurez y perfeccionamiento como individuos.
- Ofrecer a los lectores, oportunidad de desarrollar intereses útiles, realizar ajustes personales satisfactorios y adquirir actitudes sociales deseables.
- Enseñar a los jóvenes a utilizar con capacidad y discernimiento las bibliotecas y los materiales impresos y audiovisuales.
- Participar con docentes y administrativos en el perfeccionamiento profesional y cultural del personal del centro educativo.

Además de satisfacer las necesidades de los alumnos, debe brindar material pedagógico a los docentes, libros y revistas profesionales tanto para la preparación de sus lecciones como para adquirir nuevos conocimientos en su profesión.

³ Littón, Gastón. *Arte y Ciencia del Bibliotecario*. Buenos Aires, Bowker, c 1970. Pág. 95.

En el pasado mientras el programa educativo se concretó en la memorización de texto, la biblioteca escolar era solo una sala de lectura que servía para alojar estudiantes y libros, pero conforme evolucionaron los métodos de estudio pasó a ser de sala de lectura a laboratorio de APRENDIZAJE interrelacionado directamente con los programas educativos".⁴

OBJETIVOS DE LA BIBLIOTECA ESCOLAR:

"Contribuir al logro de los objetivos formulados por la escuela o colegio.

Ser el centro vital de la institución y desarrollar, en una concepción amplia de la relación escuela-comunidad, actividades de proyección cultural.

Estimular en los alumnos y docentes el interés por la lectura, y ayudar a formar y fomentar en ellas el hábito de leer.

Contribuir al desarrollo de habilidades, destrezas y actividades y a la búsqueda y análisis de información, favoreciendo con ello al proceso de auto educación.

Lograr que los alumnos y docentes recurran a la biblioteca como medio indispensable para ampliar y actualizar sus conocimientos y como fuente de información y recreación.

Brindar apoyo a los maestros proporcionándoles los recursos bibliográficos y medios audiovisuales que auxilien su labor docente y que los mantenga al día en los avances de su profesión y conocimiento.

Proporcionar a los usuarios la oportunidad de desarrollar sus intereses y de adquirir actitudes sociales positivas".*

BIBLIOTECA DE MEDIA

Es la que funciona en los centros de segunda enseñanza, y que por lo general atiende a jóvenes entre los trece y veinte años.

Debe responder a las necesidades curriculares del plan de estudio del centro educativo donde funciona.

Los servicios que brinda la biblioteca del nivel medio son:

- Servicio de información o referencia.
- Servicio de reserva.
- Servicio de circulación y préstamo.
- Actividades de extensión cultural.

BIBLIOTECA DE NIVEL PRIMARIO

Es aquella que funciona en los centros de nivel primario, sus servicios están dirigidos para atender a niños y niñas entre los 6 y 13 años de la siguiente manera:

Hora del cuento para niños de primero y segundo grado.

⁴ Ministerio de Educación Pública. Unidad de Bibliotecas Escolares Manual de Normas y Procedimientos para Bibliotecas Escolares. San José Costa Rica, Trejos, 1980. 140 Pág.

* IBIDEM.

Hora de consulta para niños de tercero a sexto grado.

Hora de lectura para niños de tercero a sexto grado.

Hora de orientación para niños de quinto a sexto grado.

Organización de clubes.

Actividades extra programáticas.

BIBLIOTECA DE AULA

Está formada por una pequeña colección de libros de texto, libros recreativos como leyenda, historietas, novelas y cuentos con ilustraciones que correspondan a la edad y el nivel de grado; libros de consulta como atlas, diccionarios, catálogos, directorios, almanaques, etc. y otras ayudas educativas como láminas, mapas y carteleros destinados a los niños y niñas de un determinado grado.

BIBLIOTECA ESPECIALIZADA

“Este tipo de biblioteca generalmente está ubicada en una institución particular, sea gubernamental o privada. Responde a objetivos muy específicos, de acuerdo con la institución a la cual pertenecen. Tanto la colección como los usuarios de estas bibliotecas son muy particulares y especializadas en la (s) temática (s) a la cual se dedica la institución”.⁵

“La biblioteca especializada es una creación de este siglo y responde al importante principio administrativo de la división del trabajo. Según el diccionario técnico de bibliotecología de Gil, Trautman y Goy, “es aquella que depende de un organismo de investigación industrial o comercial, sociedad cultural, institución gubernamental, educativa, bancaria, etc., y que cuenta con un acervo bibliográfico limitado a una o algunas partes del conocimiento humano”. Puede ser también, en algunos casos, una biblioteca filial de una pública que cuenta con una colección especial, tal como una biblioteca especializada en música. Atiende, generalmente, a un grupo específico de lectores. Estos pueden ser ingenieros o técnicos de alguna rama de alguna firma”.⁶

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA CIEGOS Y PERSONAS DISCAPACITADAS

“Se ha progresado mucho en la organización del servicio bibliotecario para ciegos y personas discapacitadas. La ALA (Asociación Bibliotecaria Americana) apoya toda tendencia a fortalecer y aumentar los servicios bibliotecarios que se proporcionan, no solamente a estas personas, sino a todo el que tenga alguna discapacidad para la lectura. También recomienda que se ofrezca ayuda federal, estatal y local a las bibliotecas que se dediquen a estos servicios tan especializados”.⁷

⁵ Briceño Meza, María Eugenia. *Manual Organización De Bibliotecas*. San José, Costa Rica, EDUCA, 1998. Pág. 14

⁶ Litton, Gastón. *Arte Ciencia del Bibliotecario*, Buenos Aires, Bowker 1970. Pág. 107, 108

⁷ KRAMER, GARNETTA. *Notas Bibliotecológicas*, México, Pax., 1972 Pág. 191.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DEL NIVEL MEDIO

2

UNIDAD

Objetivos Generales

- Comprender los servicios que se brindan en las Bibliotecas Escolares del Nivel Medio.
- Aplicar las técnicas para dar un eficiente y eficaz servicio bibliotecario.

Objetivos Específicos

El docente Bibliotecario al terminar la unidad:

- Explicará en que consiste el servicio de orientación.
- Enumerará los medios y los aspectos fundamentales del servicio de orientación a los usuarios.
- Definirá que son los señalamientos de ubicación, lecturas de comportamiento y carteles de instrucción.
- Planificará una visita guiada.
- Analizará el servicio de información.
- Explicará en que consiste el servicio de referencia.
- Describirá como se organiza el archivo vertical.
- Elaborará conclusiones sobre que sistema de préstamo es más conveniente aplicar en la biblioteca.
- Explicará con sus palabras en que consiste el servicio de reserva.
- Analizará y describir el servicio de extensión cultural.
- Interpretará el reglamento de Servicio Bibliotecario del Nivel Medio.

CONTENIDO

Servicios especiales de las bibliotecas de nivel medio.

- I. Servicios de orientación a los usuarios.
- II. Servicios de información.
 - a. Servicio de referencia
- III. Servicio de circulación y préstamo.
 - a. Servicio de reserva
- IV. Extensión cultural.
- V. Reglamento del Servicio Bibliotecario del Nivel Medio.

ORIENTACION A USUARIOS

“Cuando una persona entra a una biblioteca por primera vez, se encuentra en un mundo desconocido y complejo.

¿Cómo encontrar lo que se necesita? ¿Dónde buscar a quien dirigirse?

La respuesta está en el servicio de orientación a usuarios al que se le puede considerar como la “bienvenida a la biblioteca”.

Mediante éste servicio, la biblioteca se vuelve familiar para el usuario y es capaz de desenvolverse hábilmente en ella.

La orientación a los usuarios consta de dos aspectos fundamentales:

- a) La señalización de áreas, colecciones y servicios, que permite al usuario ubicarse dentro de la biblioteca.
- b) La instrucción gráfica, escrita o verbal sobre el acervo y los servicios de la biblioteca, que lo capacitan para utilizarla plenamente.

La meta de éste servicio es lograr que los usuarios aprovechen al máximo los recursos de la biblioteca y que finalmente, puedan encontrar por si mismos la información que requieren. Por tanto, es ésta una de las funciones esenciales del encargado de una biblioteca, quien deberá orientar a todos los usuarios: niños, jóvenes y adultos, acercándose a quienes, de otra manera no se atreverían a preguntar.

Los medios de orientación utilizados con mayor frecuencia son:

- Señalamientos de ubicación.
- Letreros de comportamiento.
- Carteles de instrucción.
- Folleto de la biblioteca.
- Visita guiada.

SEÑALAMIENTOS DE UBICACION

El primer paso de la orientación consiste en proporcionar a los usuarios un panorama de la ubicación de todas las Secciones, contenidos y servicios de la biblioteca, mediante señalamientos que indiquen como ésta organizada físicamente.

Para que los señalamientos y en general los letreros y carteles de la biblioteca cumplan su función de orientación, es indispensable que sean claros, breves, visibles, atractivos, sencillos y adecuados al mensaje que se desea transmitir. En su elaboración es necesario cuidar la redacción y la ortografía. La letra debe ser clara y uniforme, y el estilo de todos similar.

El tipo de material que se requiere para su realización dependerá de las características de la localidad donde se ubica la biblioteca (por ejemplo, en comunidades calurosas, el plástico, la cinta adhesiva y ciertos materiales no resultan adecuados), los recursos con que se cuenta y la creatividad del bibliotecario.

Los señalamientos de ubicación deben mostrar:

- Las áreas de la biblioteca.
- El catálogo público.
- La distribución de las colecciones según la clasificación de Dewey y los servicios.

LETREROS DE COMPORTEAMIENTO

También es conveniente colocar en la biblioteca letreros que indiquen al usuario como deben comportarse dentro de ella, con los demás usuarios y como tratar los libros.

Estos señalamientos no indicarán reglas y prohibiciones arbitrarias que la persona tenga que acatar. Serán por el contrario una invitación para que el usuario, por convencimiento propio, tenga una actitud positiva hacia la biblioteca y hacia los demás usuarios.

Entre las más importantes están:

Gracias por no fumar
en la biblioteca

Guardar Silencio
Beneficio de Todos

Se suplica no introducir
alimentos ni bebidas
a la biblioteca

CARTELES DE INSTRUCCION

Los carteles de instrucción se diferencian de los señalamientos porque no se concretan exclusivamente a señalar determinado lugar o servicio, contienen además indicaciones precisas que posibilitan al usuario conocer el servicio y utilizar la biblioteca, sin la intervención del bibliotecario.

Por medio de los carteles es posible orientar más ampliamente a los usuarios con respecto a las áreas de la biblioteca, el uso del catálogo, la distribución de las colecciones, el significado de las diez divisiones principales de la clasificación de Dewey y el trato a los libros, así como dar a conocer las actividades y los servicios de la biblioteca y la forma de utilizarlos.

FOLLETO DE LA BIBLIOTECA

Estos son medios de comunicación escrita de fácil manejo, que las personas pueden conservar de manera individual para volver a leer cuando lo deseen.

El folleto es un instrumento informativo, tiene como función explicar más ampliamente algún aspecto de la biblioteca. Por ejemplo: La biblioteca y sus servicios, las colecciones de la biblioteca, el reglamento de los servicios bibliotecarios, etc.

VISITA GUIADA

A pesar que se tengan todos los señalamientos, letreros, carteles y folletos y que estos sean claros, atractivos y colocados en lugares estratégicos de la biblioteca, es necesario que el bibliotecario ofrezca un servicio de orientación de manera directa. Esto se hace a través de la visita guiada.

La visita guiada puede brindarse a grupos ya constituidos (no mayores de 20 personas), a grupos de usuarios que la requieran en un momento dado o bien a un usuario en particular.

A continuación se ofrecen algunas sugerencias para programar convenientemente la visita y una guía para desarrollarla.

PROGRAMACION

Responsable:

Es conveniente asignar la realización de las visitas guiadas a un empleado específico (puede ser el propio encargado); sus responsabilidades incluirán, además de llevar a cabo la visita, programada, invitar a personas, agrupaciones, escuelas e instituciones de la comunidad y responder a las solicitudes que se hagan a la biblioteca.

Frecuencia:

Se recomienda efectuar una visita a la semana o cada quince días. Sin embargo, deberá tenerse flexibilidad para ofrecer la orientación a quienes la requieran fuera de las fechas establecidas.

Horario:

La mejor hora para realizar una visita guiada, es cuando la biblioteca no se encuentra muy concurrida por los usuarios habituales (generalmente niños y estudiantes), para que los participantes puedan circular sin prisa ni interrupciones por la sala de la biblioteca e informarse sobre las áreas que existen, el uso del catálogo, la distribución de las colecciones y la presentación de los servicios.

La visita guiada se realiza en ambos turnos, ya que una visita que se hace en la mañana promueve la asistencia para el turno respectivo y viceversa. Su duración será de 20 minutos aproximadamente.

Es necesario respetar siempre el horario previamente fijado.

Planeación:

Una visita guiada bien organizada y planeada tendrá mayor impacto entre los visitantes y los motivará a seguir asistiendo como usuarios.

Es importante que la visita se haga atractiva, amena e interesante para motivar y sensibilizar a los visitantes sobre los beneficios que representa la biblioteca para ellos. Esto requiere de la imaginación y creatividad del bibliotecario, quien adecuará la información, el tiempo y las actividades de la visita al grupo específico.

Hay que tener presente que la biblioteca está organizada de una manera desconocida para las personas ajenas a ella, por lo que hay que traducir los términos bibliotecarios a palabras más comunes.

Contenido:

Durante la visita es conveniente tratar los siguientes temas:

- Area de la biblioteca.
- Catálogo público.
- Colecciones y estantería abierta o cerrada.
- Servicio y colección de consulta o referencia.
- Servicio de préstamo a domicilio.
- Actividades extraprogramáticas.
- Orientación a los usuarios.

Contenido de la visita guiada

Tema	Puntos a Explicar	Materiales Necesarios	Ejemplos de Práctica
Areas de la Biblioteca	<ul style="list-style-type: none">• Señale la ubicación de cada una de las áreas.• Muestre los señalamientos respectivos.		
Catálogo Público	<ul style="list-style-type: none">• Explique que el catálogo es la llave de acceso al acervo.• Muestre los datos principales de la tarjeta.• Explique la organización del catálogo público (autor, título y materia) y el ordenamiento de las tarjetas.• Muestre la relación que existe entre la clave de localización (signatura topográfica) de la tarjeta y el libro correspondiente.	<ul style="list-style-type: none">- Catálogo- Tarjetas (si es posible presente una tarjeta ampliada en un cartel)- Tarjeta con su libro respectivo.	<ul style="list-style-type: none">- Pregunte a un visitante el nombre de un autor, un título.- Un tema de su interés localice sus tarjetas en los catálogos públicos y posteriormente la obra en la estantería.- Pida a un visitante que localice en la estantería un libro que usted le indique, utilizando el catálogo.

Desarrollo

Inicio:

Al iniciar la visita se sugiere:

- Recibir al grupo con una actitud cordial.
- Iniciar el diálogo dando la bienvenida al grupo y explicando la forma en que se va a desarrollar la visita.
- Señalar a los visitantes la conveniencia de seguir todos el mismo recorrido y permanecer unidos (al finalizar se les dará tiempo para que recorran la biblioteca libremente).

Recorrido:

El encargado a manera de guía empezará el recorrido con el grupo.

La secuencia que se propone es la siguiente:

1. Área de la biblioteca.
2. Catálogo público.
3. Colecciones.
4. Servicios.

Conclusión:

Al concluir la visita es oportuno proporcionar los folletos, volantes, información o separadores que se tengan sobre: La biblioteca, las actividades de fomento de la lectura, el préstamo a domicilio, etc., finalmente se agradece la asistencia a los participantes y se reitera la invitación para que asistan a la biblioteca, hagan uso correcto de sus servicios y participen en las actividades".⁸

SERVICIO DE INFORMACION:

"El suministro de información actualizada mediante una colección especial de obra de consulta reunida para dicho propósito y manejada por un personal adiestrado en esta función.

La biblioteca contemporánea se enorgullece de poder suministrar en forma rápida e eficiente información sobre cualquier tema que solicite un lector..... Para poder cumplir este servicio informativo la biblioteca colecciona y organiza diversos materiales no solo reúne libros, periódicos, revistas y folletos, sino también mapas, grabaciones, fotografías, películas y muchos otros materiales que complementen las fuentes de información convencionales.

Las bibliotecas de los establecimientos de educación desempeñan un servicio de información a la medida del nivel educativo y de las necesidades didácticas del grupo atendido. Se entiende por información: Datos geográficos, históricos, biográficos, estadísticos, definiciones, información; este papel debe ser desempeñado por un referencista que es el proveedor de información para el usuario".⁹

REFERENCIA

CONCEPTO:

SERVICIO DE REFERENCIA

"Referencia es la "ayuda personal prestada, con inteligencia y simpatía para la interpretación del fondo de una biblioteca con fines de investigación y estudio".

WYER JAMES INGERSALL

⁸ Dirección General de Bibliotecas. *La Orientación a los Usuarios México*, Consejo Nacional para la Cultura y Las Artes, c 1991. Pág. 9, 11, 19, 21, 29,30, 31, 32, 33, 35.

⁹ Litton, Gaston.

REFERENCIA: Significado y Evolución de la Referencia.

Viene del inglés "reference" cuyo significado es informe, revisión, recomendación. Es un significado convencional para nosotros. En español tiene cuatro acepciones que son:

- Narración
- Relación de una cosa.
- Revisión.
- Informe.

Se ha dicho que en lugar de usar el término referencia, debe usarse el de consulta, pero como el término es muy general se ha escogido el de referencia.

¿Qué es referencia?

Es el servicio individual prestado, con una serie de cualidades inherentes a la personalidad del bibliotecario.

Inteligencia, sentido común, perseverancia y simpatía hacia el lector, a fin de ponerlo en condiciones de interpretar el fondo de la colección de una biblioteca para que obtenga la información deseada y necesaria y pueda realizar el estudio y la investigación en el menor tiempo posible.

En no pocos casos el público que concurre a una biblioteca está en condiciones de manejarse con soltura dentro de ella, lo mismo sucede en el caso de indicar con claridad las obras que desea consultar.

Tan pronto el bibliotecario inicia sus tareas, debe enfrentarse a una serie de preguntas a veces totalmente inesperadas, que son en sí mismas un pedido de orientación y ayuda; sin que esto significare que éste debe intervenir en la investigación que el lector realice a menos que algunas excepciones eventualmente lo permitan por ejemplo: casos de ceguera, otros defectos físicos o niños de edad escolar.

Todas estas actividades humanas que dan vida y acción a los catálogos para llevar posibilidades de información son las que hacen tender un puente entre las obras y el lector y a la vez aseguran su utilización con el mayor provecho y en la forma más racional.

Este servicio es una nueva perspectiva de trabajo, de amplitud ilimitada que exige del bibliotecario aptitudes y preparación especiales, conocimientos y uso correcto del catálogo y otros complementos del mismo, así como la aplicación de sistemas y normas de trabajo propias.

Dispondrá a su vez de una colección de obras hechas con fines de información reunidas en una colección organizada para la tarea a realizarse.

Por lo tanto el bibliotecario debe adoptar una actitud crítica ante los libros y tener el don de la orientación que le permite reconocer y seleccionar las obras de referencia y saber dónde encontrar los datos que le son solicitados; por otra parte, habilidad para analizar las consultas y capacidad para organizar el material y la tarea.

En cuanto a la forma de realizar tareas, no se pueden dar consejos definidos ya que el trabajo de auxiliar al lector es muy complejo; coloca a veces al bibliotecario en situaciones inesperadas que exigen decisión, sagacidad, formulación de un plan de acción inmediato, rápido y eficaz. Sin embargo, algunos consejos de excelentes referencistas pueden ponerlo a cubierto de algunos fracasos.

ASPECTOS QUE DEBE TENER EN CUENTA EL BIBLIOTECARIO ESCOLAR Y REFERENCIA

Antes de dar un consejo al lector, debe saber a ciencia cierta qué es lo que éste pregunta. Una breve conversación y algunas preguntas será lo que se requiere en la mayoría de los casos para decidir con más seguridad lo que el usuario pretende o necesita.

Una vez seguro del dato solicitado, aconsejará al lector en su trabajo de estudio o investigación a seguir la trayectoria de lo general a lo específico, a menos que la consulta sea directa y le permita dirigirlo directamente a la obra.

Si en cambio el usuario requiere hacer un estudio más complejo de investigar partiendo también de lo general con todo tipo de obras de referencia, a particular con las obras específicas.

Otro recurso es pedir ayuda a colegas más experimentados o con colecciones más especializadas, instituciones o expertos de la materia, investigar al lector.

En caso de que las obras escogidas por el lector no se encuentren en la colección pero que por relaciones establecidas con otros núcleos de bibliotecas o entidades determinen su existencia, deberá hacer las gestiones necesarias para que el material requerido tenga acceso al solicitante. Por lo menos se pretende que la tarea de referencia está exenta de normas establecidas.

Se ha adoptado el uso de tarjetas de referencia que debidamente ordenadas por materias, servirán como un recurso más al bibliotecario para ofrecer informaciones.

TAREAS A REALIZAR EN EL SERVICIO DE REFERENCIA

Informar a los usuarios sobre el horario, organización y servicios que ofrece la biblioteca.

Orientar e informar a los estudiante cómo llenar las tarjetas o boletas de solicitud de préstamo en sala, domicilio, o bien colectivamente cuando el material es solicitado por el profesor.

Explicar la utilidad y el uso del catálogo por autor, título y materia; archivo vertical, uso de bibliografía así como las tarjetas para solicitar información en referencia con determinado tiempo para recibir la respuesta.

Ofrecer a los usuarios la oportunidad de familiarizarse con términos técnicos de la bibliotecología.

Atender dificultades en el uso de materiales de referencia como enciclopedias, diccionarios, estadísticas, informa todo, almanaque mundial, publicaciones periódicas, índices, guías, anuarios, diccionarios y diccionarios especializados, etc.

Indicarle a los usuarios que los materiales de referencia sólo pueden usarse en sala y que hay otros materiales o libros que tiene préstamo limitado.

Ayudar al lector en la interpretación de signos y abreviaturas, llamadas o referencias que algunos libros presentan: así como el índice de los libros: tabla de contenido o materia, índice analítico o índice general, cuando la obra consta de más de un tomo, etc.

En caso de que la información solicitada por el usuario no le satisfaga, el bibliotecario referencista debe indicar cómo encontrar otro sobre el mismo tema o autor haciendo uso del catálogo o libros auxiliares que ubiquen el respectivo tema y materia requerida.

Cuando el lector no encuentra la información, en la biblioteca, porque no posee la obra o porque está desactualizada, el bibliotecario le indicará hasta donde sea posible, en que otra biblioteca puede encontrar la información.

Informar a los usuarios, sobre los nuevos títulos o materiales adquiridos a través de bibliografías periódicas que confeccionan bibliografías relacionadas con el tema, en estudio que estipulan los programas educativos.

Elaborar una guía de los servicios bibliotecarios, atendiendo su propia filosofía y la del centro educativo en la cual mantiene su funcionamiento. Se tomará en cuenta, además para la elaboración de esta guía el Reglamento General de Bibliotecas Escolares y el Reglamento Interno de la Biblioteca".¹⁰

"PERSONAL Y TAREAS DEL SERVICIO DE REFERENCIA

A la mayor parte de las bibliotecas pequeñas no les es posible asignar a un empleado para que atienda exclusivamente el servicio de consulta.

En estas circunstancias, el encargado de la biblioteca o un empleado con aptitudes y buena preparación, que trabaja bajo supervisión, podrá ofrecer este servicio.

Las responsabilidades de un bibliotecario de referencia, ya sea que se dedique únicamente a éste servicio o no, son las siguientes:

1. Mantener un horario constante y regular de tal manera que los lectores sepan cuando pueden recurrir al servicio.
2. Orientar a los usuarios respecto a los servicios y recursos de la biblioteca e instruirlos en el uso de las obras de consulta, del catálogo público y de otras fuentes de información bibliográficas.
3. Examinar con frecuencia las obras de consulta.
4. Identificar los recursos potenciales dentro y fuera de la biblioteca.
5. Examinar continuamente los materiales que recibe la biblioteca para obtener una visión general de los nuevos recursos con que cuenta.
6. Mantenerse informado de los acontecimientos actuales.
7. Registrar los datos para la estadística.

LA COLECCION DE REFERENCIA

Las obras de referencia no se prestan a domicilio, pues no han sido elaboradas para leerse en su totalidad, sino para buscar la respuesta a alguna duda sobre un tema específico, o localizar información concreta y generalmente breve.

Las obras típicas de la colección de referencia pueden clasificarse en: Obras Primarias: contienen en sí mismas la información que se busca, como los diccionarios, enciclopedias, directorios, atlas, almanaques, manuales. Obras secundarias: Indican al lector la o las obras en las que podrá encontrar la información que busca, como los índices y las bibliografías.

¹⁰ Organización de Estados Americanos. Ministerio de Educación Pública. De Costa Rica. Manual de Normas y Procedimientos para Bibliotecas Escolares San José, Costa Rica, Trejos, 1980. Pág. 57 - 59, 60 - 62.

CUADRO 1

OBRAS DE LA COLECCIÓN DE REFERENCIA	
A. Obras Primarias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diccionarios: Especializados Biográficos Idiomáticos 2. Enciclopedias: Generales Especializadas 3. Directorios 4. Atlas 5. Almanagues 6. Manuales
B. Obras Secundarias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Indices 2. Bibliografías

ENTREVISTA CON EL USUARIO

Para lograr una entrevista provechosa que permitan establecer la comunicación directa con el usuario, es fundamental que el bibliotecario de consulta sea muy cortés. El éxito de una entrevista depende siempre de un ambiente positivo; el bibliotecario nunca debe decir NO, por el contrario, debe decir SI trataremos de servirle.

Pasos de entrevista

La entrevista que hace el bibliotecario al usuario en el área de consulta consta de los siguientes pasos:

1. Preguntas al usuario. Por medio de ellas, el bibliotecario puede obtener una idea exacta de su verdadera necesidad de información.
2. Identificación de los recursos potenciales en los que puede encontrarse la información que necesita el usuario.
3. Búsqueda, con el usuario, de los datos que éste requiere, hasta que la necesidad de información quede satisfecha.
4. Enseñanza al usuario de los recursos y colecciones de la biblioteca como el catálogo público, el archivo vertical, revistas, periódicos y contenidos específicos de los libros, etc.
5. Referencia a los recursos que están fuera de la biblioteca, como son: Otras bibliotecas, escuelas, instituciones, oficinas de gobierno, embajadas, etc.

TIPOS DE PREGUNTAS

En el servicio de consulta los usuarios plantean al bibliotecario diferentes tipos de preguntas.

1. Preguntas de orientación en las que el usuario solicita información general sobre los servicios o recursos de la biblioteca, ejemplo:
 - ¿Dónde está el libro A B C química?
 - ¿En qué sección está el servicio de fotocopiado?
 - ¿Cómo puedo obtener en préstamo un libro que no hay en ésta biblioteca?
 2. Preguntas breves que requieren para su contestación sólo una obra y se llevan de cinco a diez minutos. Ejemplo:
 - ¿Cuáles son los colores primarios?
 - ¿En qué año se fundó la ciudad de La Ceiba?
 - ¿Quién fue Tomás A. Edison?
 3. Preguntas complejas que implican una búsqueda intensiva y la utilización de varios recursos o fuentes. Ejemplos:
 - ¿Cuáles fueron las pérdidas humanas y materiales ocasionadas en la República de Honduras por el Huracán y Tormenta Tropical Mitch del 30 de octubre de 1998.
- a) Datos de la pregunta:
1. La pregunta específica (es conveniente indicar, además lo que no desea el usuario).
 2. La persona que solicita la información (indicar su nivel educativo así como si es el propio usuario u otra persona).
 3. El propósito de la pregunta (para qué la necesita el usuario).
 4. El origen de la pregunta (de donde o cómo surgió la pregunta del usuario; si la pregunta se originó en un libro, revista o periódico, registrar los datos de referencia que se tengan).
 5. La información con que se cuenta (obtenido tanto por el usuario como por el bibliotecario).
 6. Las fuentes que ya han sido examinadas para contestar la pregunta.
 7. El nombre completo y el número telefónico del usuario.
 8. La fecha en que se planteó la pregunta o solicitud de información.

CASO 1

Un muchacho de aproximadamente 17 años pregunta sobre los molinos de viento.

a) Entrevista

BIBLIOTECARIO: Sí tenemos información sobre molinos de viento.
¿Qué estás tratando de encontrar?

MUCHACHO: Pues tengo que hacer esta tarea de la escuela.

BIBLIOTECARIO: ¿De qué se trata?

MUCHACHO: Me pidieron que buscara algo sobre molinos de viento y que lo escribiera en una cuartilla.

BIBLIOTECARIO: ¿Quieres decir que buscas la historia de los molinos de viento, o más bien cómo son?

MUCHACHO: Bueno.... a lo mejor eso me sirve.

El bibliotecario señala la enciclopedia y le dice al usuario que busque en el volumen de la "M" y que ahí encontrará un artículo.

Después de un rato, el estudiante se va. (en realidad la pregunta del joven era: ¿Cuántos molinos de viento se encuentran funcionando regularmente en México? Y ¿su uso está aumentando o disminuyendo?).

a) Análisis.

El bibliotecario cometió varios errores:

- No escuchó cuidadosamente: "a lo mejor eso me sirve" suena dudoso; con frecuencia los usuarios no dicen: "No, eso no es lo que necesito", la mayoría son algo tímidos.
- Sugirió los temas en lugar de ayudar al usuario a ser, él mismo, más específico. Con frecuencia los usuarios necesitan ayuda para formular con precisión lo que quieren.
- No acompañó al usuario al recurso (la enciclopedia) ni se aseguró que éste encontrara el artículo; sólo lo señaló.
- No llevó la búsqueda hasta el fin ni se aseguró de que el usuario obtuvieron lo que buscaba.
- "Saltó" a un recurso y supuso que era suficiente, aunque la biblioteca no tuviera la información, podría haber referido al usuario a otra fuente.

Una enciclopedia no es el recurso más conveniente podrían haber sido:

- Estadística de agricultura o energía;
- Archivo vertical sobre energía;
- Libros de la sección Molinos de Vientos o Turbinas de aire;
- Escuela de agricultura;
- Una institución gubernamental.

Un señor busca el directorio telefónico

a) Entrevista

SEÑOR: Creo que todo lo que necesito es el directorio telefónico. ¿Lo tiene?

BIBLIOTECARIA: Por supuesto: Está sobre el mostrador (lo señala).

Esta no es necesariamente una pregunta de orientación. El bibliotecario debe asegurarse de que el usuario sólo necesita revisar el directorio para obtener la información que busca.

Una mejor entrevista pudo haber sido:

SEÑOR: Creo que todo lo que necesito es un directorio telefónico ¿Lo tiene?

BIBLIOTECARIO: Si tenemos uno. ¿Hay algo en que pueda ayudarlo?

SEÑOR: No gracias, sólo necesito el número telefónico de la escuela de mis hijos.

LA BIBLIOTECARIA: Entonces, lo encamina al mostrador; se asegura de que tome el directorio o personalmente se lo proporciona.

En otro caso, la misma pregunta puede representar una necesidad diferente del usuario:

SEÑOR: Quiero saber cual es la escuela de guitarra más económica que hay.

BIBLIOTECARIA: Vamos a revisar el directorio que elaboramos en la biblioteca sobre los recursos de información de la comunidad.

Tenemos aquí varias escuelas: de pintura, de idiomas, alta cocina, de piano y.... aquí están las de guitarra.

Mire están anotadas varias con sus respectivos números telefónicos.

Puede usted llamarles y comparar sus precios.

b) Análisis

En primer lugar, el servicio de consulta contaba con un valioso recurso, que se había elaborado en la propia biblioteca para responder a este tipo de preguntas.

En segundo lugar, la bibliotecaria supo recurrir a él en el caso adecuado. Sin este directorio, probablemente la bibliotecaria no tendría el recurso necesario para contestar la pregunta.... En tal circunstancia la bibliotecaria podría considerar la posibilidad de comunicarse con una asociación musical o un grupo similar.

En las dos últimas entrevistas, la bibliotecaria condujo la búsqueda de información hasta el final, acudió en lo posible a los recursos de la biblioteca e hizo que los usuarios quedaran satisfechos.

ACTIVIDADES: Realice prácticas con sus compañeros sobre entrevistas de referencia, de ser posible realice ésta experiencia en un colegio o escuela".¹¹

EL ARCHIVO VERTICAL

"En él se organizan alfabéticamente carpetas contentivas de material informático recortado de la prensa y de otras fuentes impresas.

Entre los materiales seleccionados para éste archivo están temas de diverso interés para los niños, por ejemplo: recortes sobre nutrición, drogas, familia, educación sexual y las biografías de personajes relevantes por su actuación en deporte, política, música, arte, etc.

Para facilitar la búsqueda de la información existente en las carpetas del archivo vertical y su recuperación, se recomienda organizar un fichero, donde se ordenan alfabéticamente las fichas por el apellido del personaje biografiado o por el tema.

COMO ORGANIZARLO:

Materiales

- Hoja de prensa.
- Carpetas y ganchos.
- Tijeras.
- Fichas.

¹¹ Dirección General de Biblioteca. *El Servicio de Consulta. México, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Dirección General de Biblioteca, 1991.*

1. Revise diariamente la prensa (el o los periódicos y otros materiales informativos que se reciban periódicamente en el servicio).
2. Seleccione y recorte las informaciones que considere necesarias o de interés para los usuarios (biografías y temas diversos).
3. Engome y pegue cada recorte en la hoja de prensa, escriba en ella el nombre del periódico o revista, la fecha, la página y cuerpo.
4. Tome una carpeta y rotúlela, es decir, escriba el apellido y nombre del personaje si es biografía o del tema escogido.
5. Asegure la hoja de prensa en la carpeta con un gancho u otro sistema.
6. Elabore una ficha con el nombre del personaje (si es biografía) o del tema.
7. Organice alfabéticamente las fichas de biografías y temas en el fichero correspondiente, separándolas con algún distintivo.
8. Organice alfabéticamente las carpetas de biografías y de temas en la gaveta o cajón correspondiente dentro del archivo vertical separándolas con algún distintivo".¹²

SERVICIO DE PRESTAMO



¹² Russo de Ludert, Grecia y Paris C, Silvia G. Los Servicios Para niños, en la Biblioteca Pública; Manual para su creación Organización y Funcionamiento. Caracas, UNESCO, 1989. Pág. 49, 52

En otro caso, la misma pregunta puede representar una necesidad diferente del usuario:

SEÑOR: Quiero saber cual es la escuela de guitarra más económica que hay.

BIBLIOTECARIA: Vamos a revisar el directorio que elaboramos en la biblioteca sobre los recursos de información de la comunidad.

Tenemos aquí varias escuelas: de pintura, de idiomas, alta cocina, de piano y... aquí están las de guitarra.

Mire están anotadas varias con sus respectivos números telefónicos.

Puede usted llamarles y comparar sus precios.

b) Análisis

En primer lugar, el servicio de consulta contaba con un valioso recurso, que se había elaborado en la propia biblioteca para responder a este tipo de preguntas.

En segundo lugar, la bibliotecaria supo recurrir a él en el caso adecuado. Sin este directorio, probablemente la bibliotecaria no tendría el recurso necesario para contestar la pregunta.... En tal circunstancia la bibliotecaria podría considerar la posibilidad de comunicarse con una asociación musical o un grupo similar.

En las dos últimas entrevistas, la bibliotecaria condujo la búsqueda de información hasta el final, acudió en lo posible a los recursos de la biblioteca e hizo que los usuarios quedaran satisfechos.

ACTIVIDADES: Realice prácticas con sus compañeros sobre entrevistas de referencia, de ser posible realice ésta experiencia en un colegio o escuela".¹¹

EL ARCHIVO VERTICAL

"En él se organizan alfabéticamente carpetas contentivas de material informático recortado de la prensa y de otras fuentes impresas.

Entre los materiales seleccionados para éste archivo están temas de diverso interés para los niños, por ejemplo: recortes sobre nutrición, drogas, familia, educación sexual y las biografías de personajes relevantes por su actuación en deporte, política, música, arte, etc.

Para facilitar la búsqueda de la información existente en las carpetas del archivo vertical y su recuperación, se recomienda organizar un fichero, donde se ordenan alfabéticamente las fichas por el apellido del personaje biografiado o por el tema.

COMO ORGANIZARLO:

Materiales

- Hoja de prensa.
- Carpetas y ganchos.
- Tijeras.
- Fichas.

¹¹ Dirección General de Biblioteca. *El Servicio de Consulta. México, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Dirección General de Biblioteca, 1991.*

1. POLITICA DEL PRESTAMO

El fin subyacente de un servicio de préstamo es proteger la provisión de libros y otros materiales pertenecientes a la biblioteca, es decir, asegurarse de que la biblioteca sepa dónde están sus existencias y asegurarse de que sepa cómo recobrarlas. Existen también otros fines, como al asegurarse de que las existencias se hallen al alcance de todos los usuarios que quieran acceder a las mismas.

Cada biblioteca tendrá una política de préstamo diferente según las circunstancias. Los dos factores principales que influyen en la política de préstamo son de qué tipo de biblioteca se trata y cuántos usuarios tiene. Las bibliotecas especiales que sirven solamente al personal de un instituto de investigaciones o de una compañía, y las bibliotecas con pocos usuarios, tienden a aplicar menos limitaciones que las bibliotecas públicas y que las bibliotecas anexas a institutos de enseñanza.

La política de préstamo de la biblioteca debe comprender los siguientes elementos:

1. ¿Quién puede pedir prestado?
2. ¿Qué puede pedirse prestado?
3. ¿Por cuánto tiempo puede pedirse prestado el material, y puede renovarse el préstamo?
4. ¿Cuántos ítems pueden prestarse por vez a cada usuario?
5. ¿Puede reservarse material?
6. ¿Qué medidas deben tomarse cuando el material prestado se ha vencido?
7. ¿Qué medidas se toman si el material se ha perdido o dañado?
8. ¿Qué medidas de seguridad deben tomarse?
9. ¿Qué medidas deben tomarse contra transgresores reincidentes de las reglas de la biblioteca?

1. ¿Quién puede pedir prestado?

En una institución de enseñanza, aquellos que pueden pedir prestado serían los funcionarios y los alumnos de la institución. No obstante, puede extenderse el privilegio del préstamo a los funcionarios y alumnos de otras instituciones de enseñanza, o incluso al público en general.

2. ¿Qué puede pedirse prestado?

Normalmente, ciertas categorías de material pueden consultarse en biblioteca, pero no pueden pedirse prestadas. Estas categorías incluyen obras de referencia, el (los) último (s) número (s) de publicaciones periódicas, panfletos, material de los archivadores verticales (archivadores de información), y determinados tipos de materiales audiovisuales.

3. ¿Por cuánto tiempo puede pedirse prestado el material?

Siempre debe ponerse límites a la cantidad de tiempo que un usuario puede conservar el material de préstamo, principalmente para asegurar que otros usuarios tengan la oportunidad de pedir prestado ese material. Habitualmente se permite a los usuarios renovar el préstamo (hasta un máximo de cierto número de veces), si nadie más está esperando dicho material.

En las instituciones de enseñanza, puede permitirse a los maestros préstamos a largo plazo, en tanto que el período de préstamo para los alumnos se limita a dos semanas. También puede haber diferentes plazos de préstamo para los distintos tipos de material. El material muy solicitado para un curso en particular, puede ser separado en una colección para préstamo a corto plazo, y puede prestarse por lapsos limitados, por ejemplo por dos horas.

4. ¿Cuántos ítems pueden prestarse a cada usuario al mismo tiempo?.

Se limita el número de ítems que cada usuario puede pedir prestado de una vez, con el fin de asegurar una distribución equitativa de las existencias.

5. ¿Puede reservarse el material?.

La mayoría de las bibliotecas tienen un sistema por el cual el material que no se halla disponible en el momento, porque está prestado a otro usuario, puede reservarse. Cuando se reserva un ítem el usuario que lo tiene actualmente en préstamo no puede renovar el mismo. Cuando el material es devuelto, se le separa para el usuario que lo reservó, a quien se informa de que el ítems se encuentra disponible.

6. ¿Qué medidas se toman cuando el material prestado ha vencido?.

Cuando el material no ha sido devuelto dentro de un lapso determinado, se envía al prestatario un aviso de vencimiento solicitándole la inmediata devolución del material. La biblioteca trata por lo general de otorgar un incentivo a los usuarios que devuelvan a tiempo el material que han pedido prestado. Las bibliotecas públicas generalmente multan los ítems vencidos. Es menos probable que las bibliotecas de los institutos de enseñanza pongan multas.

7. ¿Qué medidas se toman si el material se ha perdido o dañado?.

A los usuarios que pierden o dañan el material se les solicita por lo general que paguen por la reposición del material. Algunas bibliotecas les cobran el costo total de reposición del ítem, en tanto que otras les cobran un porcentaje del precio de compra original basado en la edad del ítem.

8. ¿Qué medidas de seguridad deben tomarse?.

Tal como señalamos al comienzo de esta sección, el sistema de préstamo es un sistema de seguridad en sí mismo. No obstante y según las circunstancias, puede ser necesario implementar otras medidas de seguridad para asegurarse de que todo el material que debe la biblioteca sea adecuadamente registrado. Esas medidas pueden incluir:

- Qué la biblioteca tenga sólo una entrada.
- Colocar el mostrador de préstamo cerca de la entrada.
- Solicitar a los usuarios que dejen sus bolsos en estantes especiales cerca de la entrada.
- Proporcionar al usuario una tarjeta de identificación.
- Solicitar a los usuarios que vuelvan a inscribirse anualmente y anotar en la tarjeta de lector una fecha de vencimiento.
- Inspeccionar los bolsos cuando los usuarios, abandonan la biblioteca.
- Instalar un dispositivo de detección electrónica. (Una faja de material sensible se coloca en los libros, la cual si no ha sido desensibilizada en el mostrador de préstamos, pone en funcionamiento una alarma a la salida). Esta es una medida muy cara que sólo debería considerarse si al hacerse el inventario, éste revelara que la biblioteca está perdiendo una gran cantidad de existencias, y sí ya se han probado todos los otros métodos.

9. ¿Qué medidas deben tomarse contra quienes reinciden en la transgresión de las reglas de préstamos de la biblioteca?.

Se espera y desea que esta categoría de usuario no exista. Desafortunadamente, sin embargo, de tanto en tanto sucede que hay usuarios que nunca devuelven el material en préstamo. Deben tomarse varias medidas:

- El usuario puede colocarse en una "lista negra", es decir que ya no se le permite pedir prestado.
- En las bibliotecas que cobran multas, una ocasional amnistía alienta a los usuarios a devolver los libros.

- Las bibliotecas públicas están por lo general apoyadas por leyes que les permiten recobrar el material de los hogares de los morosos o entablar un proceso legal en su contra.
- Las bibliotecas de los institutos de enseñanza pueden, si es necesario, retener títulos o certificados hasta que se haya devuelto el material prestado.

La política de préstamo de las bibliotecas no debe ser demasiado restrictiva, pues esto tiende a ser contraproducente. Los usuarios que ven frustrados en el acceso al uso de los ítems que necesitan, pueden dejar de utilizar la biblioteca o sentirse tentados de obtener dicho acceso de manera ilegal

2. SISTEMA DE PRESTAMO

El sistema de préstamo llamado sistema de registro es el utilizado para registrar los préstamos. Los bibliotecólogos por lo general hablan de movimientos de préstamo, inscripción del préstamo, devolución para describir los actos de prestar ítems a los usuarios y recibirlos nuevamente.

El sistema de préstamo que se elija dependerá de lo que se requiera, lo cual influye parcial o totalmente lo siguiente:

- a. Capacidad de asegurar que la persona que solicita el préstamo es un usuario de la biblioteca.
- b. Capacidad de saber quién tiene un ítem en particular.
- c. Capacidad de saber qué ítem tiene en préstamo determinado usuario.
- d. Capacidad de saber cuándo un ítem está vencido.
- e. Capacidad de señalar un ítem si está reservado.
- f. Capacidad de manejar rápidamente los movimientos de préstamo.
- g. Capacidad de limitar el número de ítems prestados a cada persona.
- h. Capacidad de proporcionar estadísticas de préstamos y estadísticas de uso.

Existen varios sistemas de préstamo probados y comprobados, cada uno con sus ventajas y desventajas. Pasaremos a describir algunos de ellos:

1. Sistema de doble ficha.

Este consiste en un formulario en varias partes, sea que requiera el uso de papel carbónico o de auto-carbónico, en el cual el lector o el personal de préstamos anota la signatura topográfica, autor y título de la obra así como el nombre del usuario, fecha de solicitud de préstamo y fecha de vencimiento. Se archiva una copia bajo la signatura topográfica, otra bajo el nombre del usuario y otra bajo la fecha en que el ítem deber ser devuelto.

La fecha de vencimiento también se coloca en la boleta para las fechas que está anexada a la parte interior de la contratapa del libro. El usuario tiene una tarjeta de identificación.

Ventajas

- Permite saber lo que un usuario en particular tiene en préstamo.
- Permite saber quién tiene determinado ítem.
- Permite saber cuándo se vence el material.
- Permite marcar la ficha de un ítem reservado, asegurando así que quien lo tiene actualmente no pueda renovarlo y asegurando su retención al ser devuelto.
- No es caro.

- Si se desea, puede guardarse una copia de las fichas para analizar el uso que se hace de la colección.

Desventajas

- No permite un fácil control del número de ítems que cada usuario tiene en préstamo.
- Es lento. El llenar las fichas en las distintas secuencias, y el retirarlas cuando se devuelve el material, lleva tiempo. No es, por lo tanto, apropiado para bibliotecas que tengan una cantidad muy grande de usuarios. En una variación de este sistema, la tarjeta de usuario está plastificada (como una tarjeta de crédito) y se coloca en una máquina con la ficha doble, para registrar el número y dirección del usuario.

2. Sistema Browne

En el sistema Browne, cada libro tiene una ficha de préstamo colocada en un bolsillo pegado en la parte interior de la tapa o contratapa. Esa ficha registra el autor, título, número de entrada y signatura topográfica del libro. El usuario tiene una cantidad de tickets de la biblioteca en forma de un bolsillo que corresponden al número de ítems que se le permite solicitar. En cada ticket está registrado el nombre del usuario, su dirección y la fecha de vencimiento del tickets. Para registrar un préstamo, la ficha de préstamo se coloca en el bolsillo de usuario y se archiva por número de entrada dentro de la secuencia de la fecha de vencimiento. Esta fecha se coloca también en la boleta de préstamo del libro. Al devolverse el material, la combinación ficha de préstamo, ticket de usuario (llamada inscripción del préstamo) se ubica buscando por la fecha y número de entrada correspondientes. La ficha del libro vuelve a colocarse en el libro y el ticket se devuelve al usuario.

Las estadísticas se llevan por recuentos diarios.

Ventajas

- Es una manera relativamente rápida de registrar el material que se presta y lo que se devuelve.
- Permite a la biblioteca controlar el número de ítems que se presta a cada personal.
- Sólo es necesario que un ítem sea archivado y recuperado del archivo.
- Permite conocer quien tiene un ítem en particular (pero debe buscarse cada secuencia de fechas).
- Permite que la ficha de préstamos se marque si el ítem está reservado.
- Permite que la biblioteca sepa que ítems están vencidos.

Desventajas

- No permite a la biblioteca saber que ítems tiene en préstamo un usuario en particular.
- El bolsillo del usuario se gasta fácilmente y debe ser repuesto.

3. El sistema Newark

En el sistema Newark, cada ítem tiene una ficha de préstamo en la cual están registrados autor, título y signatura topográfica. Cuando el ítem se presta, el nombre del usuario se anota en la ficha de préstamo, y se pone un sello con la fecha en que el ítem debe ser devuelto. También se sella la ficha para fechas que se adjunta dentro del libro. Las fichas se archivan entonces por fecha de vencimiento, y se ordenan por autor o número de entrada dentro de la sección de cada fecha.

Una variación de este sistema consiste en el uso de dos fichas de préstamo en las cuales se anota el nombre del usuario y la fecha de vencimiento. Entonces es posible archivar una fichas por usuario y la otra por fecha y número de entrada.

Las estadísticas se llevan por recuentos diarios.

Ventajas

- Es un sistema muy simple.
- Permite que la biblioteca sepa quién tiene un ítem en particular (buscando por las distintas secuencias de fechas).
- Permite que las reservas se marquen en las fichas de préstamo.
- Permite que la biblioteca sepa cuándo el préstamo de los libros está vencido.
- Si se usa el sistema de las dos fichas de préstamo la biblioteca puede saber qué ítems tiene un usuario en particular.

Desventajas

- Es bastante lento, en especial si se usan dos fichas de préstamo.
- No permite que la biblioteca controle fácilmente el número de ítems que cada abonado tiene en préstamo.

4. Registro fotográfico del préstamo.

Se describe brevemente el registro fotográfico de préstamo debido a que fue una alternativa de los sistemas manuales relativamente extendido antes del advenimiento de los sistemas computarizados. No obstante, debido a la creciente disponibilidad de sistemas económicos de microcomputadoras, no es probable que una biblioteca que desee cambiar un sistema manual, elija el registro fotográfico.

En este sistema, la tarjeta de usuario y una tarjeta de movimientos numerada y perforada se colocan en la guarda del libro, en la cual están escritos el número de entrada, el autor y el título. La fecha de vencimiento se sella en la tarjeta de movimiento. Luego se toma una fotografía de los tres elementos de información. Se coloca la tarjeta de movimiento en un bolsillo que está en el libro y se entrega al lector, conjuntamente con su tarjeta. Las tarjetas de movimiento se utilizan en orden numérico, de forma que los ítems de la película puedan ser luego buscados por el número de la tarjeta de movimientos.

Al devolverse los ítems, las tarjetas de movimiento se retiran de los libros y se colocan aparte. La serie de tarjetas de movimientos para una semana en particular, son ordenadas por una clasificadora mecánica de tarjetas perforadas para determinar los números que faltan y que representan ítems no devueltos. Estos números se ubican en la película para descubrir el número y dirección del usuario, y se redactan entonces las notas de vencimiento.

La ventaja de éste método es que la inscripción del préstamo y devoluciones se realiza rápidamente.

Sus desventajas son la tendencia de los usuarios a perder sus tarjetas de movimiento, y el hecho de que es imposible saber quién tiene un ítem en particular. Por lo tanto debe usarse un índice visible para las tarjetas de reserva y todos los ítems devueltos deben ser controlados frente a ese índice antes de ser ubicados en los estantes.

5. Sistema computarizado de préstamos

Puede diseñarse un sistema computarizado de préstamo para que llene todos los requisitos de la biblioteca.

La computadora almacena información referente al usuario, respecto al ítem que se presta, y la fecha de vencimiento. Esta información puede recuperarse fácilmente a través de la búsqueda en línea o de clasificación en cualquier orden, o ambas a la vez, e imprimirse. Los ítems que no han sido devueltos para la fecha de vencimiento se identifican con facilidad y la computadora produce avisos de vencimiento. Pueden manejarse las reservas agregando los detalles de las mismas al registro del préstamo.

Hay muchas formas de administrar un sistema computarizado de préstamo. Puede ser parte de un sistema integrado a una minicomputadora, en la cual el ítem prestado se identifica sólo por un número de entrada, y la información referente al autor y al título que se necesita para imprimir avisos de vencimiento, se obtiene mediante una unión con la base de datos bibliográficos. O puede ser un sistema autónomo, en el cual también el autor y el título del libro se registran en la base de datos del préstamo.

Todos los sistemas computarizados de préstamo incluyen un archivo de los nombres y direcciones de los usuarios.

La entrada de la computadora puede implicar el uso de etiquetas de códigos de barras que identifican a los libros. La información referente al libro es "leída" por un lápiz fotosensible y almacenada en la memoria de la computadora conjuntamente con el número de identificación del usuario o la información puede ser dactilografiada en el teclado de una terminal de la computadora.

Un sistema computarizado de préstamo puede manejarse por microcomputadoras. En Dyer and Brooks se describen varios conjuntos de programas para sistemas de préstamo en microcomputadoras.

En una biblioteca pequeña, el sistema computarizado de préstamo sólo debe tenerse en cuenta si el sistema manual no puede hacer frente de forma adecuada al número de usuarios. Si se elige un sistema basado en microcomputadoras, una de ellas debe estar totalmente dedicada a la función de préstamo.

3. TAREAS DEL SERVICIO DE PRESTAMO

En las secciones 1 y 2 han mencionado las diversas tareas del Servicio de Préstamo. No obstante, en esta sección las examinaremos de forma más sistemática.

Las tareas del Servicio de Préstamo son:

- a) Inscribir a los usuarios.
- b) Registrar los préstamos y devoluciones.
- c) Mantener ficheros de registros de préstamo.
- d) Llevar estadísticas de los préstamos.
- e) Manejar los avisos de vencimiento.
- f) Manejar el sistema de reservas.
- g) Ubicar los libros en los estantes.
- h) Si corresponde, administrar las multas.
- i) Controlar el préstamo interbibliotecario.

A continuación describimos brevemente esas tareas.

a) Inscripción.

La información requerida para inscribir a un usuario consiste en su nombre, dirección y número de teléfono. Normalmente se solicita a los potenciales usuarios que llenen una tarjeta de inscripción. Se les puede solicitar que prueben su identidad y dirección. Los usuarios pueden entonces recibir una tarjeta de identificación, cuya forma diferirá según el sistema de préstamo utilizado.

Las tarjetas de usuario tienen por lo general una fecha de expiración, teniendo el usuario que volver a inscribirse para obtener una nueva tarjeta. Esta práctica permite a la biblioteca llevar una estadística del número de usuarios actuales, y también sirve como forma de ponerse al corriente de los delitos.

Los usuarios de instituciones de enseñanza consisten habitualmente en el cuerpo estudiantil y en el personal. En la mayoría de los casos, por lo tanto, la tarjeta de identidad del alumno servirá como tarjeta de usuario.

b) Registro de préstamo y devoluciones.

Según el número de usuarios, el registro de préstamo y devoluciones puede o no, ser una tarea de tiempo completo. Si lo es, la actividad debe centrarse en un mostrador separado del mostrador en que se realizan otros trámites de los préstamos (inscripción de usuarios, reservas, etc.). Las rutinas asociadas con esta tarea dependen enteramente del sistema de préstamo elegido, tal como se describe en la sección 2.

c) Mantenimiento de ficheros de registro de préstamo.

La cantidad de tiempo que se pierde en fichar registros de préstamos dependerá del sistema de préstamo elegido, y del número de préstamos que se hagan por día. En un sistema manual, cuanto más información proporcione el sistema más tiempo debe perderse ordenando las fichas de préstamo correctamente en los diversos ficheros: habitualmente un fichero de usuarios, otros de fechas de vencimiento y otro de números de entrada. El fichaje debe hacerse lo antes posible después que se ha registrado el préstamo, y los movimientos diarios deben ficharse al terminar el día. ¡La negligencia y las inexactitudes en el fichaje llevan al caos en el sistema de préstamo!.

d) Estadística del préstamo

Las estadísticas llevadas por las bibliotecas pueden ir de un simple recuento diario del número de ítems prestados, a un análisis del uso de la colección desglosado por sujeto y medio. Los recuentos diarios de ítems prestados pueden hacerse al final de cada día. El análisis del uso de la colección puede incorporarse fácilmente al sistema de préstamo computarizado. No obstante, de los sistemas manuales descritos en la sección 2, el único que permite realizar un análisis del uso de la colección es el sistema de doble ficha para analizarlas más tarde.

e) Manejo de avisos de vencimiento

Cuando los registros de préstamos de la biblioteca demuestran que ciertos ítems no han sido devueltos ni renovados a la fecha de vencimiento, se envía una carta al usuario recordándole que los ítems están vencidos y solicitándole que los devuelva. Esa carta, mencionada como aviso de vencimiento, a menudo tiene la forma de una tarjeta postal, con el nombre y dirección del usuario al frente y los detalles de los ítems vencidos al dorso.

La biblioteca generalmente espera por lo menos una semana después de la fecha de vencimiento antes de mandar estos avisos. Si los ítems no son devueltos después de un cierto lapso luego de que se ha enviado el aviso, se envía un segundo y, si es necesario un tercer aviso.

Si estas medidas fallan, el siguiente paso depende de la política de la biblioteca en esta materia. Las posibles formas de actuar se trataron en la sección 1.

f) Ubicación en los estantes

El sistema de préstamo es por lo general responsable de la tarea de volver a colocar los ítems devueltos en los estantes y de mantenerlos en ellos en el orden correcto.

La reubicación de los ítems devueltos debe llevarse a cabo por lo menos una vez por día. La frecuencia en que se ponen en orden los estantes depende de la cantidad y tipo de uso que se da a esos estantes.

g) Administración de multas

En las bibliotecas que cobran multas, el servicio de préstamo es el responsable de calcular correctamente las multas, de cobrarlas, de dar cambio, de contar el dinero recibido al final de cada día y de registrar la cantidad recibida en la forma que los auditores requieran.

h) Control del préstamo interbibliotecario

El control del préstamo interbibliotecario es el tema de la siguiente sección de este módulo.

4. PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO

Ninguna biblioteca puede aspirar a incluir en sus existencias todo el material que probablemente sus usuarios puedan necesitar. Por este motivo, las bibliotecas a menudo solicitan en préstamo a otras bibliotecas el material que necesitan y que no poseen. Esto se llama préstamo Interbibliotecario. En realidad este préstamo puede consistir en el suministro de una fotocopia, especialmente en caso de artículos de publicaciones periódicas, las cuales pueden constituir un gran porcentaje de los ítems solicitados en el préstamo interbibliotecario.

El préstamo interbibliotecario puede efectuarse sobre una base informal; o puede realizarse en el marco de una red de bibliotecas formalmente constituida que convienen en colaborar en ciertas áreas, como en adquisiciones, y que utilizan un sistema común de formularios para solicitar préstamo interbibliotecario que incluye también fotocopias.

Tales redes pueden estar basadas en las bibliotecas de un estado o una ciudad en particular, pueden abarcar un país entero, como sucede con la red nacional de Brasil, o sus miembros pueden ser bibliotecas especializadas en el campo de un tema en particular ubicado en muchas partes del mundo, tal como AGLINET un red de bibliotecas agrícolas apoyadas por la Organización para la Alimentación y la Agricultura de las Naciones Unidas (FAO).

En algunos casos, el préstamo interbibliotecario es coordinado por una agencia central que recibe todas las solicitudes y usa un catálogo colectivo de las existencias de las bibliotecas en determinada área para localizar las bibliotecas que poseen los ítems solicitados. Dicha agencia también puede encargarse de obtener ítems solicitados. Dicha agencia también puede encargarse de obtener ítems de allende el mar, por ejemplo: el de la British Library Lending División (BLID).

La BLID suministra préstamos y fotocopias en base a formularios de solicitud prepagos. El Consejo Británico de una localidad también puede ayudar a obtener este tipo de préstamo vendiendo el formulario de solicitud. Sin embargo, el servicio es bastante caro.

Para funcionar de forma eficiente, el préstamo interbibliotecario, sea que se lleve a cabo de manera informal o en el marco de una red de bibliotecas, requiere lo siguiente:

- a) Una lista colectiva actualizada. Idealmente, ella debería mostrar todos los ítems disponibles en las bibliotecas de un área determinada. Si no es posible poseer este tipo de lista colectiva, debe recopilarse por lo menos una lista colectiva de las series conservadas por las bibliotecas, como instrumento esencial para rastrear artículos de publicaciones periódicas.
- b) Una descripción de las políticas de las bibliotecas participantes. Las políticas de préstamo interbibliotecario deberían abarcar los siguientes puntos:
 - Qué tipo de material se prestará.
 - Si se va a proporcionar fotocopias de artículos de publicaciones periódicas.
 - Si cobrar los préstamos y cuánto cobrar por ellos, cuánto cobrar por fotocopias, y cómo hacer los pagos.
 - El plazo de los préstamos.
 - Si se permiten renovaciones.
- c) Formularios de solicitud de préstamo interbibliotecario que contengan toda la información necesaria para que la biblioteca a la cual se hace la solicitud pueda identificar el ítem.
- d) Procedimientos de seguimiento por medio de los cuales las bibliotecas que reciben las solicitudes informan sin demora a la biblioteca solicitante de las acciones llevadas a cabo. Este es un elemento importante en el manejo de préstamo interbibliotecario, que a veces es tratado con negligencia, provocando demoras y frustraciones a la biblioteca solicitante".¹³

SERVICIO DE RESERVA

Este sistema funciona de la siguiente forma: el maestro de determinada asignatura selecciona el material que necesitará para desarrollar un tema específico el cual se pone en reserva, se coloca en un lugar aparte para no prestarlo a domicilio y se prestará por un espacio de tiempo determinado que pueda ser una o dos horas en la sala de lectura para que todos los alumnos del curso tengan oportunidad de consultar el material.

EXTENSION CULTURAL

"Es el servicio destinado a proporcionar información y recreación desde la biblioteca por vía distinta a la lectura, como por ejemplo charla, presentación de espectáculos, grupos musicales, obra de teatro, organización de exposiciones, proyección de películas, diapositivas, todo ello con el fin de elevar el nivel intelectual y estética del niño y la niña y del adolescente".¹⁴

¹³ Centro Internacional de Perfeccionamiento Profesional y Técnico de la OIT. Primer Curso de Perfeccionamiento para responsables de Centros de Documentación en formación profesional de Centroamérica, Panamá, República Dominicana y Haití. Módulo 5.1 s/l, s/e, s/f. Pág. 7 - 22.

¹⁴ Russo de Ludert, Grecia y Paris C, Silvia G. Los Servicios para Niños, en la Biblioteca Pública, Manual para su creación Organización y Funcionamiento. Caracas, UNESCO, 1989. Pág. 20.

RELACIONES PUBLICAS

Propósito: La biblioteca que desarrolla un programa de relaciones públicas, refleja en que medida la administración está resuelta a promover y fortalecer en el público una actitud de comprensión y de cordialidad hacia la institución.

Es sumamente importante que toda biblioteca cuente con la buena voluntad de la comunidad y que sea reconocida y apreciada la labor que realiza.

Importancia: El Director del Centro Educativo necesita conocer por anticipado como reaccionará el público ante los artículos, noticias e informes sobre los servicios, planes y necesidades de la institución. Las relaciones públicas le permiten exponer la posición oficial de la biblioteca y son, a la vez una importante vía que conduce a una comprensión de los intereses, necesidades y demandas del público.

Calendario: Es sumamente útil para el desarrollo del programa que se le de una proyección anual. Esto es, que todos los meses haga resaltar alguna actividad correspondiente a cada uno de los doce meses del año.

El calendario incluirá:

1. Temas apropiados para cada estación del año, como jardines, vacaciones, días festivos, las épocas de la siembra, y de la cosecha de la comunidad.
2. Días notables, aniversarios, efemérides, fechas históricas, días relacionados con el folklore del país y temas similares.
3. Eventos locales de importancia, como: conferencias, inauguraciones, excursiones educativas, elecciones, exposiciones y acontecimientos similares (algunos de los acontecimientos celebrados por la biblioteca coincidirán con celebraciones de carácter nacional).
4. Las actividades y logros de la biblioteca como también cualquier galardón u homenaje que puede haber merecido algún miembro del personal de la biblioteca o del centro educativo.

Servicio de divulgación cultural: Una de las actividades más variadas e importantes de la biblioteca contemporánea es su programa de charlas, conferencias, exposiciones, conciertos, mesas redondas, etc., que se lleva a cabo con una finalidad cultural y como un complemento de su servicio de información y lectura. Estos servicios atraen no solo a las personas que frecuentan la biblioteca regularmente, sino también a otro tipo de ciudadano que no ha utilizado aún los servicios bibliográficos de la institución. Estos probables lectores merecen una especial atención.

Como la idea que impulsa a la biblioteca a realizar los programas de divulgación cultural es la de atraer lectores, éste punto debe destacarse".¹⁵

"Publicidad Interna

Son innumerables los proyectos que pueden desarrollarse dentro del edificio con el fin de crear un ambiente favorable para un programa de relaciones públicas.

Entre las posibilidades más destacables figuran:

- a) Hacer que la biblioteca resulte atractiva por dentro y por fuera, utilizando pintura, flores, plantas y sobre todo manteniendo un orden y limpieza perfectos.

¹⁵ Litton Gastón. *Formación del personal Buenos Aires, Bowker. Pág. 90'91*

- b) Procurar que el servicio sea atento y esmerado.
- c) Acusar rápidamente recibo de todo obsequio, donación o cortesía que llegue a la institución.
- d) Prestar especial atención a los tableros, renovándolos frecuentemente y exhibiendo en ellos material diversificado de la más alta atracción.
- e) Utilizar carteles atrayentes para promover el interés por los libros y la lectura.
- f) Organizar exhibiciones de libros y otros impresos sobre temas vinculados con la actualidad.
- g) Desarrollar un intenso programa de divulgación cultural, utilizando la charla o conferencia, mesa redonda, proyecciones de películas y diapositivas, conciertos y otros medios de eficacia probada.
- h) Exhibir otras cosas que no sean libros, a fin de presentar un material distinto y llamativo, pero relacionado con la lectura y con las diferentes colecciones que posee la biblioteca.

Publicidad externa.

El grueso del programa de promoción se realiza fuera del edificio e incluye los siguientes elementos:

1. Invitaciones para asistir a las actividades de la biblioteca, extendidas personalmente.
2. Participación del bibliotecario en las actividades de otras entidades de la comunidad.
3. Charlas a cargo del bibliotecario sobre temas relacionados con la lectura, realizadas ante distintos grupos de la comunidad sobre todo en aquellas esferas que están un poco apartadas de las actividades culturales.
4. La utilización de estantes o puestos destinados a explicar el funcionamiento y propósitos de la biblioteca en ferias y en otros lugares donde concurren grandes muchedumbres.
5. La participación de la biblioteca en desfiles de carrozas de carácter público.
6. La utilización de avisos en autobuses y otros lugares similares.
7. La preparación de noticias e información especialmente adaptadas para la radio y la televisión.
8. La participación de la biblioteca, junto con otras entidades cívicas, en campañas sobre temas de gran interés".¹⁶

¹⁶ Litton, Gastón. *Administración de Bibliotecas. México. Bowker. Pág. 216-218*