



Creative Commons

**La formacion de usuarios en las bibliotecas publicas de la ciudad de San Luis Potosi, S.L.P., integradas a la
Red Nacional de Bibliotecas Publicas**

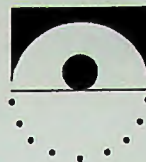
by

Rosales Lopez, Maria Isabel

is licensed under a Creative Commons

Reconocimiento - No Comercial - Sin Obra Derivada 4.0

Internacional License.



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE SAN LUIS POTOSI

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGIA E INFORMACION

**LA FORMACION DE USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS PUBLICAS
DE LA CIUDAD DE SAN LUIS POTOSI, S.L.P.,
INTEGRADAS A LA RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PUBLICAS**

**TESIS PROFESIONAL
PARA OBTENER EL TITULO DE**

LICENCIADA EN BIBLIOTECONOMIA

PRESENTA:

MARIA ISABEL ROSALES LOPEZ

ASESOR DE TESIS

LIC. ROSA MARIA MARTINEZ RIDER

SAN LUIS POTOSI, S.L.P. 1999

CONTENIDO

INTRODUCCION

I. LA BIBLIOTECA PUBLICA

| | |
|---|---|
| 1.1 Definición y objetivo | 3 |
| 1.2 Características y funciones | 4 |
| 1.3 Importancia de la biblioteca pública | 5 |
| 1.4 La Red Nacional de bibliotecas públicas de México | 7 |
| 1.4.1 Analisis y propuesta de la estructura jurídica | 7 |
| 1.4.2 Tipos de bibliotecas | 8 |
| 1.4.3 Procesos y servicios desarrollados | 9 |

II. BIBLIOTECAS PUBLICAS DE LA CIUDAD DE SAN LUIS POTOSI INTEGRADAS A LA RENABIP

| | |
|--|----|
| 2.1 Biblioteca "Primo Feliciano Velázquez" | 15 |
| 2.2 Biblioteca "Nereo Rodríguez Barragán" | 17 |
| 2.3 Biblioteca Central del Estado | 19 |
| 2.4 Biblioteca "Benito Juárez" | 22 |
| 2.5 Biblioteca "Jesús Silva Herzog" | 24 |
| 2.6 Biblioteca "Sixto García Pacheco" | 27 |
| 2.7 Biblioteca "Sor Juana Inés de la Cruz" | 29 |

III. LA FORMACION DE USUARIOS

| | |
|----------------------------------|----|
| 3.1 Definición y objetivo | 32 |
| 3.2 Programas de formación | 37 |

IV. ORIENTACION E INSTRUCCION DE USUARIOS

| | |
|---|----|
| 4.1 Programa de actividades para la orientación e instrucción de escolares | 46 |
| 4.2 Programa para la orientación e instrucción de estudiantes a nivel secundaria | 55 |
| 4.3 Orientación para el público en general | 69 |

| | |
|--------------------|----|
| CONCLUSIONES | 80 |
|--------------------|----|

| | |
|-------------------------------|----|
| BIBLIOGRAFIA CONSULTADA | 81 |
|-------------------------------|----|

INTRODUCCION

La biblioteca pública, siempre tiene presente el beneficio que representa para una comunidad, la cuestión es dar a conocer a los usuarios de la comunidad, lo que puede ofrecer a cada uno y por consiguiente fomentar un hábito de uso de los servicios, ya que es común que el usuario que acude a una biblioteca, no conoce todo lo que puede obtener de ella.

Esta labor de formación implica, tomar en cuenta, todo elemento, desde el mismo edificio, disponibilidad de material, efectividad del servicio y la actitud del bibliotecario; para la formulación de objetivos y planes destinados a esta acción.

Esto quiere decir tener en cuenta demanda y expectativas de los usuarios reales y estudiar las formas adecuadas de hacer llegar a los usuarios potenciales las alternativas que la biblioteca ofrece.

La importancia de esta formación, radica en el hecho de que el usuario conocerá la biblioteca y podrá dar a esta un valor sentimental de acuerdo a cuanto de ella pueda obtener y aplicar para su propia vida.

Esto crea un compromiso a la biblioteca, instándola a mejorar continuamente la manera de ofrecer sus servicios.

La formación de usuarios es una actividad que tradicionalmente se contempla dentro de los servicios que ofrece la biblioteca y que en la actualidad requiere de una revisión detallada de los logros que ha obtenido y la manera en que se ha desarrollado, ya que bien puede considerarse como una llave de acceso para cuanto existe en la biblioteca.

En la ciudad de San Luis Potosí, S.L.P., el mayor conjunto de servicios bibliotecarios con atención al público en general, lo conforman las bibliotecas integradas a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RENABIP), las cuales atienden en promedio a unos 23,000 usuarios al mes, destacando la importancia de la formación de estos usuarios.

En su mayoría el personal que atiende estas bibliotecas se distingue por una formación multidisciplinaria, una minoría posee la formación en el área de bibliotecología, la RENABIP ha intentado normalizar esta situación brindando al personal cursos de capacitación en las diferentes tareas que desarrollan las bibliotecas integradas a la Red, además edita una serie de instructivos dedicados a los bibliotecarios, como material de consulta y apoyo en sus actividades, elaborados por personal profesional.

No obstante la buena disposición del personal es necesario contar con otros elementos informativos que le permitan incursionar en actividades que redunden en la mejora de su trabajo y una manifestación continua de su creatividad.

Con la intención de proporcionar esta información, se ha seleccionado el tema del presente trabajo, la Formación de usuarios; como un aspecto que se maneja comúnmente en las bibliotecas, pero sin considerar conscientemente la importancia que representa en la labor de una biblioteca pública.

Esta dedicado primordialmente al personal no profesional, de bibliotecas públicas integradas a la Red, en la Ciudad de San Luis Potosí, S.L.P., con la intención de reforzar la visión que acerca de su labor tienen dentro de la comunidad, mediante la revisión y uso constantes de instructivos y otros materiales que la RENABIP edita para su ayuda.

Contempladas dentro de una Identidad normativa, el trabajo se expone bajo ciertos lineamientos a fin de manejar un contexto común en todas las bibliotecas en cuanto a reglamentos, servicios y colecciones.

Entendido el término *formación* como orientación e instrucción, la RENABIP, maneja para las bibliotecas, la *orientación*, contemplada como un tipo de instrucción limitada, dedicando uno de sus instructivos a este aspecto con el título, *La orientación a usuarios*.

El contenido del presente trabajo toma como base lo propuesto en tal instructivo desarrollando en detalle las actividades enunciadas:

- a) Señalización de áreas, colecciones y servicios
- b) Instrucción gráfica, escrita o verbal sobre el acervo y servicios de la biblioteca

Con la finalidad de hacer más aprovechable la información, el contenido se apoya en el material que edita la RENABIP, con la referencia del título y en su caso las páginas específicas.

Existen en la Ciudad de San Luis Potosí, S.L.P., trece bibliotecas públicas integradas a la Red, de las cuales han sido seleccionadas siete, considerando su tiempo en servicio, mediante el cual es posible medir más los resultados obtenidos, los datos sobre cada biblioteca han sido proporcionados por el personal a cargo y por la Coordinación Estatal de Bibliotecas, de San Luis Potosí.

Para obtener la información, se recurrió a la observación directa, entrevistas con los bibliotecarios, en algunos casos a maestros y usuarios y a personal a cargo de la Coordinación Estatal de Bibliotecas.

El trabajo consta de cuatro capítulos, distribuidos de la siguiente manera.

Capítulo 1. Se toma como precedente la definición que proporciona la UNESCO acerca de la Biblioteca pública, objetivos, función e importancia; inmediatamente relacionado se aborda el tema de la RENABIP, objetivos, estructura y funcionamiento.

Capítulo 2. Abarca un panorama general de las bibliotecas públicas integradas a la Red; en aspectos tales como antecedentes, edificio, colecciones, catálogo, servicios, personal y usuarios.

Capítulo 3. Desarrolla el tema de la formación de usuarios, definición, importancia, tipos de programas para la orientación e instrucción y la manera que sugiere la RENABIP, llevar a cabo estas acciones.

Capítulo 4. Se dedica a mostrar algunas sugerencias en referencia a las acciones que se dan en la biblioteca para la instrucción y orientación del usuario, se indica que estas acciones son susceptibles de modificaciones en cuanto a contenido y estructura, de acuerdo a las condiciones particulares en que se desenvuelve el bibliotecario.

Se hace la indicación de las acciones que indispensablemente debe contemplar la biblioteca en este aspecto según lo estipulado por la RENABIP.

Todo ello como resultado de lo observado en las siete bibliotecas escogidas.

Al final se incluyen conclusiones y bibliografía.

La información contenida en cada capítulo, como se indicó anteriormente ha sido adecuada para ser asimilada fácilmente.

En algunas ocasiones se requiere del uso de términos repetitivos, necesarios para mayor claridad de lo que se expone.

1. LA BIBLIOTECA PÚBLICA

1.1 Definición y objetivo

—La biblioteca pública es un elemento de apoyo para otras Instituciones en sus tareas de educación y cultura. Es el principal medio de dar a todo el mundo libre acceso a la suma de pensamientos y las ideas del hombre y a las creaciones de su imaginación. ¹

—Su papel consiste en renovar el espíritu del hombre suministrándole libros para su distracción y recreo, ayuda al estudiante y da a conocer los progresos de la técnica, la ciencia y la sociología. ²

Tomando en consideración los aspectos anteriores, la biblioteca pública se define como una institución democrática y dinámica que promueve la educación, información, recreación y cultura, que da servicio a una comunidad, la cual se sirve de ella gratuitamente y que se sostiene con los fondos públicos de la comunidad. Tiene como misión poner en las manos de la humanidad y a disposición de todos los hombres, los instrumentos de superación, de evasión y novedad que transforman la vida e incrementan el valor social del individuo. ³

Propiciar la educación, información, recreación y cultura, en los individuos que conforman la comunidad, son los objetivos inherentes de la biblioteca pública, refiriéndose respectivamente a lo siguiente.

- a). **Educación.** Estimular el desarrollo personal y proporcionar los medios para que tanto el individuo, como el grupo en todas las etapas de la enseñanza obtengan la información necesaria.
- b). **Información.** Ofrece información sobre temas generales de manera rápida y profunda.
- c). **Recreación.** Contribuir a favorecer el empleo positivo del tiempo libre, la distracción y el recreo.
- d). **Cultura.** Ser uno de los centros de actividad cultural y promover la participación y apreciación del arte.

En su obra Manual de Bibliotecas, Manuel Carrión Gutiez, ⁴ hace alusión a los puntos anteriores, de los cuales refiere lo siguiente:

a). **Educación.** Comienza con el dominio de las herramientas necesarias para acercarse a una cultura (en primer lugar, el idioma hablado y escrito), pasa por el conocimiento básico de dicha cultura y termina en el aprendizaje continuamente renovado de una profesión. Es lo que llamamos educación y educación permanente que se resume en una doble serie de conocimientos formativos, la de los que son necesarios para implantarse en la sociedad en la que se ha de actuar y la de los precisos para actuar.

b). **Información.** Comprende desde el dato noticia más simple, hasta los conocimientos de vanguardia, precisos para el avance ininterrumpido de la investigación científica. Se trata de conseguir que el hombre sea capaz de tomar sus propias decisiones. En buena medida el asentamiento intelectual. Así que la información es la clave de una participación personal en la verdad.

c). **Recreación y Cultura.** Contribuir a favorecer el empleo positivo del tiempo libre, la distracción y el recreo. Lo que se quiere decir al hablar de la lectura como fuente de diversión, es que sin la lectura se pierde formas de experiencia estética (y por consiguiente humana) no puede tener total participación creadora y de complacencia de lo que llamamos cultura y sin ella pocas posibilidades hay de participación cultural. Por otro lado el resto de las funciones de la lectura son necesarias para cualquier ejercicio cultural, digno de tal nombre, sin la conveniente asimilación personal intelectual.

Dentro de estos fines se encuentra concentrado cuanto la biblioteca puede ofrecer, la cual habiendo sido siempre por naturaleza difusiva ha terminado por ser comunitaria y hasta por convertirse en servicio social y ha medida que los necesitados de su ayuda han dejado de ser minoría y ha medida también que disponen de una biblioteca capaz de proporcionar la obtención de estos fines.

Tratando ahora de los objetivos específicos de la biblioteca pública, estos deben de ser fijados de acuerdo a la vida actual de la comunidad, el problema es el dar un servicio adecuado a los usuarios, el que las personas son cada vez más y además saberlos orientar al utilizar su tiempo.

La biblioteca pública debe de reconocer claramente sus objetivos para que se reconozca el papel que juega en la vida activa de la comunidad, para que se demuestre que todos los sectores de la comunidad han sido considerados en el programa de servicios bibliotecarios y para identificar las necesidades de información que el estudio de comunidad ha permitido conocer.

Cabe recordar que la biblioteca pública debe de ayudar a toda clase de usuarios desde los que cuentan con una preparación más completa, hasta un tipo de usuario con un nivel elemental de educación, ya que una biblioteca es pública cuando es abierta a quienes pueden utilizarla y cuando estos son todos.

1.2 Características y Funciones.

Manuel Carrión Gutiez, la define como la biblioteca más popular, y de acuerdo al manifiesto de la UNESCO sobre las bibliotecas públicas⁵ para lograr sus objetivos *"Ha de ser de fácil acceso y sus puertas han de estar abiertas para que la utilicen libremente y en igualdad de condiciones todos los miembros de la comunidad, sin distinción de razas, color, nacionalidad, sexo, edad, religión, lengua, situación social y nivel de instrucción"*.

De aquí se deduce su principal característica; la biblioteca pública sirve a una comunidad amplia y heterogénea, derivándose de esta, las siguientes:

Debe su existencia a la divulgación del alfabetismo y a la educación de masas.

Funcionan como centro de información, más que como depósito de materiales bibliográficos para el uso de toda la comunidad.

Esta gratuitamente abierta a todos y ofrece una variedad de información y de material de instrucción que no se puede conseguir de otra manera.

Es totalmente financiada por el Estado o por las colectividades locales y no exige a los usuarios ningún pago por sus servicios.

A esto se puede añadir algunos otros aspectos más considerados en el manifiesto de la UNESCO para las bibliotecas públicas.

* *"La biblioteca pública debe de ofrecer a los adultos y los niños la posibilidad de seguir el ritmo de su época, de continuar instruyéndose ininterrumpidamente y de estar al tanto de los avances de las ciencias y de las letras..."*

* *"La biblioteca pública ha de poseer obras y documentos sobre todos los asuntos, a fin de poder satisfacer los gustos de todos los lectores, sea cual fuere su instrucción y cultura..."*

* *"La biblioteca pública ha de estar situada en un lugar céntrico, tener acceso fácil para las personas que parecen deficiencias físicas y estar abierta a horas convenientes para los usuarios. Los locales y el mobiliario han de tener un aspecto agradable, familiar y acogedor. Es indispensable que los lectores tengan libre acceso a las estanterías..."*

* *"La biblioteca pública es, de modo natural, el centro cultural de la comunidad, en el que se reúne la gente que tiene intereses semejantes..."*

* *“La biblioteca pública tiene la obligación especial de ofrecer a los niños la posibilidad de escoger libre e individualmente libros y otros materiales. Se les deben de ofrecer colecciones especiales y si es posible, locales independientes...”*

* *“La biblioteca pública ha de ser activa y constructiva en sus métodos, demostrando el valor de sus servicios e incitando a que se utilicen...”*

* *“La biblioteca pública ha de estar atenta a las nuevas necesidades e interés que surgen en la comunidad; Nuevas categorías de lectores a los que hacen falta obras de carácter especial, o una evolución en la manera de concebir las actividades de la biblioteca...”*

En cuanto a las funciones y programas de la biblioteca pública, esto se derivan de la convicción de que los libros y otros materiales impresos, así como otro tipo de materiales de la biblioteca, son agentes poderosos e indispensables para prestar instrucción, nuevos conocimientos, incentivos e inspiración a cada miembro de la comunidad.

Una función permanente constante, es proporcionar materiales y servicio para engrandecer la mente y disipar el prejuicio y la ignorancia. Esto implica que el acceso a los materiales sea fácil, rápido y sencillo de manera que se evite al usuario pérdida de tiempo.

A su vez las funciones de la biblioteca pública se dividen en generales y especiales:

Funciones Generales. La biblioteca pública realiza varias funciones significativas que es conveniente conocer.

- a. Colecciona materiales gráficos y audiovisuales útiles en la vida individual y colectiva de la comunidad.
- b. Distribuye y organiza estos materiales y los prepara para su uso.
- c. Interpreta y guía al lector en la consulta y aprovechamiento de dichos materiales.

Funciones Especiales. Los materiales bibliográficos y audiovisuales ayudan a la biblioteca pública a cumplir otras funciones.

- a. Facilitar la autoeducación de la comunidad.
- b. Enriquecer y desarrollar los asuntos de mayor interés para los que estudian carreras de educación formal.
- c. Abarcar y satisfacer las necesidades educacionales de la comunidad en general.
- d. Apoyar las actividades educacionales, cívicas y culturales.
- e. Fomentar el uso constructivo del tiempo libre de la población.

En la convicción de su importancia como factor de cambio social, la biblioteca pública tiene presentes estas funciones.

1.3 Importancia de la biblioteca pública.

Continuamente en lo escrito en párrafos anteriores se ha recalcado el papel fundamentalmente social de la biblioteca pública, y como tal puede decirse que refleja como ninguna otra institución las características del ámbito en que se desenvuelve. La Profesora Josefa E. Sabor⁶ recalca lo siguiente al destacar... *“El lugar preponderante y en cierto modo único que ocupa entre todas las organizaciones similares; por una parte, en su carácter de testigo, participe y reservorio de la historia de la evolución del pensamiento humano, por otra parte, por sus posibilidades de ejercer influencia en un medio social integrarse en el mismo y ser a su vez modificada por el”.*

Toda persona que se ha desarrollado la afición por la lectura, sabe del papel determinante que tiene esta en la formación personal, reconociendo que el contacto y el acercamiento constantes, han influido

decisivamente en su vida, es innegable que el efecto de la lectura es infalible y consecuentemente con favorables resultados.

La biblioteca pública posee conciencia de ello; al lograr tal efecto con un libro como unidad individual, como será aquel provocado por un número significativo de volúmenes, colecciones y otros materiales a la total disposición de quien desee consultarlas y sacar provecho de su tiempo mediante ellas. En la antigüedad solo a escasas personas se les permitía el acceso a los libros, hoy por medio de la biblioteca pública se es posible estar al tanto del conocimiento y de las ideas nuevas que rigen en el mundo moderno.

Desde la antigüedad hasta el siglo XIX, la biblioteca se caracterizó principalmente por dos actividades; la conservación y organización, fue hasta la segunda mitad del siglo XIX, cuando se integra el aspecto difusión aunque puede decirse que conservación, organización y difusión han estado siempre presentes en la biblioteca, aún cuando el aspecto último ha tenido ámbito y público limitado, lo que sugiere que hasta la actualidad solo ha variado la forma y el nivel de llevar a acabo estas actividades.

Actualmente es de considerarse que una biblioteca pública, lo es cuando nace de la conciencia de que todo el cuerpo social (y no solo a través de unas minorías rectoras) tienen necesidad de participar en el conocimiento social.⁷

Con la colección el conocimiento social llega a la biblioteca, con la organización el conocimiento se hace accesible a una multitud de demandas individuales, con la disponibilidad el conocimiento social es participativo. De esta manera la biblioteca⁸ entra en el flujo creativo de la comunicación.

Así la biblioteca pública se convierte en un lugar de apertura para el conocimiento rompiendo el aislamiento, al proporcionar los elementos necesarios que permiten una identificación con el momento y la situación por la que atraviesa el mundo actual, y que se traducen en adelantos y novedades científicas, tecnológicas y sociales.

La biblioteca pública constituye un medio para apoyar la superación personal y por consiguiente social de cada persona que tiene ese constante deseo y que ve en la biblioteca pública un medio para lograrlo, al alcance de su mano, en el momento que le parezca oportuno.

El interés por la lectura, la investigación y la cultura en general sumado el convencimiento de que la educación es una empresa en la que el hombre esta comprometido durante toda su vida, llevan a la idea de que todo hombre esta obligado como ciudadano a educarse por su propio esfuerzo más allá de los años escolares⁹. La institución en la que hallara el apoyo necesario para realizar esta acción en la biblioteca pública.

De este modo se comprende también como la institución estrechamente ligada al progreso educativo, y por cuyo medio todos tendrán las mismas oportunidades de aprender.

La biblioteca pública, bien puede calificarse como un engranaje más de la compleja maquinaria que es la sociedad, y ¿por qué precisamente referirse en especial a este tipo de bibliotecas? Pues, existen otras bibliotecas de muy diversa índole, todas ellas con su correspondiente importancia dentro de la sociedad, pero que por sus características tiene un tipo de usuario limitado. En la biblioteca pública confluyen los intereses de una heterogénea comunidad de usuarios, desde el infante hasta el adulto, pueden satisfacer en ella esa inquietud de integrarse a un medio que les permita desarrollar sus capacidades y porque no, compartirlas y transmitir las a los demás como sucede con algunas actividades que desarrolla la biblioteca pública. Su acervo abarca los más diversos temas y contiene además diferentes materiales, para que las personas que acudan a ella con preparación, ocupación y profesión diversas, sientan la satisfacción de contar con una fuente sólida que apoye sus aspiraciones y responda a sus inquietudes.

En un mundo de continuas transformaciones y profundos contrastes, la biblioteca pública toma su lugar, a la vez como guardián impercedero del pensamiento humano, así como también, transmisor permanente, incondicional del mismo, plasmado a través de libros, que a su vez proporcionan otras formas nuevas,

propiciando y apoyando la formación del ser humano, estimulando la imaginación que crea, que transforma, que innova.

Es de tenerse en cuenta, que para una sociedad no es lo mismo tener, que no tener bibliotecas y eso aún en el caso de que los usuarios de las mismas no sean la inmensa mayoría. A través de una minoría menor o mayor de usuarios, las bibliotecas ejercen su influencia y terminan siendo para todos.

El usuario crece, se desarrolla intelectualmente, compara, reflexiona con la información y puede crear cosas nuevas. Base del desarrollo social.

1.4 La Red Nacional de Bibliotecas Públicas de México.

1.4.1 Análisis y propuestas de estructura jurídica de la RENABIP.

En 1983 el presidente de la República, Lic. Miguel de la Madrid Hurtado, encomendado a la Secretaría de la Educación Pública, la formulación de programas concretos para hacer frente a los efectos de la situación económica en el campo de la cultura. De entre este marco se procedió a diseñar y a poner en marcha un plan acorde a la realidad, para establecer bibliotecas que permitan al mayor número de mexicanos el acceso gratuito a la lectura formativa, informativa y recreativa, como consecuencia a que la posibilidad de acceso a la lectura se ha visto cada vez más alejada de la gran mayoría de nuestros compatriotas por el efecto de la ya mencionada crisis, que ha venido a elevar el precio de los libros y al reducirse el acceso a la lectura se corre el riesgo de un retroceso cultural que sería fatal para el país.

Mediante este plan se crearía la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, cuyo objetivo es el establecimiento de servicios bibliotecarios coordinados en todo el territorio nacional que garanticen el acceso a los libros. El plan está integrado a la política cultural gubernamental buscando una más equitativa distribución de las oportunidades de cultura.

Para lograr lo anterior se planteo lo siguiente:

La realización de un esfuerzo coordinado de los servicios de bibliotecas públicas que hasta antes de 1983 brindaban los gobiernos de los estados, municipios y dependencia de la Secretaría de Educación Pública a fin de lograr el establecimiento de un sistema normativo general que regule el funcionamiento y operación descentralizada de estos servicios.

El programa se propone crear bibliotecas en donde se requiera aprovechar mejor las ya existentes y articuladas en un sistema que permite la prestación óptima de todos sus servicios, para ello se contempló entre otras acciones:

- a. La propuesta a los gobiernos de los Estados del establecimiento y la operación de una biblioteca central que coordine técnicamente los servicios en la entidad.
- b. En una segunda fase el establecimiento de bibliotecas públicas en los municipios más importantes del Estado y la operación coordinada de las existentes en la RENABIP.
- c. El establecimiento e incorporación a la Red, de bibliotecas en los municipios pequeños coordinadas por la biblioteca pública de la ciudad más importante de la zona.
- d. La creación de servicios de bibliotecas móviles que puedan atender comunidades pequeñas y dispersas.

La Secretaría de Educación pública será responsable de:

Planear, programar, organizar, instalar, supervisar, coordinar, promover y evaluar la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

Dotar gratuitamente a las bibliotecas de colecciones que respondan a los intereses y a las necesidades de los distintos tipos de usuarios que habitan en los municipios.

Realizar previamente los procesos técnicos con el fin de entregar a las bibliotecas los acervos ya preparados para ofrecer el servicio.

Dar entrenamiento y asesoría técnica permanente al personal responsable de proporcionar servicios a los usuarios en todas las bibliotecas de la Red.

Realizar y encomendar investigaciones encaminadas a fomentar el uso de los servicios bibliotecarios y el hábito de la lectura, en función de las distintas necesidades que resulten de la diversidad étnica, cultural y social además de educativa de los usuarios de los municipios.

Recoger la experiencia internacional respecto a los programas de coordinación de servicios y de investigación sobre el fomento al hábito de la lectura.

Se considera que este es un programa viable para las condiciones del país porque no está basado en la construcción de espacios lujosos, sino en la prestación adecuada de servicios y porque además no supone el ejercicio de una voluntad unilateral, sino una distribución objetiva de tareas y responsabilidades entre la Federación, los Estados y los Municipios. Las bibliotecas públicas pueden incidir de manera dinámica en la educación de los adultos, en la reducción del analfabetismo funcional, en el fomento a las actividades educativas y para los jóvenes que no pueden continuar en la escuela, en el acceso de la mujer a los bienes culturales, en la aproximación de las grandes mayorías al patrimonio universal del conocimiento, en el fomento de la capacidad de autoempleo y de autodidactismo y en el mejoramiento, en fin de la calidad de toda nuestra vida.

1.4.2 Tipos de Bibliotecas en la RENABIP

En la Red se puede hablar de dos tipos básicos de bibliotecas existentes, diferenciados unos de otros, más que por el tamaño del acervo con el que estas bibliotecas fueron establecidas, por las funciones específicas que a cada uno corresponden para coordinación y el funcionamiento de la red.

El primer tipo lo integran las bibliotecas públicas centrales, tanto Estatales como Municipales y que por el papel que juegan para la operación de la Red, constituyen la infraestructura fundamental para el desarrollo de la misma. El segundo nivel está integrado por las bibliotecas municipales.

a. Bibliotecas Públicas Centrales.

Establecidas tanto en las capitales de los 31 Estados de la República como en cada una de las 16 Delegaciones políticas del Distrito Federal, las bibliotecas públicas centrales se caracterizan en primer término por ser las bibliotecas de mayor tamaño en la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, ya que han sido creadas por un acervo bibliográfico mínimo de 10 000 volúmenes y con una capacidad suficiente para atender por lo menos a 250 usuarios. Se caracterizan además por ser el centro de entrenamiento del personal de las bibliotecas públicas de la entidad o delegación a la que pertenecen, entrenamiento que como se ha señalado, está a cargo de la Dirección General de Bibliotecas de la Secretaría de Educación Pública, la cual periódicamente ofrece en cada una de las bibliotecas públicas centrales, cursos con temas relacionados con los distintos aspectos de las bibliotecas, dirigidos al personal de las respectivas redes.

Sin embargo la principal característica de las bibliotecas públicas centrales, en términos del funcionamiento de la Red es salvo en ciertas excepciones en las que por decisión soberana de los gobiernos de los Estados, la coordinación de las redes estatales ha quedado en manos de las instancias, la de ser encargadas de coordinar sus respectivas redes estatales o delegaciones de bibliotecas, así como de realizar funciones de comunicación entre estas y la SEP, así, además de brindar a su comunidad todos los servicios propios de una biblioteca pública, las bibliotecas públicas centrales son las responsables directas de vigilar,

mediante visitas periódicas a todas las bibliotecas Municipales de su jurisdicción, la buena marcha de estas y de buscar soluciones adecuadas a sus problemas.

Se ha logrado crear un eficaz mecanismo de comunicación entre los diversos niveles de operación en la Red, lo cual permite asegurar no solamente la supervivencia de las bibliotecas, sino sobre todo un alto nivel de eficiencia en la operación de estas y la constante actualización su sus acervos.

b. Bibliotecas Públicas Municipales.

Establecidas ya en todos los Municipios del país que tienen secundaria. En lo esencial todas las bibliotecas públicas Municipales tienen características similares, tanto en lo que se refiere a su organización interna y al tipo de servicios que ofrecen, como al contenido de sus acervos, diferenciados entre sí solamente por el tamaño de sus colecciones bibliográficas. Vinculadas entre sí y con la dirección General de Bibliotecas Públicas a través de las coordinaciones Estatales de bibliotecas correspondientes, en lo fundamental, su función es una; Proporcionar por todos los medios a su disposición y en forma gratuita material de lectura formativa, informativa y recreativa a todos los miembros de su comunidad que así lo requieran.

1.4.3. Procesos y Servicios desarrollados por la RENABIP

En México la SEP a través de la Red General de Bibliotecas (DGB) ha asumido la responsabilidad de planear, desarrollar y mantener la Red Nacional de Bibliotecas Públicas que opera en los Municipios y Estados de la República y coordinada a través de las bibliotecas centrales establecidas en las capitales de los Estados. Por ello es la DGB de la SEP, quien se ha encargado de definir los procesos y servicios que las bibliotecas de la Red, prestan a sus usuarios para que el país cuente con un sistema bibliotecario normalizado, interconectado y descentralizado estrechamente relacionado con la búsqueda permanente de la UNESCO de formulas congruentes para la atención de problemas nacionales y regionales del ámbito cultural.

a. La selección del material.

La Dirección General de Bibliotecas de la SEP en forma centralizada realiza la selección del material que habrá de incorporarse a los acervos de las bibliotecas de la Red, para ello se cuenta con personal bibliotecario profesional que se encarga de realizar estudios de la comunidad y determinar las necesidades de información de la población a la que esta destinada cada biblioteca.

Para efectuar la selección de materiales de las bibliotecas de la Red la DGB ha decidido evaluar en forma individual los materiales disponibles en el mercado mexicano del libro, a fin de determinar que áreas cubren, sus alcances limitaciones, tipos de usuario a los que va dirigido y en consecuencia poder integrar los acervos básicos de las bibliotecas, considerando el tamaño de cada colección y las características dominantes de la población a atender.

Partiendo de la evaluación de los servicios y acervos de los estudios de necesidades de información no cubiertas y adelantarse a las no manifestadas.

Las políticas de selección definidas hasta el momento por el programa de la RENABIP determinan que el material a seleccionar deberá apoyar a:

- * El desarrollo cultural y educativo de los mexicanos, con especial énfasis en lo relativo en el fortalecimiento de la identidad nacional.
- * El proceso de enseñanza-aprendizaje en sus diferentes niveles y modalidades; esto sin pretender sustituir a los sistemas de bibliotecas ya existentes.
- * Las actividades que se realizan en los diferentes municipios y en el seno de la familia

b. Fomento al hábito de la lectura

Para la conservación de las políticas señaladas, se ha decidido dar prioridad para fomentar la lectura de los materiales debidos a la producción editorial mexicana y dentro de ella a la Secretaría de Educación Pública

c. Procesamiento técnico y físico del material.

Con el propósito de efectuar la catalogación y la clasificación de los materiales de manera uniforme y con la mayor rapidez, la Dirección General de Bibliotecas de la SEP ha centralizado el procesamiento del material. Para ello cuenta con un equipo de bibliotecólogos que efectúa la catalogación y clasificación y con una computadora que procesa la información y la almacena y reproduce las tarjetas. De esta manera se envían a las bibliotecas que pertenecen a la RENABIP los libros con sus juegos de tarjetas correspondientes del juego en el catálogo respectivo y así pueden dedicar la mayor parte del tiempo a atender a los usuarios: Ayudarlos en la solicitud de materiales y en la búsqueda de información; prestar libros a domicilio, efectuar programas de orientación y promoción tanto dentro como fuera de la biblioteca, realizar actividades de fomento al hábito de la lectura, etc.

En el caso de que una biblioteca de la Red posea obras que no le hayan sido enviadas por la DGB o que aún no tengan su juego de tarjetas, el personal puede solicitar las tarjetas catalográficas indicando los principales datos del libro, de preferencia en las formas impresas que la Dirección proporciona a través de la Dirección de operación de bibliotecas.

El sistema de clasificación empleado en la RENABIP es el Decimal de Dewey y la catalogación se hace siguiendo las reglas de la catalogación angloamericanas 2ª. Ed.

La DGB de la SEP efectúa también en forma casi completa el procesamiento físico del material de manera centralizada. Un libro preparado técnicamente contiene los siguientes elementos: sellos, tarjetas de préstamo, esquineros, papeleta de devolución, etiquetas de asignatura topográfica, número de adquisición, número de ejemplar. Al recibir el material a cada biblioteca el encargado de recepción de las obras deberá estampar el sello de la biblioteca en el reverso de la portada y la página clave (la 25 o la 69) deberá anotar además del número de adquisición en la página que se encuentra enfrente del reverso de la portada, la tarjeta de préstamo, el esquinero, la remisión, la tarjeta catalográfica de adquisiciones y la tarjeta topográfica.

En el caso que la biblioteca posea libros que no sean enviados por la DGB el personal de dicha biblioteca deberá de efectuar el procesamiento físico del material para la cual la Dirección de Operación de bibliotecas proporciona lo necesario para hacerlo: sellos, tarjetas esquineros, etc.

d. Organización de la colección.

La biblioteca pública sirve a todo tipo de usuarios, niños, jóvenes, adultos, y ancianos, amas de casa, estudiantes, empleados, campesinos, técnicos. Cada grupo tiene intereses diferentes y utiliza los materiales de la biblioteca con un propósito distinto.

Para satisfacer adecuadamente a todos los usuarios, las bibliotecas organizan sus materiales en colecciones. Las colecciones básicas de las bibliotecas públicas son cuatro:

1. *Colección General*
2. *Colección de Consulta*
3. *Colección de Hemeroteca*
4. *Colección Infantil.*

La biblioteca puede contar con una o dos colecciones dependiendo de las características de los materiales:

5. *Colección de Materiales Audiovisuales*
6. *Colección Especial.*

1. Colección general

Esta formada por libros de carácter general que contienen información sobre temas específicos: filosofía, psicología, ciencias sociales, ciencias puras, tecnología, arte, literatura, historia, geografía. Las novelas y las biografías también integran la colección general

2. Colección de consulta

Las obras de esta colección proporcionan información concreta de todas las áreas del conocimiento humano o sobre un tema en particular.

A diferencia de las obras de la colección General, las obras de consulta no fueron escritas para ser leídas de principio a fin, sino para resolver dudas específicas.

Dentro de esta colección de consulta se encuentran también se encuentran los folletos y otros documentos como: recortes de periódicos, dibujos, gráficas, mapas, etc. Que se organizan en archivo vertical.

3. Colección de Hemeroteca.

En esta colección se encuentran todas las colecciones periódicas que posee la biblioteca: Periódicos, revistas, boletines, anuarios, informes, reportes, actas, etc.

4. Colección Infantil.

Contiene materiales diversos destinados a los niños de 5 a 12 años de edad. Tales materiales son: Libros de estudio, recreativos, de consulta, revistas infantiles, folletos, dibujos, recortes, juguetes didácticos, etc.

5. Colección Audiovisual.

Esta constituida por: diapositivas, discos, cassettes, películas, mapas, carteles, globos terráqueos, modelos, juegos didácticos, etc.

6. Colección Especial.

Es aquella formada por obras raras o valiosas por su antigüedad, contenido, impresión, encuadernación etc. También es colección especial aquella que siendo formada por una persona destaca en algún campo de la actividad humana es donada a la biblioteca.

c. Servicios al público.

Cualquiera que sea la modalidad de la biblioteca pública, se aspira a ofrecer a los usuarios de la RENABIP, los siguientes servicios.

Préstamo en sala

El usuario puede usar todos los libros, folletos y revistas que tiene la biblioteca en el área de lectura de la misma. Esta modalidad se aplica a las obras de consulta, a las publicaciones periódicas, a los textos que sean ejemplar único.

Préstamo externo

El usuario puede solicitar en préstamo la mayor parte de los recursos bibliográficos, de acuerdo a lo estipulado en el reglamento de préstamo.

Préstamo interbibliotecario

El usuario puede tener acceso a material con que no se cuenta en la biblioteca a través del préstamo interbibliotecario, el cual es una transacción por la cual una biblioteca puede obtener en préstamo, o en su defecto fotocopias si el material no esta disponible.

Servicio de consulta.

Consiste en hacer que la información almacenada en la biblioteca llegue a todos los usuarios de la misma, dando respuesta a preguntas específicas.

Atención a escolares.

Apoyar a escolares en la realización de sus tareas, asesorándolos y guiándolos hacia el material mas adecuado y al mismo tiempo instruirles en el adecuado uso de estos.

Servicio de orientación a usuarios.

Este servicio consiste en proporcionar al público información sobre el contenido de colecciones y de los servicios de la biblioteca.

Actividades de fomento al hábito de la lectura.

Actividades encaminadas a promover la movilidad y correcta utilización del material de la biblioteca mediante cursos, talleres, conferencias, etc., motivando a la lectura e investigación a través del uso de la biblioteca. Las actividades se dirigen a niños, jóvenes y adultos.

Esto con la intención de generar y orientar la demanda de los bienes culturales transmisibles por la palabra escrita. Para ello se contempla realizar diversas actividades como talleres de lectura aplicados a la solución de los problemas de la vida diaria, círculos literarios y lectura de cuentos infantiles, además de todas aquellas que cada biblioteca estime convenientes para fomentar el hábito en el uso de la biblioteca.

NOTAS

- ¹ Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca pública. En. RUCIBA. París, s.n., 1979. (1)4: 250-252 octubre-diciembre
- ² *ibid.*, pp. 250-252
- ³ *ibid.*, pp. 250-252
- ⁴ Carrion Gutiez, Manuel. Manual de Bibliotecas. Madrid, Fundación Germán Sánchez Ruyper, 1990. pp. 28-30
- ⁵ Manifiesto de la UNESCO, *op. cit.* p. 250
- ⁶ Sabor, Josefa E. Revello, Lydia H. Manual de Bibliotecología. Madrid, KAPELUSZ, 1984. p. 9
- ⁷ Carrion Gutiez, Manuel. *op. cit.* p. 47
- ⁸ Carrion Gutiez, Manuel. *op. cit.* p. 21
- ⁹ Carrion Gutiez, Manuel. *op. cit.* P. 12

2. LAS BIBLIOTECAS PUBLICAS EN LA CIUDAD DE SAN LUIS POTOSI INTEGRADAS A LA RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PUBLICAS

De 1970 a la fecha existen en la Ciudad de San Luis Potosí, 13 bibliotecas públicas incorporadas a la RENABIP; ocho pertenecen a Gobierno del Estado, 4 al H. Ayuntamiento de la Capital y una perteneciente a la Federación.

Para efectos del presente trabajo fueron seleccionadas siete bibliotecas, considerando su tiempo de servicio, mediante el cual el resultado obtenido es mejor palpable.

La relación es la siguiente.

1. *Biblioteca Primo Feliciano Velázquez (1970)*
2. *Biblioteca Municipal Nereo Rodríguez Barragán (1972)*
3. *Biblioteca Central del Estado (1984)*
4. *Biblioteca Benito Juárez (1985)*
5. *Biblioteca Jesús Silva Herzog (1987)*
6. *Biblioteca Sixto García Pacheco (1988)*
7. *Biblioteca Municipal Sor Juana Inés de la Cruz (1990)*

Estas bibliotecas son reguladas y supervisadas en sus funciones por la Coordinación Estatal de Bibliotecas, quien se encarga de coordinar el manejo y desarrollo de la Red Estatal, apoyar servicios y actividades, tramitar y dotar de material bibliográfico y capacitar al personal. La Coordinación depende actualmente del Sistema Educativo Estatal Regular.

Son reguladas en sus funciones por el Reglamento de los Servicios Bibliotecarios, de la Red nacional de Bibliotecas Públicas y algunas añaden además la normatividad de las Dependencias a que pertenecen.

La información que se maneja bajo cada biblioteca abarca los siguientes aspectos:

- a. *Local*
- b. *Colecciones*
- c. *Catálogo*
- d. *Servicios*
- e. *Personal*
- f. *Usuarios*

Los datos que se proporcionan de cada biblioteca han sido proporcionados por el bibliotecario, bajo las siguientes observaciones:

En el caso de las colecciones, algunas bibliotecas no cuentan con registros actualizados, de manera que en ocasiones se proporciono sólo un número total de volúmenes, sin incluir los títulos. En otras ocasiones se procedió a un conteo personalizado, considerando un mínimo de error por lo que se manejan volúmenes aproximados.

Para obtener porcentajes y números relacionados con los usuarios, se recurrió a las estadísticas que lleva a cabo cada biblioteca y a entrevistas con el personal encargado.

En lo concerniente al uso de colecciones y servicios, se consultaron las estadísticas que llevan algunas bibliotecas sobre los servicios. Se entrevisto al bibliotecario y se aplico la observación directa y entrevistas al usuario.

En algunas otras bibliotecas debido a sus características (público-escolares) se efectuaron entrevistas con el personal docente. Los servicios de cada biblioteca, así como las tareas que se realizan, son referidos de acuerdo a la propia información del personal.

2.1 BIBLIOTECA PRIMO FELICIANO VELAZQUEZ.

Biblioteca número: 220

Dirección : calle 3 s/ n

Plaza de la bandera. Fraccionamiento Industrial Aviación.

Horario de Servicios Lunes a viernes 8:00 a 20:00 hrs.

Sábado 9:00 a 13:00 hrs.

Antecedentes.

La fundación de la biblioteca se da el 20 de noviembre de 1970, cuando comenzó sus funciones, su realización se debió fundamentalmente a la necesidad de un organismo que proporcionara apoyo en el aspecto bibliográfico, a los habitantes de esa zona.

Local.

La biblioteca se encuentra albergada en un edificio similar al de la biblioteca Nereo Rodríguez Barragán, con unas dimensiones de 17 x 12 mts. Tiene una altura adecuada, sin embargo presenta gran resonancia, con lo que el ruido resulta fácilmente propagable, esto se agudiza cuando se realizan actividades con niños y en época de mucha afluencia de niños. La iluminación tanto natural como artificial es adecuada, también lo es la ventilación aunque en época de invierno se resiente el clima, anexo al edificio se encuentra un pequeño auditorio que es utilizado para desarrollar actividades de extensión. El aspecto general de la biblioteca es ordenado aunque se nota la ausencia de algunos señalamientos como el de préstamo a domicilio y como tratar adecuadamente los libros.

El mobiliario con que cuenta resulta ya insuficiente para los usuarios que acuden a ella, el estado del mobiliario es bueno, aunque necesita mantenimiento, su aconodo es direccional.

Colecciones.

La biblioteca cuenta con 10,343 volúmenes repartidos de la siguiente manera:

7,025 dotados por la RENABIP

3,318 obtenidos por donaciones.

Las áreas más favorecidas en cuanto a aumento de la colección son; generalidades, Ciencias Sociales, Ciencias puras e Historia y geografía.

Se ha presentado dificultad para incorporar el material de donación al acervo por carecer de proceso físico.

Las áreas de la colección más solicitadas son Ciencias puras, Ciencias aplicadas y Ciencias sociales.

Requiere de más actualización en áreas como computación y ciencias aplicadas.

Las áreas con más índice de mutilación son las clases 500 y 600.

La colección de consulta ocupa un segundo lugar en demanda se utilizan en especial los diccionarios y diccionarios enciclopédicos y material de Historia y geografía. En cuanto a su uso los principales problemas que se detectan son los siguientes:

La mayor parte de los usuarios no conocen su manejo

Aun no distinguen el tipo de información que contienen

Presentan dificultades para ubicar un determinado tema.

Ignoran la utilización de índices, referencias, etc.

Catálogo.

El catálogo es depurado cada seis meses y hasta entonces son intercaladas las tarjetas del material que llevo en ese lapso de tiempo, sin embargo el material se coloca en la estantería, Por lo tanto el catálogo no se encuentra totalmente actualizado.

Por parte de los usuarios su uso es poco, se prefiere consultar al bibliotecario o acudir directamente a la estantería.

El bibliotecario a cargo considera que al usuario se le facilita más acudir a la estantería, hojear y ver el material y tomar lo que necesita, que consultar el catálogo, aunque en la primera acción se pierde más tiempo.

Se cuenta con carteles que muestran la distribución de la colección, pero se requiere de una explicación personal que refuerce la instrucción.

Servicios.

La biblioteca cuenta con los siguientes.

Préstamo a domicilio

Préstamo interno

Servicio de consulta

Actividades de Fomento al hábito de la lectura.

La biblioteca realiza cursos, talleres, los cuales son en ocasiones impartidos por el mismo personal.

La promoción que se realiza es principalmente a escuelas primarias y secundarias.

Aunque los servicios son dirigidos a toda la comunidad, el tipo de usuario predominante en talleres y actividades es el de nivel primaria y amas de casa, por parte de los jóvenes la respuesta es menor.

Las actividades que más niños atraen, son las que se realizan en los talleres de "Mis vacaciones en la Biblioteca", dentro del programa de fomento al hábito de la lectura.

Cada uno de los servicios se rige por el reglamento de los Servicios bibliotecarios de la RENABIP.

Personal.

La biblioteca es atendida por siete personas, repartidas en los turnos matutino y vespertino.

Turno matutino: 3 personas, una encargada (normalista) dos auxiliares, una de ellas con nivel normalista, la tercera con nivel medio superior.

Turno vespertino: 3 personas, una de ellas con estudios en Biblioteconomía, una segunda con estudios en Leyes y una tercera con estudios en agronomía.

Se cuenta además con un intendente en el turno matutino.

Todo el personal ha recibido cursos de capacitación en el área de bibliotecas

En cada turno existe una asignación específica de tareas. Las tareas más comunes que se realizan son:

Realizar el préstamo externo

Intercalar material en la estantería

Realizar y actualizar el archivo vertical

Redactar avisos y carteles

Orientar al usuario de manera general.

Usuarios.

Los usuarios que frecuentan la biblioteca corresponden, como es natural a varios tipos, pero dentro de este grupo destacan principalmente los estudiantes, en el ámbito preparatoria y secundaria. Curiosamente los usuarios que acuden a consultar no son los que más acuden a las actividades que se realizan.

La biblioteca atiende a un promedio de 2100 usuarios por mes, de los cuales según el registro el 40% corresponden a estudiantes de nivel secundaria, el 25% estudiantes nivel preparatoria, 16% nivel profesional, el restante 19% se divide entre estudiantes de nivel primaria y un porcentaje entre amas de casa y otros.

Su relación anual para 1997 en cuanto a usuarios y colecciones utilizadas es la siguiente:

| | | | |
|---|-------|---------------------------------|-------|
| Niños atendidos | 2696 | Colección infantil utilizada | 9300 |
| Adultos atendidos | 16676 | Colección general y de consulta | 37114 |
| Credenciales expedidas para el préstamo a domicilio | 215 | | |
| Libros prestados a domicilio | 430 | | |

Biblioteca número: 221

Dirección : Alameda Juan Sarabia. Centro

Teléfono : 12-40-33

Horario de servicios: Lunes a viernes 8:30 a 20:00 hrs.

Sábado 9:00 a 14:00 hrs.

Antecedentes.

Datan del año de 1973, inaugurada bajo el gobierno del Lic. Antonio Rocha Cordero, con apoyo de un patronato que se formo para apoyo de la biblioteca, comenzó con estantería cerrada y material obtenido por donaciones. En la actualidad comparte funciones con el Departamento de Educación Municipal.

Local.

El edificio presenta unas dimensiones aproximadas de 12x17 mts. A pesar de una reciente remodelación presenta aun problemas de humedad y clima, ya que a ciertas horas del día la lámina de asbesto absorbe calor y lo transmite a la biblioteca, Es difícil la realización de actividades simultaneas ya que el ruido es propagable y entorpece las actividades de los demás usuarios. La iluminación natural y artificial resulta adecuada para el espacio de la biblioteca. El acomodo del mobiliario es direccional, en ocasiones resulta ya insuficiente para atender a los usuarios, quienes tienen que esperar para ser atendidos, es también necesario dar mantenimiento al mobiliario ya que algunas mesas necesitan recubrimiento y algunas sillas se encuentran en mal estado. En general presenta un aspecto ordenado.

Colecciones.

La biblioteca cuenta con un acervo de aproximadamente 12350 volúmenes. Las áreas que más se incrementan son 300, 500, 800 y 900.

Se cuenta además con material tridimensional y audiovisual para apoyo de las actividades.

Las áreas más solicitadas de la colección son: 600,500 y 300.

En cuanto a la colección de consulta, el material más solicitado se relaciona con las clases anteriores a excepción de la clase 300, que se suple por la clase 900.

Para encontrar el material, el usuario se va guiando principalmente por los títulos de los libros más que por los señalamientos, los cuales solo proporcionan el número de la clase principal.

Aunque se cuenta con un cartel alusivo al acomodo de la colección, este no resulta lo suficientemente adecuado a la mayor parte de los usuarios. Es necesario que se relacione directamente el material de la estantería, con el señalamiento adecuado.

Catálogo.

El uso del catálogo es más frecuente sin embargo en una hora de 11 usuarios que entraron a la biblioteca, solo tres se dirigieron al catálogo, los otros pasaron a la estantería directamente.

Se prefiere acudir también al bibliotecario.

Cabe mencionar que los procesos técnicos se encuentran automatizados, por lo que se facilita el inventario de la colección y la actualización del catálogo.

En el catálogo se encuentra una relación de las clases principales con sus respectivas subdivisiones.

Servicios.

La biblioteca cuenta con los siguientes servicios:

Préstamo a domicilio

Préstamo interno

Servicio de consulta

Orientación a usuarios

Actividades culturales

Actividades de fomento al hábito de la lectura

La biblioteca promueve sus servicios entre los centros escolares vecinos, a quienes a la vez proporciona visitas guiadas.

Promociona sus servicios también a través de cursos, talleres y conferencias dentro de estos. Ofrece también exposiciones bibliográficas.

El personal proporciona información general al usuario que lo solicite, acerca de los servicios de la biblioteca.

Personal.

La biblioteca, es atendida por cuatro personas, dos por turno. Cuentan con una preparación en el ámbito medio y varios cursos de capacitación en bibliotecas. Son auxiliadas por un intendente.

Las tareas que se realizan principalmente son:

Llevar el préstamo externo

Asesoría general a usuarios

Acomodo e intercalado del material

Realización de carteles y láminas

Montaje del periódico mural

Usuarios.

La biblioteca tiene una afluencia de usuarios promedio de 3000 por mes, de los cuales destacan invariablemente los estudiantes de nivel secundaria y bachillerato, además de profesional, el nivel es menor en el nivel primaria, lo cual se debe en gran parte a la ubicación de la biblioteca que en ocasiones representa algunos riesgos.

Dentro de la biblioteca, la mayor parte de los usuarios observan una buena conducta

Relación anual 1997 de usuarios atendidos y colecciones utilizadas.

Niños atendidos 4300 Colección infantil utilizada 3721

Adultos atendidos 40096 Colección general y de consulta utilizada 68550

Credenciales expedidas para préstamo a domicilio 186

Libros prestados a domicilio 2091

2.3 BIBLIOTECA CENTRAL DEL ESTADO.

Biblioteca número: 568

Dirección : Jardín Guerrero no. 5 Centro

Teléfono : 12-85-12

Horario de servicios: Lunes a viernes 8:00 a 21:00

Sábado : 9:00 a 14:00 hrs.

Antecedentes.

La biblioteca, inicio su servicio el 18 de octubre de 1984, de acuerdo con el Programa Nacional de Bibliotecas públicas, se escogió para ello el edificio, obra del arquitecto Francisco J. Cossio, construido en 1977 por el Gobernador Lic. Antonio Rocha Cordero, para la Fonda típica potosina.

Local.

Es la única biblioteca que presenta una distribución de varios niveles para servicio a los usuarios, el aspecto en general del edificio es agradable, pintado en color claro y con algunas jardineras interiores.

El sótano es utilizado como sala de lectura, la primer planta como sala para conferencias y exposiciones, la segunda planta, alberga los servicios de sala general e infantil, la tercer planta el servicio de consulta.

Carece en el primer piso de un directorio que indique los diferentes servicios y su correspondiente ubicación.

La iluminación a excepción del primer piso es adecuada en los demás niveles. El edificio presenta cierta resonancia, principalmente a horas pico, en donde el murmullo es bastante perceptible. En el último nivel el calor es muy molesto para los usuarios, en las otras salas la temperatura es agradable.

El mobiliario se encuentra en buenas condiciones y resulta adecuado para la afluencia de usuarios, su acomodo es direccional.

Colección.

La biblioteca cuenta con las siguientes colecciones:

General

Consulta

Infantil

Hemeroteca

Audiovisuales

Cuenta aproximadamente con 15 000 volúmenes, con un 15 % del material en reparación, las áreas con mas incremento son: 000, 300, 500, 800 y 900. El incremento es sinular para el área de consulta.

Dentro de la colección las áreas más solicitadas son: 900,500,600 Y 300.

En las clases 900 y 300 el material se incrementa anualmente hasta en un 20%, mientras que en las clases 500 y 600 el material se incrementa en solo un 10% y consiste principalmente en libros de texto para secundaria principalmente.

Otro aspecto que influye en el número de la colección es la perdida y mutilación del material, sobre todo de consulta, lo que implica poner fuera de servicio parte del material.

En cuanto al manejo de la colección hay usuarios que tienen facilidad para su uso, pero existen otros que aun desconocen su organización, aun cuando hay carteles en la estantería correspondiente a cada clase, es necesaria la intervención del bibliotecario para guiar y asesorar al usuario.

Del material de consulta específicamente, los problemas inmediatamente detectables son:

Dificultad para distinguir el contenido de cada uno de los distintos materiales que ahí se encuentran, de esto se deriva una serie de problemas para ubicar la información adecuada.

No se hace uso de índices o suplementos que faciliten la búsqueda del material.

Algunos usuarios aun no distinguen entre el tipo de información que contienen la colección general y de consulta.

El material gráfico que existe (carteles de instrucción) aun cuando representa una ventaja, es insuficiente para el usuario, ya que en ocasiones no se le presta atención.

En cuanto a la promoción de la colección, consiste principalmente en exposiciones bibliográficas que se realizan periódicamente, de manera especial en la sala infantil donde el material que se solicita es para recreación.

Catálogo.

Representa una cuestión muy importante, ya que los catálogos de las tres salas no se encuentran totalmente actualizados ni depurados, por lo tanto contienen fichas de material que ya no existe o que ha sido puesto fuera de servicio, lo que en ocasiones puede representar pérdida de tiempo para el usuario.

Por lo regular la consulta al catálogo queda en último lugar; en primer lugar esta la búsqueda directa a la estantería, la consulta al bibliotecario y la consulta al catálogo. Una posible causa puede ser la siguiente,

Cuando el usuario va al bibliotecario para solicitarle información sobre un libro o un tema, el bibliotecario en ocasiones le remite al catálogo, pero no le indica el cómo usarlo, por lo que el usuario al consultarlo inadecuadamente y no obtener lo que busca, opta por retirarse o dirigirse a la estantería, de esta manera el catálogo se vuelve un instrumento delegado y en otros casos al bibliotecario no se le vuelve a solicitar ayuda.

Hay usuarios sobre todo de nivel superior, que hacen uso adecuado del catálogo, ya que la estantería cerrada en algunas bibliotecas universitarias les obliga a hacer uso de este. Aun cuando se encuentren carteles de instrucción acerca de su uso no son atendidos por el usuario, el bibliotecario necesita intervenir para normalizar esta situación, en especial cuando se trata de niños o de personas con poco contacto con la biblioteca.

Servicios.

La biblioteca cuenta con los siguientes servicios:

Préstamo en sala

Préstamo externo

Préstamo interbibliotecario

Servicio de consulta

Actividades de fomento al hábito a la lectura

Asesoría en trabajos escolares

Actividades culturales y de extensión

Promoción.

Dentro de las actividades de promoción se encuentran visitas a escuelas, principalmente primarias, además conferencias, talleres, cursos, recitales y visitas guiadas aunque en menor grado.

Las actividades de fomento a la lectura se dirigen a niños y jóvenes principalmente y consisten entre otros en hora del cuento, exposiciones bibliográficas y bibliomanejas, además de los talleres de verano "Mis vacaciones en la Biblioteca".

Se cuenta con el apoyo de otras instituciones para la realización de actividades, tales como manualidades, corte y confección, tecnologías domésticas, etc.

En servicios como orientación, consulta, asesoría en tareas, estos deben desarrollarse con pleno conocimiento de lo que involucran, y no restar importancia al impacto que estos causan en el usuario ya que estas tareas involucran actividades constantes y de profundidad.

Personal.

Es la biblioteca que cuenta con más personal, se tiene el registro de 14 personas, repartidas en los diferentes servicios y con una asignación específica de tareas. Se encuentra personal con formación en Biblioteconomía, así como en otras áreas a nivel profesional, el personal ha recibido cursos de capacitación en el área de bibliotecas.

Usuarios.

La biblioteca atiende a 3 000 usuarios por mes, de los cuales el 80% son estudiantes y el restante 20% se divide entre lectores, amas de casa, Trabajadores, entre otros.

El nivel de estudiante que predomina es el nivel medio superior, le sigue el nivel medio, enseguida el nivel superior y por último el nivel básico.

De estos grupos puede decirse que una cuarta parte, tiene facilidad para obtener lo que busca y además manejan el catálogo adecuadamente, entre ello se incluyen a los estudiantes de nivel medio superior.

La parte restante tienen ciertos problemas para localizar el material y la información que requieren y en ocasiones salen de la biblioteca sin obtener nada. Se observa también, que algunos usuarios, aun con dificultades en su búsqueda no acuden al bibliotecario para resolver sus dudas y solicitar su ayuda.

Aun cuando existen carteles que indican el manejo de algunos recursos de la biblioteca, no bastan en ocasiones para ayudar al usuario, aunque en un término bajo hay usuarios a quienes les resultan de utilidad. En cuanto a las actitudes del usuario dentro del edificio, estas son las más comunes: Hacen caso omiso de las indicaciones de guardar silencio. Algunos usuarios usan la biblioteca más para conversar que para actividades de estudio. La gran mayoría no saben acerca del uso de los libros y su trato. Su trato hacia el bibliotecario denota la ignorancia de su papel.

Relación anual de 1997 de usuarios atendidos y colecciones utilizadas.

| | | | |
|---|-------|---|-------|
| Niños atendidos | 13978 | Colección infantil utilizada | 4187 |
| Adultos atendidos | 48689 | Colección general y de consulta utilizada | 40248 |
| Credenciales expedidas para el préstamo de libros | 169 | | |
| Libros prestados a domicilio | 405 | | |

2.4 BIBLIOTECA BENITO JUAREZ.

Biblioteca número: 3534

Dirección : Interior Escuela Normal del Estado

Nicolás Zapata

Horario de servicio: Lunes a viernes 9:00 a 19:30 hrs.

Antecedentes :

Datan de 1949 con una colección que se albergó en el edificio de la Acción Católica, contando con una colección aproximada de 13,000 volúmenes. Paso posteriormente al actual edificio de la Escuela Normal del Estado, donde se incorporó a RENABIP en enero de 1985 con una remesa inicial de 2,000 volúmenes.

Local.

La biblioteca se alberga en dos secciones una para la colección general y de consulta y un área infantil, recientemente y como parte del servicio de la biblioteca se inicio el servicio de audiovisuales.

El espacio es amplio, con bastante altura, adecuada ventilación y suficiente iluminación tanto natural como artificial, no presenta problemas de humedad.

El acomodo de la sala es direccional, a estas alturas el mobiliario resulta insuficiente para la cantidad de usuarios que acuden a ella.

Se observan algunos avisos y reglamentos acerca del acomodo de la colección y reglamento de servicios.

Colección.

En 1985 cuando la biblioteca fue integrada a la RENABIP, se contaba con un acervo de 13 000 a la que se incorporo una remesa de 2 000 volúmenes más y 940 títulos aproximadamente, además un incremento en la colección de 4.5% en 8 años. Sin contar una remesa anual que recibe por parte de la Universidad Pedagógica Nacional.

A la colección se integran también periódicos y revistas. De las colecciones la más frecuentada es la general en las áreas; 000, 300, 900 esto principalmente por parte de los propios estudiantes de la Normal.

En segundo lugar queda la colección de consulta, en las áreas 300, 600, la colección menos utilizada es la infantil.

Las características que se presentan en cuanto a la colección son las siguientes:

Falta de señalamientos adecuados a la estantería, pues no son fácilmente visibles.

Desconocimiento del arreglo de la estantería.

Dificultad por parte de los usuarios para ubicarse dentro de la colección

Manejo inadecuado de las obras de consulta.

La colección sirve ante todo a los propios estudiantes de la Normal ya que usuarios externos se tienen aun en poco número.

Una dificultad que se presenta en cuanto a la colección, es que el material anterior no cuenta con proceso técnico, por lo que el material no tiene una disponibilidad total para los usuarios.

Catálogo.

Dado que la colección inicial no cuenta con ningún proceso físico, aun no se integra al acervo, por lo que el catálogo total de la colección no se encuentra actualizado, sin embargo las fichas de las colecciones recientes se encuentran en este, aunque tampoco están bien organizadas, por parte de los alumnos es poco consultado, se prefiere acudir al bibliotecario o directamente a la estantería.

Servicios al Público.

La biblioteca ofrece los servicios de:

Préstamo interno

Préstamo a domicilio

Orientación general

Servicio de materiales audiovisuales

Hasta la fecha la biblioteca no maneja las actividades de extensión y culturales, se ve limitada también por el calendario escolar, ya que en vacaciones la biblioteca cierra sus puertas.

Personal :

Se encuentran a cargo de la biblioteca 3 personas en total.

Dos de estas personas cuentan con formación magisterial y cursos de capacitación por parte de la RENABIP, para esta actividad.

El turno matutino es atendido por la encargada y un auxiliar.

El turno vespertino es atendido por una sola persona.

Para el área de audiovisuales esta asignada una persona con estudios en Biblioteconomía.

Usuarios.

La biblioteca se encuentra próxima a nueve centros escolares, entre niveles de preescolar, hasta secundarias y academias.

Sin embargo la mayor parte de los usuarios a que atiende la biblioteca, son los propios alumnos de la Normal, por lo que toma también las funciones de biblioteca escolar, de tal manera los usuarios externos se atienden en número menor.

Respecto al uso de la biblioteca por parte de los usuarios:

Acuden a la biblioteca para una consulta rápida.

En opinión de bibliotecario carecen de hábitos adecuados para usar la biblioteca adecuadamente.

Cuando acuden en grupo numeroso no guardan la compostura debida

Los maestros no apoyan como se debería, el uso de la biblioteca

En la actualidad se trata de normalizar esta situación implantando pláticas a los alumnos de nuevo ingreso y buscando una comunicación continua con los profesores.

Relación anual 1997 de usuarios atendidos y colecciones utilizadas.

Niños atendidos 1580 Colección infantil utilizada 8661

Adultos atendidos 31658 Colección general y de consulta utilizadas 28195

Credenciales expedidas para préstamo a domicilio 806

Libros prestados a domicilio 10819

2.5 BIBLIOTECA JESUS SILVA HERZOG.

Biblioteca número: 2543

Dirección : Ave. Coronel Ontañón 999

Barrio de San Miguelito

Horario de servicios: lunes a viernes 9:00 a 20:00 hrs.

Sábado 9:00 a 13:00 hrs.

Antecedentes.

En agosto de 1986, el director de la Escuela preparatoria Lic. Jesús Silva Herzog, hizo una petición de apoyo para la instalación de una biblioteca, ante la Secretaria de Educación Pública y ante la Dirección General de Bibliotecas, lo anterior debido a la necesidad existente de contar en dicho plantel, con un organismo que diera respuesta a las necesidades de información, tanto del personal docente, como del alumnado y la comunidad misma.

La inauguración tuvo lugar el día 7 de marzo de 1987.

Local.

La biblioteca ocupa el espacio de dos aulas que le fueron asignadas, una de ellas para el servicio de consulta y sala general, la otra para el área infantil, actividades administrativas, hemeroteca y recepción de materiales. Cuenta con iluminación adecuada tanto natural como artificial, se observan mapas y carteles de instrucción enviados por la RENABIP.

En lo que toca, al material este resulta ya insuficiente para los usuarios, principalmente cuando se realizan talleres o actividades de tipo extensivas, requiere de mantenimiento.

Colección.

La biblioteca comenzó con una colección de 3022 volúmenes, se calcula que anualmente ingresan a la colección 450 volúmenes más, de entre dotaciones de la RENABIP y donaciones, actualmente se calculan alrededor de 8277 volúmenes, siendo las áreas mas favorecidas; 000, 300, 500, 600 y 800..

La colección se incrementa en mayor número mediante las donaciones que hacen los alumnos, al término de cada ciclo escolar se realiza una reunión con el personal docente y se trata de conocer las áreas de la colección que necesitan reforzarse y títulos necesarios para apoyar la enseñanza en las aulas, puesto que la mayor parte de los maestros son universitarios, se sugieren títulos que son solicitados en algunas facultades, a fin de poder seguir prestando el servicio a los alumnos egresados.

Con esto se puede afirmar que las colecciones de la biblioteca abarcan desde el nivel preescolar, hasta el nivel superior, la utilización es continua.

Las cuatro áreas de colección que más demanda tienen son; 500, 600, 100 y 300.

El quinto lugar en demanda la tiene la clase 900 que es mas solicitada por usuarios del nivel primaria y secundaria.

La colección general resulta ser más utilizada que otras colecciones.

Se ha señalado que gran parte de la colección se compone de donaciones (aproximadamente 45%) que engrosan directamente la colección general, que es la que más trabaja la biblioteca, esto es una ventaja pues se tiene material que responde concretamente a las necesidades de maestros y alumnos, sin embargo al trabajar sobre este material, se descuida un tanto la otra parte de la colección, es cierto que si no responde a intereses concretos de los usuarios de la escuela, con una revisión meticulosa del material, es posible obtener provecho del material para la comunidad en general, no sin antes promoverlo entre los mismos maestros y alumnos.

En esto se relaciona otra situación, el usuario no conoce ampliamente todo lo que existe en la biblioteca, así que al acudir a ella, en la mayoría de los casos se dirige directamente al bibliotecario, quien a su vez lo remite directamente al material, sin motivarlo a investigar en otras opciones, por lo que mucho material permanece estático. Cabe aclarar que existen excepciones en cuanto a esto, pero lamentablemente son minoría.

En cuanto al ordenamiento de la colección, esta se encuentra con su correspondiente señalamiento, sin embargo resulta poco visible.

La RENABIP, envía carteles de orientación, acerca de la colección que resultan llamativos pero que no siempre captan la atención del usuario y es necesario hacérselos notar. En lo que se refiere a otras colecciones, como la de consulta, existe ya un cierto conocimiento en cuanto a su uso, no obstante siguen presentándose deficiencias en cuanto al uso de índices, referencias y tablas, otra característica es que el usuario no relaciona su tema con el contenido y formato de la colección.

En los usuarios que acuden frecuentemente a investigar esto disminuye en gran medida.

En la colección infantil, la mayor parte de los niños, lo buscan más por recreación, que por obtener alguna información, a pesar de esto los niños en los últimos niveles de instrucción primaria comienzan a tener otro interés que es necesario canalizar a través de los distintos servicios de la biblioteca.

Catálogo.

Debido al atraso que se tiene en el proceso físico de los nuevos materiales, el catálogo no se encuentra actualizado no depurado, lo que dificulta su utilización, de tal modo no es funcional como herramienta de consulta. El catálogo se encuentra no obstante, a la vista y algunos usuarios, pocas excepciones, lo consultan, como se dijo anteriormente por lo regular prefieren consultar al bibliotecario, observándose lo siguiente: El bibliotecario les guía directamente al material sin instarles a utilizar el catálogo, acostumbrando al usuario a esa actitud, sin tener en cuenta otras alternativas.

En el segundo caso, el usuario consulta directamente la estantería, los más avezados, tienen éxito en su búsqueda, en cuanto a otros con menos conocimientos tropiezan con lo siguiente:

* Desconocimiento concreto del área que necesitan para apoyo de su trabajo.

* En ocasiones después de un lapso de tiempo no localizan lo que les interesa, algunos optan por retirarse y otros consultan al bibliotecario.

* Se presentan dificultades para el manejo de ciertos materiales.

Es común observar que los usuarios de la comunidad, tienen más dificultad para usar el catálogo que los mismos estudiantes.

Servicios.

La biblioteca cuenta con los siguientes:

Préstamo en sala

Préstamo externo

Servicio de consulta

Actividades de fomento al hábito de la lectura

Actividades de promoción.

La biblioteca promueve sus servicios a la comunidad mediante visitas a centros escolares, realización de talleres de corte, manualidades, educación para adultos, conferencias y exposiciones.

Las actividades de fomento al hábito de la lectura, se realizan anualmente y participan niños y jóvenes.

La biblioteca para sus Servicios se rige por la Ley General de Bibliotecas públicas, sin embargo se ve también afectada por las políticas de la Escuela donde se ubica.

Usuarios.

La biblioteca se encuentra ubicada en una zona con alta densidad estudiantil (4 primarias, 3 secundarias, 1 escuela técnica) aparte del plantel donde se ubica.

De esta manera la mayor parte de los usuarios son estudiantes, con la siguiente relación:

- 70% estudiantes de nivel preparatoria y nivel secundaria

- 20% estudiantes nivel primaria

El porcentaje restante se divide entre estudiantes de nivel superior, amas de casa y trabajadores entre otros.

A los estudiantes de la propia Institución (secundaria y preparatoria) se les proporciona una breve introducción a la biblioteca, a estudiantes de otros centros solo se les hace la invitación a acudir.

Debido al estrecho contacto con el centro escolar, es oportuno señalar que aun los maestros deben conocer más ampliamente el trabajo de la biblioteca y cooperar con el bibliotecario, para que el alumno pueda aprovechar los servicios de la biblioteca; incluso sería muy conveniente para los maestros tomar un curso de introducción a la biblioteca y sacar mayor beneficio.

Relación anual 1997 de usuarios atendidos y colecciones utilizadas. (Datos aproximados)

| | | | |
|---|-------|---|-------|
| Niños atendidos | 3200 | Colección infantil utilizada | 5680 |
| Usuarios atendidos | 25372 | Colección general y de consulta utilizada | 10327 |
| Credenciales expedidas para el préstamo a domicilio | 347 | | |
| Libros prestados a domicilio | 748 | | |

El servicio de préstamo a domicilio que se desarrolla en la sede del Centro de Documentación y Biblioteca y también en la sede de la Biblioteca de la Universidad de la Amazonia, se ha desarrollado en los últimos años con la ayuda de la Comisión Interamericana "Amor a la Lectura", de la Organización de Estados Americanos, de modo tal que se ha logrado un mayor número de préstamos a domicilio, de modo tal que se ha logrado un mayor número de préstamos a domicilio, de modo tal que se ha logrado un mayor número de préstamos a domicilio.

Objetivo
El objetivo de este estudio es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios que ofrecen a través de la biblioteca de la Universidad de la Amazonia, para así poder mejorarlos y así poder mejorarlos y así poder mejorarlos.

Se realizó una encuesta a los usuarios de la biblioteca de la Universidad de la Amazonia, con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios que ofrecen a través de la biblioteca de la Universidad de la Amazonia, para así poder mejorarlos y así poder mejorarlos.

Objeto
El objeto de este estudio es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios que ofrecen a través de la biblioteca de la Universidad de la Amazonia, para así poder mejorarlos y así poder mejorarlos.

Metodología
Se utilizó una encuesta a los usuarios de la biblioteca de la Universidad de la Amazonia, con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios que ofrecen a través de la biblioteca de la Universidad de la Amazonia, para así poder mejorarlos y así poder mejorarlos.

Resultados
Los resultados de esta encuesta muestran que el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios que ofrecen a través de la biblioteca de la Universidad de la Amazonia, es alto.

Conclusiones
La biblioteca de la Universidad de la Amazonia ofrece un buen nivel de satisfacción a los usuarios con los servicios que ofrecen a través de la biblioteca de la Universidad de la Amazonia, para así poder mejorarlos y así poder mejorarlos.

2.6 BIBLIOTECA SIXTO GARCIA PACHECO

Biblioteca número: 2459

DIRECCIÓN: Agustín Melgar y Vallejo

Barrio de San Miguelito

Horario de servicio: lunes a viernes 9:00 a 14:00

Sábado 9:00 a 13:00

Antecedentes.

La biblioteca tuvo su origen en una colección de libros que se albergaba en la casa del maestro jubilado, perteneciente al ISSSTE y ubicada en la calle de Ontañón, frente al cuartel militar, la colección tenía un uso mínimo por las personas de ese lugar, por lo que el director de la Escuela Preparatoria "Jesús Alderete", vio la conveniencia de trasladar la colección a la escuela en donde podría tener un mejor uso. La colección constaba de 400 volúmenes aproximadamente, de este traslado se encargó la Secretaria de Educación Pública así, como de su incorporación a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

En marzo de 1988 quedó inaugurada como biblioteca pública.

Local.

La biblioteca se alberga en una superficie de aproximadamente 42 mts. Espacio reducido para las actividades que se llevan a cabo y para el acomodo del material, el cual ya resulta insuficiente para dar un servicio adecuado a los usuarios.

Colección.

Su cuenta con una colección aproximada de 3100 volúmenes, distribuidos en las cuatro colecciones básicas que maneja la RENABIP, 811 de estos corresponden a la colección original.

Del uso de la colección puede decirse que el bibliotecario proporciona al usuario el material directamente, por lo que el usuario no está acostumbrado a consultar por el mismo, esto se aplica tanto al material de consulta, como al general; una particularidad que debe indicarse, es en cuanto al archivo vertical el cual está formado por volúmenes de la colección.

Catálogo.

El catálogo no está depurado, ni actualizado, algunas obras que se encuentran en el catálogo, no se encuentran en los estantes, además de que el material en ocasiones está mal acomodado. Aparte de esto el catálogo es mínimamente utilizado, por su poca funcionalidad.

Servicios al público:

Se cuenta con los siguientes:

Préstamo interno

Préstamo externo

Actividades culturales y de extensión

Actividades de fomento al hábito de la lectura.

Debido al número de personas que atienden la biblioteca (2) no se lleva a cabo una promoción de manera constante. Las actividades de fomento al hábito de la lectura se ofrecen principalmente a niños. Los cursos que se realizan como el de panadería entre otros, atraen principalmente a amas de casa.

Personal.

Cuenta con dos personas para el servicio, una por turno, cuentan con formación magisterial y cursos de capacitación en el área de bibliotecas.

Usuarios.

La biblioteca se contempla con funciones de escolar al atender primordialmente a los usuarios en niveles secundaria y preparatoria, a pesar de esto no se cuenta con un programa dedicado a orientar e instruir a estos, en el uso de la biblioteca. Los usuarios en nivel primaria se tienen en menor número así como también amas de casa.

Relación anual 1997 de usuarios atendidos y colecciones utilizadas.

| | | | |
|---|------|---|-----|
| Niños atendidos | 1757 | Colección infantil utilizada | 424 |
| Adultos atendidos | 6522 | Colección general y de consulta utilizada | 794 |
| Credenciales expedidas para el préstamo a domicilio | 70 | | |
| Libros prestados a domicilio | 282 | | |

2.7 BIBLIOTECA SOR JUANA INES DE LA CRUZ

Biblioteca número: 4855

Dirección : Ave. Adolfo López Mateos 116-A

Fracción Saucito

Teléfono : 23-03-60

Horario de servicio: Lunes a viernes 8:30 a 20:00

Sábado 9:00 a 14:00 hrs.

Antecedentes.

Tomando como punto de partida un estudio realizado por el Municipio en cuanto a servicios educativos y culturales en la dicha fracción, se contemplo la conveniencia de instalar una biblioteca que complementara las actividades y función de los centros escolares existentes, así como proveer a la comunidad de un espacio de cultura y educación accesible a todos.

El 12 de junio de 1990, fue inaugurada oficialmente la biblioteca.

Local.

Quedo instalada en el edificio que ocupara anteriormente el Centro de Salud, con algunas inconveniencias; poca altura, mala distribución de la ventilación y resonancia en el edificio, lo que ocasiona en conjunto, principalmente en temporadas calurosas, un ambiente caluroso y denso y una rápida propagación del ruido.

En lo que corresponde al mobiliario, el número resulta ya insuficiente y además requiere de mantenimiento

El local presenta algunas divisiones, una oficina para asuntos administrativos, un salón para actividades culturales y de extensión, una sala para los Servicios general y de consulta y un espacio dedicado al área infantil en donde se destaca el decorado.

Colección.

Número total de volúmenes: 4986 volúmenes

Areas de la colección con mayor incremento: 300, 500, 800 y 900

Porcentaje anual de incremento de la colección: 7%

Areas con mas demanda por parte de los usuarios: 500, 600, 700 y 300

Uso del material por colección:

1. Colección general
2. Colección de consulta
3. Colección infantil

La colección se encuentra con sus respectivos señalamientos en la estantería.

Catálogo.

No es muy frecuentado por los usuarios, sin embargo se trata de darles esa opción de búsqueda, la que es necesaria reforzar con la orientación personal y un cartel de instrucción estratégicamente ubicado.

Por lo general se consulta al bibliotecario en primera instancia y la estantería directamente.

Servicios.

Cuenta con los siguientes:

Préstamo a domicilio

Préstamo en sala

Actividades culturales y de extensión

Actividades de fomento al hábito de la lectura.

En las actividades de fomento al hábito de la lectura se recurre a círculos de lectura, hora del cuento y talleres de verano, con esto se abarca principalmente a niños y jóvenes.

Los adultos son atendidos mediante actividades como manualidades, corte y confección, entre otros.

Personal.

Se cuenta con cuatro personas para el servicio, todas con capacitación en el área de bibliotecas.

Las actividades que realizan son las siguientes; atención al usuario, promoción de actividades y servicios de la biblioteca, realización de actividades.

Usuarios.

El nivel de usuarios que sobresale es el de preparatoria, en segundo lugar secundaria y el restante amas de casa, niños, trabajadores y nivel superior.

La biblioteca atiende también a usuarios de comunidades cercanas como Maravillas, Mexquitic, etc.

La atención al usuario se advierte aun a manera general

Relación anual de usuarios atendidos y colección utilizada.

| | | | |
|---|-------|---|-------|
| Niños atendidos | 8724 | Colección infantil utilizada | 11756 |
| Adultos atendidos | 12805 | Colección general y de consulta utilizada | 22182 |
| Credenciales expedidas para el préstamo a domicilio | 141 | | |
| Libros prestados a domicilio | 1824 | | |

3.1 Definición y objetivos.

Usualmente las bibliotecas proporcionan una breve introducción a las herramientas básicas y en la localización de materiales, pero generalmente no pretenden una instrucción o una orientación permanente, por lo tanto a pesar de su libre acceso los usuarios desconocen la información disponible y por ello no es adecuadamente utilizada, resulta entonces importante el conocimiento de la disponibilidad, así como de los servicios.

La biblioteca pública tiene el compromiso de instruir y asesorar a sus usuarios, tal vez esto, no pueda ir más allá de la información impresa y gráfica y de la orientación personal en los distintos servicios,⁴ pero resulta indispensable que al menos sea esto lo que se proporcione al usuario.

En la biblioteca pública como en otras instituciones, siempre existe una dualidad de tipo de personas que provoca su funcionamiento,⁵ las que atienden o dan un determinado servicio y las que asisten al edificio en cuestión para que se les preste la atención y obtener tras de lo que andan en busca, es de las primeras personas que depende gran parte que el servicio que se preste sea óptimo y deje satisfechos a los usuarios.

Es el bibliotecario quien se ha de encargar de orientar e instruir al usuario para que aproveche y saque la máxima utilidad de la biblioteca y de formar al usuario.

Que es lo que abarca la formación, *la formación es un conjunto de actividades pedagógicas, encaminadas a fomentar un hábito de uso, comprende la orientación que provee información general acerca de un servicio y la instrucción que es el adiestramiento en el uso de un recurso específico*

La UNESCO proporciona una definición directamente relacionada con los servicios de información. *Define la educación y la formación del usuario en una forma genérica que incluye todo proyecto o programa destinado a orientar e instruir a los usuarios actuales y potenciales individual o colectivamente.*

Lo anterior con el propósito de capacitar al usuario para que pueda precisar, analizar y evaluar la información a su disposición, propiciando un criterio más amplio en lo concerniente a los que es de su interés. Aspecto que implica la formación de un usuario autónomo respecto a la selección de materiales e información de la biblioteca

Cada usuario tiene necesidades particulares de información, respecto a esto, se hace hincapié en que *la biblioteca pública tiene algo que ofrecer a todas las personas*, por esto resulta importante que al acudir a la biblioteca, el usuario tenga conocimiento de lo que puede encontrar en ella, esto requiere de una orientación y asesoría constantes por parte del personal de la biblioteca hacia el usuario, a fin de que conozca lo que específicamente responda a sus intereses, asistirlo en la localización, selección y obtención del material, así como en el correcto uso del catálogo, es indispensable una orientación en sus lecturas, tanto desde un punto de vista individual como en su caso grupal, dependiendo esto de la formación y edad de los lectores, los intereses de un niño en edad escolar básica, los de un joven que cursa un nivel medio, asimismo hay usuarios que requieren datos generales sobre determinado tema y quienes requieren información más extensa. Es esencial que el usuario pueda distinguir los diferentes tipos de materiales que existen en la biblioteca, así como tener presentes las características de cada servicio que ofrece.

La forma en que el usuario expresa su necesidad de información es un punto importante para el bibliotecario para dar una asesoría eficaz, en ocasiones el usuario no expresa con claridad lo que necesita y por lo tanto sus requerimientos son imprecisos, dificultando un tanto la opción de respuesta, esto sucede por lo común con usuarios que tienen poca o nula familiaridad con los materiales de la biblioteca. En este caso impera la preparación de bibliotecario (conocimiento de la colección, cultura general, capacidad de diálogo, etc.) para ayudar al usuario a delimitar su búsqueda y obtener una entrevista exitosa.

El usuario tiene un motivo para acudir a la biblioteca, una necesidad por cubrir, y como todo servicio para que este realmente satisfaga, es necesario utilizarlo correctamente, entre los usuarios hay quien la utiliza aceptablemente y quien logra un uso más eficaz, pero aun los usuarios aventajados requieren asesoría y orientación de manera formal y continua.

Existen usuarios que parecen perderse en la biblioteca, el catálogo, el arreglo de la colección, los diferentes servicios, sumado el escaso conocimiento que tienen de estos elementos, acaba por abrumarlos y sienten frustrada su búsqueda, en esta situación resulta determinante la intervención del bibliotecario, para el futuro desenvolvimiento de estos usuarios dentro de la biblioteca.

Se pueden mencionar otros ejemplos que los bibliotecarios ya conocen y que abarcarían buen espacio en este escrito, más lo citado resulta adecuado para resaltar algunos puntos:

1. La conveniencia para el usuario de un conocimiento previo acerca de todo lo relacionado con la biblioteca pública, con una conveniente delimitación de los usuarios reales y potenciales y las características que tendrán las diferentes estrategias de promoción
2. Las cuestiones que resultan importantes en el usuario con relación a sus necesidades:
 - a. La identificación del material que necesita.
 - b. La evaluación de este material de acuerdo a sus necesidades.
 - c. La forma adecuada de hacer uso de este material
3. Las expectativas que el usuario tiene acerca de la biblioteca.
4. La necesidad evidente de la formación de usuarios formalmente establecida como un servicio más en la biblioteca.

Ante esto es válido asegurar que *la formación debe empezar aun antes de que el usuario acuda a la biblioteca.*

Algunos autores⁶ mencionan la importancia de este conocimiento previo; el bibliotecario debe empezar su labor fuera de la Institución, esto por medio de folletos, guías, listas de adquisiciones, visitas a centros escolares y otros más, los cuales pueden llevar muy lejos la noticia de la biblioteca, lo que se puede obtener de ella y como se puede alcanzar, esto atañe de una manera especial a una biblioteca encargada de coordinar un sistema bibliotecario, pero en el ámbito de cada biblioteca abarcar lo más posible de su comunidad; entendiéndose esta como el área que le toca atender inmediatamente.

La biblioteca pública tiene entre uno de sus propósitos estimular el uso e interpretación de los materiales a través de la publicidad, exhibiciones, listas de lectura, etc.

De esta manera se cumple el *objetivo principal de la formación de usuarios, que es capacitar al usuario, para lograr el máximo de utilización de las fuentes bibliográficas y servicios de la biblioteca, que le permitan manejar la información en forma efectiva; iniciando la formación aun antes de que el usuario acuda a la biblioteca.*

Al llegar a la biblioteca,⁷ el usuario debe encontrarse con un rotulo suficientemente atractivo, con un vestíbulo en el que se encuentre la información completa sobre la biblioteca y un sistema de señales interiores que complete y concrete la información general. La biblioteca debe ofrecer al usuario información necesaria para llegar al material que desea, servicios, horario, derechos y obligaciones, actividades, normas, uso de instrumentos bibliográficos, responsabilidades de la biblioteca y los usuarios.

Dentro de todo esto la asistencia personal al usuario es muy importante, ya que el bibliotecario puede prevenir frustraciones.

El bibliotecario no debe limitar su trabajo a un escritorio a donde debe acudir el usuario, es necesario acudir al usuario cuando se detecta que puede tener algún problema y ayudarlo.

Por lo común los cuatro tipos principales de problemas⁸ que tiene el usuario son:

- a. Necesidad de asesoría al elegir al material adecuado.
- b. Necesidad de información sobre el manejo de los materiales.
- c. Necesidad de una guía acerca de la biblioteca.
- d. Requerimientos de información sobre un tema en particular.

Problemas que el bibliotecario puede resolver, aparte de reflexionar en otras actitudes del usuario y propias, considerando algunas tareas a realizar a favor del usuario:

- Sensibilizarse a las necesidades individuales e indagar sin temor acerca de lo que necesitan diferentes tipos de personas.
- Tener presente que gran parte de los usuarios prefieren una orientación de la biblioteca a indagar por ellos mismos.
- Las formas escritas complementan la apreciación que algunas personas tienen de la biblioteca.
 - Para quienes prefieren explorar la biblioteca por ellos mismos es necesario proveerles de un directorio de servicios y un sistema de señalamientos adecuado.
 - Informar a los usuarios sobre el préstamo interbibliotecario.
 - Prestar atención y servicio especializado (fotocopiado, etc.)
 - Proveer de avisos a los lectores sobre necesidades específicas (listas de títulos acerca de computación, ecología, INTERNET, SIDA, etc.)
 - Ofrecer compilaciones de libros que pueden ser de interés general.

Estas acciones entre otras, además de ejercitar al bibliotecario, le permiten desarrollar y aplicar las relaciones humanas.

De igual forma la acción de acogida y orientación del usuario puede implicar compromisos mayores.

Todo trabajo de comunicación, todo servicio directo al público, requiere de una mediación hecha en forma profesional⁹ *Solo el bibliotecario con el convencimiento de que ninguna biblioteca termina en sí misma, y con la especialización que le confieren la formación y la experiencia juntas, es capaz de conseguir que ningún usuario salga de la biblioteca, sin haber resuelto de alguna manera su problema informativo. El bibliotecario es capaz en última instancia de conseguir que el usuario se sienta de verdad en una biblioteca.*

Al considerar su papel de mediador entre la información y el usuario es necesario tener presentes ciertas actitudes que repercuten en la relación usuario-bibliotecario:

1. El usuario considera en la mayor parte de los casos al bibliotecario como a una persona con grandes conocimientos y se confía a este para resolver sus dudas, sin embargo el bibliotecario debe evitar muestras de superioridad intelectual e inspirar confianza al usuario para que se exprese libremente.
2. Bajo ninguna circunstancia es recomendable cualquier demostración de prisa al tratar con el usuario, aun en casos de personas obstinadas o indecisas. a fin de restarle a este su auto importancia; con todo tacto el bibliotecario tratará de resolver esta situación y apoyarse con el personal y con el material que ha diseñado para la orientación e instrucción del usuario.
3. En ciertas circunstancias y por las características mismas de la comunidad, el bibliotecario llega a obtener una comunicación mucho más directa con los usuarios, para efectos de trabajo es conveniente mantener estas relaciones dentro del aspecto laboral sin dejar de lado por supuesto, la calidez humana y la cortesía.
4. El bibliotecario ha de estar siempre consciente de su lenguaje verbal y no verbal, ya que sus palabras y actitudes causarán una impresión al usuario, de ahí, la conveniencia de cuidar estos aspectos.

El bibliotecario a través de su experiencia en el servicio, obtiene el dominio de estas situaciones que afectan positiva o negativamente la relación con el usuario.

Debe tener en cuenta también como afecta su preparación y capacitación dentro del área, para su desenvolvimiento actual y futuro, dentro de la biblioteca; como ejemplo se tiene la importancia que

representa el conocimiento de la colección, pues no resulta válido, enviar al usuario a consultar el catálogo, por que el personal a cargo desconoce si se encuentra o no el material, y por que en el peor de los casos ni levemente se asesora en su uso al usuario.

Cuanto más preparado se encuentre el personal que brinda el servicio al público, tendrá oportunidad de desenvolverse con mayor efectividad entre el acervo y el usuario.

Con referencia este punto, lo ideal es aprovechar todo contacto con el usuario para instruirle y motivarle en sus futuras búsquedas.

No basta lo bien intencionado y lo simpático en el personal, es imprescindible el conocimiento, la preparación, no se puede instruir, si no se está instruido; cabe recordar que la formación de usuarios a más de representar para el bibliotecario la instrucción y la asesoría, conlleva además la satisfacción del usuario y la satisfacción de una labor bien realizada, esto concluye en que es el bibliotecario, quien antes que nadie debe mostrar una motivación manifiesta y una nueva actitud hacia su tarea, hacia la biblioteca y por consiguiente hacia el usuario.

Con esto podría disminuir en gran nivel, la idea de que las actividades de la biblioteca se adaptan la mayor parte de las veces en función de la conveniencia del bibliotecario, antes que en función de las necesidades del usuario.

Otras actitudes del bibliotecario con relación al usuario son:

- a. El usuario aunque acude a la biblioteca frecuentemente ignora su propósito.
El bibliotecario debe introducir al usuario en este conocimiento, despertando a la vez interés por seguir adentrándose en lo que involucra.
- b. Una gran parte de los usuarios desconoce la tarea educativa y cultural de la biblioteca.
- c. La mayor parte de los usuarios prefiere una breve introducción de la biblioteca a indagar por ellos mismos.
- d. Su actitud dentro de la biblioteca demuestra que conocen muy poco acerca de sus obligaciones y derechos acerca de esta.

Acerca del papel educativo de la biblioteca, no se pretende adjudicar a esta un desempeño de docencia, pues en la biblioteca, el bibliotecario informa, suministra elementos de apoyo para el estudio, la recreación y la información del educando. *El bibliotecario enseña a los usuarios a desenvolverse en la biblioteca*, a manejar elementos bibliográficos o a encarar un estudio o investigación, lo cual no lo convierte en un docente, pues esta forma de enseñanza esta legítimamente incorporada a su tarea cotidiana.

Cuando una biblioteca pública tiene necesidad de apoyar directamente la educación, resulta verdaderamente interesante abarcar las actividades de orientación e instrucción de los estudiantes.

En la mayor parte de los centros escolares, sea de cualquier nivel, la enseñanza se realiza sin el auxilio de las bibliotecas y cuando existen en alguno de estos centros, no desempeñan la función específica que les compete.¹⁰

Esta situación unida al alto costo de los libros, determina una enseñanza de tipo verbalista en la que el alumno se limita a los apuntes tomados en clase, o en el mejor de los casos acude al libro de texto. Esto provoca falta de espíritu de investigación en los alumnos e ignorancia de los recursos que la biblioteca ofrece.

Cuando se llegan a concluir los estudios a nivel medio, los alumnos carecen de una formación adecuada que les permita utilizar la biblioteca con provecho, no solo en cuanto a contenido de fondo de la colección, sino también en lo que se refiere a su propio desenvolvimiento dentro de la

biblioteca en el manejo de los instrumentos básicos, tales como son los catálogos y obras de consulta.

Cuando la biblioteca pública tienen también que tomar el papel de escolar, es oportuno que atienda a las siguientes funciones para que su labor merezca y se vea retribuida su labor de apoyo.

- 1) Promover y orientar los trabajos de investigación en cada una de las materias. En este punto, el bibliotecario necesita estar en contacto permanente con los profesores, no solo para recibir sus sugerencias en cuanto a la actualización del material, sino también para realizar la coordinación racional de la investigación.
- 2) Proveer al alumno de lecturas complementarias en aquellas materias que lo permitan (literatura, psicología, biología, etc.)

Esto tiene por objeto no solamente ampliar los conocimientos, sino además, orientarlos en ese período tan difícil que es la adolescencia.

En la biblioteca no solo se trata de acudir a ella como un recurso informativo cuando se necesitan determinados datos, también debe ser fuente de información más amplia.

Esto constituye un motivo para considerar seriamente el llevar a cabo actividades dirigidas a orientar e instruir al alumno-estudiante, con la consideración de que no se le proporcionan herramientas de conocimiento para uso temporal, sino que estas le apoyaran a lo largo de toda su formación.

Para implantar estas actividades es beneficioso reflexionar en el grado de influencia que tiene la biblioteca en el aspecto educativo y que es condicionada por varios factores entre los cuales se pueden citar principalmente:

- * Las tácticas que la biblioteca tiene para relacionarse con los diferentes tipos de estudiantes.
- * Efectos del nivel de servicio de la biblioteca sobre el programa académico.
- * Rol del maestro como factor de uso o no uso de la biblioteca.
- * Conocimiento del maestro en la utilización de herramientas bibliotecarias.

Aunque esto solo contribuye indirectamente a la comprensión de la dinámica de formación de usuarios, proporcionan una idea de la influencia de la biblioteca sobre los procesos educativos y la dirección efectiva de la instrucción bibliotecaria.

La relación entre el uso de la biblioteca y el nivel y clase académica identifican una conexión casual (con algunas excepciones), esta misma relación puede ayudar a identificar los objetivos generales de la instrucción.

- * Crear amor por los libros y la lectura.
- * Integrar la biblioteca en el programa escolar, así el trabajo en el salón de clases se verá enriquecido e incrementado vitalmente.
- * Equipar al estudiante en su formación, de atributo de buen ciudadano a través del uso de las bibliotecas.
- * Desarrollar responsabilidad y buenos hábitos de trabajo.

Acerca de los objetivos, estos dependen de un programa de instrucción, que al formularse pretenda; la motivación por ser un buen ciudadano, el respeto por las reglas de la biblioteca y el propio cuidado de los materiales bibliográficos.

Además debe propiciar la explicación y entendimiento en la manera de localizar los materiales y asegurar la independencia en la investigación, incrementar el análisis de entre la gran variedad de títulos y materiales de la biblioteca y estimular la creatividad de cada estudiante.

A su vez la instrucción ofrece:

- * Los estudiantes pueden ser educados de tal forma que pueden resolver sus problemas intelectuales por ellos mismos, sin depender mucho de sus maestros.
- * Esto resulta eficiente bajo los amplios recursos de apoyo en las bibliotecas.
- * Fuera de esta instrucción no pueden llegar a estos recursos.
- * El acercamiento a la biblioteca puede continuar independientemente después de que la educación ha concluido, en este tiempo las herramientas de la biblioteca son aun más importantes.

En adición a este largo rango de argumentos se añaden otros más:

- * El estudiante al aumentar su nivel académico puede continuar por el mismo el uso de la biblioteca.
- * Obtiene información en cuanto a técnicas que son vitales para muchas ocupaciones en particular científicas y tecnológicas.
- * Por su acceso la biblioteca puede ser más utilizada.

Además de todo esto, la biblioteca resulta ser un valioso laboratorio para desarrollar el hábito de la escritura. A través de la escuela cada estudiante desarrolla un trabajo creativo, comunica sus ideas por escrito, de manera que otros puedan entender, así, es oportuno señalar lo que la biblioteca aporta a este respecto:

- La biblioteca puede proveer de ideas al estudiante al examinar libros, catálogos, guías, archivos verticales, etc.
- La biblioteca puede estimular la escritura crítica y analítica.
- La biblioteca puede proveer un laboratorio y herramientas para la investigación escrita (desarrollar trabajos bibliográficos, con conocimiento de los elementos que pueden auxiliarle)

Es así como se hace posible, seguir enumerando más beneficios con los que la biblioteca pública puede contribuir a la educación en las aulas, y que irán surgiendo a medida que su uso sea constante y se vea integrada al proceso educativo.

Las acciones a emprender para la formación de los estudiantes, pueden seguir las siguientes recomendaciones:

- A. El bibliotecario debe mostrar entusiasmo en su tarea
- B. El plan o programa a desarrollar debe derivarse de necesidades auténticas.
- C. El bibliotecario debe apoyar toda instrucción formal.
- D. Debe cuidar los objetivos propios, que pueden crear o estimular intereses.
- E. Adaptar el uso terminológico en el vocabulario, al propio de los educandos.
- F. Dar un énfasis principal a la biblioteca en la escuela elemental y al uso de los libros.
- G. En la relación alumno-bibliotecario, se produce una comunicación positiva que permite al primero ampliar sus horizontes cuando encuentra en el bibliotecario receptividad y comprensión.

3.2 *Programas de formación.*

En un programa de formación se comprenden dos aspectos, la orientación y la instrucción; en la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, el aspecto a manejar es el de orientación, que se pretende complementar con otras acciones para obtener un benéfico resultado. De aquí la motivación principalmente por la lectura, como comienzo para toda actividad intelectual.

La orientación es identificada como un programa de formación general limitado cuyos objetivos son:

- Introducir a los usuarios en:
- a. Instalaciones
 - b. Organización administrativa
 - c. Servicios
 - d. Reglamento de servicios
 - e. Organización del acervo.

La instrucción es interpretada como un programa más comprensivo en cuanto a los elementos de la biblioteca, ofrecido a través de varios medios. Tiene como objetivos:

- Adiestrar en el uso de fuentes manuales tales como:
- Catálogos
 - Obras de consulta
 - Material cartográfico (sí este existe en la biblioteca)

El procedimiento usual para ofrecer estos programas incluye; visitas guiadas, cursos, talleres y asesoría personal de los miembros de la biblioteca, ya sea por un período concentrado o un período considerable de tiempo.

Otros medios consisten en el uso de material impreso-gráfico y audiovisual.

La elección y utilización del material depende de las condiciones de la biblioteca en particular y a las facilidades de que disponga para hacer uso del material.

Al revisar los medios anteriores debe tenerse en cuenta que un gran número de las bibliotecas a que hace referencia este trabajo, no posee muchas facilidades para hacer uso del material audiovisual, el cual resulta costoso de adquirir, debido a los limitados presupuestos que se les asignan.

En las bibliotecas integradas a la RENABIP, el material más utilizado es el impreso - gráfico, debido entre otros motivos a su accesibilidad y relativamente bajo costo y consiste principalmente en carteles y folletos con información de servicios, arreglo de la estantería, y manejo del catálogo.

Pero a pesar de este material, se hace necesario, disponer de otra línea más completa y adaptable a las características individuales de cada biblioteca.

A continuación se hace referencia a algunos métodos. Que se utilizan en la formación de usuarios, mostrando las ventajas y desventajas de cada uno de ellos.

| METODO | VENTAJAS | DESVENTAJAS |
|-----------------------------|---|---|
| clase | Introducción general | Rol pasivo estudiante |
| | Apoyo mat. audiovisual | No es posible repetición |
| | Medio introductorio | Requiere aptitudes para la enseñar |
| | | No posible captar una atención Total |
| | Aplicable a grupos grandes | |
| Seminarios | Atmósfera menos formal | No es posible repetición |
| | Interacción personal | Requiere aptitudes para la enseñanza |
| | Disponibilidad de mas tiempo | |
| | Diseñado de acuerdo a | |
| | Necesidades del usuario | |
| Visita guiada | Interacción personal | No siempre requerida |
| Material audiovisual | Flexible | Impersonal |
| | Gran disponibilidad | Rol pasivo del estudiante |
| | Fácil de actualizar en cuanto a su su contenido | Puede no ser utilizado |
| | Rapidez controlada | Dificultad de actualización en cuanto al equipo |
| | Permite repetición | Mantenimiento caro y especializado |
| | Puede ser controlado por el estudia | |
| | Transmite calor y movimiento | |
| | Ofrece variantes | |

Lo anterior da una idea general de algunos procedimientos, pero en todos, la preparación y el dinamismo que le imprima quien lo expone, condiciona mucho los resultados finales.

El procedimiento a utilizar, debe responder a necesidades concretas y a la factibilidad para ser utilizado.

Otros factores que influyen en esta elección, condicionándola o limitándola son:

- Los recursos económicos con los que se cuenta.
- Los recursos humanos (preparación, número)
- Grado de cooperación.
- Facilidades para llevar a cabo el programa.

Aparte de estos factores es también conveniente, meditar en otras cuestiones que serán punto de partida para emprender cualquier programa o actividad.

En una biblioteca pública el desarrollo y mantenimiento sucesivo de un programa de formación de usuarios incluye:

- La planeación
- La identificación de grupos a los que sirve
- El establecimiento de prioridades, y
- La determinación de las necesidades de información de estos grupos.

La clientela de la biblioteca pública es heterogénea con un problema de diferentes magnitudes, aun cuando se identifica el común de los grupos.

En la instrucción y orientación, el número de usuarios que responda no puede ser predicho o controlado, más sin embargo aquellos a quienes alcance el programa, usualmente tienen una amplia variedad de intereses y representan un amplio rango de edades y niveles de educación.

Obviamente como se menciono antes, el programa no llega a todos los miembros de la comunidad, los datos de un analisis de comunidad son variables y pueden ser usados a medida que la biblioteca establezca las prioridades concernientes a la comunidad, esta experiencia en conjunto con los usuarios y su conocimiento de las organizaciones comunitarias ayudan a determinar que grupos pueden ser efectivamente servidos.

Otro procedimiento para establecer una pequeña planeación es compilar una lista de grupos potenciales de usuarios que pueden servirse del programa, se puede tomar en cuenta a personas o grupos que representan segmentos de la comunidad.

También resulta útil realizar una encuesta con el personal de la biblioteca y tomar en cuenta las recomendaciones en asuntos que pueden ser interesantes o que ellos han detectado como importantes en relación con los usuarios.

En general las prioridades para considerar el programa son:

- a. Conocer los intereses de la mayoría de los usuarios.
- b. Conocer las necesidades básicas o fundamentales.
- c. Tener presentes las necesidades en áreas específicas que apoyen o afecten la formación de los usuarios.
- d. Establecer requerimientos para herramientas de apoyo.
- e. Conocer las necesidades expresadas por grupos, mediante documentos o a través de un proceso de evaluación.
- f. Conocer las necesidades relacionadas con los intereses de más influencia entre los usuarios.

g. Conocer las áreas que necesitan reforzarse entre el personal de la Biblioteca.

Lo anterior pretende a su vez la obtención de objetivos cognoscitivos y afectivos.

Cognoscitivos: La obtención de destrezas informativas o intelectuales.

- Básicos

Conocimiento o comprensión de hechos y conceptos.

Ejemplo: conocer el propósito de usar el catálogo al público

- Intermedios

Aplicación de hechos o conceptos a nuevas situaciones.

Ejemplo: Ubicar un tema dentro de la colección de Consulta

- Avanzados

Análisis de situaciones, síntesis de nuevos modelos, evaluación de hechos e ideas.

Ejemplo: En un trabajo de investigación, seleccionar la información pertinente en materiales de tipo general o de Consulta.

Afectivos: Desarrollan inspiraciones o actitudes.

- Básicos

Conocer una situación determinada

Ejemplo: Mencionar los beneficios de usar el catálogo al público

- Intermedios

Aceptación de un aspecto o situación determinadas.

Ejemplo: Mencionar las clases de que consta el Sistema de Clasificación del acervo y lo correspondiente a cada clase

- Avanzados

Análisis y establecimiento de un sistema de valores personal, con respecto a una situación.

Ejemplo: Evaluar conforme lo obtenido la información del material Consultado.

En lo que se refiere a la RENABIP, esta ha hecho una serie de recomendaciones para llevar a cabo la planeación de programas para las actividades que desarrolla y que resulta útil señalar:

1. *¿Porque va a emprender tal o cuál acción ?*

Al planear la formación de usuarios se ha de tomar en cuenta que el programa responde a la necesidad de que la biblioteca pública pueda ser hábil y provechosamente utilizada por parte de los usuarios a los que sirve.

2. *¿Qué acciones se van a llevar a cabo?*

Consiste en una revisión para seleccionar las actividades más convenientes para llevar a cabo el programa, respondiendo a objetivos concretos.

3. *¿A quien se dirige la acción ?*

Asociar cada actividad con los grupos ya detectados, niños, jóvenes, adultos.

4. *¿Como se va a realizar ?*

Esta etapa implica formular con claridad los pasos que deben seguirse para llevar a cabo las acciones propuestas

5. *¿Cón quien se cuenta para la realización ?*

Implica asignar las diferentes tareas que se requieren para un buen desarrollo del programa

6. *¿ Conque elementos se debe contar para la realización ?*

En esta etapa se consideran los recursos de los que se dispone, así como aquellos que sea necesario conseguir.

7. *¿ Cuando se llevará a cabo ?*

Implica establecer los

8. ¿ Donde se realizará ?

Consiste en determinar y preparar espacio donde se llevará a cabo la actividad.

Esta planeación se considera dentro de las actividades tiempos en los que se llevará a cabo cada una de las tareas del programa. que se desarrollan en las bibliotecas integradas a la RENABIP, las cuales contemplan la motivación del usuario en el uso de la biblioteca.

Otro modelo para el diseño y elaboración de programas de orientación e instrucción es el siguiente.

Contempla:

- a) Objetivo
- b) Contenido
- c) Técnicas
- d) Materiales de apoyo

Orientación:

Objetivo: Dependerá si la orientación es integral o por área.

Contenido:

- Descripción de las instalaciones
- Descripción de los Departamentos o secciones de Servicios al público o descripción del organigrama general.
- Horario de servicios.
- Reglamento de servicios
- Descripción de las formas de acceso (catálogo público, índices, etc.)
- Descripción del Servicio de Consulta.
- Organización de las colecciones.

Técnicas para llevar a cabo la orientación.

- Visitas guiadas. Recorrido por las instalaciones.

Sugerencias para realizar una visita guiada adecuada.

- Elaborar un guión
- Ser amigable e informal
- Escuchar cualquier tipo de preguntas
- Hablar despacio
- Apoyarse de material visual al ir explicando algunos aspectos
- Posibilitar la realización de actividades relacionadas con la explicación
- Hacer que el recorrido no tome demasiado tiempo
- Proveer material impreso que refuerce el recorrido.

Materiales de apoyo.

- Materiales impresos
- Manuales de recorrido autoguiados
- Trípticos
- Carteles
- Planos
- Hojas sueltas
- Mapas
- Folletos

Sugerencias para elaborar materiales impresos.

- Que no sean muy extensos
- Que sean claros

- Que sean creativos
- Que sean simples

Instrucción.

Objetivo: Estará determinado por el material y/o el servicio en el que sea instruido el usuario, por ejemplo, uso de obras de consulta, ser capaz de encontrar información sobre un tema en el catálogo público.

Contenido.

Estará determinado por el objetivo.

Técnicas para llevar a cabo la instrucción.

Lectura/demostración. La instrucción esta centrada en el maestro, puede ser parte de un curso o un esfuerzo separado. Una lectura es presentada incluyendo discusión grupal, demostración y práctica de uso de materiales. La instrucción puede llevarse a cabo en el salón o en la biblioteca o en ambos lugares.

* Modalidades de la técnica Lectura/demostración:

- Práctica. Presentaciones en clase integradas con actividades prácticas de uso de materiales. El principio es que la persona a ser instruida realiza las actividades que le esta transmitiendo el instructor.
- Ejercicios. Asignación de ejercicios específicos que deben resolverse después de cada presentación.
- Talleres. Combinación de discusión en grupo con práctica en el uso de materiales, llevadas a cabo en el mismo lugar. Cada sesión puede estar dirigida a un recurso o tema específico.

Material de apoyo:

- Material audiovisual.

Sugerencias para hacer las presentaciones de instrucción más efectivas:

- * Ser entusiastas y conocer el tema que se esta presentando.
- * Al hacer una demostración del proceso de búsqueda de información completar el ciclo hasta recuperar el material. No se debe parar a mitad del proceso.
- * Después de una demostración de búsqueda, hacer que los participantes realicen una búsqueda sinular práctica.
- * La explicación debe ser concreta. Una presentación mayor de una hora es contraindicada. Las lecturas pueden ser interrumpidas para tener una discusión, hacer alguna demostración de algún voluntario, introducir material audiovisual.
- * Usar ejemplos desarrollados por cuenta propia, de tal manera que se facilite mostrar al participante el resultado y los pasos para obtener información.
- * Se deben resaltar características, ventajas y desventajas de los materiales.
- * Adaptar y contestar cualquier pregunta.

La formación de usuarios en la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

En el instructivo denominado "La orientación a usuarios", la RENABIP, propone la realización de una serie de acciones encaminadas a asistir al usuario a su llegada a la biblioteca y como anteriormente se mencionó, aun, antes de llegar a ella (ver: "La promoción de la biblioteca pública"). Se recordara que la orientación se contempla como un tipo de instrucción limitada, el instructivo propone el manejo alternativo de material gráfico dividido en material de orientación y material de instrucción.

Se consideran dos aspectos fundamentales

- a) 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 capacitan al usuario para usarla plenamente.

El manual explica de manera más detenida, los señalamientos más comunes así como la densidad de información adecuada para cada uno (pp. 11-21), se orienta brevemente sobre el manejo y contenido de folletos (p. 29); en cuanto a lo que corresponde a la realización de la visita guiada se da una explicación detenida de su planeación y contenido (pp. 30-35).

Se maneja además de esto, material impreso; como carteles y folletos, acerca de la colección infantil y general, reglamento del servicio de préstamo, actividades de la biblioteca.

NOTAS

- ¹ Tocallian, Jacques. Formación de usuarios de la información; programas y perspectivas. En. Boletín de la UNESCO para bibliotecas públicas. París, UNESCO, 1978. (32)6: 382
- ² Buonocore, Domingo. Diccionario de bibliotecología, términos relativos a la bibliotecología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivonomía, documentología, tipografía y materias afines. 2ª. ed. aum. Buenos Aires, Marymar, 1976.
- ³ Bundy, Mary Lee. Metropolitan Public Library use. Wilson, Library Bulletin, 1967. p. 45
- ⁴ Chacon, Renato Noel. El usuario y la biblioteca. En. XVIII Jornadas de Biblioteconomía. Memorias (28 abril-mayo 1986) Puebla, AMBAC, 1986. p. 64
- ⁵ Clark, Daphne. Como ayudar a los bibliotecarios para que ayuden a los usuarios de bibliotecas. En. Boletín de la UNESCO para bibliotecas públicas. París, UNESCO, 1978. (32)6: 391
- ⁶ Carrion Gutiez, Manuel. Manual de bibliotecas. Madrid, Fundación Gernán Sánchez Ruyper, 1990. p. 238
- ⁷ *ibid.*, p. 147
- ⁸ Whittaker, Kenneth. Using libraries ; and informative guide for students and general users. London, Andre Deutsch. 1972. p. 27

4. ACTIVIDADES EN LA ORIENTACION E INSTRUCCIÓN DE USUARIOS

En gran parte de las bibliotecas, se menciona la actividad de orientación a usuarios, lo que representa un buen punto a tomar en cuenta, al reconocerse como una tarea básica del bibliotecario; a lo largo del capítulo anterior se han enumerado algunos aspectos a considerarse cuando se pretende abarcar un aspecto más amplio, que la mera orientación, la información que trata el presente capítulo complementa algunas indicaciones con ejemplos prácticos que ya han sido probados e integrados al servicio de la biblioteca, ante todo es necesario recordar las indicaciones sugeridas en cuanto a la planeación y organización de las actividades a realizar, manejar los conceptos fundamentales relacionados con la biblioteca y apoyarse en los instructivos y materiales que maneja la RENABIP para el desarrollo de tales actividades. De acuerdo a necesidades y objetivos del bibliotecario es recomendable la consulta a otros materiales que profundicen en los temas a tratar con el propósito de conocer más acerca de tales cuestiones y tener un mejor manejo de las actividades.

El presente capítulo trata de actividades desarrolladas a manera de modelo para llevarse a cabo con escolares en nivel primaria, secundaria y una adaptación en cuanto a tratamiento de información para el nivel bachillerato, esto por considerarlos grupos con mayor afluencia en la biblioteca, la opción es para llevarse a cabo tanto en la biblioteca, como en el salón de clases, para mayor apoyo del bibliotecario, cada actividad se basa en la información contenida en la serie de Instructivos de la RENABIP, material que resulta accesible y de rápida consulta, de manera especial lo referente al uso del catálogo, distribución y tipo de colecciones y promoción de los servicios, lo cual tiene como razón seguir una normatividad y hacer aprovechable al bibliotecario cuanto material y recursos estén a su alcance.

Se proporcionan algunas ilustraciones, que el bibliotecario puede aplicar para hacer más amena cada explicación, el contenido de cada sesión abarca los datos esenciales en los puntos a tratar, a manera de lineamientos para el desarrollo de las sesiones, adaptando la cantidad de información a las necesidades de bibliotecario, las referencias que se dan de los Instructivos aparecen con el término *Ver* y a continuación el título y en ocasiones las páginas para consultar.

Se propone al bibliotecario la realización de material de apoyo impreso-gráfico para apoyo de su labor con el usuario, de acuerdo a su creatividad y disponibilidad de recursos.

Ya que se habla de la orientación como un tipo de instrucción limitada y como la acción básica para desarrollar con el usuario, se han tomado como base las características y situaciones de las diferentes bibliotecas para tratar los siguientes puntos de este servicio.

- A. Un sistema de señalamientos
- B. Apoyo de materiales impresos
- C. Asesoría y orientación personal

Al pensar en la orientación se debe contemplar que llegue al mayor número de usuarios posible, y aplicarse tanto interna como externamente. Para ambos casos el material idóneo, es el impreso-gráfico, por varias razones:

- La imagen y palabra unidas tienen más impacto en el usuario.
- Existe la posibilidad de llegar a un número más extenso de usuarios, ya sea interna o externamente.
- Dado el contexto de la biblioteca resulta indicado como medio de apoyo, cuyo costo es relativamente bajo.

Dentro de este material se encuentran varios tipos, de entre los cuales y siguiendo lo estipulado por la RENABIP, se consideran los señalamientos (Sistema) y medios impresos, más pequeños y fácilmente difundibles, tales como; folletos, guías, separadores, etc.

Del último punto, se destaca la importancia que representa y su necesidad para reforzar cualquier acción.

4.1 Programa de actividades para la orientación e instrucción a escolares.

Dirigido a escolares en niveles de 5°. Y 6°. Año de instrucción primaria.

En la mayor parte de las bibliotecas, a que atañe este trabajo, los bibliotecarios coincidieron en la labor de promoción a centros escolares, principalmente primarios, y dado que algunas bibliotecas tienen acceso cercano a algunos de estos centros, se considera la conveniencia de aprovechar estos dos factores, promoción y cercanía y sumar la disponibilidad de maestros y bibliotecarios para propiciar un acercamiento de los niños a la biblioteca y viceversa.

Para estas actividades se tomaron en cuenta estos niveles de instrucción, basándose en lo siguiente:

- a. Poseen más elementos de entendimiento que les ayudan a obtener una mejor comprensión de lo expuesto.
- b. Están por pasar a un nivel mayor de educación que implica otro tipo de necesidades de información, culturales y de formación.
- c. El conocer un medio mas que les ayude en su formación, los motiva para hacer uso del, sobre todo porque se pueden desenvolver con seguridad.
- d. Representan una etapa muy adecuada para iniciar un acercamiento con la Biblioteca pública, y darles a conocer todo cuanto pueden obtener de ella y los beneficios que representa.

Para grupos de menor nivel, es adecuada la promoción que se viene realizando, la cual además de hacerse en forma verbal, puede reforzarse por medio de folletos que contengan los datos esenciales de la Biblioteca, así como la invitación para una visita guiada.

Para ambos casos resultara muy conveniente proponer el bibliotecario al director o maestros de la institución una breve introducción al uso de la biblioteca, o en su caso proporcionar una guía detallada sobre recursos y servicios, de manera que ellos puedan también por su parte motivar a los alumnos para que hagan uso de la biblioteca (consultar instructivo "La orientación a usuarios")

Con esta acción se aprovecha el tiempo disponible por la mañana, que es cuando se da una afluencia mas baja de este tipo de usuarios. Se promociona la biblioteca y se obtiene un acercamiento directo con este tipo de usuarios, lo que resulta muy provechoso para su futuro desenvolvimiento dentro de la biblioteca.

Al realizar esta acción, se han de tomar en cuenta entre otras cosas; el tiempo con que se cuenta para cada exposición y la relación personal del bibliotecario con los niños, para señalar que no se pretende una instrucción a profundidad, sino dar al niño una idea general acerca de la biblioteca, que se concretizará a medida que el mismo niño vaya adquiriendo el hábito de frecuentarla y experimente sus beneficios. Con esto se dará el primer paso, que es informar al niño que es la biblioteca, que es lo que encuentra y como lo obtiene.

En esta cuestión es importante el papel que desempeñan el maestro y el bibliotecario, el primero ha de ser quien motive al niño a visitar la biblioteca e investigar, sin hacer sentirlo como algo impuesto, que el niño lo sienta como una agradable actividad; en cuanto al bibliotecario, debe despertar interés en el niño, principalmente con su actitud, la que puede imprimir dinamismo a cada exposición, que será captada por el niño, esta actitud debe manifestarse en el servicio que brinda.

El programa consta de cinco sesiones, cuatro de ellas serán dadas en el salón de clases, puesto que al maestro se le dificulta mover continuamente a todo un grupo a diferentes sitios; cada sesión contemplara una duración aproximada de 40 a 45 minutos, la última sesión se llevará cabo en la biblioteca y su duración variara según se desarrolle la actividad programada (visita guiada).

Estas sesiones se contemplan al inicio del ciclo escolar, para motivar el uso de la biblioteca a lo largo del mismo ciclo escolar, el día y la hora de realización se fijaran en común acuerdo con el maestro de grupo.

NOTA : El tiempo de cada sesión y la periodicidad fueron consultadas con algunos maestros, quienes no observaron alguna inconveniencia en cuanto al tiempo abarcado, para el desarrollo de las actividades.

CONTENIDO

- SESION 1. INTRODUCCION A LA BIBLIOTECA PUBLICA**
- *Que es la Biblioteca pública*
- *Que materiales se encuentran en la Biblioteca pública*
- SESION 2. COMO ENCUENTRO LO QUE BUSCO**
- *Como se organiza la colección*
- SESION 3. EL CATALOGO AL PUBLICO**
- SESION 4. LAS COLECCIONES DE LA BIBLIOTECA PUBLICA**
- SESION 5. ACTIVIDADES DE LA BIBLIOTECA PUBLICA**

SESION 1. INTRODUCCION A LA BIBLIOTECA PUBLICA

Objetivo particular: Familiarizar al alumno con los servicios y materiales de la biblioteca, así como proporcionarle una idea de su propósito.

Materiales : Folletos de la biblioteca
Láminas armadas a manera de rotafolio ilustrando:
Un organigrama de la biblioteca
Servicios y materiales de la biblioteca.

Actividades :

Presentación. Es el primer contacto con el niño, y por lo tanto debe ser cordial y sencilla, debe inspirarle confianza.

El maestro de grupo se encargará de hacer la presentación e indicar el motivo de la visita, a continuación el bibliotecario tomará la palabra, indicando su nombre, lugar de procedencia y concretizará el motivo de su visita. Es conveniente una actitud informal.

Podrá hacerse la indicación del tiempo que tomarán las sesiones y la posible visita a la biblioteca que ha de realizarse.

A continuación se procederá a entregar a los niños un folleto con información relacionada a la sesión en turno (folleto con las generalidades de la biblioteca o propaganda, este material debe contener datos acordes con lo expuesto). Es adecuado indicar a los niños que es conveniente, vayan relacionando la información del folleto con lo expuesto, en caso de surgir dudas estas serán aclaradas conforme se vayan presentando.

- *Que es la biblioteca pública.* El bibliotecario dará una explicación sencilla y comprensible acerca de la biblioteca, de manera que se resalte su papel de servicio y de apoyo a la comunidad.

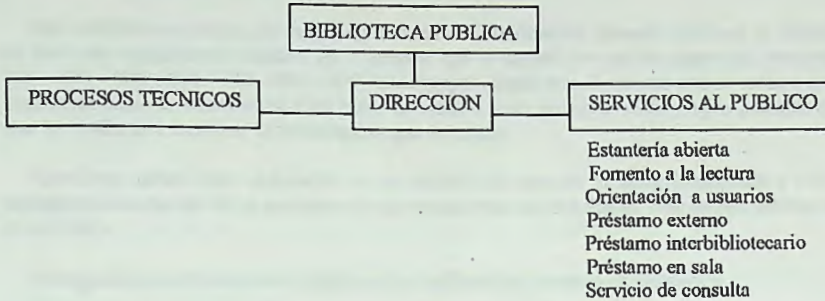
Es conveniente que el bibliotecario trate también su aspecto cultural y educativo, de manera que se puedan relacionar inmediatamente los objetivos generales que son:

Educativos
Formativos
Culturales
Recreativos.

A principios de este trabajo se da una explicación de lo concerniente a cada objetivo, así puede redactarse en pocas palabras lo referente a cada uno de ellos y dar la explicación pertinente, debe procurarse que los objetivos queden claros, pues estos completan la explicación anterior.

A continuación de exponer esto, se procederá a explicar como la biblioteca cumple lo mencionado por medio de sus departamentos y servicios y como están estructurados.

Aquí es muy útil un organigrama que represente la organización de la biblioteca y hacer mención del papel de cada uno, así como de sus actividades.



Es necesario hacer referencia al Departamento de Procesos Técnicos, a fin de que se conozca cual es su función e importancia.

- *Que materiales se encuentran en la biblioteca pública.* A manera de ilustración se pueden mostrar el niño los materiales que se encuentran en la Biblioteca con la explicación correspondiente.

A medida que se vaya dando la relación de los materiales, es necesario contar con un ejemplar de la biblioteca, dar sus características, tipo de información que contienen, modo de uso, ventajas y desventajas, mostrar las colecciones básicas de la biblioteca pública:

Colección general
Colección infantil
Colección de consulta
Colección de Hemeroteca

Ver: *El ordenamiento y el cuidado del acervo*
El Servicio de consulta
Las publicaciones periódicas

Con algunas preguntas o enunciados de diversa índole se le podrá ubicar concretamente en estos materiales.

SESION 2. COMO ENCUENTRO LO QUE BUSCO

Objetivo particular: Identificar al niño con el sistema de clasificación de la biblioteca, a fin de que pueda diferenciar entre cada clase.

Materiales : Láminas armadas a manera de rotafolio ilustrando:
Las clases principales del Sistema de clasificación de Dewey.
Tarjetas en cartulina o cartoncillo de 14x28 cm.

Actividades :

- *Como se arregla la colección.* El bibliotecario procederá a manera de plática explicar en que consiste el sistema de clasificación.

En la biblioteca los libros se acomodan de acuerdo a una clasificación. La clasificación agrupa cosas u objetos con características semejantes, así en la biblioteca agrupa los libros que se refieren a una misma área del conocimiento o tema bajo un número que los identifique, por ejemplo los libros que tratan sobre *animales* serán relacionados con un mismo número.

En la biblioteca pública, se utiliza un sistema de clasificación, llamado Decimal de Dewey, que divide las áreas del conocimiento humano en 10 grupos que se identifican con los siguientes números: 100 – 200 – 300 – 400 – 500 – 600 – 700 – 800 – 900, estos grupos tienen más divisiones que se verán a continuación, es importante hacer la observación a los niños que deben tener presentes estos grupos principales, que son los que les ayudarán a localizar la información que necesiten.

Los libros deben estar ordenados en los estantes de acuerdo al número asignado a cada uno, lo que permitirá que todas las obras que tratan de un mismo tema queden juntas. Este arreglo facilita la localización de los libros.

Enseguida se ha de mostrar el esquema de clasificación a manera de ilustración.

El bibliotecario explicará cada clase principal, así como las divisiones correspondientes, de modo que el niño no quede con dudas.

Se debe hacer lo más amena la explicación. Se puede pedir la participación de los niños para definir algún tema en especial, con el apoyo del material de consulta.

Para mayor comprensión del niño, se pueden llevar algunos volúmenes correspondientes a cada área, y mostrarse conforme se vayan requiriendo.

Ver: *El ordenamiento y el cuidado del acervo pp. 55-66*

Después de explicar cada una de las áreas de clasificación, se procederá a realizar algunos ejercicios que ayudarán a reforzar lo explicado.

El bibliotecario habrá preparado algunas tarjetas de cartulina o cartoncillo, de un tamaño visible para todos (14x28 cm.) y en las cuales se hallarán escritos temas y títulos distintos de cada una de las clases; por ejemplo:

500 *El reino animal*
600 *El petróleo fuente de energía*
700 *El arte barroco*
300 *Educación cívica*
400 *Curso de inglés práctico*
100 *Filosofía*
800 *El Quijote de la Mancha*
900 *Historia Universal*

TITULOS

500 *Insectos*
600 *Medicina*

El bibliotecario procederá a pedir a los niños que ubiquen los temas y los títulos en el área correspondiente, Enseguida procederá a dar a los niños un folleto donde se contengan las clases principales para ayudarles a reconocerlas y ubicarlas.

SESION 3. *ÉL CATALOGO AL PUBLICO.*

Objetivo particular: El niño podrá identificar los elementos principales para hacer su búsqueda en el catálogo.

Materiales : Láminas ilustrando:

Un mueble de catálogo

Los pasos para la búsqueda en catálogo y

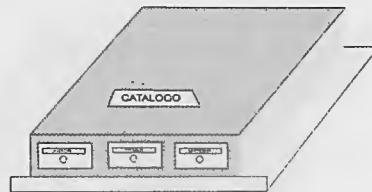
Los elementos de una tarjeta catalográfica.

Actividades :

- *Que es el catálogo al público.* Proporcionar una explicación sencilla y entendible, después pedir la colaboración de los niños para que ellos lo expliquen con sus palabras.

El catálogo es una llave de acceso a todo el material que contiene la biblioteca, es una manera segura de encontrar aquello que buscamos.

El catálogo se reconoce como un mueble grande, con algunos cajoncitos, y que se ubica cerca de la colección.



Ahora hay que mostrar como el catálogo es un medio muy valioso que ellos tienen para su búsqueda.

Buscar en el catálogo es sencillo si tienen en cuenta los siguientes elementos para buscar un libro o información, los cuales son:

AUTOR

TITULO

MATERIA

Veamos, se tiene el siguiente material.

AUTOR Fernando Balderas
TITULO Volcanes en erupción



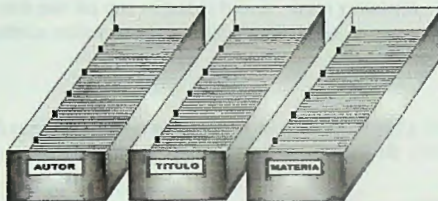
MATERIA Vulcanología

Ahora con ayuda de los niños se procederá a ubicar el tema, el título y el autor. Puede llevarse una ilustración para que todos los niños la distingan. (Con datos de una obra de la biblioteca, para verificar cuando la visiten)

Ya identificados estos elementos, se pasará a buscarlos en el catálogo, ya que existen:

- Un catálogo por autor
- Un catálogo por título
- Un catálogo por materia

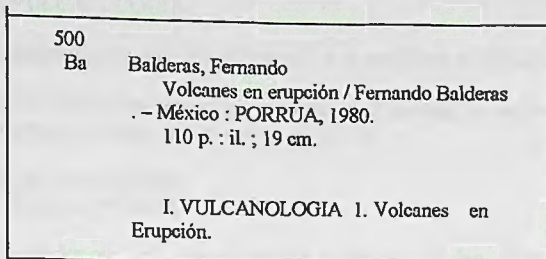
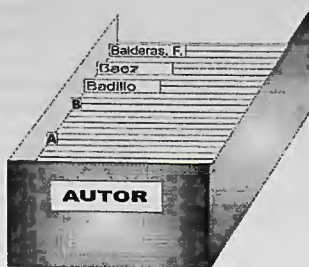
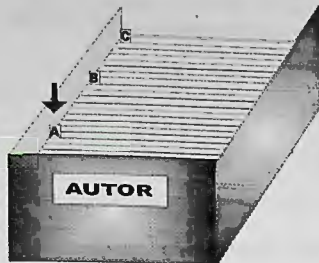
Cada catálogo se compone de tarjetas llamadas catalográficas, y contienen los datos de los libros, estas se encuentran ordenadas alfabéticamente o sea de la A a la Z.



Ahora podrá comenzarse la búsqueda por autor, indicando que siempre se realizará la búsqueda por su primer apellido en este caso:

Balderas. Fernando

Entonces se ubica en el catálogo de autor por la B.



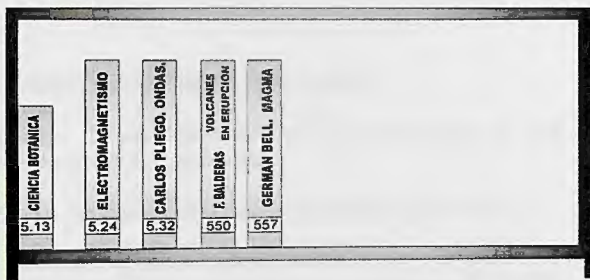
Como los niños podrán apreciar, en la tarjeta están los elementos del libro que se busca, además indica los otros dos puntos por los que se puede buscar, título y materia.

La tarjeta también indica su número de clasificación.

| |
|-----|
| 550 |
| Ba |

El niño podrá repasar al hacer mención de la clase principal a que corresponde el número.

Ya que se conoce el número que se asignó al libro de Fernando Balderas, se buscará ahora en la estantería.



Cabe hacer mención en que el catálogo nos proporciona el lugar donde se encuentra el libro en la estantería.

Ahora, si se busca el título *Volcanes en erupción*
Se recurrirá al catálogo por título, bajo la letra V.

| | |
|-----|--|
| 550 | Volcanes en erupción |
| Ba | Balderas, Fernando |
| | Volcanes en erupción / Fernando Balderas |
| | -- México : PORRÚA, 1980. |
| | 110 p.: il. ; 19 cm. |

Se tomará en cuenta nuevamente el número de clasificación:



Para la materia VULCANOLOGIA.

Se recurrirá al catálogo de Materia, bajo la letra V y se procederá de la manera anterior para localizar el libro.

Después de esto es conveniente indicar que el buscar en el catálogo, no se toman en cuenta los artículos.

Ver: *El ordenamiento y el cuidado del acervo pp. 35-50*

Ejemplo : El petróleo mexicano
Las plagas del mundo

El niño debe entender que estas tres formas de catálogo le ayudan, sobre todo en el caso de que no recuerde algún elemento como por ejemplo, el título, le queda buscar por autor y materia.

Si está realizando alguna investigación sobre algún tema en especial, en el catálogo de materia podrá encontrar varios títulos, referentes a ese tema, entre los que podrá escoger los que le sean de mayor interés.

El niño debe tener presentes las varias opciones que le presenta el catálogo como ayuda en sus trabajos y tareas escolares.

Ahora se pueden seguir realizando ejemplos en clase, sacando de varios libros, los elementos principales, ubicándolos en cada catálogo e identificando el número de clasificación.

Para finalizar se entregará a cada niño un folleto de instrucción sobre el catálogo.

Ver: *El catálogo público*

SESION 4. LAS COLECCIONES DE LA BIBLIOTECA

Objetivo particular: El niño tendrá presentes las características de cada colección y conocerá las diferencias existentes y lo que abarca cada una.

Materiales : Contar con algunos volúmenes de las diferentes colecciones.

Actividades : Mencionar al niño las colecciones básicas de la biblioteca, sus características, información que contienen, reglas de uso. Reforzar la explicación con una serie de preguntas y la relación del material con que pueden ser contestadas.

Ver: *La orientación a usuarios*
Las publicaciones periódicas
El Servicio de consulta

SESION 5. ACTIVIDADES DE LA BIBLIOTECA PUBLICA.

Objetivo particular : El niño mediante el contacto directo con la biblioteca, reforzará lo aprendido en las pasadas sesiones y conocerá las opciones en servicios que le ofrece la biblioteca.

Actividades :

Se procederá a una visita guiada (véase instructivo; la orientación a usuarios pp. 30-35) abarcando los temas señalados:

- Areas de la biblioteca
- Colecciones y estantería abierta
- Catálogo público
- Servicio de consulta
- Servicio de préstamo a domicilio
- Actividades de lectura
- Orientación a usuarios

Resulta muy importante el desarrollo, puesto que los niños ya poseen cierto conocimiento, resulta muy acorde que el bibliotecario realice una practica de demostración y a continuación pida a los niños que continúen, prestando asesoría en todo momento.

Se puede aprovechar la visita para hacer ciertas recomendaciones a los niños:

- Sobre el uso y cuidado del material
- Sobre los requisitos para obtenerlo en préstamo a domicilio
- Acerca del papel del bibliotecario
- Del reglamento de la biblioteca
- De la importancia que tiene la biblioteca dentro de su instrucción

También debe recomendárseles que guarden todos los folletos que les fueron dados y que les servirán en futuras ocasiones, y no solo a ellos, sino también a sus hermanos y amigos a los que ellos pueden ayudar.

El trato pasado y la presente ocasión, representan para el bibliotecario una oportunidad excelente, para ganarse la confianza de los niños, y motivarles para que sigan frecuentando la biblioteca, ya con un mayor conocimiento de ella, con la seguridad de encontrar una buena guía y el trato amable del bibliotecario.

RECOMENDACIONES GENERALES.

Es muy importante respetar el día y el horario establecidos para las sesiones, con el fin de evitar contratiempos.

Cada exposición debe ser preparada con anterioridad, de manera que se cuente con una buena organización, en cuanto al material y tiempo calculado para preguntas y respuestas.

Durante la sesión no debe leerse, es preferible la exposición espontanea, para captar mayor atención por parte del niño.

No se debe interrumpir nunca la intervención de los niños durante la sesión.

Las exposiciones en cuanto a servicios y actividades pueden tomar como referencia los datos que se proporcionan en este trabajo, realizado para tal fin, y hacer las modificaciones pertinentes en cuanto a información, ilustraciones, materiales, entre otros.

En lo que se refiere a folletos y guías, el bibliotecario puede apoyarse en los folletos que se encuentran en las bibliotecas de la RENABIP, en cuanto al uso del catálogo, colecciones y servicios de la biblioteca, información que complementa también las sesiones.

4.2 PROGRAMA PARA LA ORIENTACION E INSTRUCCIÓN DE ESTUDIANTES A NIVEL SECUNDARIA

Estas se dirigen especialmente a aquellas bibliotecas que desempeñan el doble papel de públicas y escolares, ya que tienen como usuarios inmediatos a estudiantes, y es provechoso para los alumnos saber acerca de lo que pueden encontrar en la biblioteca, la cual antes que ningún otro motivo fue creada para apoyar su educación.

Es lamentable que disponiendo de tal recurso, sea este mal aprovechado. El propósito de estas actividades, es dar a los bibliotecarios de estas instituciones una opción mas para desarrollar, en dar a conocer los servicios que ofrecen.

Para desarrollar estas actividades se consideraron los siguientes aspectos:

Ubicación estratégica de la biblioteca dentro o cerca del plantel escolar

La inmediata cercanía con los usuarios.

La facilidad que puede tener el bibliotecario para comunicarse con los maestros

Su desarrollo consta de siete sesiones, cada una con una duración aproximada de una hora. Las sesiones para mayor provecho del alumno son previstas para inicios del ciclo escolar. El lugar a desarrollarse, la biblioteca por las razones anteriores.

El horario de cada grupo podrá ser establecido conforme lo juzgue conveniente el director y maestro, en común acuerdo con el bibliotecario.

Si el mismo director lo juzga conveniente se podrá ofrecer un curso introductorio a los maestros, con el fin de reforzar esta actividad y colaboración, la que resulta necesaria para que sea factor de uso de la biblioteca en los alumnos.

CONTENIDO

SESION 1. INTRODUCCION A LA BIBLIOTECA
- Visita guiada

SESION 2. ORGANIZACIÓN DE LA COLECCION
- El Sistema de clasificación

SESION 3. EL CATALOGO
- Función y utilidad
- La tarjeta catalografica

SESION 4. ACTIVIDADES DE EJERCICIO EN EL CATALOGO

SESION 5. EL SERVICIO DE CONSULTA

SESION 6. ACTIVIDADES DE LA BIBLIOTECA

SESION 1. INTRODUCCION A LA BIBLIOTECA

Objetivo particular: Propiciar en el alumno un conocimiento e identificación de los servicios y materiales con que cuenta la biblioteca.

Actividad : Desarrollo de una visita guiada.

En esta primera visita, será necesaria la presentación del personal a cargo de la biblioteca, ya que se espera un trato continuo, resulta apropiado que el alumno adquiera confianza en el personal.

A continuación se expondrá el motivo de la visita a realizar y como serán desarrolladas las siguientes sesiones, resaltando lo útil e indispensable que resultará para ellos poseer tales conocimientos.

Después de contestar y aclarar posibles dudas e inquietudes, el bibliotecario procederá a realizar una visita guiada (Ver: *La orientación a usuarios pp. 30-35*) tomando como introducción una explicación acerca del papel de la biblioteca pública y de sus objetivos.

En general lo que debe abarcar la visita ha de ser:

- Organización
- Areas de la biblioteca
- Catálogo público
- Colecciones y estantería abierta
- Servicio y colección de consulta
- Servicio de préstamo a domicilio
- Actividades de lectura
- Orientación a usuarios
- Reglamentos

Debe quedar claro para el alumno el propósito de cada área, en lo que respecta a procesos técnicos dar la explicación de su función.

SESION 2. ORGANIZACIÓN DE LA COLECCIÓN.

Objetivo particular: El alumno conocerá más detalladamente la organización de la colección, ubicándose en ella con mayor facilidad al conocer sus características.

Materiales : Ilustrar en láminas

Cada una de las clases principales del Sistema de Clasificación Dewey
Con sus respectivas subclases (consultar instructivo El ordenamiento
y cuidado de la colección pp. 55-60)
Libros de la biblioteca correspondientes a cada una de las clases a explicar
Tarjetas para catálogo en blanco, calcular tres por cada estudiante.

A continuación en una de ellas, escribir por el derecho y el revés, una clase
Principal, y bajo ella tres subclases (solo el nombre)

| | | |
|---|-----|-------|
| A | 500 | ----- |
| | 520 | ----- |
| | 540 | ----- |
| | 590 | ----- |

| | | |
|---|-----|-------|
| B | 100 | ----- |
| | 120 | ----- |
| | 130 | ----- |
| | 180 | ----- |

En la segunda tarjeta, también en el derecho y el revés, redactar pequeños enunciados que puedan ser relacionados con una clase principal.

| | |
|---|---|
| A | Libros conteniendo información acerca del estudio de las Aves ----- |
| | Libros que tratan acerca de Dios, de las religiones, de los Dioses antiguos ----- |

| | |
|---|--|
| B | Libros que abarcan los procesos tecnológicos ----- |
| | Instituciones sociales ----- |

En la tercer tarjeta siguiendo el procedimiento anterior, se anotaran en la tarjeta ya sea el título de un libro o el autor del mismo, este podrá ser localizado en la estantería, se deja un espacio a ambos lados.

| | | | |
|----|-------|--|-------|
| A. | ----- | Daumas, Maurice | ----- |
| | ----- | Génesis y transfiguración de las estrellas | ----- |
| | ----- | Aguilar Pens, José | ----- |

Actividades :

Después de exponer el objetivo correspondiente a la sesión, hacer un recordatorio de la sesión anterior, en donde se menciono de manera general como se organiza la colección y se realizó una demostración de búsqueda.

En la presente actividad, se verá con más detalle esta organización, comenzando a manera de introducción hablando acerca de lo que es un sistema de clasificación y como se aplica.

El bibliotecario pedirá la colaboración de los alumnos para definir lo que es un Sistema de clasificación, una vez hecho esto, se pasará a explicar el Sistema de Dewey y sus características.

Describir a los alumnos como el Sistema de clasificación, esta dividido en 10 clases principales, que abarcan el conocimiento humano, explicar que es un Sistema que va de lo general a lo particular, de una clase principal a subclases, cada una de estas dividida también en 10 partes, hasta llegar a lo más específico.

Ejemplo. Educación 370
Educación de adultos 374
Autoeducación 374.1
Educación en grupos 374.2

Ver: *El ordenamiento y el cuidado del acervo*; pp. 15-17

Cada clase principal se identifica con un número, de esta manera en la biblioteca, los libros relacionados con un tema especial quedan ubicados bajo el mismo número.

Mostrar a continuación cada clase principal, proporcionando la explicación respectiva, y bajo cada clase hacer mención de sus 10 subclases, mencionando de manera general, alguna que pudiese tener cierta dificultad para su entendimiento. (consultar diccionarios, etc.)

Mientras se va dando la explicación de cada clase es conveniente ir mostrando los libros que se han seleccionado con relación a cada clase, señalando la subclase con la que se identifica de manera particular.

Una vez explicado esto, se procederá a repartir entre los alumnos las dos primeras tarjetas que se han redactado. Dar las indicaciones para realizar el ejercicio.

- 1 En la primer tarjeta, se anotará en el guión a la derecha el nombre de la clase principal A que corresponde y subclases que abajo se indican. Se hará lo mismo a ambos lados de la tarjeta.

| | | |
|---|-----|-------|
| A | 500 | ----- |
| | 520 | ----- |
| | 540 | ----- |
| | 590 | ----- |

- 2 En la segunda tarjeta se anotará la clase principal, donde se puede localizar la información a que alude el enunciado. El alumno se puede apoyar en las tablas del Sistema de clasificación decimal de Dewey, que el bibliotecario ha de haber preparado especialmente para esta sesión.

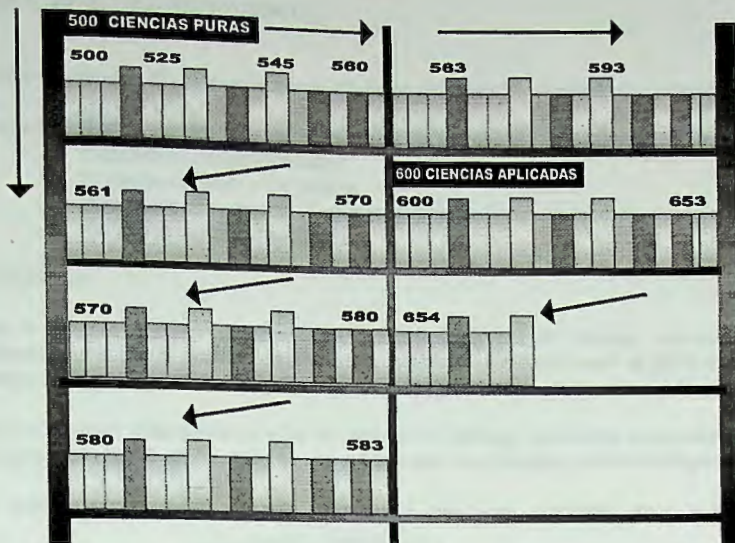
Ambos ejercicios deben abarcar un tiempo aproximado de 10 minutos.

El bibliotecario deberá contestar a toda duda que se presente y asesorar el ejercicio.

Después de terminar, se pedirá a los estudiantes pongan en cada tarjeta el número que se les asigno y la entreguen al bibliotecario.

Después de terminar, se pedirá a los alumnos presten atención a la siguiente explicación que les ayudará a localizar el material en la estantería.

Explicar como los libros se colocan en los estantes siempre de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo.

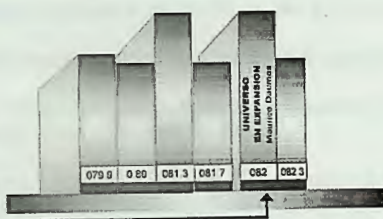


Ahora después de esta explicación se dará a cada estudiante la tercer tarjeta.

| | |
|---|---|
| A | <u>082</u> Daumas, Maurice ----- |
| | <u>523.8</u> Génesis y transfiguración de las |
| | Estrellas ----- |
| | <u>523.63</u> Aguilar Pens, José ----- |

Se les pedirá ubiquen la clase principal y después ubicarse conforme la numeración y completar los datos de la ficha.

- Si tiene autor, encontrar el título
- Si tiene el título, dar el autor



82 Daumas, Maurice Universo en expansión

El bibliotecario debe seguir de cerca esta búsqueda y dar asesoría oportunamente. Después de este ejercicio se procederá a entregar el ejercicio al bibliotecario con su respectivo número. Pedir se practique después de cada sesión.

SESION 3. EL CATALOGO PUBLICO.

Objetivo particular: El alumno conocerá la función del catálogo, su estructura y manejo.

Materiales : Ilustrar en tamaño lo suficientemente grande una tarjeta catalográfica, con sus Elementos bien identificados.

El mismo catálogo y sus tarjetas

Para mejor comprensión ilustrar el ejemplo de búsqueda tal como se sugiere
En las siguientes ilustraciones.

Actividades :

Función y utilidad. Permitir al alumno una identificación con el catálogo, explicándole que es una herramienta muy útil en la localización de la información. Lo más conveniente es dar la explicación teniendo al catálogo cerca para que el alumno vaya relacionando directamente toda explicación.

Indicar como en toda biblioteca se ha de encontrar el catálogo, un mueble compuesto por varios cajones que ocupa por lo regular un lugar especial en la biblioteca, casi siempre junto a la colección.

El catálogo público es el principal recurso que guía tanto al usuario como al bibliotecario, en el



conocimiento de los autores, títulos y temas de las obras que existen en la biblioteca. Explicar algunas de las utilidades del catálogo.

- Permite saber si la biblioteca cuenta con un libro específico, conocer cuales obras tiene determinado autor y establecer que libros posee con respecto a un tema.
- Proporcionar información descriptiva de los libros, por lo que en sí mismo, es un útil recurso de consulta.
- Permite localizar las obras en la estantería (por medio de la signatura topográfica).

El catálogo esta constituidos por tarjetas llamadas catalográficas (mostrar un cajón y mostrar las tarjetas) y están ordenadas alfabéticamente en los cajones del catálogo.

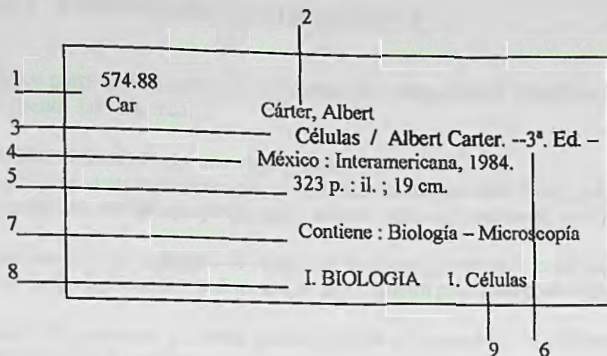
En el catálogo hay al menos una tarjeta catalográfica por cada libro existente en la biblioteca. En una tarjeta catalografica aparecen los datos que describen el contenido de un libro; autor, título, lugar de impresión, editorial, año de publicación, ilustración y tamaño del libro.

En la parte inferior de la tarjeta aparecen enumeradas las materias de que trata el libro y en el borde superior izquierdo la signatura topográfica que permite conocer la ubicación del libro en la estantería como anteriormente se vio.

A continuación mostrar la ilustración hecha de una tarjeta con la descripción de sus elementos e irlos mostrando en el mismo libro (mencionar de donde se obtienen los datos del libro).

1. Signatura topográfica
2. Autor

3. Título
4. Lugar de impresión, editorial, año de impresión
5. Número de páginas, ilustraciones, medida del libro
6. Edición
7. Notas
8. Tarjeta secundaria por materia (encabezamiento)
9. Tarjeta secundaria por título



Después de explicar los elementos de la tarjeta, proceder a explicar como se utilizan las tarjetas principal y secundarias, con su respectivo ejemplo.

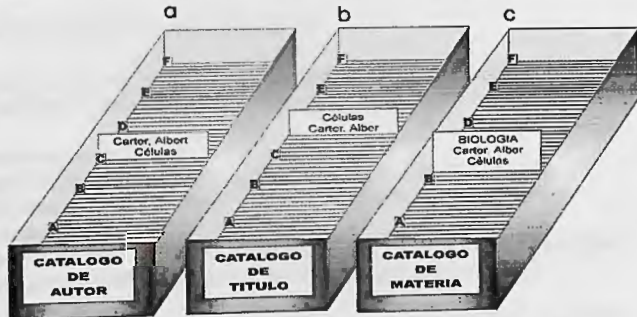
Mostrar como a partir de la tarjeta principal, se derivan las tarjetas secundarias.

- A) Tarjeta secundaria por materia (Biología)
- B) Tarjeta secundaria por título (Células)

A partir de estas tres tarjetas, se puede localizar la obra en tres catálogos distintos.

- A. Catálogo por autor (tarjetas por autor)
- B. Catálogo por título (tarjetas por título)
- C. Catálogo por materia (tarjetas por materia)

Mostrar las tarjetas secundarias de la tarjeta principal que se ha tenido como modelo, cada una en su



respectivo cajón.

Las tarjetas se ordenan alfabéticamente en el catálogo correspondiente por la primer palabra, para lo cual se observa la alfabetización (Ver: *El catálogo público*; pp. 35-50).

De esta manera se tiene acceso a los registros del catálogo público por:

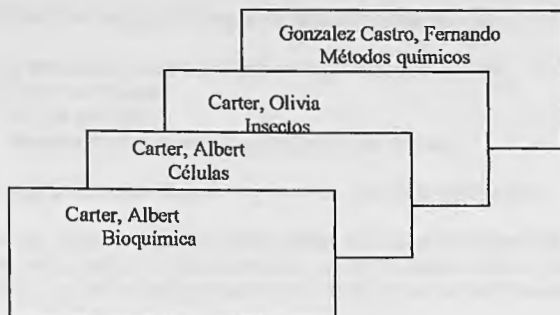
- El apellido del autor, o de otros corresponsables de la obra en el catálogo de autor.
- El título de la obra, en el catálogo de título.
- El tema del libro, en el catálogo de materia.

Tarjeta por autor.

Cuando se conoce el autor del libro, se busca bajo su nombre. La tarjeta de autor se ordena bajo el primer apellido.

Albert Carter ----- Carter, Albert
Fernando Gonzalez Castro ----- González Castro, Fernando

Si hay varios autores con el mismo nombre las tarjetas de sus libros se ordenan primero por el apellido y después alfabéticamente por su nombre de pila. Si un autor ha escrito varios libros, las tarjetas se ordenan bajo su nombre y después alfabéticamente por título.



Tarjeta de título.

En ocasiones se conoce el título de la obra pero se desconoce al autor, es necesario buscar entonces en las tarjetas de título, que se ordenan también alfabéticamente.

| | |
|--------|-----------------------------------|
| 574.88 | Células |
| Car | Carter, Albert |
| | Células / Albert Carter .—3ª.ed.— |
| | México : Interamericana, 1984 |
| | 523 p. : il. ; 18 cm. |

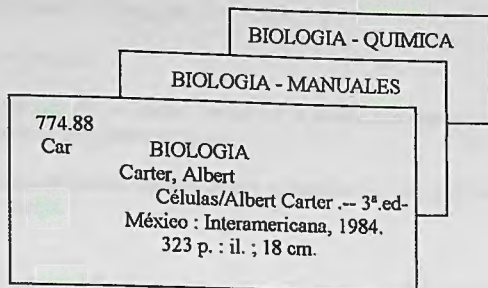
Tarjeta de materia.

Cuando se necesita conocer todo el material que la biblioteca tiene sobre una materia en particular, las tarjetas de materia podrán ayudar. Si se interesa en investigar algo sobre la biología y no se conoce el nombre de algún autor que haya escrito acerca de la materia, o algún título en especial, se busca en el catálogo de materia bajo este encabezamiento (biología).

Algunas veces encontrarán subdivisiones bajo la materia.

Esto permite elegir el aspecto que más convenga sobre el tema que se busca.

Los libros con el mismo encabezamiento de materia se ordenan alfabéticamente por autor dentro de cada materia. Los encabezamientos de materia se imprimen o mecanografian con mayúscula compacta para diferenciarlos de las tarjetas de autor o título.



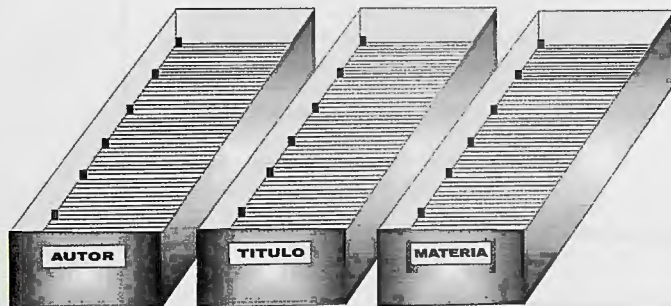
De esta manera se tiene acceso a los registros del catálogo público por:

- El apellido del autor o de otros corresponsables de la obra
 - El título de la obra
 - El tema del libro
- (mostrar nuevamente cada cajón según corresponda)

Es importante responder a toda duda que se presente durante la explicación.

Después de aclarar dudas, se repartirá a cada alumno tres copias de tarjetas del fichero, por autor, título y materia; enseguida se les pedirá que numeren cada uno de los elementos que tienen en la tarjeta por autor en el reverso de esta, y en las dos restantes anoten si se trata de una tarjeta de materia o título.

Después de esto han de ubicarlas en los cajoncitos especiales que se prepararon, cada uno con señalamientos alfabéticos. (es necesario controlar esta actividad para evitar contratiempos a los participantes)



Cada tarjeta en el cajón que le corresponda y bajo la letra correspondiente, tratando de llevar in orden alfabético.

Cada tarjeta debe tener además el número de identificación de cada alumno.

SESION 4. EJERCICIO DE PRACTICA EN EL USO DEL CATALOGO

Objetivo particular: Reforzar y aclarar lo visto en la sesión anterior por medio de un ejercicio de práctica.

Materiales : tarjetas de 12 x 12 cm.

Actividades :

Después de un repaso general a la sesión anterior y de observar algunas reglas de alfabetización, los alumnos se agruparan en pares.

Repartir dos de las tarjetas que se realizaron, que incluyen la búsqueda de título, autor y materia, dos por cada pareja.

Los alumnos llenarán los espacios en blanco, mediante la consulta del catálogo, según se pide en cada caso. Todos los datos deben corresponder a tarjetas que se encuentran en el catálogo.

Al termino del ejercicio, se entregarán las tarjetas al bibliotecario, con los números correspondientes a cada alumno.

| |
|---|
| No. Alumno (a) ----- |
| (1) Autor <u>Caso, Antonio</u> ----- |
| Titulo ----- |
| Notación ----- |
| (2) Autor ----- |
| Titulo <u>Las grandes etapas del</u> <u>Progreso</u> ----- |
| Notación ----- |

| |
|--|
| (3) Tema <u>aves</u> ----- |
| Autor ----- |
| Titulo ----- |
| Notación ----- |
| (4) Autor ----- |
| Titulo <u>Cazadores de microbios</u> ----- |
| Notación ----- |
| Tema ----- |

Los alumnos llenaran los espacios en blanco, mediante la consulta del catálogo, según se especifica en cada caso.

Todos los datos deben corresponder a tarjetas que se encuentren en el catálogo, es necesario equilibrar la extracción de estos datos a fin de permitir la fluidez en la búsqueda.

Al término del ejercicio, se entregaran las tarjetas al bibliotecario, con los números correspondientes a cada alumno.

SESION 5. EL SERVICIO DE CONSULTA.

Objetivo particular: Dar al alumno las nociones básicas que le permitan identificar las tareas y materiales de este servicio, así como la mejor manera de hacer uso de este.

Materiales. Obras de consulta

Ilustrar en láminas la división del material y tipo de información que contienen.

Actividades :

Comenzar indicando al alumno, en que consiste el servicio de consulta, auxiliándose para esto en la definición proporcionada por Buonocore " La tarea de consulta, consiste sobre todo, en un asesoramiento o ayuda, con indicaciones, consejos, datos, informes, etc., tendiente a orientar al lector en la búsqueda del material bibliográfico de su interés".

Las tareas de consulta que se prestan en cada biblioteca constituyen distintas formas de servicio que integran, suministran información, orientan e instruyen en el uso de materiales bibliográficos, localizan y hacen accesibles materiales que la biblioteca no posee.

El bibliotecario puede hacer alusión de algunos servicios específicos que se brindan, según lo crea pertinente.

Para los alumnos resulta adecuado distinguir los tres tipos básicos de información que se manejan.

- a. Orientación. Proporciona información de ubicación y localización.
Por ejemplo: Como se buscan los temas en el catálogo
- b. Respuesta rápida. Aquella que proporciona respuestas breves y concretas a preguntas específicas.
Ejemplo : Que es la dracma
- c. Investigación bibliográfica. Se proporcionan bibliografías sobre temas determinados.
Ejemplo : Bibliografía sobre masas continentales.

A continuación mostrar las láminas ilustrando los tipos de material, la información que contienen y tipo de respuesta a que atienden.

Ver: *El servicio de consulta* p. 23

A continuación realizar una serie de preguntas, de modo que el alumno las relacione, con el tipo más adecuado. Ejemplo :

- Como se consultan los suplementos
- Datos para un trabajo de investigación sobre las simas.
- Como viven las hormigas
- Que es la ecología y que aspectos abarca.

Ya que estas mismas preguntas son canalizadas directamente al material, es necesario dar la referencia de los diferentes materiales, y a medida que se va dando la explicación, ir mostrando los materiales, señalando sus características más notables.

Enriquecer esta sesión con observaciones personales del bibliotecario.

Al término proponer un repaso general de estos materiales con la ayuda de los mismos estudiantes.
Realizar algunos ejercicios de práctica.

- Cual fue la última batalla de Napoleón Bonaparte
- Que personajes intervinieron en la firma del acta de Constitución de 1824.
- Los principales descubrimientos en el año de 1960, en el área de la ciencia.
- La extensión territorial y densidad de población de Haití.
- En que consiste un torniquete.
- Que son las corrientes subterráneas.
- Cuales fueron las tres grandes tribus de indios de Norteamérica.
- Cuales son los principales atributos de la raza oriental.
- De que se alimentan los conejos
- Que significa simbiosis.
- Datos sobre el alcoholismo en los aspectos médico, social y psicológico.

Para realizar una mejor evaluación de lo captado por parte de los alumnos, la realización de un breve trabajo de investigación bibliográfica que se apoyará principalmente en la colección de consulta, podrá ayudar al bibliotecario a detectar aquellos aspectos que es necesario reforzar y dejar claros, sirve también para observar la forma en que es manejado este material para auxiliar al alumno en posibles dudas.

Esta práctica se extiende al manejo de los catálogos e identificación de las clases principales, de los cuales el alumno ya tiene conocimiento y puede poner en práctica.

El desarrollo del trabajo comprende los siguientes puntos:

- a. Elección de un tema de su interés, ubicándolo en la clase correspondiente.
- b. Localizar y leer alguna información general acerca del tema.
- c. Delimitar el tema, ubicarlo ahora en una subclase más específica.
- d. Identificar los materiales en que se ha de realizar la búsqueda, libros, diccionarios, enciclopedias, así como las herramientas adecuadas, como el catálogo.
- e. Crear una lista que abarque el mayor número de términos posibles relacionados con el tema.
- f. Relacionar estos términos con el material más adecuado para localizarlos.
- g. Realizar un índice en donde se relacione el término buscado y el material en que se localizó, con la colocación correspondiente a cada uno.
- h. De los catálogos correspondientes extraer :
 - Dos títulos que aborden el tema
 - Dos autores
 - Dos obras que aborden temas relacionados con el elegido.

Si es posible, cada alumno puede hacer una pequeña exposición del trabajo que realizó, indicando la manera en que procedió para la realización de su búsqueda.

SESION 6. ACTIVIDADES DE LA BIBLIOTECA.

Objetivo particular: Dar a conocer a los alumnos las diferentes alternativas que se les presentan para aprovechar el tiempo libre e incrementar su cultura.

Actividades :

Ya que el alumno tiene conocimiento de lo que conforma la biblioteca, hay que dirigir su atención a las diferentes actividades culturales que se llevan a cabo y explicar en que consisten cada una y los objetivos de su realización, así como beneficios que aporta a la comunidad.

RECOMENDACIONES GENERALES

Aprovechar la ubicación estratégica de la biblioteca para realizar en ella las sesiones.

Para realizar cada sesión el bibliotecario debe tener presente:

La depuración y actualización de los catálogos ya que de lo contrario se crearía confusión y pérdida de tiempo.

De la misma manera en la estantería los libros deben tener un acomodo correcto.

En la estantería los letreros correspondientes a cada clase deben ser suficientemente visibles y ser claros en cuanto a lo que se abarca.

Para llevar un control sobre cada práctica, es conveniente asignar a cada participante un número que ayudara a llevar un seguimiento de su aprovechamiento y a corregir y asesorar las dudas que se presenten; esto se realizará en acuerdo con el maestro de grupo.

Resulta conveniente utilizar únicamente material de la biblioteca, ya que cuenta con su debido proceso físico y registro.

Para el bibliotecario resulta conveniente preparar con anticipación cuanto material va a requerir para cada sesión a fin de evitar premuras de tiempo y mala organización. En caso de contar con un asistente ha de coordinarse para llevar a cabo la actividad.

En caso de contar con otros recursos, se podrá auxiliar de un proyector de cuerpos opacos, preparando el material adecuado.

Los folletos y guías han de distribuirse a los alumnos al inicio de cada sesión indicándoles revisarlos conforme se da la explicación. Son útiles también a la hora de la práctica para apoyarse en ellos.

Un aspecto que influye en estas acciones es la disponibilidad del bibliotecario para atender a las dudas e inquietudes de los alumnos demostrándoles paciencia e interés en sus problemas.

Es necesario tener el material suficiente para todos los alumnos participantes.

Otras acciones en que se puede apoyar el bibliotecario para acercar a los estudiantes a la biblioteca, cuando en su caso no tienen una cercanía inmediata, consisten en visitas a estos centros para llevar un programa de actividades ya sea mensual o para el año, de las actividades que se llevan a cabo en la biblioteca. De manera que la biblioteca se contemple dentro del programa de actividades de la escuela, para lo cual es necesario que el bibliotecario este al tanto de lo que interesa a los maestros desarrollar como apoyo a sus programas de trabajo.

Puede también buscar una participación en el periódico mural de la escuela, con noticias y temas que se relacionen con la biblioteca o tratarlos desde este punto de vista, como ejemplo, la contaminación en la comunidad y el material que se encuentra disponible en la biblioteca ofreciendo opciones para mejorar este aspecto.

Las actividades para fomentar la conducta lectora son también de interés para los maestros, es conveniente que estén enterados de las actividades que se llevan a cabo en este aspecto, horarios y días.

En esta labor el bibliotecario se encontrará con la dificultad de traslado de algunas escuelas a la biblioteca, cuando la distancia es considerable; la opción es realizar visitas en los propios salones de clase para llevar la promoción de los servicios, en especial del préstamo a domicilio (Ver: *El servicio de préstamo*) y las actividades de lectura, si se cuenta con tiempo autorizado se puede llevar a cabo una demostración de la hora del cuento, por ser esta la más sencilla en su realización

En ocasiones estas actividades son solicitadas por los maestros con determinada periodicidad y de acuerdo a sus actividades; dentro de este caso se pueden adecuar las actividades para la formación e instrucción para el nivel primaria del apartado 4.1, dentro de todo esto, es necesario crear conciencia en el maestro del porque de estas acciones, ya que será él a quien corresponda continuar la tarea que el bibliotecario comienza al invitar al escolar a que haga uso de los servicios de la biblioteca, esto requiere como toda tarea de continuidad y perseverancia.

En escuelas a nivel secundaria y bachillerato, pueden funcionar las mismas actividades, influye aquí, la comunicación que el bibliotecario mantenga con los directores y el conocimiento que tenga de las necesidades de estas comunidades. (Ver: *la promoción de la biblioteca pública*)

Un nivel que ocupa un lugar especial y que no debe descuidarse es el de preescolar, aunque tal vez se encuentren algunos inconvenientes, como lo son el lenguaje adecuado y un minucioso programa destinado a este tipo de usuarios. Las visitas siempre y cuando no representen un riesgo en traslado pueden efectuarse a la biblioteca, proporcionando un breve recorrido y terminando en el área infantil, en donde después de explicar su funcionamiento (actividades que se realizan, material que maneja, bibliotecario a cargo) se desarrollará la actividad principal, el niño aun no domina la lectura y es inquieto, una hora del cuento, resulta la actividad adecuada; basada en una lectura sencilla e ilustraciones correspondientes a personajes y situaciones, propicia la ocasión para hacer preguntas al niño y hacerle relacionar imagen y palabra; a continuación se reforzará lo aprendido con una sencilla actividad manual, mencionando el libro de donde se extrajo tal actividad.

Esta actividad presenta variantes según el caso en particular, algunas maestras solicitan se desarrolle un tema apoyándose en los recursos con que cuenta la biblioteca (libros, mapas, ilustraciones, videos, grabaciones, etc.), terminando indistintamente con lo manual. Se pueden organizar rompecabezas, domino, figuras de ensamble, todo relacionado con el material que se encuentra en la biblioteca y que el bibliotecario sabe adecuar bien a estas situaciones, el propósito es dar al conocer al niño lo puede ya encontrar en la biblioteca y no esperar necesariamente a que domine la lectura en unos años más.

En algunos casos la actividad se llevará a cabo en jardín de niños, con apoyo del material necesario y haciendo la invitación a los niños a que acudan a la biblioteca en compañía de sus familiares. No hay que olvidar que este grupo representa a nuestros futuros usuarios.

Para realizar este tipo de actividades se recomienda considerar los pasos y cuestiones que contempla el capítulo destinado a la formación de usuarios; en su apartado programas de formación.

Entre otros:

- El establecimiento de fechas y horarios para llevar este tipo de actividades, dentro del programa global de actividades de la biblioteca.
- El personal con que cuenta la biblioteca y la preparación para este tipo de actividades, principalmente en el nivel preescolar, y en cuanto al dominio de las técnicas de lectura y adecuación de otro tipo de actividades.
- Recursos materiales de la biblioteca empleados en la exposición y aplicación de actividades (por lo común los maestros piden los materiales a los alumnos)
- Las condiciones de la biblioteca en cuanto a capacidad para atender simultáneamente a estas actividades y las normales con los usuarios e instalaciones e imagen adecuadas.

Ante todo no se debe pasar por alto que la labor del bibliotecario en los centros escolares debe darse en forma continua, con la finalidad de ganar presencia y comenzar la labor de orientación instrucción aun en las mismas aulas y hacer aprovechable toda situación que se presente.

4.2 ORIENTACION PARA EL PUBLICO EN GENERAL.

Se contemplan las siguientes:

- A. **UN SISTEMA DE SEÑALAMIENTOS**, que ubique al usuario dentro de la biblioteca, y le proporcione la primera información acerca de los servicios, recursos y reglamentos.
- B. **EL APOYO DE MATERIAL IMPRESO**, con información acerca de la biblioteca, que permite al usuario disponer de material propio, para su consulta personal y que resulta ampliamente difundible.
- C. **ASESORIA Y ORIENTACION PERSONAL AL USUARIO**, encaminada a resolver de manera adecuada, las inquietudes y dudas del usuario y canalizar estas, hacia respuestas concretas.

Estas actividades en conjunto pretenden abarcar tres aspectos:

- * **La introducción.** Que es lo conforma la biblioteca en su conjunto, guiar al usuario y familiarizarlo con los departamentos y servicios con que cuenta la biblioteca (según sea su infraestructura).
- * **El reconocimiento.** Para cada uno de sus elementos, incluyendo al bibliotecario, características, funciones, cuestiones que se relacionan en forma directa con sus demandas.
- **La utilización adecuada.** Un conocimiento más amplio es propicio para que el usuario detecte el servicio o material que mejor responda a sus intereses.

A. SISTEMA DE SEÑALAMIENTOS

La falta de señalamientos, tanto de servicios, como de materiales, es un factor que debe considerarse cuando se piensa en el usuario, lo cual debe ser siempre. Es necesario colocar señalamientos indicando la ubicación de las diferentes secciones y dando información general sobre el uso de la biblioteca; cuando el número de personal es reducido, un señalamiento convenientemente ubicado resulta de mucha ayuda al bibliotecario.

Las colecciones en orden, con su respectiva identificación, representan gran ayuda para el usuario.

La correcta indicación de cada elemento dentro de la biblioteca, es una parte necesaria dentro de la orientación, pues ayuda a reforzar visualmente las indicaciones que se le proporcionan, así como apoyar el reconocimiento de estos elementos. La aplicación de estos señalamientos depende del tamaño y extensión de la biblioteca y de la distribución de sus servicios.

En una biblioteca grande es necesario indicar la ubicación de sus servicios y colecciones y hacer la distinción entre los grupos funcionales de señalamientos:

1. *Primarios (direccionales)*
2. *Señalamientos secundarios (uso de recursos).*

Los primeros indican los lugares de acceso y uso meramente del personal de la biblioteca, como lo es el taller de reparación y encuadernación, la bodega, las áreas administrativas, el departamento de procesos técnicos, etc.

Mientras que los señalamientos secundarios indican las áreas de servicio para los usuarios; tales como la sala infantil, el servicio de fotocopiado, la sala de lectura, el servicio de consulta, entre otros.

Si el edificio de la biblioteca cuenta con varios niveles de construcción, es necesario indicar que contiene cada uno, asimismo, si es de una sola planta pero cuenta con divisiones, las señales direccionales guiarán al usuario a la sección o área de su interés.

Para una biblioteca pequeña, el sistema de señales será más sencillo, con la indicación de lo indispensable, sin cargar el ambiente de señales innecesarias.

Lograr que el usuario se sienta ubicado desde su arribo a la biblioteca requiere de una tarea bien planeada y de conocimiento acerca de lo más conveniente para informar al usuario, de los servicios y recursos en forma clara y concisa.

El bibliotecario ha de tener en mente, que la biblioteca debe ser un lugar, en donde el usuario se desenvuelva con familiaridad, en cualquier punto en que se encuentre dentro de esta.

Ya sea de extensión grande o pequeña, para un usuario que acude por primera vez a la biblioteca, el sentimiento de desorientación es casi el mismo, cuando se carece de información adecuada.

Es pensar en una doble conveniencia, la del usuario y la del bibliotecario; al usuario se le provee de información y datos adecuados para situarlo y proporcionarle seguridad en sus acciones, al bibliotecario le reditúa en ayuda, principalmente cuando el número de personal es reducido. Ya que los datos esenciales son extensibles (han sido asignados bajo cada servicio o recurso, siguiendo la distribución dentro de la biblioteca), el bibliotecario ganará tiempo, para realizar otras tareas y puede a la vez evaluar la efectividad de los señalamientos que ha diseñado.

1. Primarios o de ubicación direccional

Requieren de una progresión lógica en su distribución y se integran de la siguiente manera.

| | |
|-------------|-------------------------|
| Planos | Señales direccionales |
| Directorios | Señales identificativas |

Planos. Muestran todos los pisos de que consta un edificio. Un plano a un solo nivel se diseña para ayudar al usuario a localizar todo lo referente a un área en particular. El tipo de redacción, depende de la cantidad de información que se quiere incluir y la forma en que se intenta usarlo.

Las asignaciones muestran una numeración en secuencia lógica.

Directorios. Generalmente son para cada piso en particular o en forma de listas alfabéticas que indican las asignaciones primarias (lugares a que los usuarios tienen acceso). En un directorio alfabético se asigna un número a cada lugar a señalar.

| | |
|-------------------------|--|
| DIRECTORIO DE SERVICIOS | |
| 3 | SALA DE CONSULTA TALLER DE REPARACION SANITARIOS |
| 2 | DEPTO. PROCESOS TECNICOS SALA GENERAL SALA INFANTIL |
| 1 | ADMINISTRACION PRESTAMO EXTERNO SALA DE LECTURA REVISTAS Y DIARIOS FOTOCOPIADO |

| | |
|---|--------------------------|
| 2 | DEPTO. PROCESOS TECNICOS |
| | SALA GENERAL |
| | SALA INFANTIL |

Señales direccionales. Indican al usuario el lugar al que desea llegar por medio de flechas, puede señalar uno o varios lugares.

OFICINAS ADMINISTRATIVAS →

BIOGRAFIAS ↘

FOTOCOPIAS →

↖ SALA DE CONSULTA
SANTARIOS

← INFORMACION

Signos identificativos. Sirven para orientar al usuario. Se incluyen los señalamientos externos (identificativos de la biblioteca); señalamientos internos, asignaciones primarias y secundarias.

2. Señalamientos secundarios o de uso de recursos de la biblioteca.

Se dividen en dos tipos: De información
De instrucción

Este tipo de señalamientos, guía al usuario en forma lógica a través de varios procedimientos para hacer uso del material, equipo y servicios y muestran las condiciones o el reglamento para hacer uso de estos recursos.

De información. Dan información al usuario sobre la disponibilidad de los recursos de la biblioteca y algunas condiciones especiales o restricciones relativas a su uso, o uso del edificio en general. Información sobre horarios de servicio, condiciones relacionadas con el préstamo de libros y otras indicaciones acerca del fumar o comer en la biblioteca, pueden ser ejemplos de esta categoría.

De instrucción. Estos guían al usuario a través de los procedimientos necesarios para el uso eficiente de la biblioteca, sus materiales y servicios.

Las instrucciones por lo común tienen forma de lista de relaciones, cada una correspondiente a un procedimiento.

Los aspectos a considerar en la elaboración de la señalización son:

- * CONTENIDO DE INFORMACION
- * DESIGNACION DE SEÑALAMIENTOS NECESARIOS
- * COLOCACION DE SEÑALAMIENTOS
- * CONTENIDO DE INFORMACION

A continuación se proporcionan algunos lineamientos en el contenido de la información que contiene cada señalamiento.

* CONTENIDO DE INFORMACION

La regla de oro para todo señalamiento, es, en una mínima cantidad de información, ayudar al usuario a encontrar rápidamente lo que necesita y ayudarlo para que pueda guiarse en el manejo de algún recurso.

En lo posible los enunciados deben ser breves de modo que la indicación pueda ser leída al paso del usuario, no debe absorber mucho tiempo para su lectura.

En un directorio, deben darse las referencias esenciales, de manera especial cuando se tiene una secuencia numérica.

En los señalamientos de instrucción o información, es importante que el mensaje sea expresado en forma concisa.

Asignación de lugares.

Para ayudar al usuario, cada nombre o lugar asignado, debe dar la clara indicación de los materiales y servicios disponibles. El uso de iniciales en los nombres de las áreas o departamentos puede crear confusión en el nuevo usuario, además no muestra consistencia. Los términos genéricos pueden ser utilizados en señalamientos direccionales.

Términos utilizados en señalamientos de información e instrucción.

Es una regla general; señalamientos de información e instrucción deben estructurarse con palabras simples y concisas. En lo posible las palabras deben convenir exactamente al medio explicado.

Las frases y sentencias deben ser construidas de manera que no se presten a interpretaciones alternativas, no deben crear confusión.

Es una regla; las sentencias deben ser cortas, simples y directas.

El tono emocional en los términos utilizados debe ser neutral en lo posible. En mensajes para niños y jóvenes puede usarse el tono informal.

En lo posible las restricciones e instrucciones deben expresarse en forma positiva, y no negativa.

El uso de símbolos.

Su uso puede explicarse para hacer que el mensaje sea entendido más efectivamente, que tan solo con las palabras, en este caso es aconsejable que el mensaje ocupe el espacio más pequeño posible.

En la biblioteca es necesario meditar en el uso de símbolos, porque pocas de las actividades, pueden ser absorbidas por un símbolo. En este caso pueden ser aplicables adecuadamente al señalar ciertos servicios o accesos especiales.

* DESIGNACION DE SEÑALAMIENTOS NECESARIOS

Información requerida.

Acerca de los usuarios. A fin de determinar con más exactitud que señales son necesarias, es indispensable conocer algunas cuestiones acerca del usuario de la biblioteca.

Esta cuestión implica considerar:

Cuales son las características de los usuarios en términos de edad, ocupación y grupos culturales.

Esta información es necesaria para establecer un nivel de señalamientos apropiados que puedan ser claramente entendidos. La cantidad de señalamientos necesarios, la elección de palabras y la extensión, así como la complejidad de los mensajes, es afectada por estos factores.

Con que frecuencia visita el usuario la biblioteca.

Esto afecta el nivel de señalamientos necesarios. Una biblioteca que mantiene un uso continuo por parte de ciertos usuarios, no requiere de señalamientos de comprensión mas detallados, puesto que ya tienen cierto conocimiento en el manejo y localización de los servicios y colecciones, esto no es aplicable en una biblioteca con un flujo continuo de nuevos usuarios, que requiere de información mas detallada, ya que no tienen un contacto continuo con los materiales y servicios con que se cuenta.

Cuales son los recursos principalmente usados en la biblioteca.

Sobre las bases de esta información es posible decidir que recursos o servicios deben tener prioridad en el sistema de señalamientos.

Para ayudar el usuario a una mejor identificación, los términos usados por los visitantes para describir estos servicios, pueden ser tomados en cuenta para guiarse y escoger cuales son los mejores términos para los señalamientos.

Que dificultades tienen los nuevos usuarios para encontrar los recursos de la biblioteca.

El conocer las dificultades que tienen los usuarios para encontrar lo que desean, puede mostrar que los señalamientos actuales son deficientes y que es necesario implantar un sistema de señalamientos adecuados a cada servicio y material, de manera que el usuario localice fácilmente lo que desea.

Acerca de la biblioteca. Es también importante considerar cuidadosamente ciertas características de la biblioteca, de sus recursos y servicios, considerando características particularmente importantes.

La naturaleza del edificio y la localización de los recursos bibliotecarios.

Esto afecta el sistema de ubicación en particular. En algunos casos puede trabajarse cambiando la localización de ciertos recursos a fin de alcanzar un arreglo más lógico, así se simplifica la tarea de proveer de señales adecuadas.

Es también importante considerar que los señalamientos para una biblioteca pequeña serán los meramente necesarios, a fin de evitar señalamientos innecesarios que provoquen confusión al usuario.

El número de los recursos disponibles y su extensión.

Los señalamientos de ubicación deben indicar claramente el lugar que ocupa cada uno de los servicios o departamentos y especificar cada uno.

La naturaleza de los recursos de la biblioteca.

El número y la complejidad de los señalamientos de información e instrucción son necesariamente

afectadas por la naturaleza de los recursos. El uso de la colección general por ejemplo, generalmente requiere menos información que el uso de la colección de consulta.

Los procedimientos recomendados para el uso particular de los recursos.

Un examen cuidadoso de estos procedimientos puede sugerir que pueden ser simplificados en algunas instancias. La mayor ventaja de los procedimientos, es la rapidez con que pueden ser entendidos por los usuarios.

* COLOCACION DE LOS SEÑALAMIENTOS

Por supuesto en los lugares más estratégicos para la detección de los usuarios.

Planos. Deben ser colocados en la entrada principal, para mostrar al usuario la distribución de la biblioteca, en caso de ser un edificio grande.

Directorios. Al igual que los planos deben ser inmediatos a la entrada, a fin de informar de los servicios que dispone.

Señalamientos direccionales. Junto con los anteriores, son necesarios para mostrar al usuario a su arribo a la Biblioteca, la localización de áreas o servicios y guiarlo internamente hacia los principales puntos.

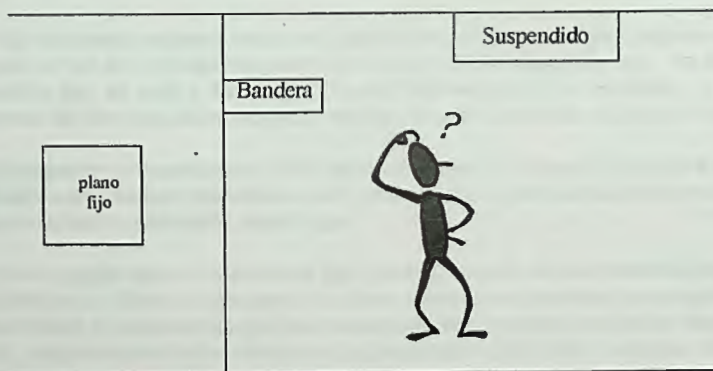
Señalamientos identificativos. Externos, para guiar e indicar al usuario la ubicación de la Biblioteca. Internos para identificar cada servicio respectivamente.

Señalamientos de información e instrucción. Deben mostrar en forma conjunta toda la información respecto a un punto. Es importante que la información acerca de los horarios de servicio sea visible a la salida de la biblioteca, así como mostrar el reglamento a la entrada.

Los señalamientos con mensajes de restricción tales como no fumar o guardar silencio, pueden repetirse tan frecuentemente como sea necesario en las áreas donde se aplica la restricción. La información relacionada a los recursos de la biblioteca, en particular debe mostrarse cerca de estos.

En cuanto a la manera de colocar estos señalamientos, se debe seguir la línea de visión natural, a fin de ser fácilmente detectables.

Lo ideal es que todos los señalamientos de un mismo tipo, tengan una posición similar. Para su colocación es necesario considerar el espacio físico del edificio y el acomodo del mobiliario y recursos, de modo que no obstruyan ningún movimiento, en caso de ser una biblioteca pequeña, por ejemplo la colocación puede tener varias formas:



La forma suspendida no es aconsejable en bibliotecas cuyo edificio tiene poca altura, en cambio el plano fijo resulta muy apropiado, y representa también la mejor opción para cualquier tipo de señalamiento.

En la elaboración de este material es necesario cuidar la ortografía y la redacción. La letra debe ser clara y uniforme y el estilo de todos similar.

El tipo de material para su realización dependerá de las características de la localidad, los recursos con los que se cuenta y la creatividad del bibliotecario.

Debe tenerse muy presente la armonía del edificio al colocar los señalamientos, los colores y los materiales deben ir acordes a la textura y color de los muros, no deben dar sensación de pesadez ni amontonamiento.

Dependiendo de la estructura y distribución física del edificio, ha de ser el número y tipo de señalamientos que se utilicen; una biblioteca pequeña tendrá suficiente con un buen directorio a la entrada y la correcta asignación de los recursos (las clases de la colección, áreas, reglamentos) el escritorio de préstamo o información, todo en tamaño, color y distribución acorde a un pequeño espacio.

En una biblioteca de una sola planta, pero con bastante espacio físico, pueden seguirse los ejemplos anteriores, a menos que tenga divisiones interiores, lo que requerirá de un pequeño y concreto plano a la entrada y la correcta indicación de estas divisiones en la biblioteca.

Estas son solo generalidades que cada biblioteca irá adecuando concretamente a sus necesidades y características particulares.

B. APOYO DE MATERIALES IMPRESOS

Las publicaciones (medios impresos) son medios de información y difusión que, no requieren grandes gastos para su producción y son relativamente fáciles de elaborar. Pueden ser de varios tipos: para circular dentro de la biblioteca, como en el caso de las guías; o para ser distribuidas también fuera de ella, como por ejemplo bibliografías, señaladores, boletines de noticias, carteles que están destinados no solo al público usuario, sino también a otros miembros de la comunidad.

Guías. Tienen como propósito orientar sobre el uso de la biblioteca. Pueden contener un plano que indique la ubicación de los servicios al público y de los materiales, como usar el catálogo, horario de atención, reglamento de préstamo y toda información que sea necesario comunicar a los usuarios para facilitarles el uso de la biblioteca.

Todo esto puede incluirse en una sola publicación, o hacerlo en forma separada como por ejemplo, una guía para el uso del catálogo, un plano de ubicación de los materiales, etc. La decisión dependerá de la distribución que se vaya a hacer. Así, las indicaciones de cómo asociarse, se pueden entregar a los solicitantes sin tener que darles una guía completa, lo cual se hará una vez que se hayan inscrito.

Bibliografías. Pueden abarcar todos los temas, como en el caso de una lista de adquisiciones recientes, o dedicarse a una materia determinada. En el primer caso su publicación podría tener cierta periodicidad, si el ingreso de nuevos materiales lo justificase.

En el segundo caso se elaboraran, por ejemplo, cuando alguna actividad de la comunidad, o de la misma biblioteca, ofrezca la oportunidad de hacer conocer los materiales que tengan relación con el tema de dicha actividad. Es conveniente que las listas no sean muy extensas, con títulos bien seleccionados y, en los posible, con comentarios sobre sí mismos. La presentación física será cuidadosa, con tipos de letra claros y asientos bien espaciados.

Se indicará siempre el nombre de la biblioteca, la dirección, el teléfono y el horario de atención.

Esta puede ser distribuida en la biblioteca, en los lugares donde se desarrollan actividades relacionadas con la biblioteca y también se harán llegar a las personas que han expresado su interés por el tema.

Señaladores, registros o marcadores. Son un medio de bajo costo, que puede ser distribuidos en diferentes lugares. Pueden destacar algún acontecimiento especial o informar sobre los servicios. El nombre y la dirección de la biblioteca deben aparecer en él.

Boletín de noticias. La biblioteca puede publicar un boletín, este puede incluir noticias sobre los libros de reciente adquisición, cambios en los servicios y horarios y toda otra información que por ser muy específica de la biblioteca, no puede darse a conocer por otro medio. Las notas deben ser escritas en lenguaje accesible para todo público, evitando el uso de palabras técnicas. Además de distribuirse en la biblioteca, se enviará a Instituciones con las cuales la biblioteca tienen o desea tener relaciones.

Carteles. Es un medio de publicidad muy efectivo. Atraen fácilmente la atención y sus características físicas los hacen muy apropiados para ser exhibidos en lugares muy concurridos.

Su diseño debe ser atractivo. En lo posible serán ilustrados y en colores. Un cartel que solo tenga palabras no atraerá la atención como uno que incluya algún tipo de ilustración. El texto, bien distribuido presentará la información en forma concisa, fácil de retener en la mente del público y con un tipo de letra que se pueda leer desde cierta distancia. Debe tenerse en cuenta que se lee al pasar y por lo tanto, hay un periodo de tiempo muy corto para recibir el mensaje.

Se emplea generalmente para invitar al público a que visite la biblioteca, indicando los datos esenciales de la biblioteca, o en su caso los detalles de una actividad específica.

Folletos. Consiste en una o varias hojas dobladas que en el interior contiene información específica. Cuando se trata de información sobre una actividad o cuestión, la elaboración del folleto permite disponer de suficiente espacio, haciendo uso de subrayados, letras mayúsculas o cualquier otra señal que capte la atención del usuario.

Su forma puede variar dependiendo del tamaño y tipo de papel, así como de los recursos de impresión (mimeógrafo, fotocopiado, impresión offset, elaboración manual, etc.)

Los folletos se dividen en:

Díptico : Una hoja doblada a la mitad

Tríptico : Una hoja doblada en tres secciones

Múltiple : Una hoja doblada en varias partes o que contiene otras dobladas a la mitad

Una variante puede ser el folleto guía, con información de recursos y servicios de la Biblioteca.

Ver: La orientación a usuarios.

La promoción de la biblioteca pública.

Un beneficio muy grande que representa este tipo de material es la factibilidad de coleccionarse, el usuario puede disponer de varios folletos con la información de algunas cuestiones de la biblioteca (arreglo de colecciones, servicios de la biblioteca, uso del catálogo, obras en particular) y disponer de él cuando lo crea más conveniente, también existe la posibilidad de que este material se comparta con otras personas interesadas en alguno de estos aspectos, en el caso de proporcionar una guía de la biblioteca, esta información se contiene en una sola unidad, lo que facilita aun más la consulta por parte del usuario.

Estos materiales se seleccionan teniendo presentes su contenido y alcance y de acuerdo al contexto de la biblioteca.

Este material al circular dentro de la biblioteca, puede ser colocado de manera que sea el mismo usuario quien lo tome, pero en algunas ocasiones el bibliotecario puede proporcionarlo y dar las indicaciones pertinentes sobre su manejo y contenido.

En conjunto señalización y materiales impresos, se aplican a un sistema de comunicación gráfico, estructurado en tres etapas:

a. Introducción

De carácter informativo, para dar a conocer todos los posibles servicios que se pueden proporcionar al usuario, materiales con los que cuenta entre otros puntos.

Se establecerán también los medios adecuados y funcionales para lograr este objetivo, carteles, folletos, guías, etc.

b. Persuasiva.

En esta se logra captar el interés del usuario tratando de establecer una comunicación directa, sencilla, que motive a asistir a la biblioteca, así como los beneficios que esta proporciona y las actividades que se realizan.

Estas etapas pueden llevarse a cabo externamente.

c. Orientativa.

Establecerá una organización dentro de la biblioteca basada en un sistema de señalamientos, de las áreas y servicios, el cual deberá estar apoyado de un directorio de las mismas, para una total orientación e identificación de estas y para mayor comodidad del usuario.

C. ASESORIA Y ORIENTACION PERSONAL

Dentro del capítulo, la formación a usuarios, se hizo mención de algunas actitudes y actividades que el bibliotecario debe considerar en su trato con el usuario, de tal forma que asesoría y orientación personal, son un aspecto que resulta primordial en los servicios al público, que ofrece la biblioteca, ya que implica un contacto continuó con el usuario, además que resulta una tarea propia del bibliotecario.

La comunicación con el usuario permite al bibliotecario conocer sus necesidades y las diferentes formas en que estas se expresan, así como los problemas más comunes e inquietudes respecto a determinado servicio, demostrando a su vez la facilidad que se ha adquirido para relacionarse con el usuario.

Al momento de entrar a la biblioteca, entre las primeras cosas que se visualizan, esta un escritorio o lugar de recepción, y que representa el primer contacto que tiene el usuario con el personal, es en este lugar que se ha de proporcionar la primer información que sirva al usuario para ubicarse, en ocasiones el usuario es quien dirige la primer pregunta, pero en caso de no ser así, el personal puede adelantarse mediante alguna indicación que haga entender al usuario, que él puede resolver sus dudas.

Resulta muy grato encontrar una persona amable en el mostrador, el bibliotecario ha de hacer la indicación de su disponibilidad para asesorarle.

Es conveniente que el bibliotecario tenga al menos una noción elemental de los servicios y la colección de la biblioteca, de este modo podrá canalizar los intereses del usuario al punto más conveniente.

Este primer paso es importante, pues inspira confianza al usuario y puede disminuir de forma significativa posibles inhibiciones. Lo predispone en cierta manera para captar con más facilidad las indicaciones en su consulta.

En la biblioteca es primordial prestar atención a las actitudes del usuario, debe ayudársele en ocasiones de un modo tan discreto, provocando que por el mismo vaya identificando el material de su interés y conociendo los servicios de su preferencia.

La actitud del personal es de primerísima importancia para un buen servicio. Debe de ponerse especial cuidado, por lo tanto en la designación de las personas para las tareas que se relacionan con la atención al público. No todos los individuos tienen la personalidad apropiada para tratar al usuario con amabilidad, poniendo interés en sus problemas de información y brindándole toda la información necesaria. Son muchas las personas que al entrar por primera vez a la biblioteca se sienten incomodas y temen molestar con sus preguntas, de la forma en que sean atendidas dependerá gran parte que vuelvan a utilizar los servicios.

La orientación puede llevarse a cabo tanto en el ámbito personal, como grupal; en este último caso las actividades que se aprovechan son algunas de extensión que por sus características, contenido y desarrollo son propias para hacer referencia inmediata al uso de materiales o recursos, algunos tipos de promoción son también aplicables en este caso. Cada una de estas actividades tiene el propósito básico, de familiarizar al usuario con los recursos bibliográficos, una introducción a los servicios con que se cuenta, la asesoría constante por parte del personal permiten involucrar a los usuarios activamente en las funciones de la biblioteca, palpando sus beneficios y reconociendo su valor.

El personal debe estar consciente que la imagen que da al usuario, es la imagen de la biblioteca, una actitud de dinamismo y cordialidad es favorablemente grata al usuario y hace la diferencia en el servicio.

La planeación y la organización en las actividades son fundamentales para lograr los objetivos y metas previstos; es una tarea que involucra a todo el personal de la biblioteca, y por lo tanto la atención que brinda el personal de la biblioteca, debe distinguirse por unas características comunes.

En esta ocasión la orientación, pasará a ser una actividad de enlace entre información y usuario, una actitud comprometida de mostrar al máximo los recursos con que cuenta la biblioteca inniscuyendo al usuario en este aspecto.

Pasará de ser la simple indicación del lugar donde se encuentra el catálogo, a llevar al usuario hasta ese lugar y asesorarle en el uso de este, como se conforma y como localizar lo seleccionado. Esto a su vez es tener los catálogos depurados y en orden, la estantería con los libros bien colocados, sin polvo y con las reparaciones necesarias, cambio de etiquetas, reposición de tarjetas, etc., esto es cuidar la imagen de la biblioteca y del bibliotecario, los libros no apretados de lo contrario se maltratan los libros y no hay movilidad, señalamientos adecuados indicando acerca del cuidado de los libros y en toda ocasión hacer lo posible por darlos a conocer a los usuarios en las diferentes actividades, visitas guiadas, hora del cuento etc., de ser posible hacer una demostración acerca de su manejo.

Buscar una imagen identificativa de la biblioteca, un color aplicado en señalamientos y propaganda de la biblioteca, reponer los señalamientos necesarios y cuidar su presentación, esto es no, a los letreros pegados con cinta sobre la superficie, los avisos o letreros hechos a mano y sin proporción adecuada. Decir a los usuarios que observen cierta conducta y el bibliotecario observa otra.

Investigar más acerca de las actividades de la biblioteca, repasar los instructivos, consultar otros materiales que aporten ideas y maneras de trabajar, planear las actividades por lo menos semanalmente, seleccionar los cuentos, lecturas o temas a tratar y las actividades de refuerzo, colocar los avisos de estas en el periódico mural de la biblioteca, invitar a participar a algún grupo de una escuela cercana, o conformar nuestro grupo de niños amigos de la biblioteca.

Estas actividades requieren constancia, paciencia e interés del bibliotecario por la buena realización de las actividades lo que sé vera recompensado con logros. Esto implica por parte del bibliotecario, actualizarse, mejorar la imagen de su biblioteca en la medida de sus posibilidades, innovar, revisar su situación actual.

Mostrar sus habilidades para relacionarse con los diferentes tipos de usuarios que frecuentan la biblioteca procurando que los servicios se proporcionen eficientemente y cuidando siempre los detalles.

El trabajo con usuarios de biblioteca pública, ofrece muchas opciones que van más allá de un simple préstamo de libros, como algunas de las siguientes: a) Impartir talleres de capacitación, como el estudio del alfabetización, para su libro "El lector que se convierte por gusto de personas educadas, que al recibir educación y cultura y por las razones anteriores, desde que la biblioteca pública es importante, por lo que pocas personas vienen a ellas porque. Por ejemplo, las bibliotecas que la transformaron por la parte dedicada a empresas que se debe para una biblioteca y que conlleva por parte de hacer la actividad cuando está en posición favorable y después vienen para trabajar la biblioteca pública. Una parte de sus trabajos se los proporciona que consisten en actividades y programas relacionados con otros temas que están relacionados con la biblioteca y el punto más importante, que reconstruyeron su clima por parte de la transformación de ella.

Para un pequeño comercio con fines de estudio de ellos, las opciones de usuarios, para el comercio que relacionado con el uso de materiales de trabajo de la biblioteca, la biblioteca de usuarios, como la de enseñanza, se representa la aplicación de acciones complementarias a favor del estudio de muchos materiales, tanto en actividades como una línea conductora de pocas actividades, incluso se muestra que al trabajar con los usuarios, las actividades son una posibilidad, al estar por parte de una biblioteca de usuarios que se debe de proporcionar con servicios y una biblioteca de usuarios a cabo.

La biblioteca pública ofrece más espacio que solo es la biblioteca y más allá de los servicios de los que hace, se pueden encontrar, desde el comercio al estudiar sobre sus con el personal involucrado en los servicios de usuarios, de una biblioteca de usuarios y una biblioteca pública de usuarios.

No puede ignorarse tampoco la importancia de la biblioteca de usuarios, desde el momento que desde la biblioteca, para poder hablar de la biblioteca, se debe de tener en cuenta, especialmente en la biblioteca que parte de los usuarios.

La importancia de un libro para el lector se puede relacionar con la biblioteca y el usuario, como de la biblioteca y desde el momento desde el libro, se puede tener una perspectiva clara de la biblioteca, incluso a la biblioteca de usuarios de la biblioteca de usuarios, como la biblioteca pública se puede tener un punto de vista de la biblioteca, de la biblioteca pública, de la biblioteca pública.

CONCLUSIONES

El trabajo que desarrolla la biblioteca pública, abarca muchos aspectos que van más allá, del mero préstamo de libros, como algunos lo consideran e implica también un compromiso más profundo del bibliotecario para su labor. Es común que se escuche por parte de personas relacionadas con el medio educativo y cultural y por las mismas autoridades, decir que la biblioteca pública es importante, pero en pocas ocasiones atinan a decir porque. Por parte de los bibliotecarios esta la inconformidad por la poca atención o reconocimiento que se tiene para esta Institución y por consiguiente para su labor, es entonces cuando cabe la siguiente cuestión; ¿De que manera esta trabajando la biblioteca pública?, Que parte de este trabajo se ha procurado que conozcan las autoridades y personas relacionadas en otros ámbitos que tienen relación con la biblioteca y el punto más importante, que reconocimiento se tiene por parte de la comunidad a la sirve.

Esto no significa cambiar una forma de trabajo de años, en cuestión de minutos, pero si inmiscuye una reflexión acerca de lo que se considera el trabajo de la biblioteca, la formación de usuarios, como se ha manejado, no representa la aplicación de acciones complicadas o fuera del alcance de cualquier biblioteca, tampoco es considerarla como una tarea exhaustiva de pocos resultados, cuando se conoce que al trabajar con las personas, los resultados no son previsible al cien por cien, se esta hablando de acciones que muchos de los bibliotecarios conocen y son factibles de llevarse a cabo.

El bibliotecario conoce todo aquello que esta en la biblioteca, y ante todo tiene el convencimiento de lo que hace, es preciso entonces, darlo a conocer al usuario tanto real como potencial, meditar en las acciones del usuario, en sus características y sus inquietudes respecto al servicio actual.

No resulta exagerado destacar la importancia de la formación de usuarios, dentro de los servicios que ofrece la biblioteca, para poder hablar no solo de manera cuantitativa del aprovechamiento de la biblioteca por parte de los usuarios.

La obtención de un reconocimiento se logra mediante una labor bien planeada y constante, salir de la biblioteca y llegar al usuario desde su lugar, mantener unas relaciones publicas adecuadas, integrar a la biblioteca al desarrollo de la comunidad. En la biblioteca, sale de sobra mencionar lo importante que es cuidar la imagen ante el usuario, la cual se refleja en los detalles mínimos.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

- Barquet Tellez, Ma. Concepción. La capacitación de usuarios en las bibliotecas especializadas. TESIS para obtener el título de maestra en Biblioteconomía. México, Escuela Nacional - De Biblioteconomía y Archivonomía, 1978. 97 p.
- Breivik, Patricia. Planning the library instruction program. Chicago, American Library Association, 1984. 146 p.
- Bundy, Mary Lee. Metropolitan public library use. Wilson, Library Bulletin, 1967. 61 p.
- Buonocore, Domingo. Diccionario de bibliotecología, términos relativos a la bibliotecología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivonomía, documentología, tipografía y materias afines. 2ª. Ed. Aum. Argentina, Marymar, 1976. 452 p.
- Chacon, Renato. El usuario y la biblioteca. En. XVII Jornadas de Biblioteconomía. Memorias (28 abril-mayo 1986) Puebla, AMBAC, 1986.
- Carrión Gutiez, Manuel. Manual de Bibliotecas. Madrid, Fundación German Sanchez Ruyperez, 1990. 756 p.
- Casa Tirao, Beatriz. Biblioteca y educación. México, CEMPAS, 1974. 125 p.
- El catálogo público. México, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, 1991. 35 p. (Instructivos de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas)
- Chirgwin, John F. The library assistant's manual. London, Clive Bingley, 1982. 82 p
- Clark, Daphne. Como ayudar a los bibliotecarios para que ayuden a los usuarios de bibliotecas. En. Boletín de la UNESCO para bibliotecas públicas. París, UNESCO, 1978. (32)6: 391-403 noviembre-diciembre
- Las colecciones de la biblioteca y su organización. México, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, 1991. 40 p. (Instructivos de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas)
- Gardner, Frank M. Finalidades y objetivos de la Bibliotecas públicas. En. Boletín de la UNESCO para bibliotecas públicas. París, UNESCO, 1973. (27)4: 225-230 julio-agosto
- Hendry, Willian J. Introducción a las artes gráficas. México, McGraw-Hill, 1989. 221 p.
- Library skills ; a hand book for teachers and librarians. California, California Association of Scholl librarians, 1973. 88 p.
- Lubans, John. Progress in educating the library user. London, Bower, 1978. 230 p.
- Magaloni, Ana María. Como acercarse a la biblioteca. México, Plaza y Valdez, SEP, 1988. 39 p. (Como acercarse a ...)
- Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública. En. RUCIBA. Francia, s.n., 1979. (1)4: 250-252 octubre-diciembre

Manual para bibliotecas públicas. México, Secretaría de Educación Pública, 1979. 62 p.

Mis vacaciones en la biblioteca 1991. México, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, 1991. 104 p. (Fomento al hábito de la lectura)

Montejano y Aguiñaga, Rafael. Historia de las bibliotecas en San Luis Potosí. México, Secretaría de Educación Pública, 1986. 143 p. (Historia de las bibliotecas en los Estados de la República Mexicana)

La orientación a usuarios. México, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, 1991. 35 p. (Instructivos de la Red Nacional de bibliotecas públicas)

Osornio Ortega, José Ignacio. Algunas reflexiones al usuario. En. Dinámica bibliotecaria. México, Universidad Autónoma Metropolitana, 1984. (1)2: 16-19 septiembre

Programa Nacional de Bibliotecas públicas 1983-1988. Centro Bibliotecario Nacional. México. Secretaría de Educación Pública, 1988. 67 p.

Reynolds, Linda. Barrett, Stephen. Signs and guiding for libraries. London, Clive Bingley, 1981. 158 p.

Robredo, Jaime. Villares Coelho, Cybele. Elementos para un nuevo enfoque del problema de la educación de usuarios en los países en desarrollo. En. Reunión de bibliotecas universitarias y nacionales Latinoamericanas. Santiago de Chile, Pontificia Universidad Católica de Chile, 1984. pp. 201-202

Sabor, Josefá E. Revello, Lydia H. Manual de Bibliotecología. 2ª. ed. México, Kapeluz, 1984. 242 p. (Colección actualizada pedagógica)

Salazar, Patricia. La orientación de usuarios. (impreso). México, s.n., 1993.

El Servicio de consulta. México, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, 1991. 38 p. (Instructivos de la Red nacional de bibliotecas públicas)

Soriano Gonzaga, Isaac. Los usuarios, un punto de vista bibliotecario. En. Dinámica bibliotecaria. México, Universidad Autónoma Metropolitana, 1984. (1)3: 13-15 diciembre

Trinker, Charles L. Teaching for better use of libraries. London, Clive Bingley, 1985. 158 p.

Tocatlian, Jacques. Formación de usuarios de la información ; programas, problemas y perspectivas. En. Boletín de la UNESCO para bibliotecas públicas. París, UNESCO, 1978. (32)6: 382-390 noviembre-diciembre

Tovar Milan, Josefina. Guía del usuario para la consulta de las bibliotecas de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. San Luis Potosí, UASLP ; Sistema de bibliotecas, 1986. 18 p.

Whittaker, Kenneth. Using libraries an informative guide for students and general users. London, Andre Deutsch, 1972. 140 p.

EX LIBRIS



SISTEMA DE
BIBLIOTECAS

U.A.S.L.P.

No. DE REG.