



SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS

**CENTRO COORDINADOR DE LA RED DE
BIBLIOTECAS PÚBLICAS**

Pautas para los Servicios en Bibliotecas Públicas

- 2005 -

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

I. INSTALACIONES, MOBILIARIO Y EQUIPOS

- a. Instalaciones
 - Ubicación o emplazamiento
 - Superficie del local
 - Características del diseño
 - Uso de los espacios interiores
 - Uso de los espacios exteriores
 - Señalización
 - Seguridad
- b. Mobiliario
 - Mobiliario para los servicios
 - Mobiliario de oficina
- c. Equipos

II. Personal

Perfil del personal de biblioteca

- a. De interacción
- b. De conocimientos
- c. De organización
- d. Éticos

Niveles o categorías del personal y funciones

- a) Profesional
- b) Técnico
- c) Auxiliar o de apoyo

Voluntarios y trabajadores eventuales

Capacitación del personal

Canales de comunicación interna y participación del personal en la toma de decisiones

III. USUARIOS

Derechos del usuario
Evaluación del usuario
Factores a tomar en cuenta en la evaluación del usuario
Recomendaciones

IV. COLECCIÓN

La colección y las necesidades de los usuarios
Política de colecciones
Cantidad de documentos
Documentos en formatos impresos
Documentos en formatos no impresos
Otros documentos y materiales de la colección
Modos de adquisición
a) Compra
b) Canje y donaciones

Procesamiento de la colección
Conservación de la colección
Descarte

V. SERVICIOS

Calidad en la atención
Importancia de la calidad
Servicio de lectura y consulta
Servicio de préstamo a domicilio
Servicio de información general y de orientación bibliográfica
Servicio de préstamo interbibliotecario
Servicio de Internet
Servicio de reprografía
Servicio de lectura infantil
Servicio de formación de usuarios

VI. GESTIÓN BIBLIOTECOLÓGICA

Plan de trabajo
Instrumentos de gestión

VII. COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA

Objetivos
Características
Niveles de cooperación

VIII. PROMOCIÓN DE LA BIBLIOTECA

IX. SERVICIOS CULTURALES

Exposiciones
Conferencias, mesas redondas, debates
Proyección de películas

X. PROMOCIÓN DE LA LECTURA

Objetivos
Propósito
Perfil del promotor de lectura
Actividades para el fomento de la lectura
 Promoviendo la lectura en familia
 Del autor al lector
 Hora del cuento
 Celebraciones conmemorativas
 El libro te visita
 Ensayar dramatizaciones
 Leer en coro
 El maletín del bibliotecario promotor de lectura

Metodología
Ideas para fomentar la lectura

ANEXOS:

Objetivos de la biblioteca pública (Declaración del Callao)

Manifiesto IFLA UNESCO en favor de las bibliotecas públicas

Requerimientos especiales en la formación de una colección básica para bibliotecas públicas peruanas

Normas técnicas mínimas para proyectos arquitectónicos y equipamiento de bibliotecas públicas

Ejemplo de formato para estadística mensual de usuarios atendidos

Ejemplo de formato para estadística mensual de consultas atendidas y actividades

INTRODUCCIÓN

El Sistema Nacional de Bibliotecas de la Biblioteca Nacional del Perú, en cumplimiento de sus atribuciones y a fin de proporcionar a la comunidad bibliotecaria del país un marco de referencia práctico sobre los criterios generales que deben considerarse al momento de implementar y/o desarrollar los servicios propios de una biblioteca de acceso público, pone a consideración de los interesados, autoridades involucradas y usuarios éstas **Pautas para los servicios en Bibliotecas Públicas**.

En la actualidad, y debido a las facilidades tecnológicas brindadas por la Internet, circula una amplia gama de documentos y normativas internacionales sobre el tema, que han servido a su vez como base para la elaboración de otros similares en algunos países. En el caso peruano podemos afirmar que subsiste un vacío específico al respecto, no obstante haberse publicado varias obras especializadas así como también diversas ponencias en congresos y reuniones que abordan el tema de las bibliotecas públicas desde diversos enfoques y experiencias. Este documento no pretende prescindir de aquellos, por el contrario, brinda recomendaciones y consejos al universo de los servicios públicos en bibliotecas, que puedan ser comprensibles tanto para los responsables y trabajadores (bibliotecólogos o profesionales de otras especialidades), como para las autoridades que tienen el propósito de crear, desarrollar y mantener el funcionamiento de las mismas. En éstas pautas se han desarrollado aspectos relacionados con los siguientes temas: instalaciones, mobiliario y equipos; personal, usuarios, colección, servicios, gestión bibliotecológica, cooperación bibliotecaria, promoción de la biblioteca, servicios culturales, y promoción de la lectura.

Se incluyen como anexos complementarios o ampliatorios de los temas abordados los documentos **Declaración del Callao** de Jorge Basadre, el **Manifiesto IFLA UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas** y las **Normas técnicas mínimas para proyectos arquitectónicos y equipamiento de bibliotecas públicas** de la Biblioteca Nacional del Perú, entre otros.

Como es natural en trabajos de esta naturaleza, se ha procedido a la revisión bibliográfica de los antecedentes existentes. De especial utilidad han sido las versiones en línea de los documentos **Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas** de 2001; las **Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas** elaboradas por representantes del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Comunidades Autónomas y Federación Española de Municipios y Provincias de España, del año 2002; las **Pautas para Bibliotecas Públicas**, edición 1998, publicada por la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas y Bibliotecarios (FIAB); y las **Normas y pautas de servicio para bibliotecas públicas** de la Biblioteca Nacional de Venezuela, edición de 1997. Además se tomo en cuenta el folleto elaborado por el Centro Coordinador de la Red de Bibliotecas Públicas titulado **Promoción de lectura en la Biblioteca Pública**, edición 2005.

PAUTAS PARA LOS SERVICIOS EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

I. INSTALACIONES, MOBILIARIO Y EQUIPOS¹

a) Instalaciones

En la mayoría de los casos, las bibliotecas públicas se encuentran ubicadas en ambientes anexos o integrantes del edificio de la municipalidad, local parroquial, local comunal, etc. No siempre es posible obtener de las autoridades la asignación de un local independiente, y menos aún la asignación de recursos para la construcción de un nuevo local. Sin embargo, esta situación no será obstáculo para que se realicen mejoras en la disposición del espacio y uso de las áreas en los locales donde funcionan bibliotecas públicas. Asimismo las autoridades y el personal de la biblioteca deben bosquejar proyectos de construcción e implementación de nuevos locales con la asesoría de arquitectos, que pueden servir como punto de partida para obtener el apoyo de las autoridades y gestionar las ayudas presupuestarias necesarias.

Ubicación o emplazamiento

La biblioteca pública estará ubicada en un punto céntrico o estratégico de la comunidad, de fácil acceso y cercano o colindante con las principales vías de comunicación de la zona: calles, caminos, carreteras, puertos lacustres o fluviales (en aquellos poblados donde no exista otra vía de comunicación), etc. En las ciudades, las bibliotecas deben brindar facilidades de acceso rápido tanto al tránsito peatonal como automovilístico. De esta forma se establecerá un radio de acción o zona de influencia hacia el cual la biblioteca podrá focalizar sus servicios.

Si la biblioteca mantiene o proyecta implementar un servicio de biblioteca rodante o bibliobús, debe considerarse un espacio apropiado para el estacionamiento del vehículo.

De no contar la biblioteca con un local propio y se encontrara en la obligación de compartir ambientes con entidades o instituciones ajenas a la naturaleza de sus funciones y servicios, lo más conveniente es que se ubique en el primer piso de la edificación, con acceso amplio y visible, e independiente del resto de ambientes o servicios. En el caso de formar parte del local de un centro cultural o de servicios a la comunidad (museos, locales comunales, etc.), buscará su articulación e integración a dichas áreas sin perder su propia identidad.

Superficie del local

Los elementos a tomarse en cuenta para la determinación de la superficie o área para la construcción de una biblioteca son:

- Funciones y servicios de la biblioteca pública

¹ Para mayores detalles sobre los temas tratados en éste capítulo, véase el anexo N° 4 "Normas técnicas mínimas para proyectos arquitectónicos y equipamiento de bibliotecas públicas".

- Población de la comunidad y proyecciones de crecimiento
- Volumen de las colecciones
- Personal
- Ubicación de otras bibliotecas en el entorno

Características del diseño

- **Accesibilidad:** Contará con las mayores facilidades de acceso y recorrido para los usuarios, en especial para aquellos con algún tipo de discapacidad (como rampas y pasamanos). Se debe evitar en la medida de lo posible la presencia de escaleras.
- **Flexibilidad:** el local debe ser flexible en lo referente a la utilización del espacio, evitando la distribución en espacios cerrados. El local de la biblioteca debe estar en condiciones de cubrir las necesidades de información de la comunidad durante los próximos 10 a 20 años, tomando en cuenta el crecimiento poblacional, económico, social y educativo del entorno proyectado en el futuro.
- **Comodidad y seguridad**
- **Durabilidad:** tanto de los materiales empleados en la construcción y acabados, como de los equipos y mobiliario.
- **Ambientación adecuada, atractiva, y agradable.** Los colores y materiales a utilizarse en las paredes y techos, mobiliario y equipos deben ser seleccionados por especialistas en diseño de interiores, al igual que los decorados. En el pintado de las paredes, especialmente en las salas de lectura, es conveniente el empleo de tonalidades suaves derivados del verde y del amarillo, o utilizar contrastes que predispongan a la concentración y al estudio. Del mismo modo, los techos pueden ser blancos o de colores claros. Es importante advertir que a mayor claridad en los colores utilizados, se percibe una mejor iluminación.

Además, se tendrán en cuenta los siguientes elementos:

- Aprovechamiento al máximo de la luz natural y buena iluminación artificial
- Instalaciones eléctricas y de seguridad adecuadas
- Instalaciones especiales para redes y equipos de cómputo
- Buena ventilación
- Acústica y protección adecuada contra ruidos externos e internos
- En aquellas bibliotecas cuyo presupuesto lo permita, se proyectarán sistemas de climatización (regulación de la humedad y temperatura) para el depósito de la colección

Es recomendable que el edificio de la biblioteca sea de material noble. Sin embargo, es posible construir bibliotecas utilizando otros materiales propios de la región, siempre y cuando el proceso se ajuste a las normas vigentes sobre construcciones.

Uso de los espacios interiores

Al interior de la biblioteca, además de los espacios de circulación o tránsito de usuarios y personal, debe delimitarse las áreas de trabajo y de los servicios, de modo que se cuente con espacios para:

- Recepción o informes
- Inscripción de usuarios
- Guardarropa
- Referencia
- Catálogos u OPAC² (ficheros o terminales de computadora)
- Sala de lectura infantil
- Sala de lectura para adultos
- Publicaciones periódicas
- Administración y de personal (oficinas, comedor, etc.)
- Depósitos
- Equipos especiales (fotocopiadoras, equipos audiovisuales, uso de Internet, etc.)
- Zona de usos múltiples (para exposiciones, charlas, etc.), de preferencia con acceso independiente a la biblioteca para posibilitar su uso durante las horas de cierre
- Servicios higiénicos (para los usuarios y personal de la biblioteca)
- Mantenimiento e implementos de limpieza

La distribución de las áreas mencionadas, la fusión o creación de otras (por ejemplo un ambiente especial para libros o documentos especiales) estará condicionada a:

- a) Superficie disponible del local (especialmente en aquellas bibliotecas que funcionan en espacios reducidos).
- b) Características del ordenamiento de las colecciones (agrupamientos formales siguiendo esquemas de clasificación estandarizados, o propios.
- c) Separación de los documentos no impresos o especiales del resto de la colección, en una sección especial.
- d) Las formas o modalidades de acceso (estantería abierta donde el usuario tiene acceso directo a los documentos; estantería cerrada donde el ingreso a los depósitos sólo está permitido al personal que brinda el servicio).

Uso de los espacios exteriores

La planificación del local de la biblioteca debe contemplar áreas exteriores, tales como jardines, plazas, plazoletas o explanadas, área de estacionamiento, zona de acopio de desechos, etc. Cabe señalar que la biblioteca puede emplear eventualmente dichas áreas para desarrollar actividades especiales, como por ejemplo la lectura al aire libre.

² Los catálogos en línea comúnmente se denominan OPAC en la literatura especializada (On line Public Access Catalog = Catálogo Público de Acceso en Línea).

Señalización

La finalidad de la señalización es orientar e informar a los usuarios y al propio personal sobre la distribución de los espacios o ambientes, servicios, colecciones y áreas de circulación o tránsito de la biblioteca. Además, la señalización constituye parte de la imagen que proyecta la biblioteca como institución. En ese sentido, es recomendable que la biblioteca cuente con un logotipo que lo identifique de forma rápida y directa. El logotipo puede reflejar en su diseño múltiples consideraciones: puede evocar la misión principal de la biblioteca o recrear algún aspecto digno de resaltarse, como por ejemplo el local o la fachada del local (si éste es un elemento que destaca entre otros edificios del entorno), o puede representar algún elemento o característica de la identidad cultural de la comunidad a la cual sirve, etc.

La señalización exterior busca destacar la ubicación de la biblioteca dentro de su entorno o comunidad. Estará constituida básicamente por el aviso o cartel principal ubicado en el frontis o fachada del local de la biblioteca (**señal de identificación**), el aviso o cartel sobre los horarios de funcionamiento (**señal informativa**), y las **señales direccionales / de identificación** colocados en diversos puntos estratégicos de las calles de la comunidad. Este último tipo de señalización incluye elementos tales como flechas (que sugieren los recorridos hacia la biblioteca), y el nombre y logotipo de la biblioteca, si lo hubiera. La señalización exterior de la biblioteca debe estar acorde con los principios de ornato y desarrollo urbanístico adoptados como norma.

La señalización interior está compuesta por señales de tipo **directional / de identificación** (por ejemplo, la que indica la dirección y el nombre de una sala de lectura), **de identificación** (como los pictogramas o dibujos que representan al ser humano en la entrada de los servicios higiénicos, la empleada en la identificación de las materias en la estantería) **informativo o instructivo** (las partes de un registro bibliográfico en el catálogo de la biblioteca) y **reglamentarias**, que muestran algunas normas o prohibiciones sobre el uso de ciertos equipos o el acceso a ciertas áreas (por ejemplo, la prohibición de sacar los libros fuera del ambiente de lectura sin el permiso del bibliotecario).

Por su ubicación física dentro de las instalaciones, las señales pueden ser:

- Murales o planos (adheridos o adosados a paredes o puertas),
- Colgantes (sujetados mediante cadenas al techo, cielo raso o vigas del local)
- Paneles o señales de pie (con soporte propio, que pueden mostrar información por uno o ambos lados o caras)
- Salientes (que sobresalen adosadas al quicio de una esquina o marco de una puerta).

Los materiales empleados en la señalización varían según los requerimientos y capacidad adquisitiva de la biblioteca. Las señales pueden ser confeccionadas en madera, acrílico, metales, o también una combinación de materiales (por ejemplo, un panel de acrílico con el soporte y marcos de aluminio), etc.

Es importante mencionar que los textos empleados en la señalización de la biblioteca deben redactarse en los idiomas o dialectos predominantes en la comunidad. Algunos, incluso, tendrán que ser redactados en braille. El diseño de los avisos o carteles, los colores e ilustraciones o figuras serán

seleccionados en función al tipo de usuarios a los cuales van dirigidos (por ejemplo, en el ambiente de atención infantil).

Seguridad

La biblioteca debe contar con un plan integral de seguridad. El edificio contará con equipos de seguridad tales como extintores, detectores de humo e instalaciones contra incendios. Con la asesoría de especialistas de Defensa Civil, se debe implementar un plan de seguridad integral que contemple la capacitación del personal en el manejo y ubicación de los equipos, la señalización de las vías de escape y delimitación de zonas seguras, la ejecución de simulacros de evacuación, etc.

La biblioteca no descuidará los aspectos relativos a la seguridad del personal en relación a las medidas de protección contra eventuales emergencias o desastres. Para ello, y con la ayuda de especialistas de Defensa Civil se verificará constantemente el buen estado de las instalaciones y equipos, y se elaborará un plan de evacuación en caso de emergencia.

Por otro lado, deben considerarse las medidas de higiene y protección que el personal debe seguir diariamente. La biblioteca está en la obligación de proporcionar al personal los implementos de seguridad e higiene que sus labores así requieran (linternas, guantes protectores, mascarillas, etc.).

b) Mobiliario

La biblioteca contará con el mobiliario adecuado según las áreas y servicios que la componen. En la elección del tipo de mobiliario deben evaluarse los factores que puedan ocasionar el deterioro del mismo, como el clima de la zona donde se ubica la biblioteca.

Mobiliario para los servicios

El mobiliario varía en sus dimensiones, diseños y colores según el tipo de usuario al que va a servir (niños, adultos, discapacitados):

- Mesas y sillas: de acuerdo al tipo y número de usuarios. En áreas de lectura recreativa o informal pueden utilizarse sillones o confortables
- Estantería: de preferencia con bandejas graduables. Pueden ser corredizos o fijos
- Archivadores verticales: que albergarán la colección del mismo nombre
- Mostrador de atención o escritorio del personal responsable de la atención a los usuarios
- Ficheros (en bibliotecas que cuenten con catálogos manuales de fichas)
- Módulos para equipos de cómputo y audiovisuales
- Revisteros o muebles para exhibir publicaciones periódicas
- Murales para la colocación de avisos diversos
- Muebles para la consulta de planos, mapas y otros documentos de grandes dimensiones
- Coches o carros para transporte de documentos

Mobiliario de oficina

- Escritorios y sillas

- Mesas de trabajo
- Archivadores verticales para documentación administrativa
- Armarios para guardar los útiles

c) Equipos

La elección de los equipos debe realizarse en base a la garantía del servicio técnico ofrecida por los proveedores o el fabricante, las funciones o ventajas que incluye cada equipo, y los costos que involucra su funcionamiento, el mantenimiento preventivo y la adquisición de insumos.

Los equipos de oficina a adquirirse según la disponibilidad presupuestal pueden variar en el grado de complejidad y funcionalidad. Además es vital que toda biblioteca cuente con equipos de seguridad mínimos como los extintores.

Las bibliotecas deben estar implementadas con los equipos adecuados que permitan la prestación de sus servicios y la consulta de aquellos documentos cuyos formatos o soportes así lo requieran:

- Equipos de cómputo o hardware: para los catálogos automatizados, lectura de documentos especiales (como discos compactos multimedia), impresiones, procesos de inscripción de usuarios e inventarios de colecciones (por ejemplo equipos lectores de código de barras), conectividad de redes informáticas y conexión a Internet, etc.
- Programas de cómputo o software: pueden tratarse de sistemas integrales de administración de la biblioteca en todos sus aspectos (inscripción de usuarios, control de préstamos, inventarios, procesos técnicos, cuestiones administrativas, bases de datos, etc.) o centrados a la realización de una actividad única (como las bases de datos). Estos programas pueden ser comerciales o libres (por ejemplo el sistema Microisis desarrollado por la UNESCO).
Es recomendable que la biblioteca cuente como mínimo con una base de datos o catálogo automatizado de las colecciones.
- Equipos audiovisuales: por ejemplo, televisores y equipos DVD o VHS, equipos de sonido, proyectores de transparencias o diapositivas (slides), etc.
- Equipos especiales para discapacitados visuales
- Teléfono (área de informes o referencia)
- Reloj
- Fotocopiadoras, escáner
- Cámara fotográfica o de video para registrar los eventos especiales o desarrollo de los servicios de la biblioteca

II. PERSONAL

Para una adecuada selección del personal que va a laborar en la biblioteca se requiere, en primer lugar, definir un perfil de aptitudes y establecer los niveles profesionales adecuados a la naturaleza de las funciones asignadas. A través de la capacitación, la biblioteca propicia la mejora continua del personal a su cargo. La biblioteca tiene la obligación de crear un clima organizacional armónico, donde se fomente la participación activa de sus trabajadores en la

toma de decisiones y se facilite la comunicación e interrelación entre todos los niveles profesionales.

Perfil del personal de biblioteca

Podemos distinguir cuatro grupos de aptitudes o capacidades propios del perfil ideal del personal de biblioteca:

a) De interacción

- Disposición para establecer comunicación fluida con otras personas
- Capacidad de cooperación y trabajo en equipo con otras personas y grupos, en la biblioteca y en la comunidad
- Aptitud para comprender y atender las necesidades de los usuarios según su diversidad cultural

b) De conocimientos

- Amplia cultura general
- Conocimiento de las colecciones y recursos que ofrece la biblioteca y los modos o formas de acceder a ellos
- Conocimiento de las tecnologías de la información y la comunicación

c) De organización

- Capacidad de organización
- Flexibilidad en la adopción de funciones y métodos de trabajo según las situaciones que se produzcan
- Imaginación, visión de futuro y permanente disposición a los cambios

d) Éticos

- Conocimiento y adhesión a los principios del servicio público (honestidad, responsabilidad, imparcialidad, igualdad, etc.)

Niveles o categorías del personal y funciones

El tamaño de las instalaciones, los horarios de funcionamiento, las características propias de la comunidad a la cual se va a servir, la naturaleza y alcance de los servicios, y la cantidad de documentos integrantes de las colecciones, determinarán el grado de complejidad de la estructura, especialidades y funciones del personal de la biblioteca pública. En todo caso, la biblioteca contará en la medida de lo posible con personal distribuido en los siguientes niveles:

- a) Profesional
- b) Técnico
- c) Auxiliar o de apoyo

a) Profesional

Lo más indicado es que en cada biblioteca pública exista un bibliotecólogo o bibliotecario profesional. Si ello no es posible, y la biblioteca pública se encuentra a cargo de un profesional de otra especialidad, éste se encuentra en la obligación de capacitarse sobre los rudimentos de la técnica bibliotecaria y la gestión de bibliotecas.

En aquellas bibliotecas donde las jerarquías institucionales así lo permitan, el personal profesional tendrá a su cargo la responsabilidad de la planificación, organización y administración de los servicios: la elaboración de las políticas concernientes a los diferentes aspectos o áreas de la biblioteca, el monitoreo de las necesidades de los usuarios de la comunidad, la atención a grupos de usuarios como los de tipo infantil, las labores especializadas (procesamiento técnico, análisis documental, etc.), elaboración de presupuestos, etc.

b) Técnico

Se recomienda que la biblioteca cuente también con personal técnico capacitado técnico en Bibliotecología, al menos en los cargos de responsabilidad y servicio. De ese modo, se buscará el efecto multiplicador hacia el personal de nivel auxiliar o de otros niveles inferiores o superiores. El personal técnico puede ser bibliotecario o administrativo de tipo secretarial. Las funciones del técnico se orientan respectivamente hacia la ejecución de labores de apoyo propias de la especialidad bibliotecaria (catalogación, clasificación, atención de usuarios o referencia, etc.) o del carácter netamente administrativo (redacción de documentos administrativos, elaboración de estadísticas, etc.).

c) Auxiliar o de apoyo

El personal auxiliar tendrá a su cargo labores rutinarias (como el ordenamiento de libros en los estantes) y de vigilancia y limpieza de la biblioteca. En aquellas bibliotecas que brindan servicios de extensión como el bibliobús, será necesaria la presencia de conductores o chóferes.

Es necesario que el personal auxiliar también esté capacitado para absolver las consultas más sencillas que puedan formularle ocasionalmente los usuarios de la biblioteca (ubicación de las salas, horarios de atención, trámites, etc.).

Voluntarios y trabajadores eventuales

Algunas labores, sobre todo las más sencillas y elementales, pueden ser desempeñadas por voluntarios, muchas veces procedentes de las mismas comunidades a las que se sirven, como por ejemplo usuarios asiduos, estudiantes sobresalientes, vecinos respetables, miembros de asociaciones de amigos de la biblioteca, etc. La labor de los voluntarios es positiva en tanto permite una participación e interacción más activa de los miembros de la comunidad con la biblioteca, llegando incluso a sustituir al personal de planta en casos de emergencia. En otros casos, los voluntarios proceden de otras instituciones ajenas al medio, por lo cual se deberá tener especial cuidado en familiarizarlos previamente con las características del entorno.

En ciertas circunstancias, la biblioteca contratará personal especializado o servicios eventuales para la ejecución de ciertas labores extraordinarias (como proyectos de automatización, traducciones de ciertos documentos, etc.).

Capacitación del personal

Una de las prioridades de la biblioteca en relación al personal en todos sus niveles es la capacitación permanente del mismo, dado el vertiginoso avance de los conocimientos actualmente, de manera especial en lo concerniente al uso de las tecnologías de información (como Internet por ejemplo). El beneficio es por ambas partes: por un lado los servicios y procesos de la biblioteca se

optimizan y potencian; por el otro se favorece el desarrollo individual del personal a través del perfeccionamiento y actualización de sus conocimientos y habilidades.

La biblioteca puede promover la capacitación individual o colectiva de su personal. Del mismo modo, las jornadas de capacitación pueden celebrarse algunas veces en el mismo local de la biblioteca, si las condiciones lo permiten. Incluso, parte del personal más especializado o profesional puede participar como ponente en cursos, charlas o seminarios dirigidos a sus propios compañeros de trabajo.

La capacitación debe ir de la mano con la evaluación del desempeño y rendimiento del personal.

Canales de comunicación interna y participación del personal en la toma de decisiones

En bibliotecas públicas que cuenten con un elevado número de trabajadores, es importante el mantenimiento de los canales de comunicación entre el personal directivo y sus trabajadores. De este modo, la toma de decisiones podrá enriquecerse con las críticas y aportes de los involucrados directamente en el desarrollo de las actividades y servicios. En ese sentido, es recomendable celebrar reuniones o asambleas generales periódicamente, tanto para informar a los interesados sobre los avances logrados, como para recoger las observaciones o puntos de vista del personal. Otras formas de comunicación pueden lograrse a través del uso del correo electrónico y el Internet (por ejemplo para la discusión de documentos internos o institucionales y difusión de avisos varios), etc.

III. USUARIOS

El usuario es la máxima aspiración y meta de la biblioteca pública y todos sus esfuerzos, recursos y actividades deben estar dirigidos hacia la total satisfacción de las necesidades de información que se generen en él. La biblioteca adecua cada uno de los elementos que la integran (como son las colecciones, infraestructura, servicios, tecnología, etc.) a sus usuarios. En especial, la biblioteca pública siempre debe mostrar una mayor preocupación por atender las demandas de información de los menos favorecidos (ciudadanos en extrema pobreza, comunidades marginales, sectores religiosos, inmigrantes y otros).

Se consideran usuarios a:

- Personas de todas las edades
- Grupos o colectivos sociales
- Entidades e instituciones públicas y privadas

Para el registro formal de sus usuarios, las bibliotecas exigen una serie de requisitos mínimos, tales como la presentación de un documento de identidad y el pago por derecho de inscripción. Con la finalidad de facilitar el acceso a un mayor número de beneficiarios, la biblioteca debe considerar casos especiales tales como los mecanismos de ingreso de usuarios eventuales (como por

ejemplo personas de paso por las comunidades donde se ubica la biblioteca) y exoneraciones de pagos a grupos especiales de personas (discapacitados, personas de la tercera edad, etc.).

Para alcanzar las condiciones óptimas en la atención a nuestros usuarios consideramos necesario que la biblioteca logre alcanzar, en la medida de lo posible, los objetivos recomendados en las Directrices IFLA/UNESCO:

- Identificar a los posibles usuarios
- Analizar las necesidades de los usuarios
- Crear servicios para grupos y personas
- Elaborar políticas de atención al cliente
- Promover la educación de los usuarios
- Cooperar y compartir los recursos
- Crear redes electrónicas
- Garantizar el acceso a los servicios
- Proporcionar edificios adecuados.

Derechos del usuario

Es conveniente tomar en cuenta los derechos de los usuarios, los cuales comprometen la razón de ser de la biblioteca y la vigencia de su rol en la sociedad. A continuación se detallan:

- Recibir información sobre la organización, servicios y usos de la biblioteca.
- Consultar los fondos directamente en la biblioteca respetando el marco legal de su regulación.
- Consultar gratuitamente los catálogos y bases de datos de la biblioteca.
- Recibir orientación bibliográfica y referencial sobre las fuentes propias de la biblioteca o en su defecto a través del servicio de Internet.
- Obtener la reproducción del material bibliográfico que no sea posible prestar, respetando el marco legal de la biblioteca.
- Confidencialidad de sus datos personales e información consultada.

Si bien es necesario que la biblioteca respete estos derechos, su cumplimiento dependerá en gran parte de los recursos económicos con los que cuenta y de los servicios que, en la actualidad, esté brindando.

Evaluación del usuario

Es necesario establecer mecanismos que permitan a la biblioteca evaluar, cada cierto tiempo, la satisfacción individual o colectiva de sus usuarios y contar con la participación de todos los involucrados, es decir, el personal, la dirección de la institución y el usuario mismo. La evaluación pretende:

- Conocer las necesidades de información del usuario.
- Conocer las preferencias temáticas del usuario.
- Determinar el material bibliográfico más utilizado.

Factores a tomar en cuenta en la evaluación del usuario

- **El entorno:** Conformado por las características demográficas, socioeconómicas, educativas y culturales del usuario o de su comunidad.
- **Instrumentos a utilizar:** Entre estos se encuentra la observación, la encuesta, entrevistas, datos oficiales proporcionados por la misma institución u otra ajena con carácter oficial, y datos estadísticos de otras bibliotecas.

Recomendaciones

La biblioteca puede elaborar las evaluaciones que crea conveniente realizar en el momento preciso, cuando su personal o dirección perciban algún cambio notorio relacionado a sus preferencias informativas o en la implementación de un nuevo servicio. Por otro lado, hay que agregar que así como se evalúa al usuario que acude frecuentemente a la biblioteca, también se tiene que tomar en cuenta a aquel que la visita ocasionalmente. Es necesario que el usuario perciba que es importante para la biblioteca, por lo que debe establecer los siguientes elementos:

- Preguntarles, a través de encuestas, que servicios utilizan y cuáles necesitan
- Analizar sus quejas y atenderlas
- Averiguar sus reacciones ante los servicios y las nuevas iniciativas
- Cuidar de que las opciones de los usuarios se tomen en cuenta, al aplicar las políticas y el funcionamiento general.
- Informar a los usuarios de los efectos de sus observaciones en la prestación de los servicios.
- Colocar buzones de sugerencias y establecer un sistema de gestión de reclamaciones y comentarios positivos.

IV. COLECCIÓN

La colección o fondos se define como el conjunto de recursos de información o documentos bibliográficos (tales como libros, revistas y periódicos, etc.) y no bibliográficos o audiovisuales (discos compactos, casetes, vídeos, etc.).

La colección y las necesidades de los usuarios

Las colecciones de la biblioteca públicas deben orientarse a la satisfacción de las necesidades de información de las comunidades beneficiarias. En ese sentido, las Directrices IFLA/UNESCO distinguen cuatro tipos de necesidades: de educación, información, tiempo libre y de perfeccionamiento profesional.

No obstante, las preferencias de las bibliotecas públicas por lograr la exhaustividad en algunas materias o disciplinas específicas dentro de la colección se encuentran condicionadas en mayor o menor medida al entorno socio-económico-cultural de la comunidad³ (número de habitantes y grupos por edades, niveles educativos, idiomas o dialectos hablados, principales actividades económicas, ingresos por habitante, organizaciones populares). Podemos mencionar las bibliotecas públicas del ámbito campesino o rural, en

³ En el Anexo N° 3 se proponen algunos requerimientos especiales a considerarse en la formación de una colección básica para bibliotecas públicas nacionales.

cuyas colecciones deben destacar los documentos sobre alfabetización y educación de adultos, libros o publicaciones periódicas relacionados a actividades agrícolas y zootecnia (crianza de animales), derechos ciudadanos, medicina tradicional o natural, artesanía, etc. Asimismo, una biblioteca que se encuentre en un medio donde el porcentaje de niños y jóvenes sea muy significativo, lógicamente destinará una parte de su presupuesto a la adquisición y mantenimiento de una sección de obras y material lúdico para niños, y de obras de literatura juvenil.

En líneas generales, es recomendable que la colección de la biblioteca se encuentre dividida dentro de los siguientes porcentajes:

- Obras de referencia: hasta 10% de la colección total
- Colección infantil: hasta 25% de la colección total
- Colección adultos u obras generales: 80% (No ficción 55%; ficción 25%)
- Textos escolares (hasta 20% de la colección total)

Política de colecciones

Es competencia de toda biblioteca contar con un documento de gestión que defina la política de colecciones. Si la biblioteca pública es dependiente de alguna entidad estatal (como es el caso de las bibliotecas públicas municipales), la política debe elaborarse en concordancia con la normatividad legal vigente en lo concerniente a bienes patrimoniales y adquisiciones.

La política de colecciones incluirá aspectos tales como:

- Cantidad de los fondos y crecimiento anual.
- Formatos documentales (libros, etc.).
- Las secciones en las cuales se divide la colección en la biblioteca, incluyendo los criterios para las colecciones destinadas a servicios de extensión como bibliobuses, maletines o cajas viajeras.
- Principios y métodos sobre las adquisiciones, el descarte, y los donativos.
- Manejo del presupuesto asignado.

Cantidad de documentos

Si bien el número total de documentos integrantes de la colección varía según la disponibilidad presupuestal de la biblioteca, los volúmenes de donativos, la capacidad física del local o instalaciones, la población de la localidad donde se halla ubicada la biblioteca, etc., se debe procurar mantener un equilibrio entre ésta y la demanda existente. Para lograr una proporción adecuada se puede tomar como referentes el tamaño de la comunidad beneficiaria, la dimensión del área o las áreas de atención a los usuarios y el número de usuarios actuales y previstos. Del mismo modo, es recomendable la adopción de algunos parámetros en base a la experiencia de otras bibliotecas similares en este aspecto.

En el caso de libros, las Directrices IFLA/UNESCO recomiendan un mínimo de 2500 obras por cada punto mínimo de servicio (los puntos de servicio se entienden como bibliotecas o servicios de extensión integrantes de un sistema

de biblioteca pública). Sin embargo, téngase presente la recomendación del mismo organismo sobre el tamaño de los fondos: “La adaptación de la colección a las necesidades de la comunidad local es más importante que su tamaño”.

Documentos en formatos impresos

Aunque existe una diversidad de opiniones sobre la supervivencia del formato documental conocido como *libro*, el caso es que aún no se avizora la cristalización, siquiera a mediano plazo, del ideal de biblioteca virtual o biblioteca digital (según se prefiera el término), donde el acceso a toda la información contenida en la colección y a otros servicios de la biblioteca se haga en forma remota a través de una computadora. Entretanto, podemos afirmar que el libro seguirá siendo parte importante en las colecciones de la biblioteca pública al menos durante los próximos años, en convivencia cada vez más creciente con documentos en otros formatos digitales o electrónicos.

Entre los formatos impresos, aparte del libro y del folleto, se encuentran las *publicaciones periódicas*. Dependiendo de la disponibilidad presupuestal, la biblioteca adquirirá mediante suscripción o compra directa un mínimo de títulos de revistas nacionales y extranjeras. Dichas publicaciones reflejarán la diversidad de opiniones existentes en el seno de la comunidad a la cual la biblioteca sirve. La biblioteca contará con un mínimo de 3 periódicos de circulación nacional y la mayor cantidad posible de periódicos de circulación local o regional.

Otros documentos impresos imprescindibles en las bibliotecas públicas son los planos, las cartas geográficas y los mapas.

Documentos en formatos no impresos

Al lado del formato impreso tradicional conocido universalmente como libro, los avances tecnológicos han determinado la aparición, desarrollo y la sustitución de una amplia diversidad de formatos o soportes documentales, algunos de los cuales actualmente son de uso corriente en algunas bibliotecas (como los microfilms o micropelículas, microfichas, casetes de videos en sistema VHS, casetes sonoros, y más recientemente, los disquetes y los discos compactos), y otros en cambio han devenido en obsoletos (discos de vinilo, casetes de videos en sistema Beta. Es importante considerar que si bien la mayoría de ellos constituyen documentos independientes, algunos de éstos han sido publicados adjuntos o complementarios a los impresos con los cuales fueron editados.

Mención aparte merece los *documentos electrónicos o documentos accesibles mediante el Internet*. Aunque muchos de éstos se aproximan, por la presentación de los datos, a los libros y publicaciones periódicas (“periódicos electrónicos”, por ejemplo), poseen características especiales que las diferencian de aquellas:

- Intangibilidad o virtualidad (es decir, carecen de soporte o formato físico)
- Pueden consultarse en línea (consulta simultánea de un mismo documento por varias personas)
- Interactividad (acceso a diferentes partes del documento electrónico o a otros documentos o enlaces relacionados sin necesidad de seguir una secuencia lineal de lectura).

En cualquier caso, las bibliotecas públicas deben estar en la capacidad de integrar estos documentos a sus colecciones, utilizarlos y aprovecharlos convenientemente, contando para ello con los equipos e instalaciones adecuadas.

Otros documentos y materiales de la colección

Al lado de aquellos documentos editados, la biblioteca pública incrementará su colección con los documentos que vaya generando conforme desarrolle sus servicios. Las memorias o informes anuales de gestión constituyen los referentes de la evolución histórica de la biblioteca y su relación con la comunidad, y por lo tanto forman parte de su identidad.

Del mismo modo se considera parte integral de los fondos, las colecciones de recortes de publicaciones periódicas y otros documentos o materiales como fotografías, ilustraciones, afiches, etc., agrupados sistemáticamente en lo que comúnmente se conoce en la literatura especializada como Archivo Vertical.

La atención de grupos especiales de usuarios como niños y personas con discapacidad, exigen en algunos casos la adquisición de material lúdico (juegos, rompecabezas, etc.) para los primeros, y documentos en BRAILE o audio para los segundos.

Modos de adquisición

a) Compra

Toda biblioteca pública se encuentra en la obligación de renovar o actualizar sus colecciones en forma periódica, en concordancia con los avances del saber humano en todas sus disciplinas. Por otro lado, es imperativo destinar una parte del presupuesto para adquirir y reemplazar aquellas obras o documentos deteriorados que registran demanda. Asimismo, en ocasiones se hace necesario comprar más de un ejemplar de una obra por ser éste de uso muy frecuente.

Una forma de reducir los gastos por compra es mediante el establecimiento de formas de cooperación con otras bibliotecas del entorno o de la región, como por ejemplo el préstamo interbibliotecario. Otra alternativa se plantea con la obtención de los documentos electrónicos brindados a través de la Internet. En este caso se debe tener presente que los criterios brindados por la bibliografía especializada para la obtención de obras impresas en lo referente a calidad de los contenidos y la autoridad o credibilidad del autor, se aplican por igual en la selección de los documentos electrónicos.

b) Canje y donaciones

El canje de publicaciones se realizará en base a donativos excedentes, o a partir de obras descartadas.

La biblioteca pública tiene la facultad de evaluar la conveniencia o no de la aceptación de donaciones provenientes de instituciones o personas. Es necesario que la política de colecciones referente a este aspecto, precise claramente que la propiedad y disposición de las donaciones pasan por entero a la biblioteca desde el momento de su recepción, a excepción de existir

previamente un convenio o acuerdo mutuo entre la biblioteca y el donante sobre el uso y destino particular del donativo (por ejemplo en el caso de las denominadas colecciones en custodia).

Procesamiento de la colección

Los documentos que van a servir a los usuarios tienen que pasar previamente por una serie de procesos conducentes a facilitar su posterior ubicación. En la literatura especializada se conocen como **procesos técnicos**. No siendo objeto de estas pautas describir minuciosamente cada una de las etapas que la conforman, en cambio nos referiremos brevemente a algunas consideraciones de carácter general.

El procesamiento técnico de la colección tiene como producto el **registro bibliográfico o documental** que anteriormente se asentaba en fichas. A su vez, el conjunto de registros conforma el **catálogo de la biblioteca**. Para la construcción del registro, la mayoría de bibliotecas siguen los parámetros prescritos en las normas internacionales sobre **catalogación** (descripción de los documentos) y **clasificación** (dar un orden físico a los libros en la estantería, agrupándolos por materias). Para la descripción de los documentos existen, entre otras, las Reglas de Catalogación Anglo Americanas⁴, que indican cuáles son los datos del libro que van a figurar en el catálogo (por ejemplo, cómo registrar al autor de un libro cuyo nombre figura en una obra por su seudónimo). Para la clasificación, el sistema más difundido es la Tabla de Clasificación Decimal de Melvil Dewey. La **indización** asigna a cada documento los asuntos o temas por los cuales podrán ser ubicados en los catálogos. Dichos términos se extractan de vocabularios o listados estandarizados tales como las epigrafías y tesauros de descriptores. El registro es ingresado en un **formato** igualmente estandarizado (como el formato MARC21, utilizado y difundido por la Library of Congress) al interior de un **sistema de catálogo automatizado** (el software Microlsis por citar un ejemplo). Finalmente, debe realizarse algunas tareas denominadas **procesos complementarios**, tales como el sellado y el etiquetado.

Hasta aquí una breve secuencia del procesamiento técnico. Sin embargo, muchas bibliotecas públicas aún realizan éstos procesos en el sistema manual de fichas y aún listados impresos, por la carencia de energía eléctrica en sus comunidades, la falta de presupuesto para la adquisición de equipos y sistemas automatizados, falta de capacitación, entre otras consideraciones.

Aunque lo deseable es lograr la automatización de los procesos por las múltiples ventajas derivadas de su implementación (velocidad en el uso del catálogo y posibilidad de consulta simultánea por varios usuarios; facilidades para la integración a redes u otras formas de cooperación interbibliotecaria, etc.), en última instancia éstos pueden subsistir en su forma mecanizada o manual en tanto el resultado contenga un alto grado de satisfacción de parte de los usuarios en las búsquedas efectuadas al catálogo.

⁴ En nuestro medio son más conocidas por sus siglas en inglés, AACR2 o “Anglo-American Cataloging Rules”, 2da. edición. Para el año 2008 se estima la publicación de las nuevas reglas de descripción y acceso de recursos que reemplacen a las AACR2, conocidas tentativamente con las siglas RDA.

Si bien es conveniente la aplicación de las normas citadas y otras existentes, por constituir estándares o parámetros de aceptación casi universal, es necesario que la biblioteca defina el **nivel de aplicación** de las mismas (como lo prescriben por ejemplo las Reglas de Catalogación) y **adapte dichas normas a sus necesidades**, ya que no todas las disposiciones contenidas en ellas son aplicables a todos los casos con la misma rigurosidad o exhaustividad, por ejemplo, en la construcción de los números de clasificación, o al momento de adoptar el nivel de descripción a utilizarse según las Reglas de Catalogación (muestra de ello es la denominada Tabla Perú, utilizada por la Biblioteca Nacional del Perú y que contiene las adaptaciones a la realidad peruana de ciertos rubros contenidos en la Clasificación de Dewey). Sin embargo, estas adaptaciones no serán producto de la improvisación, ni del capricho de la autoridad de turno. Una vez definidas, se garantizará la continuidad de su aplicación mediante la elaboración de un documento escrito que las recopile y regule.

El procesamiento técnico debe cumplir la función primordial de facilitar el acceso de los usuarios a las colecciones. En ese sentido, la biblioteca procurará simplificar su ejecución, y reducir prudentemente los tiempos de su aplicación.

Conservación de la colección

Son múltiples las causas del deterioro, destrucción o pérdida de colecciones. El uso regular, el maltrato o el descuido; las deficientes características de fabricación de muchas de las obras impresas (principalmente aquellas editadas con encuadernaciones en rústica y papel periódico), la fragilidad de ciertos soportes o formatos documentales, y los desastres (incendios, inundaciones, guerras), acción de insectos, factores ambientales combinados (humedad, temperatura, acción de la luz, etc.), las sustracciones, han afectado y afectan en mayor o menor medida a las colecciones de las bibliotecas desde la antigüedad. Nuestro país no ha sido una excepción a la regla. Un buen ejemplo lo podemos encontrar en la historia de nuestra Biblioteca Nacional.

Si bien existen algunas causas materialmente imposibles de evitar (como por ejemplo la humedad en las regiones selváticas o las bajas temperaturas en el altiplano, que son factores que determinan la adquisición por parte de la biblioteca de costosos equipos de climatización), en cambio podemos minimizar la incidencia de otras tales como el deterioro por maltrato de los documentos. La biblioteca pública definirá en su política de colecciones la prevención del deterioro como norma. Para ello, es necesario desarrollar permanentemente campañas de concientización de los usuarios sobre la importancia del manejo adecuado de los documentos. Estos pueden incluir la participación activa de la comunidad en labores o jornadas de reparación o mantenimiento de colecciones. Además, el personal de la biblioteca debe ser el primero en informarse sobre la importancia del cuidado físico de las colecciones. Si la biblioteca lo juzga conveniente, se tomarán consideraciones especiales con la consulta de algunos documentos cuyo contenido sea de vital importancia para los fines de la biblioteca, por el alto costo que implicaría su reparación o por la imposibilidad de su reemplazo (por ejemplo, los ejemplares de ediciones agotadas, es decir, aquellos que ya no se encuentran a la venta).

Aunque las Directrices IFLA/UNESCO recomiendan especialmente eliminar las barreras y limitaciones entre los usuarios y el acceso a las colecciones, las

cuales deberían ubicarse en estanterías abiertas, se debe evaluar la conveniencia de aplicar dicho criterio para la totalidad de las colecciones o sólo para ciertas secciones como las obras de referencia o los libros de la sección infantil.

A veces, por razones de espacio, la biblioteca opta por brindar servicios a través de la estantería cerrada (los libros son proporcionados a través del mostrador por el personal encargado de brindar el servicio). En otros casos se brinda servicio con estantería cerrada por razones de seguridad, como en aquellas bibliotecas ubicadas en zonas caracterizadas por registrar altos índices delincuenciales. Asimismo, las colecciones que registran escasa demanda pero que tienen características especiales por las cuales la biblioteca necesita conservarlas indefinidamente, pueden consultarse a través de la estantería cerrada en un ambiente separado del resto de la colección.

La biblioteca debe implementar las medidas adecuadas para minimizar las pérdidas por robo, sin causar molestias innecesarias a los usuarios. Estas pueden comprender desde las restricciones al ingreso con pertenencias como bolsos o mochilas, el empleo de vigilantes, etc., hasta la instalación de costosos y sofisticados equipos y dispositivos de última tecnología (como sensores y cámaras de circuito cerrado).

Descarte o expurgo

La política de colecciones en lo referente al descarte o eliminación de documentos de la colección debe basarse en los siguientes criterios:

- Deterioro irreversible del documento, cuyo valor además no justifica su posible reparación o traslado a otro tipo de formato.
- Obsolescencia de la información contenida en los documentos, principalmente en los temas de informática, medicina y todo aquello generalmente relacionado a la ciencia y tecnología.
- Obsolescencia de los formatos documentales. Si el valor de la información contenida en formatos no impresos amerita su conservación, debe considerarse su traslado a otro tipo de formato.
- Falta de uso o escaso interés por parte de los usuarios hacia ciertos documentos, aún cuando éstos se encuentren en buenas condiciones.

Estos criterios son aplicables a las publicaciones periódicas, teniendo en cuenta que el período de obsolescencia es mucho más breve en comparación al de un libro. Sin embargo, para un mejor aprovechamiento de la información contenida en dichas publicaciones, *la biblioteca puede optar por el descarte parcial de las publicaciones periódicas, conservando íntegramente sólo aquellos números que contengan varios artículos de especial interés*, o seleccionarlos e integrarlos a la colección en otros formatos o soportes.

En general, las obras de referencia generales (diccionarios enciclopédicos y enciclopedias generales), al igual que los documentos pertenecientes al ámbito de las ciencias sociales tienen una vida útil no mayor a los diez años contados a partir del año de edición o publicación⁵. Para los documentos concernientes a

⁵ En casi toda la literatura existente sobre el descarte de materiales bibliográficos se han tomado los parámetros de tiempo propuestos en el extracto de la obra "Weeding the small

las ciencias puras y aplicadas, la obsolescencia de los documentos puede declararse luego de cinco años, al igual que para los documentos sobre computación. El descarte de los libros de historia se realiza por la publicación de ediciones que incluyen nuevos aportes, ampliaciones o correcciones a los hechos objeto de estudio.

El descarte de los documentos que tratan temas de filosofía, psicología, religión, lingüística, literatura, arte, economía doméstica está determinado por la frecuencia de su uso. Los textos escolares tienen un período de vigencia determinado por las disposiciones legales expedidas por el Ministerio de Educación, no obstante lo cual pueden seguir utilizándose por un período adicional de dos años, especialmente aquellos referidos a las humanidades.

Al margen de lo antedicho, deben contemplarse ciertos casos especiales. Las obras de referencia complementadas periódicamente mediante la publicación de apéndices o suplementos permanecerán en la colección hasta que sean sustituidas por nuevas ediciones integrales o superadas por otras obras similares.

Existen documentos que son objeto de actualización constante (como las guías telefónicas, los anuarios estadísticos y almanaques mundiales, textos legales como los códigos y constituciones, el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, etc.). Especialmente en lo referente casos como éstos, es aconsejable conservar además la edición inmediata anterior como referente histórico. Obras que estudian aspectos históricos de una disciplina (por ejemplo historia de la educación, historia de las religiones, historia de la astronomía, etc.) pueden conservarse más allá de los tiempos sugeridos para cada especialidad.

Las obras o documentos que se encuentren en relación directa con la comunidad a la cual sirve la biblioteca (tales como folklore local o nacional, biografías de personajes notables, descripciones geográficas e historia de la comunidad) pueden conservarse indefinidamente. Igualmente se conservarán los documentos de distintas disciplinas que son objeto frecuente de reimpressiones o nuevas ediciones sin mayores cambios en su contenido, y que son constantemente citados en la bibliografía especializada o en antologías (los llamados "clásicos", por ejemplo, las obras de la literatura universal de todos los tiempos, o las obras de filosofía griega; los textos fundamentales religiosos como la Biblia, etc.).

Los documentos descartados pueden disponerse en la forma en que la biblioteca lo determine (por ejemplo para efectuar canjes con otras bibliotecas), o según el caso, ciñéndose a las disposiciones o normativas privadas o públicas vigentes, especialmente en lo referente al Patrimonio Bibliográfico Documental de la Nación, y al control de altas y bajas en las instituciones estatales. Debe tenerse en cuenta que el descarte de cualquier documento implica eliminar la

library collection" (American Library Association, 1962), cuya traducción y adaptación fue incluida en el compendio "Notas bibliotecológicas", editado inicialmente por la Biblioteca Lincoln del Servicio Cultural e Informativo de los Estados Unidos de América (Buenos Aires, 1966) y aumentadas por la Biblioteca Benjamín Franklin del Servicio Cultural e Informativo de los Estados Unidos de América en México (1972).

constancia de su existencia en los catálogos y otros registros de control de la colección.

La labor de descarte exige una dedicación especial por parte del personal de la biblioteca pública, razón por la cual es recomendable efectuarla durante los períodos de suspensión de la atención a los usuarios, por ejemplo durante los inventarios.

Es aconsejable que las obras descartadas en primera instancia permanezcan en una sección o lugar apartado en la biblioteca durante un tiempo prudencial.

Además, la biblioteca debe considerar mecanismos de participación de la comunidad en el proceso de descarte.

Se recomienda que la cantidad de documentos descartados no exceda del 5% del total de la colección.

V. SERVICIOS

Para cumplir a cabalidad con la satisfacción de las necesidades de información del usuario, la biblioteca implementará los servicios necesarios para el movimiento continuo del material bibliográfico que dispone, asimismo es recomendable que la biblioteca elabore un reglamento que regule las condiciones en las cuales van a darse (por ejemplo los tipos de libros que van a prestarse, en que momento se dará el préstamo, el horario de atención, los plazos de devolución de los libros, etc.).

Calidad en la atención

La calidad es la búsqueda constante de la perfección, o la aproximación a ésta, que toda biblioteca persigue, pues tiene como fin la mejora continua. Asimismo, busca minimizar los errores que se presentan al prestarse los servicios evaluando su eficiencia y pertinencia

Para una mejor comprensión, detallamos algunos lineamientos a tomarse en cuenta para entender cómo se relacionan la calidad y la atención del usuario:

- **Calidad esperada:** Aquella que el usuario piensa que existe y de la que solo se percata cuando percibe un error.
- **Calidad exigida:** Aquella por la que el usuario elige el servicio de la biblioteca y no el de otra.
- **Calidad realizada:** Aquella que la persona logra al realizar un trabajo.
- **Calidad programada:** Aquella que se pretende obtener.
- **Calidad emergente:** Aquella que el usuario no espera y sobrepasa sus expectativas.

Importancia de la calidad:

La finalidad de establecer criterios en cuanto al comportamiento de la calidad se traduce en el único interés de supervivencia, competitividad y satisfacción del usuario.

La calidad en la atención busca minimizar o corregir los defectos del servicio o servicios que brinda la biblioteca, así como prevenir futuros reclamos por parte del usuario.

Servicio de lectura y consulta

Este es el más conocido, difundido y al alcance de cualquier biblioteca, aún de aquella que tiene pocos recursos económicos. Mediante este servicio el usuario accede y consulta los diversos documentos impresos y no impresos en sala, bajo los horarios y condiciones impuestos por la biblioteca. Es recomendable poner a disposición directa aquellos documentos que sean más utilizados y actualizados. En ocasiones, la biblioteca cuenta con documentos que por falta de espacio o por las características propias de su naturaleza no se encuentran disponibles en sala, circunstancia que debe ser puesta oportunamente en conocimiento del usuario, quién solicitará los documentos requeridos siguiendo los procedimientos establecidos por la biblioteca.

Servicio de préstamo a domicilio

Se considera la mejor manera de facilitar los libros, ya que permite la lectura fuera de la biblioteca. Este servicio se brinda, casi siempre, a usuarios que por el poco tiempo disponible para acudir a la biblioteca, no están en condiciones de permanecer más de dos horas utilizando el servicio de lectura. Es ahí donde el préstamo a domicilio se convierte en el servicio ideal que satisface las necesidades de información de los usuarios. Asimismo, el servicio es factible de darse a instituciones como son: hospitales, comisarías, parroquias, etc.

Servicio de información general y de orientación bibliográfica

Este servicio se da todo el tiempo que dure la atención al usuario. Aquí debe proporcionarse información sobre:

- La biblioteca, su funcionamiento, recursos y servicios
- Consulta bibliográfica o de referencia, para lo cual se utilizan los diccionarios, atlas, anuarios, enciclopedias, compendios, estadísticas.
- Información local, relacionada a la comunidad, sus costumbres, instituciones, lugares turísticos, personajes ilustres y otros.
- Información básica, relacionada a la vivienda, impuestos, derechos humanos, economía, salud, política, turismo, educación, etc.

Servicio de préstamo interbibliotecario

Este servicio se instala a través de un convenio celebrado por varias bibliotecas, las cuales se comprometen a facilitar sus libros y cualquier otro tipo de material bibliográfico, bajo una misma normatividad común. El propósito que se persigue es remediar las deficiencias en la colección que tiene cada una de las bibliotecas participantes, con lo que en conjunto eleven la efectividad en la satisfacción de las necesidades de información de sus usuarios, y por consiguiente la eficiencia de las bibliotecas participantes.

Servicio de Internet

Este servicio sólo se implementará si la biblioteca cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para llevarlo a cabo. Muy aparte de los equipos de cómputo se debe contar con una adecuada conectividad y el mantenimiento respectivo. Mediante este servicio se pueden localizar:

- Catálogos u OPAC'S en línea de otras bibliotecas
- Portales de instituciones del Estado y de otras instituciones.
- Lectura de libros en formato electrónico.
- Traslado de archivos a través de la red.
- Videoconferencia.
- Acceso a bases de datos remotas
- Juegos educativos.

Servicio de reprografía

La biblioteca habilitará este servicio en un lugar cercano, seguro y accesible para el usuario. Cada biblioteca establecerá un reglamento en el cual señale las condiciones para darse este tipo de servicio, que tipo de material bibliográfico no está disponible para reprografía (dependiendo del tipo de documento, estado de conservación o si fuera ejemplar único), así como el horario de atención establecido. Aunque el servicio de fotocopia es el más difundido, en algunas bibliotecas se brindan otros servicios como por ejemplo el escaneo de textos e imágenes. Cabe agregar que el servicio de reprografía se realizará sin fines de lucro o comercialización, dentro del marco del respeto a la normatividad vigente en materia de derechos de autor.

Servicio de lectura infantil

Toda biblioteca debe implementar un espacio adecuado para los niños, quienes no deben ser marginados. En este caso se habilitará material bibliográfico lo más atractivo posible, pues éste tipo de material es apropiado para incentivar el interés de los libros en los niños. También el ambiente destinado para los niños debe estar especialmente implementado con material lúdico (juegos) y material audiovisual. Por otro lado la colección debe estar formada por cuentos, fábulas, historietas, poesías, canciones populares, es decir, todo el material bibliográfico útil para atraer a los niños. Asimismo, este tipo de material debe ser no tóxico, resistente, lavable y fácil de manipular. Tanto las estanterías como las mesas de lectura y sillas, tienen que estar fabricadas en proporción a la estatura de los usuarios infantiles.

Servicio de formación de usuarios

El personal de la biblioteca se encargará de formar a los usuarios sobre los ambientes que la conforman, el material bibliográfico ubicado en cada uno de ellos, el horario de atención, los servicios que se ofrecen, así como la búsqueda y recuperación de información mediante los catálogos de la biblioteca, etc. Asimismo, se le informará a los usuarios acerca de la historia de la biblioteca, sus autoridades, objetivos y funciones, así como también las actividades culturales y de fomento a la lectura que organiza.

VI. GESTIÓN BIBLIOTECOLÓGICA

En lo referente a la gestión en bibliotecas es conveniente que cada biblioteca elabore un plan de trabajo, el cual puede ser anual o semestral. Éste debe estar plasmado en un documento y validado por las autoridades de la biblioteca. Cabe resaltar que en las instituciones del Estado, el plan de trabajo comúnmente es conocido como Plan Operativo Institucional.

Plan de trabajo

Principalmente, un plan de trabajo debe contener los siguientes elementos:

- Descripción de la biblioteca
- Objetivos
- Presupuesto
- Plan de actividades (con los que se llegará a cumplir los objetivos planteados)
- Mecanismos de coordinación, control y evaluación.

En cuanto a la **descripción de la biblioteca**, los datos que han de registrarse son su fecha de creación, quienes fueron sus promotores o fundadores, los fines perseguidos por la institución, los tipos de usuarios a los cuales sirve (tanto individual como institucional).

Los **objetivos** son los logros que la biblioteca se propone conseguir respecto a la satisfacción de las necesidades de información de sus usuarios. Éstos serán redactados según tiempos establecidos, es decir, a corto (meses), mediano (medio año o un año) o a largo plazo (años). Asimismo, cada objetivo debe estar acorde a la disponibilidad del presupuesto con el que cuente la biblioteca. Ningún objetivo se alcanzará si el presupuesto es irrisorio.

El **presupuesto** es la herramienta de gestión útil para el cumplimiento de los objetivos planteados por la biblioteca. Este tiene que estar en estricta correspondencia con sus ingresos y egresos económicos. Es recomendable que en su elaboración participe el personal en conjunto, y que la propuesta sea presentada a las máximas autoridades de la biblioteca, quienes determinarán si los gastos a ejecutarse permitirán cumplir las actividades programadas. Aparte de la sostenibilidad de los servicios de información, culturales y de fomento de la lectura, el presupuesto debe tomar en cuenta los gastos relacionados a:

- Mantenimiento del local
- Equipos y Mobiliario
- Sueldo del personal
- Adquisición de colecciones (impresas y electrónicas)
- Servicios básicos (pago de luz, agua, teléfono y otros)
- Otros gastos como: capacitación, asesoría, evaluación de la biblioteca o catalogación

Plan de actividades, llamado en las instituciones del Estado “Plan Operativo Institucional”. Es la relación de todas las actividades a cumplirse durante el tiempo establecido. Aquí se tomarán en cuenta los servicios brindados como los de información y consulta, formación de usuarios, préstamo a domicilio, lectura,

etc. Por otro lado, las actividades relacionadas a la cultura y el fomento de la lectura, los cuales tienen que ser rigurosamente estudiados, antes de ser presentados y promovidos.

Coordinación, debe darse en todos los niveles, es decir, entre la dirección, el personal que labora en la biblioteca y el usuario. Lo más adecuado es coordinar cualquier actividad por medio de reuniones, ya que en ellas todos los implicados llegarán a un acuerdo global.

Control y evaluación. El primero se da a través del seguimiento al cronograma de actividades establecidas por la biblioteca, el cual puede darse mediante informes, siendo recomendable que se elaboren mensualmente. En el caso del usuario es conveniente por ejemplo que se instale un buzón de quejas y sugerencias. En toda biblioteca se presentan inconvenientes que sólo el usuario podrá percibir, por lo que se debe brindar facilidades para establecer canales de comunicación efectiva con el personal de la biblioteca. En cuanto a la **evaluación** esta podrá llevarse a cabo por medio de encuestas, entrevistas personales o por las sugerencias de los usuarios. Asimismo, es recomendable evaluar la opinión o el pensamiento del personal. La evaluación puede ser efectuada por el personal directivo de la biblioteca, o por entidades externas dedicadas a ésta actividad.

Instrumentos de gestión:

- **Reglamentos:** Los reglamentos son documentos necesarios para la correcta organización y funcionamiento de los servicios, ya que señalan las condiciones en las cuales se prestan dichos servicios. Estos documentos deben tomar en cuenta los siguientes puntos: el régimen económico, la estructura del personal, las competencias de la dirección y de sus diferentes secciones, las condiciones de acceder a los servicios, así como las normas para su uso. La parte del reglamento que afecte o tenga que ver con el usuario debe estar correctamente diseñada para posibilitar su posterior difusión. Aquí se señalarán los derechos del usuario, los requisitos para ser considerado usuario, los servicios prestados, el horario de atención, las faltas y sanciones ante el incumplimiento del mismo.
- **Formatos:** Registros elaborados con el fin de recolectar datos que proporcionen información cuantitativa de los trabajos realizados por la biblioteca. Asimismo, es conveniente que los formatos tengan la mayor cantidad de datos útiles para conocimiento y control de la institución. En el caso de los servicios, como los de lectura e información y consulta, los datos a consignar pueden ser:
 - Tipo de usuario (sexo, nivel de instrucción, edad)
 - Tipo de material bibliográfico consultado (libros, revistas, CD-ROM, etc.)
 - Tiempo de permanencia en la biblioteca (turnos)
 - Tipo de servicio (lectura, internet, préstamo, etc.)

Asimismo, pueden elaborarse formatos relacionados al control de las actividades culturales y de promoción de la lectura en los cuales debe

tenerse en cuenta la fecha de la actividad, el lugar donde se realizó (en el caso de haberse efectuado fuera de los ambientes de la biblioteca) y la cantidad aproximada de beneficiarios, además de los gastos realizados en dicho evento.

Cabe agregar, sobre la elaboración de los formatos, que en la actualidad ya no son complicados de hacer, porque se cuenta con programas de cálculo (como el EXCEL por citar un ejemplo) que permiten crearlos y adaptarlos fácilmente según los requerimientos de la biblioteca⁶.

- **Informes estadísticos:** Es importante la elaboración de este tipo de documentos, ya que detallan los datos principales de la gestión y los servicios de la biblioteca. Como elementos a tomar en cuenta tenemos a las instalaciones, las salas de lectura, las adquisiciones, el presupuesto invertido, el procesamiento técnico de la colección, el número de consultas y préstamos, etc. Todos los que en conjunto pueden presentarse mensualmente, además de entregarse un informe consolidado que, normalmente, se entrega a fin de año, conocido como el informe anual o final. La importancia de elaborar los informes estadísticos radica en la posibilidad de conocer cuantitativamente el funcionamiento de la biblioteca, para estar en la capacidad de determinar los aspectos que en el futuro pueden mejorarse, así como la reorientación de los servicios.

VII. COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA

La cooperación bibliotecaria se orienta hacia el logro de objetivos comunes en forma colectiva, puesto que no existe biblioteca alguna que cuente por completo con los recursos financieros o de información necesarios para cumplir con todas las necesidades de información de sus usuarios. Si entendemos que la información es uno de los pilares esenciales en el desarrollo de toda sociedad, también tenemos que entender que el acceso a ella es costoso y en muchos casos, inalcanzable. Ante esta problemática, las bibliotecas pueden unir esfuerzos con el fin de lograr la eficiencia en la prestación de sus servicios y cumplir oportunamente los objetivos que cada una de las bibliotecas participantes se ha trazado.

Objetivos

- Lograr los fines propuestos, es decir, ser eficaces.
- Potenciar los recursos de las bibliotecas, es decir, ser eficientes.
- Ser competitivos.

Cabe agregar que si bien las bibliotecas buscan satisfacer las necesidades de información de sus usuarios, del mismo modo ellas deben convertirse en centros necesarios y forjadores de la comunidad a la que sirven. Sólo así

⁶ En los anexos N° 5 y 6 se muestran ejemplos de formatos para el recuento estadístico de usuarios, y consultas y actividades.

asegurarán la fidelidad y preferencia del usuario cuando se presente una necesidad de información.

Características

- Las bibliotecas elevan el nivel de los servicios y reducen los costos.
- Las bibliotecas establecen acuerdos de gestión mediante la formalidad de un convenio.
- Las bibliotecas continuamente establecen objetivos y los van modificando de acuerdo a sus intereses en común.

Niveles de cooperación

Se dan dos niveles o tipos de cooperación:

1. **De intercambio:** Las bibliotecas comparten recursos y servicios, aunque no tienen injerencia en las políticas que cada una de ellas haya establecido.
2. **De convenio:** Cuando se coordinan los procesos a seguir por cada una de las bibliotecas participantes. Las actividades susceptibles de coordinación son: la adquisición, la catalogación, la capacitación del personal y otros.

a) La adquisición: Para poder concretar esta actividad es necesario que una de las bibliotecas participantes asuma el rol de centro coordinador, de tal forma que no se dupliquen funciones y puedan coordinarse las carencias en cuanto a las colecciones de algunas bibliotecas. Asimismo, se detallará qué bibliotecas poseen excedentes a fin de poder canjearlos o prestarlos. Existen dos formas de adquisición: el canje y el préstamo interbibliotecario.

- **El canje:** Es la manera más conveniente de adquirir colecciones agotadas que representan un alto costo adquisitivo. El canje beneficia a las bibliotecas participantes en igualdad de condiciones.
- **El préstamo interbibliotecario:** Es una de las formas de adquisición más difundidas. Para que éste funcione sin mayores inconvenientes las bibliotecas participantes tienen que establecer un reglamento donde se detalle los pasos a seguir para llevar a cabo el préstamo, es decir, las condiciones del mismo, plazos de entrega y devolución, material bibliográfico seleccionado, horario de atención, derechos y deberes del usuario, formatos a utilizarse, etc.

Es importante resaltar que los beneficios derivados de éstas modalidades se incrementan si las bibliotecas participantes implementan o conforman un catálogo integrado. De este modo se facilita aún más el acceso y la búsqueda de información para el usuario, elevándose el nivel de ahorro en recursos en las bibliotecas participantes.

b) Catalogación compartida: Otro de los fines que deben perseguir las bibliotecas es el de compartir los registros de información. No obstante, existen diversos criterios relacionados al procesamiento técnico de las

colecciones, por lo que éstos pueden convertirse en el principal inconveniente para que las bibliotecas puedan realizar éste intercambio. En tal sentido, tienen que tomarse algunas medidas de uniformidad en:

- Los niveles de descripción de los documentos o material bibliográfico
- El formato de ingreso de datos
- Los puntos de acceso conocidos como autor, título, tema, serie, etc.
- Las herramientas a utilizarse para la clasificación e indización de los libros.

Tomando en cuenta los puntos ya mencionados, se podrá confeccionar los catálogos únicos o integrados de común acuerdo entre las bibliotecas cooperantes.

c) Capacitación del personal: Este punto tiene vital importancia, ya que en la mayoría de los casos los procesos de capacitación resultan costosos, dado que implican gastos en materiales, capacitadores, alimentación, viáticos y otros que, en conjunto, están fuera del presupuesto de muchas bibliotecas. Los conocimientos están en constante evolución y siempre se replantean, razón por la cual el personal se ve en la obligación de actualizarse constantemente. Los objetivos que se persiguen con la capacitación son:

- Que todo el personal que labora en las bibliotecas, adquieran destrezas profesionales y técnicas.
- Conocer las tendencias que incrementen su bagaje cultural, social y educativo en beneficio de su comunidad.

Las actividades que las bibliotecas pueden acordar y llevar de forma colectiva son:

- Cursos técnicos
- Seminarios de actualización
- Ponencias de proyectos aplicados a bibliotecas
- Intercambio de experiencias, etc.

VIII. PROMOCIÓN DE LA BIBLIOTECA

Las bibliotecas tienen que promocionar los servicios que brindan a los usuarios de su comunidad, pero, en especial, a aquellos usuarios potenciales y posibles de convertirse en consumidores reales de información. Es decir, así como existen usuarios permanentes o reales, quienes valoran lo importante que la biblioteca es para ellos, de igual forma, existen los usuarios potenciales, los cuales conocen la biblioteca, saben los servicios que presta, aunque no presentan ningún interés inmediato en utilizarla. En ese sentido, la promoción debe considerar los siguientes elementos:

a. Las oportunidades del entorno o comunidad tienen que ser identificadas y minuciosamente estudiadas por la biblioteca. Muchas veces estas oportunidades son manifestadas por el usuario, quien se acerca a la biblioteca y directamente expresa sus requerimientos de información. No obstante,

podemos detectar usuarios que por lo apretado de su tiempo o cualquier otro impedimento no puede acudir a una biblioteca. Aquí podemos mencionar a los enfermos que se encuentran en los hospitales; los policías que se encuentran en las comisarías; los comerciantes de los mercados; los niños cuyos padres encargan en las guarderías; los extranjeros que probablemente sean lectores asiduos; en fin la diversidad es muy amplia y la biblioteca debe estar atenta a los diversos tipos de usuarios.

b. Análisis de los precios. Existen bibliotecas que no cuentan con el presupuesto para sostenerse adecuadamente y en consecuencia, se ven en la obligación de generar recursos a través del cobro por la prestación de ciertos servicios. Entiéndase que lo ideal es que los servicios sean gratuitos, pero esto puede estar en conflicto con la realidad. En todo caso, se recomienda que los precios sean simbólicos y acordes con la situación económica de la comunidad, de tal modo que no perjudique la economía de los usuarios.

c. Evaluar la competencia. En un entorno competitivo, cada biblioteca busca posicionarse en la mente de sus usuarios y hacerse necesaria como institución difusora de información, educación y cultura. Para ello la biblioteca puede desarrollar modalidades propias de promoción de los servicios, o conocer y adaptar algunas estrategias implementadas por otras bibliotecas similares. La biblioteca buscará sobresalir continuamente ante sus demás competidores; en ese sentido, si los usuarios consideran que su biblioteca no ofrece novedades o mejoras en los servicios que presta, de manera inmediata buscarán otra en donde si puedan satisfacer sus demandas de información.

Por lo tanto, la biblioteca tiene que interpretar correctamente las necesidades de información de sus usuarios y anticiparse a sus futuras demandas, las cuales se manifiestan en la creación de un nuevo servicio o en el mejoramiento de los que ya existen. Los medios adecuados y conocidos para determinar las necesidades de información del usuario son: las encuestas, las entrevistas telefónicas y reuniones con grupos sociales de la comunidad. Asimismo, la promoción de la biblioteca debe hacerse por los medios publicitarios como volantes, afiches, pósteres, anuncios en radio, periódicos y, sobre todo, los medios electrónicos como la Internet, correo electrónico, páginas web, etc.

Asimismo, es aconsejable que en cualquier evento cultural o educativo que sea organizado por la comunidad misma o por alguna institución se haga presente la biblioteca, de modo que el usuario perciba la relación que ésta guarda con la educación y la cultura como ejes principales de acción.

La promoción debe ser homogénea. Incluirá todos los componentes que conforman una biblioteca entre los que tenemos: los servicios, el horario de atención, las actividades culturales que programa, los tipos de usuarios a los que atiende y la ubicación a donde pueda acudir o visitarla. Todo lo cual, en conjunto, generará expectativa e impacto en la mente de los usuarios.

Tengan en cuenta que no necesariamente las bibliotecas tendrán usuarios en grandes cantidades, ya que ni en los países más desarrollados y con bibliotecas mejor organizadas existen grandes colectivos de usuarios. No se debe considerar que la biblioteca es un negocio que debe generar ganancias económicas; por el contrario, el bien o beneficio hacia la comunidad es social, y

esto debe estar presente en la conciencia de los usuarios y de toda la comunidad.

IX. SERVICIOS CULTURALES

Las bibliotecas deben desarrollar actividades culturales que integren a su comunidad con las diversas manifestaciones de los pueblos, tanto nacionales y extranjeros. Inclusive, mediante éstas actividades las bibliotecas pueden lograr un acercamiento a las personas asistentes o participantes en dichas actividades, despertando en ellos el interés por los temas tratados, lo cual a su vez los motivará a revisar los materiales bibliográficos relacionados.

Se considera entonces, a la biblioteca como el centro cultural por excelencia ya que cumple lo estipulado por el Manifiesto de la UNESCO en relación a la misión de la biblioteca:

- Brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo.
- Estimular la imaginación y la creatividad de niños y jóvenes.
- Fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicas.
- Facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas.
- Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural.
- Prestar apoyo a la tradición oral.

De otro lado, las bibliotecas deben plantearse las siguientes preguntas antes de programar alguna actividad cultural:

- ¿La comunidad posee alguna otra instalación donde pueda llevarse una actividad?
- De no tener instalaciones, ¿la biblioteca posee el local más adecuado?
- ¿Debería la biblioteca programar una actividad cultural o, en su defecto, debería estimular a otras instituciones a que las programen dentro de la biblioteca?
- ¿El local de la biblioteca es lo suficientemente apto o puede ser ampliado para alojar los servicios proyectados?
- ¿Le conviene a la biblioteca asociarse con otras instituciones para realizar una mayor cantidad de actividades culturales?

Es importante resaltar que los servicios culturales brindados por la biblioteca sean realizados de forma complementaria a sus objetivos; por ello éstos no deben ser considerados como el fin supremo de la biblioteca. Por otro lado, se recomienda que para justificar su realización tienen que ser plasmados en un proyecto, donde se describa los objetivos que se persiguen y se planifiquen y programen semestral o anualmente, previa propuesta a las autoridades competentes, quienes conseguirán el presupuesto para su ejecución.

Dentro de la diversidad de tipos de actividades culturales pasaremos a detallar brevemente las más comunes.

Exposiciones

Actividades cuyo fin es seleccionar temas que la biblioteca considere necesario se divulguen a toda la comunidad. Para lo cual se necesita tener una estrecha relación con diversas instituciones dentro y fuera de la comunidad como son las municipalidades, organizaciones sociales, instituciones educativas, colegios, clubes, museos, centros culturales, etc.

Si bien es cierto que las exposiciones son actividades de mayor difusión y representatividad, también son las que presentan mayores inconvenientes por el alto presupuesto que conlleva realizarlas. Por ello, es necesario buscar el financiamiento externo de aquellas instituciones que tienen una estrecha relación con la biblioteca. Asimismo es importante seleccionar adecuadamente el tema de exposición relacionado a personajes célebres, lugares turísticos, fechas cívicas, historia de instituciones, etc.

En cuanto a la promoción o difusión de las exposiciones, esta se puede llevar a cabo mediante volantes, afiches, avisos en periódicos, paneles, comunicación directa (oral) con el usuario, entre otros.

Conferencias, mesas redondas, debates

Para mantener al usuario constantemente actualizado e interesado acerca de los nuevos conocimientos que se producen en el país y en el mundo, las conferencias son la mejor opción, ya que no sólo logran que el usuario se entere de los acontecimientos, sino que despertará su capacidad de análisis. En éstas actividades se invitará a uno o más ponentes que difundirán sus conocimientos, alcances o críticas sobre un tema en particular. También se puede invitar a los escritores para que presenten sus obras, exponiendo el contenido de las mismas, cuánto tiempo llevo escribirlas y cuál fue el motivo que los inspiró.

Proyección de películas

Con la finalidad de difundir y a la vez brindar un espacio de entretenimiento al usuario, la biblioteca puede presentar una serie o ciclo de películas o videos cuidadosamente seleccionados. Los documentales, por ejemplo, nos brindan la posibilidad de conocer hechos trascendentales, biografías de personajes ilustres, estudios y avances científicos, lugares de interés, etc. Muchas de las películas han sido realizadas en base a las grandes obras de la literatura universal (infantil y de adultos). En todo caso, es recomendable que antes de presentar una proyección, el bibliotecario u otra persona haga una pequeña reseña, explique el porqué la biblioteca se decidió a programarla, o a qué motivo o conmemoración específico corresponde.

X. PROMOCIÓN DE LA LECTURA

Es una actividad sociocultural que privilegia el uso del libro con el objetivo de generar cambios en las personas, y descubrir el gusto por la lectura. Apuesta también por la valoración de la lectura como un acto de desarrollo personal.

Objetivos

- Incentivar el gusto por la lectura en los niños desde los primeros años.
- Fomentar y consolidar hábitos de lectura.
- Brindar posibilidades para el desarrollo creativo de la persona.
- Estimular la imaginación y la creatividad en niños y jóvenes.
- Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural.

Propósito

La promoción de la lectura busca relacionar a las personas y comunidades con la lectura y escritura como prácticas íntimamente asociadas con la vida, y como una necesidad obligada para adquirir mayores niveles en su calidad de vida.

Perfil del promotor de lectura

El promotor de lectura es un trabajador cultural; puede ser maestro, bibliotecario, comunicador o profesional que guía, orienta, u organiza actividades para promover la lectura. Se caracteriza por ser:

- Sociable con los usuarios de la biblioteca, especialmente con los niños.
- Dinámico y amigable.
- Muy creativo para planificar las actividades de fomento a la lectura.
- Comunicativo y con facilidad de palabra.
- Responsable y comprometido con las actividades que realice.

Actividades para el fomento de la lectura

Todas las actividades de fomento de la lectura se realizan con la finalidad de:

- Estimular la imaginación del niño y su mundo afectivo, permitiéndole relacionar sus vivencias con la lectura.
- Mostrar al niño que el libro es un objeto común, y la lectura una actividad imitable, deseable y valorable.
- Presentar a la lectura como una actividad agradable.
- Ofrecer al niño diversos materiales de lectura, permitiéndole escoger lo que más le agrade.

Se detallan a continuación algunas actividades que la biblioteca puede realizar, sin ánimo de excluir otras que no estén mencionadas:

Promoviendo la lectura en familia: Es una actividad mensual orientada al fomento del placer por la lectura y el diálogo entre los miembros de una familia. Para cada grupo familiar se prepara un maletín de préstamo con un promedio de 20 libros de diferentes temas de acuerdo a sus necesidades. Por ejemplo: plantas medicinales, primeros auxilios, cocina, cuentos para niños y jóvenes, juegos u otros materiales lúdicos.

Del autor al lector: Consiste en convocar a autores nacionales a fin de que narren sus propias obras y algunas anécdotas o aspectos desconocidos de su composición, promoviendo una relación más cercana entre autores y

lectores. En éstos últimos, a su vez, se despierta el interés por conocer y leer más sobre la producción literaria de los expositores.

Hora del cuento: Espacios en los cuales se reúnen una vez por semana niños desde los 3 hasta los 12 años para participar en un proceso de socialización de la lectura; de esta manera se incentiva a los niños para que compartan la lectura en forma crítica, lo cual contribuye a formarlos como lectores activos.

Celebraciones conmemorativas: Actividades programadas en fechas especiales, como el Día del niño, Día del libro, Día del idioma, etc. Los programas deben ser amenos con presentación de títeres, cuenta cuentos haciendo énfasis en temas que motiven la lectura.

El libro te visita: Consiste en preparar colecciones de libros y llevarlas a las diferentes instituciones, como colegios, hospitales o cuarteles, con lo que se les facilita el acceso a la lectura y recreación.

Ensayar dramatizaciones: Se escogen temas y personajes, los cuales se dramatizan utilizando títeres, tratando de imitar los gestos y movimientos de los personajes que participan en las historias, con el objetivo de promover la lectura a través del arte.

Leer en coro: Se organizan grupos de cuatro niños, cada grupo leerá en coro y por temas un párrafo de una lectura, cuidando la entonación, el compás, así como la secuencia de la lectura.

El maletín del bibliotecario promotor de lectura: Estrategia desarrollada por el Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe (CERLALC). A través de una serie de manuales y videos preparados por el CERLALC relativos al mejoramiento de los servicios, se busca motivar a los bibliotecarios a convertirse en lectores asiduos y de ese modo, estar en mejores condiciones de desarrollar actividades de promoción de la lectura en las bibliotecas a la cuales sirven.

Metodología

- Cada actividad debe ser planificada, teniendo en cuenta el grupo al cual va dirigido, el tiempo de duración, espacio y ambientación. Se agrupa a los niños por edades (por ejemplo, de 5 a 7 años, de 8 a 9, de 10 a 12), dependiendo de cada actividad.
- La lectura debe ser dinámica, poniendo énfasis cuando sea necesario, es decir, vivir la lectura.
- Conversar, analizar, discutir sobre la actividad desarrollada.
- Hacer comentarios o exponer puntos de vista de los participantes.
- Cuando el tema y/o la lectura lo requieran, se pueden propiciar actividades artísticas como el dibujo y la pintura, para reforzar el mensaje.

Ideas para fomentar la lectura

Las bibliotecas pueden propiciar la práctica de la lectura a nivel familiar. En ese sentido, y además de las actividades de lectura desarrolladas al interior de las bibliotecas, éstas pueden difundir algunas prácticas generales dirigidas a los padres de familia, como las siguientes:

- Crear en el hogar un espacio para la lectura.
- Leer o contar a sus hijos historias atractivas, de modo que la lectura resulte una experiencia divertida.
- Visitar la biblioteca de su localidad y participar en las actividades.
- Compartir la lectura con los niños, teniendo en cuenta sus gustos.
- Incluir en las salidas con la familia visitas a librerías.
- Escuchar atentamente si su hijo desea contarles sus lecturas realizadas.
- Al salir de paseo lleve un libro, es un buen entretenimiento.
- Leer en casa. Si su hijo lo ve leyendo, lo imitará.

ANEXO N° 1

OBJETIVOS DE LA BIBLIOTECA PUBLICA (Declaración del Callao formulada el 20 de setiembre de 1958 por el Dr. Jorge Basadre, entonces Ministro de Educación)

1°. Ayudar a que el pueblo encuentre un ambiente propicio para desarrollar su ansia de saber y su aspiración de superarse acercándose a las fuentes de conocimientos relacionados con la cultura y la ciencia.

2°. Crear en niños y adultos el amor al libro y al hábito de lectura facilitando, en todo lo que sea posible, el préstamo a domicilio, sin desmedro de procurar la conservación del patrimonio espiritual reunido y que debe ser incrementado sistemáticamente, de acuerdo con los intereses de los lectores y las necesidades de la colectividad.

3°. Contribuir al desarrollo de vocaciones y aptitudes y a la formación de quienes no fueron a la escuela o no hallaron o no hallan en ella fuentes de conocimiento suficientes y adecuadas.

4°. Colaborar con quienes desean perfeccionarse en el campo de su oficio, profesión o actividad, o enriquecer y completar sus conocimientos generales.

5°. Proporcionar recreación espiritual haciendo adecuado, fructífero y placentero el empleo de las horas libres.

6°. Documentar la historia, la geografía y los otros campos de conocimiento de la vida local y regional.

7°. Fomentar manifestaciones artísticas, exhibiciones cinematográficas, conferencias, charlas y debates de carácter constructivo y otras expresiones de vitalidad espiritual y cívica dentro del ambiente cordial que la biblioteca debe generar.

8° Ir creando en el pueblo, por medio de la biblioteca, la conciencia, la comprensión y la solidaridad patriótica, moral y humana.

(Reproducido originalmente en: Gaceta bibliotecaria del Perú, N° 1. Lima, 1963, p. 12).

ANEXO N° 2

MANIFIESTO IFLA UNESCO A FAVOR DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Una puerta abierta sobre el conocimiento

La libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de la persona son valores humanos fundamentales que sólo podrán alcanzarse si ciudadanos bien informados pueden ejercer sus derechos democráticos y desempeñar un papel activo dentro de la sociedad. La participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen de una buena educación y de un acceso libre e ilimitado al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información.

La biblioteca pública, paso obligado del conocimiento, constituye un requisito básico de la educación permanente, las decisiones autónomas y el progreso cultural de la persona y los grupos sociales.

Este Manifiesto proclama la fe de la UNESCO en la biblioteca pública como fuerza viva de educación, cultura e información y como agente esencial de fomento de la paz y los valores espirituales en la mente del ser humano.

Así pues, la UNESCO alienta a las autoridades nacionales y locales a que apoyen las bibliotecas públicas y participen activamente en su desarrollo.

La biblioteca pública

La biblioteca pública es un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos.

La biblioteca pública presta sus servicios sobre la base de igualdad de acceso de todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Debe contar además con servicios específicos para quienes por una u otra razón no puedan valerse de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, deficientes físicos y mentales, enfermos o reclusos.

Es menester que todos los grupos de edad puedan contar con materiales que correspondan a sus necesidades. Los fondos y servicios bibliotecológicos deben incluir todos los tipos de medios y tecnologías modernas, así como materiales tradicionales. Son fundamentales su buena calidad y su adecuación a las necesidades y condiciones locales. Los materiales deben reflejar las tendencias actuales y la evolución de la sociedad, así como la memoria del esfuerzo e imaginación del ser humano.

Ni los fondos ni los servicios estarán sujetos a forma alguna de censura ideológica, política o religiosa, ni a presiones comerciales.

Finalidad de la biblioteca pública

Los servicios que presta la biblioteca pública se articularán en torno a los siguientes objetivos relacionados con la información, la alfabetización, la educación y la cultura:

1. crear y consolidar el hábito de la lectura en los niños desde los primeros años;
2. prestar apoyo a la auto educación y la educación formal de todos los niveles;
3. brindar posibilidades para un desarrollo personal creativo;
4. estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes;
5. sensibilizar respecto del patrimonio cultural y el aprecio de las artes y las innovaciones y logros científicos;
6. facilitar el acceso a la expresión cultural de todas las artes del espectáculo;
7. fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural;
8. prestar apoyo a la tradición oral;
9. garantizar a todos los ciudadanos el acceso a la información comunitaria;
10. prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones;
11. contribuir al mejoramiento de la capacidad de información y de las nociones básicas de informática;
12. prestar apoyo a las actividades y programas de alfabetización destinados a todos los grupos de edad, participar en ellas y, de ser necesario, iniciarlas.

Financiación, legislación y redes

La biblioteca pública será en principio gratuita. La biblioteca pública estará bajo la responsabilidad de las autoridades locales y nacionales. Deberá estar regida por una legislación específica y financiada por las autoridades nacionales y locales. Deberá ser componente esencial de toda estrategia a largo plazo de cultura, información, alfabetización y educación.

Para lograr una coordinación y colaboración nacional, la legislación y los planes estratégicos deberán definir y promover una red nacional de bibliotecas, basada en normas aceptadas de servicios.

La red de bibliotecas públicas deberá concebirse en relación con las bibliotecas nacionales, regionales, especiales y de investigación, así como con las bibliotecas escolares y universitarias.

Funcionamiento y administración

Deberá formularse una política clara que defina objetivos, prioridades y servicios en relación con las necesidades de la comunidad local. La biblioteca pública deberá organizarse eficazmente y deberán mantenerse parámetros profesionales de funcionamiento.

Deberá establecerse una cooperación con los interlocutores pertinentes, por ejemplo, grupos de usuarios y demás profesionales a nivel local, regional, nacional e internacional.

Los servicios deberán ser accesibles a todos los miembros de la comunidad, lo que supone edificios bien situados, buenas salas de lectura y estudio, tecnologías adecuadas y un horario suficiente y apropiado. Supone asimismo servicios de extensión para quienes no pueden acudir a la biblioteca.

Los servicios bibliotecológicos deberán estar adaptados a las necesidades de las distintas comunidades rurales y urbanas.

El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos. Es indispensable su formación permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados. Habrán de establecerse programas de extensión y de formación del usuario con objeto de ayudarlo a sacar provecho de todos los recursos.

Aplicación del Manifiesto

Se insta a los responsables de la adopción de decisiones a nivel nacional y local y a la comunidad bibliotecaria en general, en todo el mundo, a aplicar los principios enunciados en el Manifiesto.

El presente Manifiesto se preparó en cooperación con la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), y ha sido aprobado por la UNESCO en noviembre de 1994

El Manifiesto se puede consultar en :
(<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>)

ANEXO N° 3

REQUERIMIENTOS ESPECIALES EN LA FORMACIÓN DE UNA COLECCIÓN BÁSICA PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS PERUANAS

1. Obras de referencia

Obras nacionales:

- Atlas del Perú y del Mundo
- Diccionario o enciclopedia de Historia del Perú
- Diccionario o enciclopedia general del Perú (en todos sus aspectos)
- Anuarios o compendios estadísticos, oficiales o publicados por entidades particulares (por ejemplo los Censos Nacionales)
- Guías telefónicas o directorios de instituciones públicas y privadas
- Directorio de personajes peruanos (conocido en otros países como “¿Quién es quién?”)
- Diccionario de peruanismos
- Diccionario de seudónimos peruanos
- Guías departamentales, provinciales o distritales (que contengan, cartas, mapas o planos)
- Compendio de la demarcación política del Perú (colección de leyes sobre la creación de regiones, departamentos, provincias y distritos)

Obras extranjeras o nacionales:

- Diccionario o enciclopedia de computación
- Diccionario enciclopédico básico universal o enciclopedia universal
- Diccionario del libro
- Diccionario o enciclopedia de las religiones o de la Biblia
- Enciclopedia de mitologías
- Diccionario o enciclopedia de ciencias de la comunicación o periodismo
- Diccionario de filosofía y lógica
- Diccionario de psicología
- Diccionario de sinónimos y antónimos
- Diccionario de siglas
- Diccionario de dudas del idioma
- Diccionarios de idiomas. Además del idioma español (Diccionario de la Real Academia de la Lengua), es recomendable contar con diccionarios bilingües del español con los idiomas más utilizados a nivel internacional (p. Ej. español-inglés) y con idiomas y dialectos locales y regionales (p. Ej. español-quechua).
- Diccionario o enciclopedia de las ciencias sociales
- Diccionario o enciclopedia de la educación y la pedagogía
- Diccionario o enciclopedia de literatura (nacional y universal)
- Diccionario o vademécum de medicina, enfermería o de primeros auxilios
- Diccionario o enciclopedia de nutrición
- Diccionario de especialidades farmacéuticas o de productos farmacéuticos

- Diccionario o enciclopedia de sexología o educación sexual
- Diccionario de medicina veterinaria
- Diccionario de derecho
- Diccionario de contabilidad
- Diccionario de economía
- Diccionario de comercio
- Diccionario de estadística
- Diccionario de administración
- Diccionario de agricultura, ganadería y zootecnia
- Diccionario o enciclopedia de industrias alimentarias
- Enciclopedia de economía doméstica y vida familiar (crianza de niños, cuidado del hogar, etc.)
- Diccionario o enciclopedia de mecánica
- Diccionario o enciclopedia de ecología y medio ambiente
- Diccionario o enciclopedia de arte (nacional y universal)
- Diccionario o enciclopedia de la fotografía
- Diccionario o enciclopedia de la música
- Enciclopedia de la educación física o de los deportes
- Diccionario o enciclopedia de química y física
- Enciclopedia de matemáticas en general
- Diccionario o enciclopedia de astronomía
- Diccionario o enciclopedia de las ciencias en general, de ser posible de cada una de las siguientes: biología (botánica y zoología), geología, ingeniería
- Diccionario o enciclopedia de historia universal
- Diccionario de la técnica o de la tecnología
- Diccionario o enciclopedia de la construcción
- Almanaque mundial
- Bibliografías (temáticas o de personajes)

2. Obras en general: Los libros abarcarán en mayor o menor grado de especialización los grandes grupos temáticos señalados para las obras de referencia. No obstante, es aconsejable que la colección de la biblioteca pública cuente además con las publicaciones listadas a continuación:

- Religión, según los credos predominantes en la comunidad
- Derecho: Deben incluir ediciones de los textos fundamentales de la normatividad vigente como la Constitución Política (preferentemente las dos últimas versiones) los códigos civil, penal, procesal, etc., legislación laboral y agraria, e historia de las constituciones.
- Historia universal, especialmente aquellos que se refieran en forma general a grandes períodos o sucesos trascendentales.
- Historia del Perú, con énfasis en la historia local y regional.
- Historia de las instituciones públicas o privadas, de impacto o influencia internacional, nacional, regional o local.
- Literatura: en todas sus manifestaciones (poesía, narrativa, teatro), con énfasis en la literatura nacional, regional o local, debiendo estar presentes además las grandes obras de la literatura universal de todos los tiempos. Son muy aconsejables las antologías.

3. **Textos escolares:** Aprobados por el Ministerio de Educación según los planes curriculares vigentes en los tres niveles básicos del sistema educativo peruano: Inicial, Primaria y Secundaria.
4. **Textos infantiles:** Además de las obras literarias universales y nacionales como cuentos, poesías, leyendas, fábulas, etc., se considerarán libros infantiles que traten todos los temas de forma breve, amena e ilustrada y sencilla; además de los diccionarios y enciclopedias propios del nivel infantil.
5. **Materiales cartográficos e iconográficos:** La Carta Geográfica Nacional, planos y mapas de la localidad, distrito, provincia y/o departamentos o regiones. Fotografías o ilustraciones sobre la comunidad, principales lugares del país y personajes destacados.



Resolución Jefatural No. 090-2001-BNP

Lima, 06 AGO. 2001

Visto el informe N°042-2001/BNP/OGDT/OI de la Dirección Ejecutiva de Infraestructura;

Considerando:

Que la Biblioteca Nacional del Perú es el órgano rector del Sistema Nacional de Bibliotecas encargado de formular y dirigir la política bibliotecológica del país, correspondiéndole entre sus funciones emitir normas de alcance nacional para promover y asegurar la optimización y el desarrollo de los servicios bibliotecarios;

De conformidad con lo previsto en el Art.7° del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú; y

Con la opinión favorable de la Dirección Técnica y de la Oficina General de Desarrollo Técnico;

Se Resuelve:

Artículo 1°.- Aprobar las "Normas Técnicas Mínimas para Proyectos de Arquitectura y Equipamiento de Bibliotecas Públicas" que constan de 6 Capítulos que forman parte de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Las Normas aprobadas en el numeral anterior serán de aplicación obligatoria en las Bibliotecas Públicas del país.

Regístrese, comuníquese y publíquese



Martha Fernández de López
MARTHA FERNÁNDEZ DE LÓPEZ
Jefa Institucional.



BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERU
SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS

NORMAS TÉCNICAS MÍNIMAS PARA PROYECTOS
ARQUITECTÓNICOS Y EQUIPAMIENTO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Agosto 2001



BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERU
SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS

NORMAS TÉCNICAS MÍNIMAS PARA PROYECTOS ARQUITECTÓNICOS Y EQUIPAMIENTO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

- 1.- INTRODUCCION Y BASE LEGAL.
- 2.- PLANIFICACION DE UNA BIBLIOTECA PUBLICA.
- 3.- PROGRAMACION ARQUITECTONICA.
- 4.- ACONDICIONAMIENTO AMBIENTAL.
- 5.- EQUIPAMIENTO.
- 6.- SEÑALIZACION.

NORMAS TÉCNICAS MÍNIMAS PARA PROYECTOS ARQUITECTÓNICOS Y EQUIPAMIENTO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

1.0 INTRODUCCION Y BASE LEGAL

La Biblioteca Nacional del Perú a través del Sistema Nacional de Bibliotecas brinda asesoría arquitectónica para el diseño de bibliotecas a nivel nacional, tomando en cuenta las consideraciones geográficas, climáticas y sociales del lugar, brindando un proyecto de biblioteca aplicable a su comunidad.

El siguiente documento es un resumen de la información utilizada para la elaboración de dichos proyectos que servirá de pauta para el diseño de bibliotecas públicas.

1.1 BASE LEGAL

Las presentes Normas se rigen por el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú y del Sistema Nacional de Bibliotecas, Resolución Jefatural N°048-2001-BNP, Ley N°24708, Decreto Ley N°25762, Ley Orgánica del Ministerio de Educación y su modificación Ley N°25610, el D.S. N°033-83-MED, Ley N°19414 de Amparo, Defensa y Conservación del Patrimonio Cultural de la Nación, Ley N°26905 de Depósito Legal y su Reglamento D.S. N°017-98-ED

2.0 PLANIFICACION DE UNA BIBLIOTECA PUBLICA

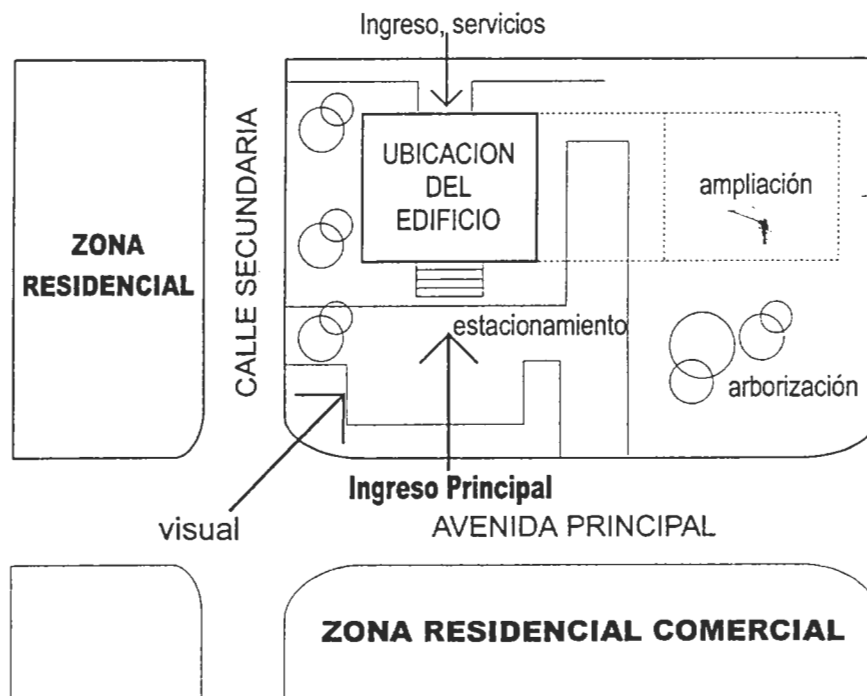
2.1 CONSIDERACIONES GENERALES

Para iniciar la planificación de una biblioteca pública hay que considerar la población de la zona de cobertura que se va a servir, de forma que se determine el tamaño global, y que incluya los suministros apropiados para cualquier demanda de servicios especiales. Teniendo en cuenta la población adicional prevista, de tal manera que el edificio sea proyectado para cubrir las necesidades de los próximos 10 ó 20 años considerando los cambios y número en características que pueda experimentar la población. En lo posible el terreno debe permitir la máxima flexibilidad en la utilización del espacio especialmente en las dependencias abiertas al público.

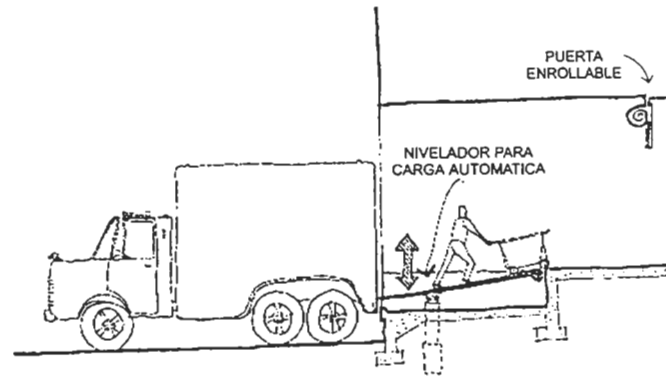
2.2 UBICACION

Es recomendable que la ubicación de la Biblioteca sea accesible en puntos céntricos de la comunidad, en la vía principal de tránsito, bien atendida por transportes públicos y con amplias facilidades para estacionar vehículos.

Cuanto mayores y mejores sean las bibliotecas, más amplio será su radio de acción.



La ubicación de la biblioteca debe ser entre una avenida principal y una calle secundaria, aislada con arborización y considerando un área de ampliación y un área de estacionamiento. Se debe considerar un ingreso vehicular de servicio que permita la carga y descarga de material.



2.3 CARACTERÍSTICAS GENERALES

El proyecto del edificio deberá considerar la facilidad de acceso, evitando en cuanto sea posible escalones, entradas estrechas y otros espacios reducidos. Hay que tener en cuenta los problemas de los ancianos y minusválidos, colocando ascensores, rampas y puertas automáticas cuando sea preciso.

El edificio actual de la Biblioteca debe ser accesible exterior e interiormente. Exteriormente lo es por razón de su situación en relación con los servicios que debe ser céntrica tanto desde el punto de vista urbanístico (centro de la vida ciudadana) como cultural (centro de instituciones culturales).

La accesibilidad exterior supone además que el edificio es fácilmente discernible de otros, dotado de una cierta transparencia para el transeúnte y sin grandes dificultades para que la calle llegue a él.

La accesibilidad interior supone la claridad tanto en la distribución de espacios como en la orientación interior por medio de señales adecuadas.

Es conveniente vincular la biblioteca pública con otros servicios comunitarios, tales como salas de exposiciones y salones de actos.

La finalidad del edificio debe ser claramente manifiesta. El emplazamiento y el aspecto exterior de la biblioteca pública pueden proporcionar una valiosa publicidad a los servicios que presta.

El trabajo de planificación se divide en tres fases principales:

PRE PLANIFICACION	PROYECCION	PASOS FORMALES
<ul style="list-style-type: none">. Análisis de las necesidades. Listado de necesidades. Informe	<ul style="list-style-type: none">. Propuesta del esbozo. Plan para equipamiento y amoblamiento. Proyecto final	<ul style="list-style-type: none">. Presentación a las autoridades pertinentes. Presentación al Concejo Municipal

Los esfuerzos del personal de la Biblioteca se deberán centrar en la primera fase del trabajo de planificación, es decir en la pre-planificación.

El análisis de las necesidades incluye, entre otras cosas, la recolección de información sobre demografía, desarrollo industrial y comercial en los próximos 12-16 años: una investigación de los patrones culturales en el área, incluyendo la estructura del sistema de bibliotecas y sobre esta base, el esclarecimiento de las futuras áreas de la biblioteca, y del tipo y tamaño del stock de materiales durante el periodo de planificación (12-16 años) un análisis de los métodos de trabajo de la Biblioteca, que generalmente siguen siendo obsoletos, a veces debido a la falta de espacio.

2.4 CARACTERÍSTICAS DE UNA BIBLIOTECA FUNCIONAL

FLEXIBLE. Con una instalación, estructura y servicios que sean fácilmente adaptables.

COMPACTA. Para facilitar la circulación de los usuarios, el personal y los libros.

ACCESIBLE. Desde el exterior hacia el interior, y a todas las zonas del edificio.

EXTENSIBLE. Que permite un crecimiento en el futuro con un mínimo de reforma.

VARIADA. En la colección de libros y en los servicios a los lectores.

ORGANIZADA. De tal forma que los lectores encuentren lo que buscan.

CONFORTABLE. Que atraiga y retenga a los lectores.

MEDIO AMBIENTE CONSTANTE. Para la conservación de los materiales bibliotecarios y para la comodidad de usuarios y personal.

SEGURA. Control del comportamiento del usuario y protección del fondo.

ECONOMICA. Que se construya y se mantenga con un mínimo de recursos económicos y de personal.

3.0 PROGRAMACION ARQUITECTONICA

3.1 CONSIDERACIONES GENERALES

Para iniciar la programación arquitectónica de una biblioteca pública se debe considerar las distintas áreas con las que cuenta y definir la magnitud de cada una de acuerdo a la población a servir. Para estimar el tamaño de una biblioteca puede considerarse la siguiente tabla la cual calcula el área de los servicios públicos a brindar de acuerdo a la población a servir.

ESTIMACION DEL TAMAÑO DE LA BIBLIOTECA (*)	
ZONA DE COBERTURA SERVIDA (habitantes)	ASIGNACION POR CADA 1,000 habitantes (mt2.)
10-20,000	42
20-35,000	39
35-65,000	35
65-100,000	31
más de 100,000	28

(*)Biblioteca no independiente

Cuando la biblioteca es una unidad administrativa de carácter independiente, será necesario disponer la zona precisa para procesos tales como la selección, petición y adquisición de fondos, y sobre las tareas que surjan a partir de ello: catalogación, clasificación, servicio y distribución. Por tanto, se necesitará espacio extra para permitir que se lleven a cabo estas funciones.

ASIENTOS

- 1 Asiento por cada 1,000 habitantes
- 1 Asiento por cada 2,000 - 3,000 habitantes para periódicos y revistas

SILLAS

- 0.39-0.45m altura del asiento
- 0.37-0.42m profundidad del asiento

MESAS

- 1.50 Distancia entre mesas
- 0.76 altura mesas para adultos
- 0.62-0.71 altura mesas, para niños
- 1.20 ó 1.06 redondas para niños
- 0.90 x 1.50 para 4 personas
- 0.90 x 1.98 para 6 personas

CAPACIDAD DE LIBROS POR ESTANTE				
DIMENSIONES (mt.)	Nº. DE NIVELES	LIBROS CORRIENTES	OBRAS DE REFERENCIA	LIBROS ILUSTRADOS
.90X.30X 1.00	3	90	54	180
.90X.30X 1.50	4	120	72	240
.90X.30X 1.80	5	150	90	300
.90X.30X 2.10	6	180	108	360

Para bibliotecas que servirán a 50,000 hab. se debe considerar la siguiente cantidad de asientos:

ADULTOS

Cuartos individuales	8
Lectura recreativa (Sillones)	14
Lectura individual	132
Lectura grupal	
2 mesas de 8 personas c/u	16
5 mesas de 4 personas c/u	20

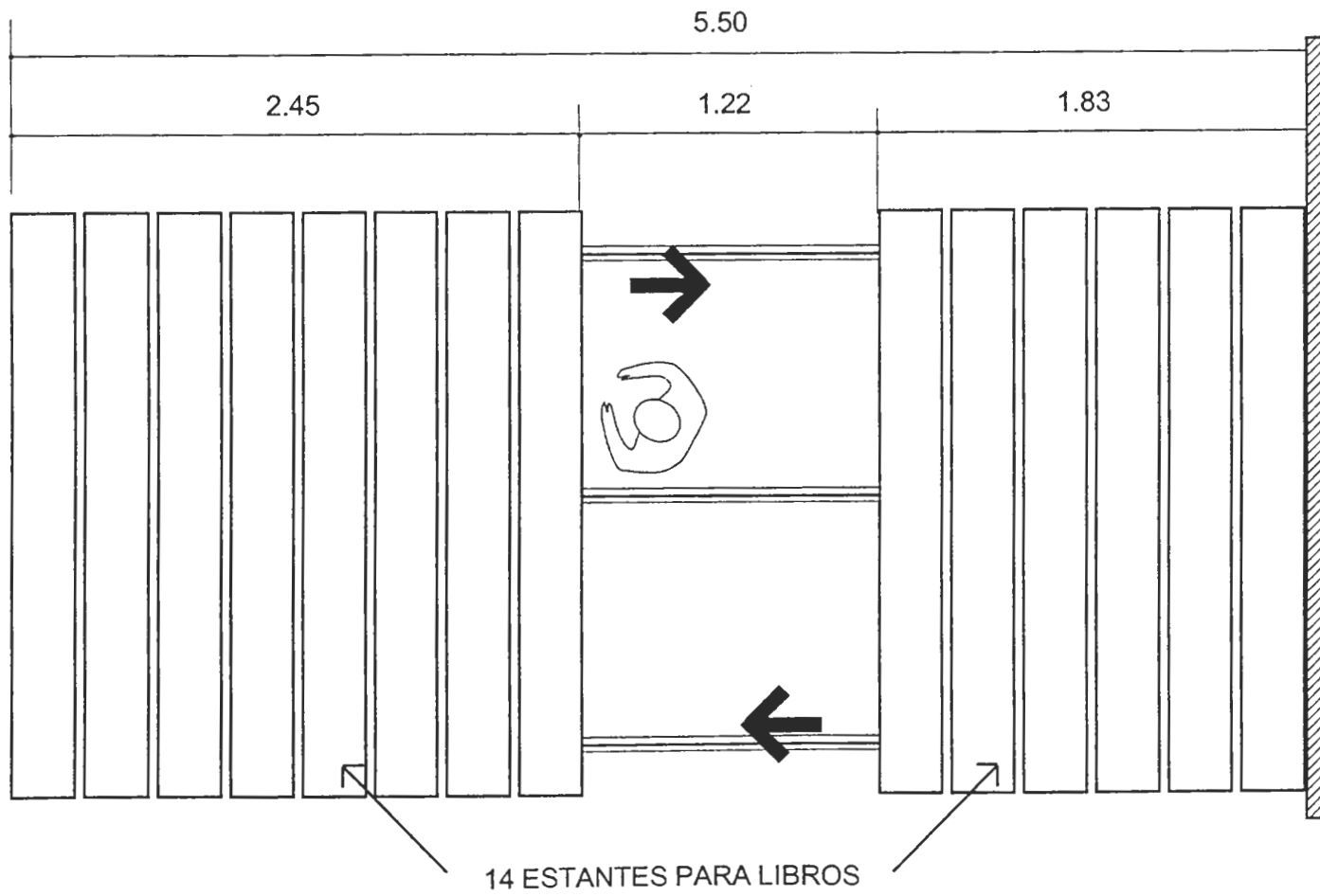
NIÑOS 60

TOTAL 250

AREA DE TRABAJO
Un trabajador por cada 2,000 habitantes
(1/3 profesional)

AREA ADMINISTRATIVA		
PERSONAL	AREA x PERSONA (m ²)	AREA TOTAL (m ²)
2	4.0	8
10	4.0	40
20	3.0	60
50	2.4	120
100	2.2	220
200	2.0	400

ESTANTERIA COMPACTA



CIRCULACION DE LECTORES EN UNA PEQUEÑA BIBLIOTECA

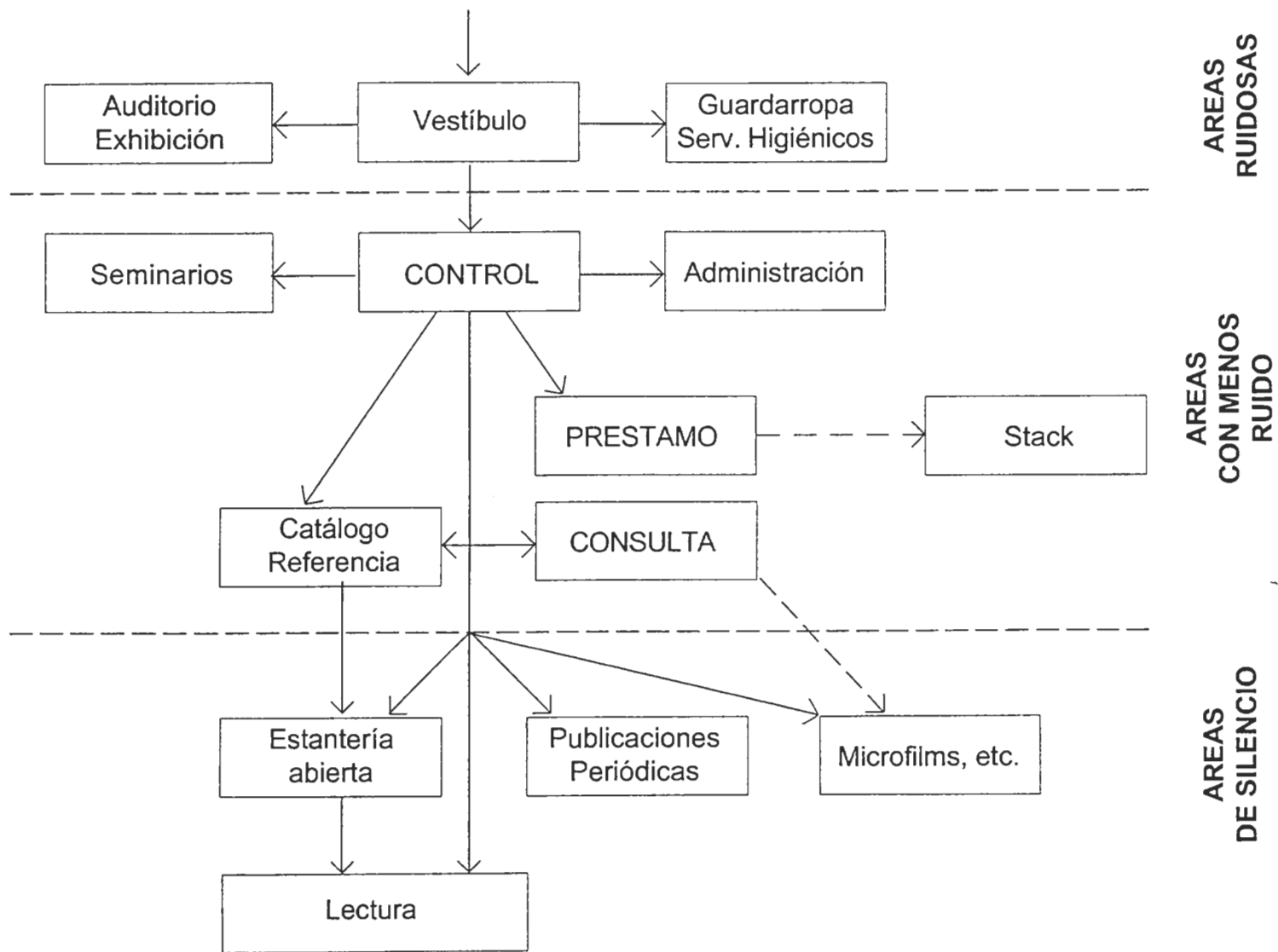


DIAGRAMA DE CIRCULACION

RELACION DE UBICACION

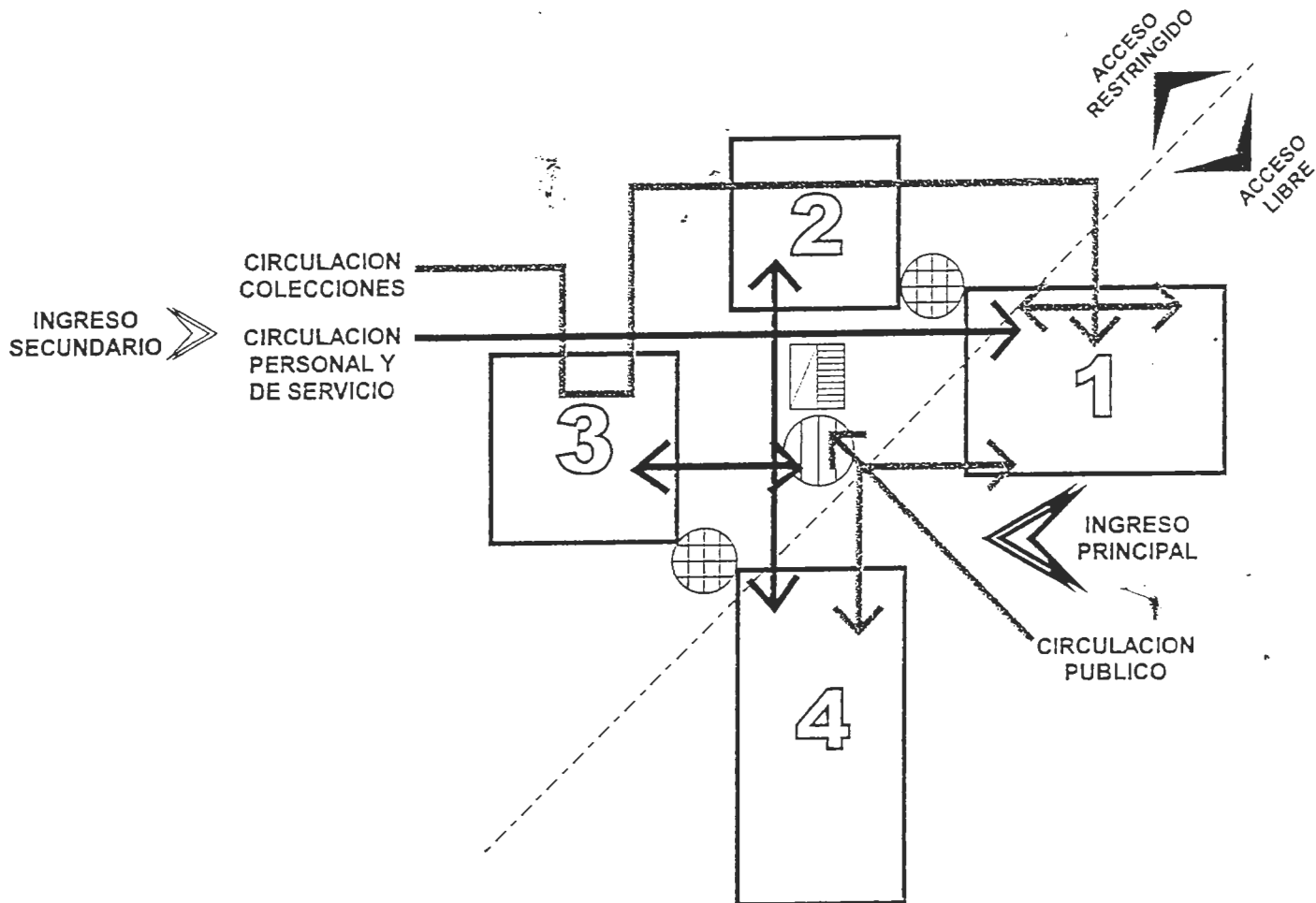
	⊕	1	2	3	4	⊗
⊕	⊕	⊗	⊖	⊖	⊗	⊖
1			⊖	⊖	⊖	⊖
2				⊖	⊖	⊖
3					⊖	⊖
4						⊖
⊗						

NIVEL DE RELACION

- ⊗ FUERTE
- ⊖ MEDIANA
- ⊖ DEBIL

LEYENDA

- ⊕ RECEPCION / INFORMES
- ⊗ SERVICIOS HIGIENICOS
- ▤ EJE DE CIRCULACION VERTICAL
- 1 AREA DE SERVICIOS AL PUBLICO
- 2 AREA DE SERVICIOS TECNICOS
- 3 AREA DE SERVICIOS AUXILIARES
- 4 AREA DE SERVICIOS CULTURALES



Las bibliotecas grandes requerirán departamentos especiales que atiendan las necesidades específicas del lector; las bibliotecas pequeñas tendrán zonas dedicadas a diferentes funciones, mientras que las pequeñas constarán de un único espacio abierto que incorpore los numerosos servicios ofrecidos. La tabla siguiente indica las áreas mínimas por cada tipo de servicio.

SUPERFICIE POR LECTOR (m ²)									
ESCOLARES PRIMARIA			ADULTO		UNIVERSITARIO			INFANTIL (3-5 años)	
Sentado	Cubículo	Espacio mínimo	Lectura	Hemeroteca	Profesor	Graduado	Estudiante	Pasivo	Activo
2.33-2.80	3.70	3.70	2.50	3.00	2.33-2.80	3.70	2.30	1.50	3.00

3.2 ZONIFICACION

La Biblioteca Pública cuenta con las siguientes áreas:

Servicio al público, en la cual se encuentran las salas de lectura, los catálogos automatizados, recepción e informes, guardarropa, internet, referencia. Es un área accesible al público en general.

Servicios Técnicos, donde se procesa el material bibliográfico y no bibliográfico, y cuyo acceso es restringido al personal profesional teniendo relación con la parte administrativa y las salas de lectura.

Servicios Auxiliares, donde se encuentra la parte administrativa así como los servicios de mantenimiento del edificio y de abastecimiento de las oficinas incluye la parte contable y de personal. Su accesibilidad es semi restringida.

Servicios Culturales, es un área donde se encuentra el auditorio, las salas de exposiciones. Es de acceso público.

DIAGRAMA DE ZONIFICACION

RELACION DE UBICACION

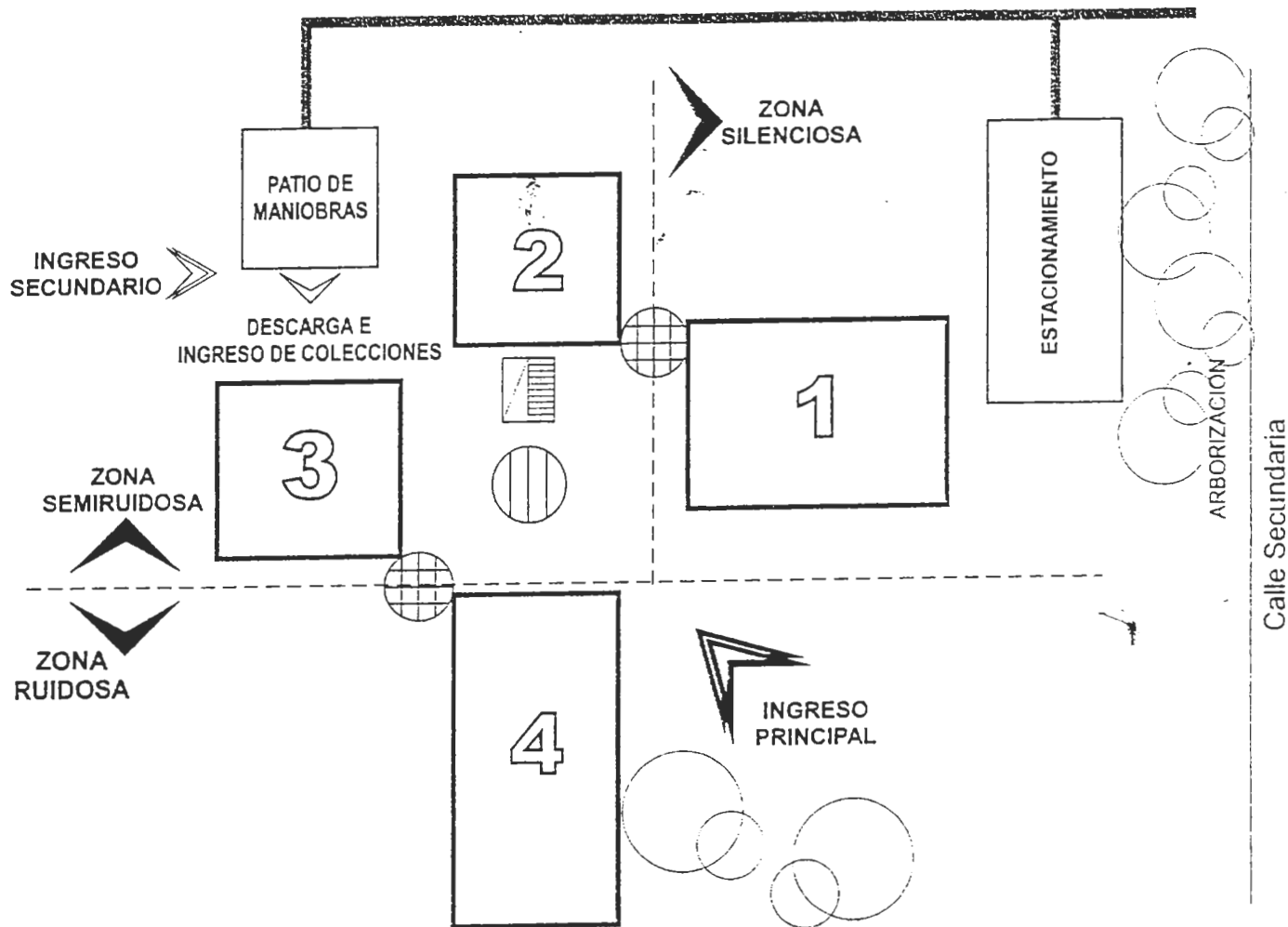
		1	2	3	4	
1						
2						
3						
4						

NIVEL DE RELACION

- FUERTE
- MEDIANA
- DEBIL

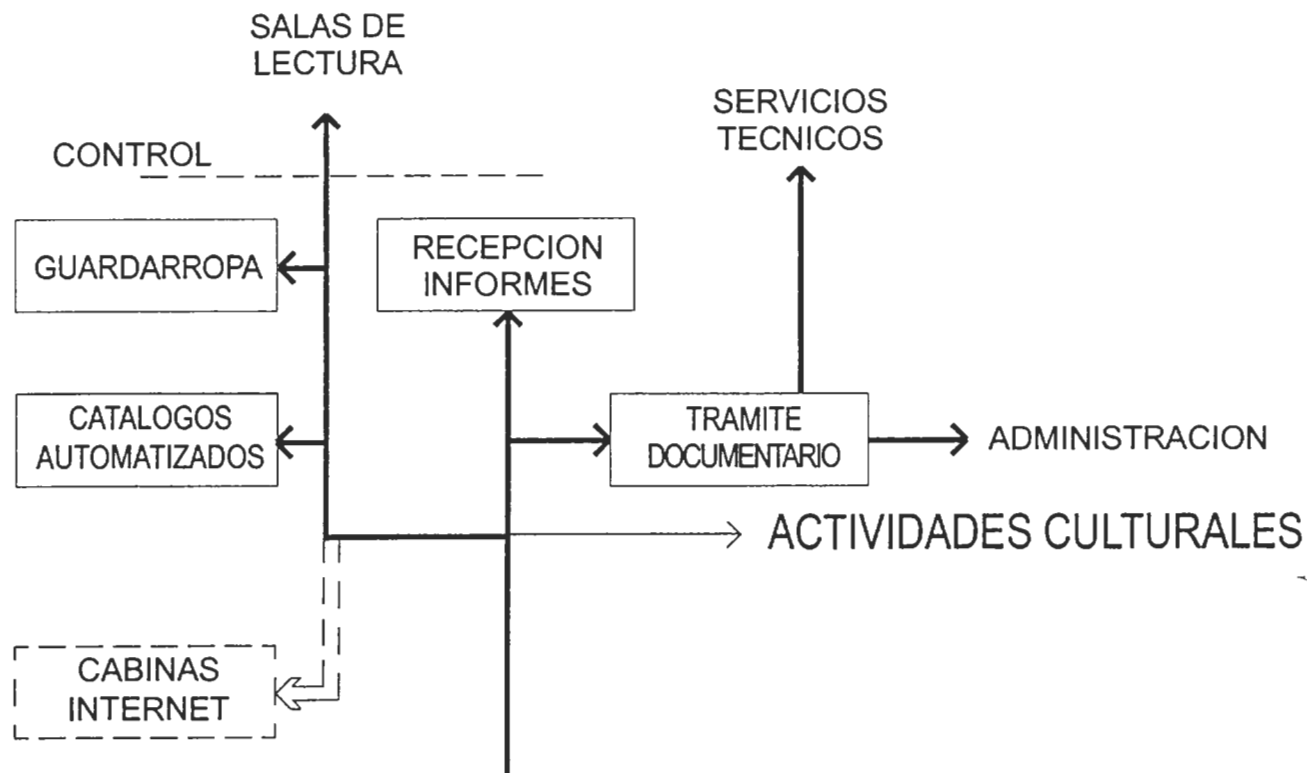
LEYENDA

- RECEPCION / INFORMES
- SERVICIOS HIGIENICOS
- EJE DE CIRCULACION VERTICAL
- 1** AREA DE SERVICIOS AL PUBLICO
- 2** AREA DE SERVICIOS TECNICOS
- 3** AREA DE SERVICIOS AUXILIARES
- 4** AREA DE SERVICIOS CULTURALES





RECEPCION / INFORMES

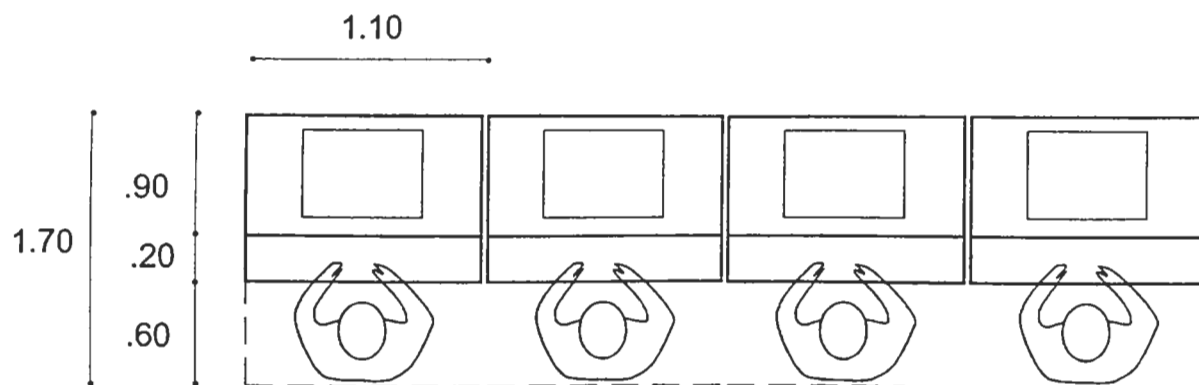


Desde el ingreso de la biblioteca debe orientarse al público, facilitar y absolver sus consultas sin necesidad que ingrese al área de Lectura, es por ello que se debe contar con los ficheros o catálogos automatizados cerca al ingreso, para que el usuario sepa si la biblioteca cuenta con la información que necesita.

Del mismo modo debe estar en esta área el trámite documentario para el ingreso de solicitudes, oficios, donaciones así como el material bibliográfico en caso no cuente con un ingreso secundario.

Es recomendable que el usuario ingrese a las salas de lectura sin pertenencias por lo cual se debe preveer en la programación un guardarropa suficientemente amplio para cubrir la capacidad instalada de la biblioteca, también se debe considerar un área extra en caso de visitas de grupo el mobiliario a utilizar en un guardarropa debe ser diseñado especialmente, considerando espacios para cuadernos, revistas, carteras, maletines, mochilas, etc. lo cual permitirá un tránsito fluido y eficaz para el buen uso de los servicios que presta la biblioteca.

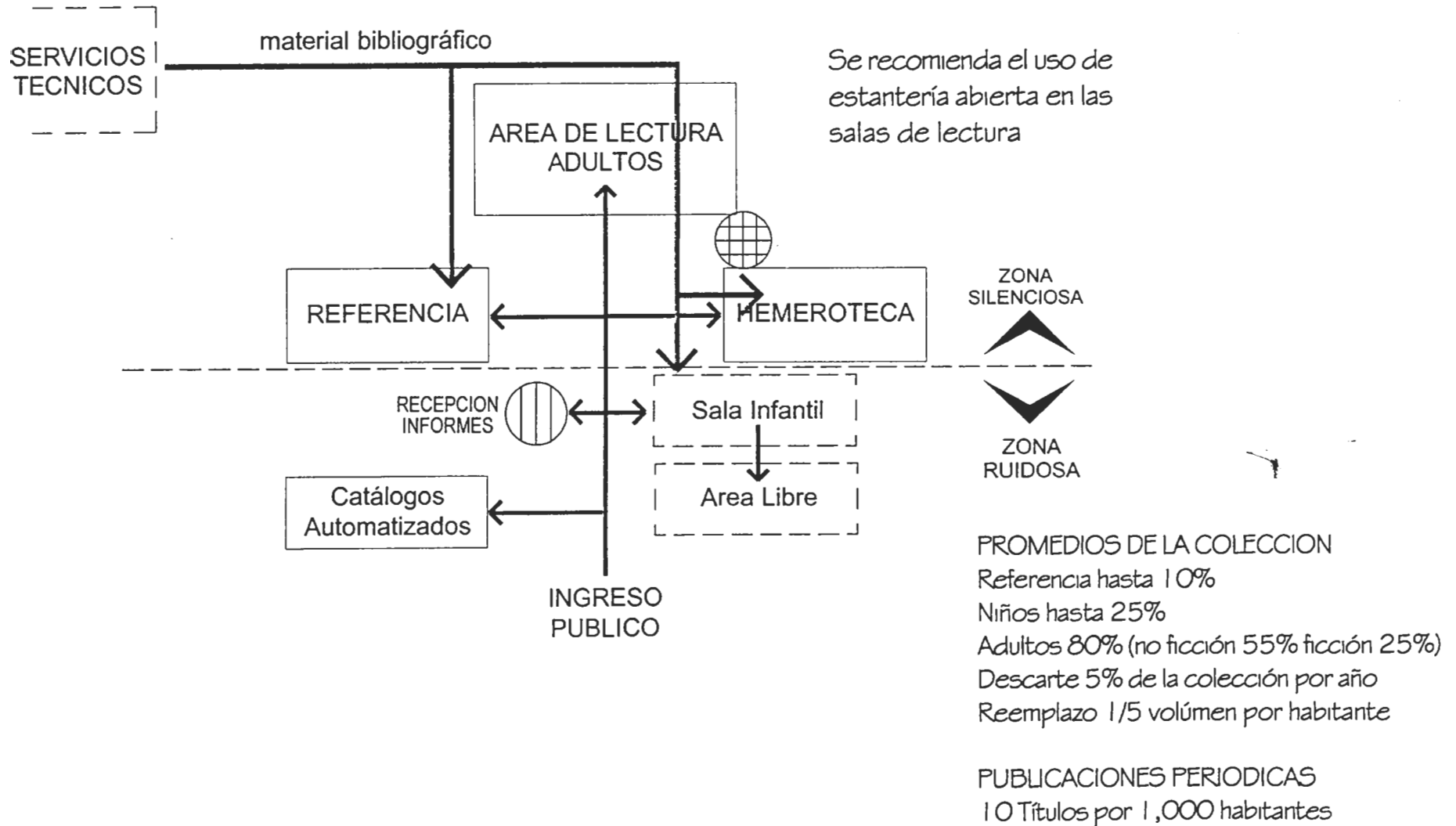
Una herramienta que se utiliza más en la búsqueda de la información es el INTERNET. La instalación de cabinas públicas en la biblioteca permitirá al usuario tener acceso a la información más actualizada. Para el diseño de las cabinas públicas debe considerarse una distribución que permita el fácil control visual de los equipos, las instalaciones de data y de electricidad se deben colocar de tal manera que no sean visibles y deben estar separadas entre sí un mínimo de 30 cm., es recomendable que esta área cuente con un tablero eléctrico independiente y estabilizadores, también debe estar bien ventilada y protegida del asoleamiento y del polvo, generalmente está conectada a una línea dedicada de internet y a un servidor por lo cual es recomendable la cercanía física del área de informática y de la central telefónica.



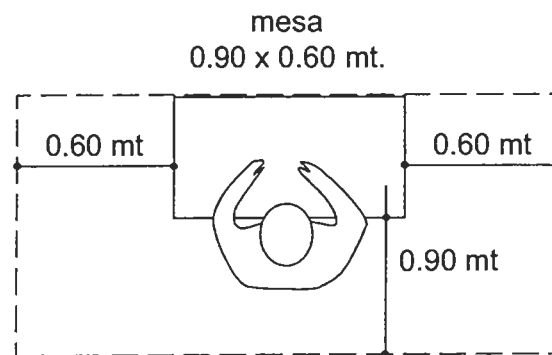
MUEBLE PARA
COMPUTADORA PARA
CATALOGOS

Area 7.48 m2.
capacidad 4 usuarios

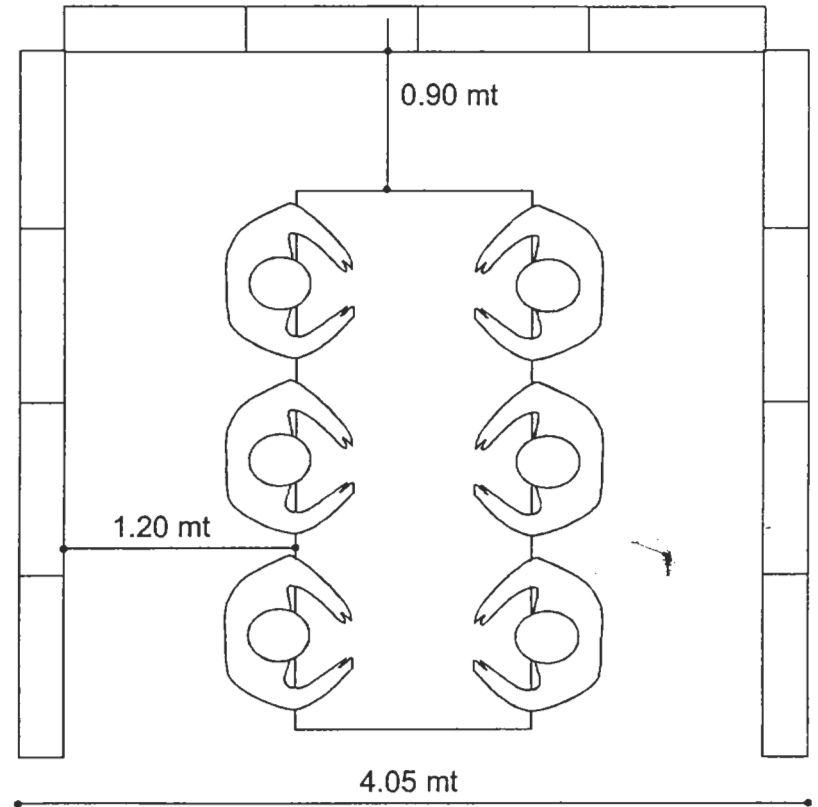
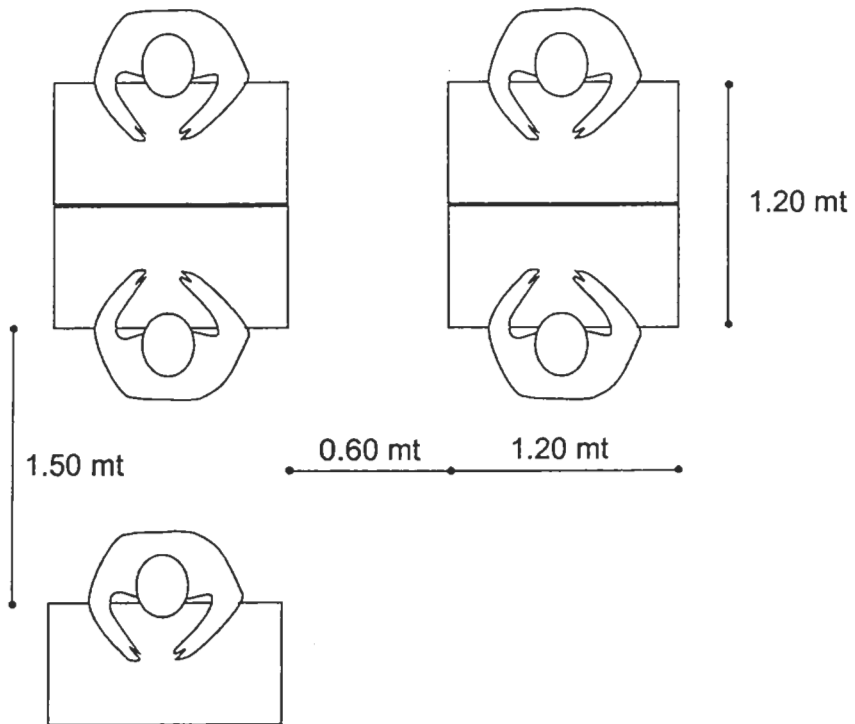
1 AREA DE SERVICIO AL PUBLICO



DIMENSIONES MINIMAS PARA
UN USUARIO-LECTOR



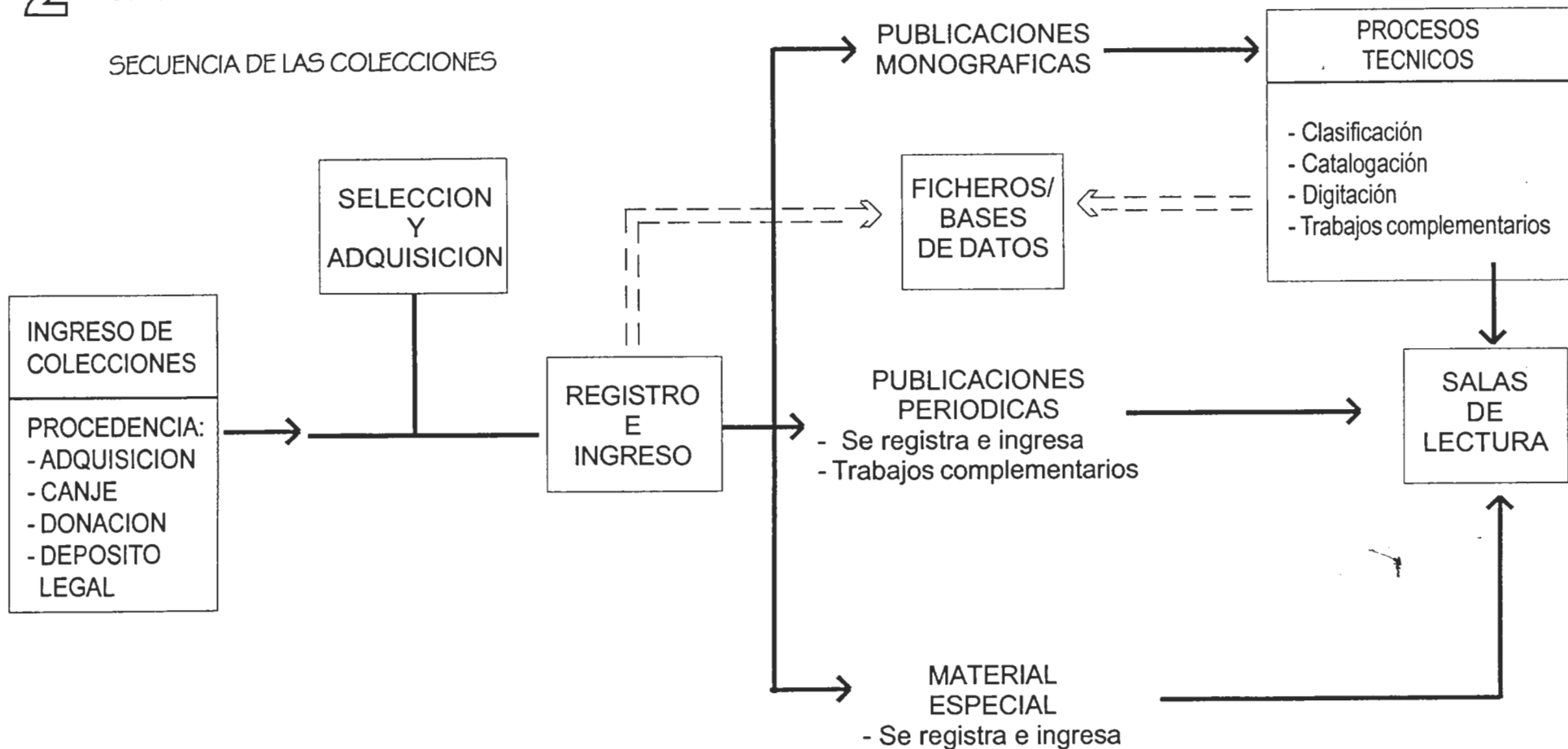
AREA DE SERVICIOS PARA EL LECTOR



2

SERVICIOS TECNICOS

SECUENCIA DE LAS COLECCIONES

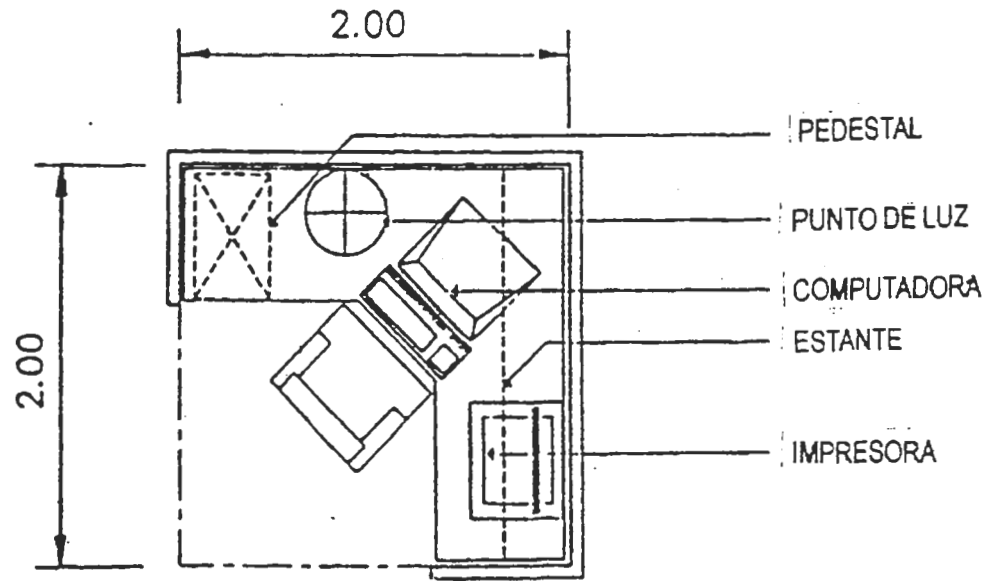


Deben considerarse áreas para una colección de referencia (diccionarios, enciclopedias, tablas, etc.) así como para ficheros topográfico; autor y título, cardex para las publicaciones periódicas.

Se puede trabajar manualmente o en bases de datos, tal información debe estar en el área de catálogos públicos para ser utilizada por el usuario.

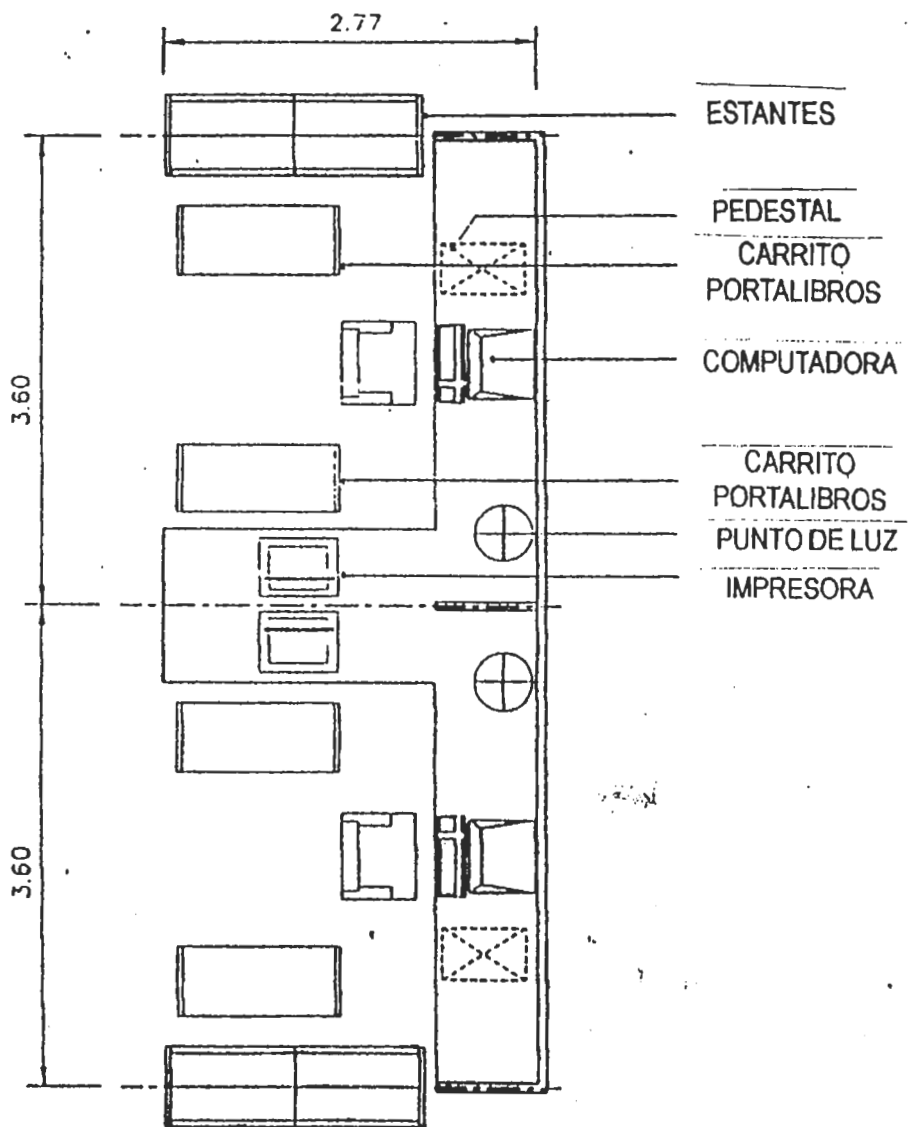
ESTACION DE TRABAJO

$$2.00 \times 2.00 = 4\text{m}^2$$



SERVICIOS TECNICOS

2.77 x 3.60 = 10m²



3 SERVICIOS AUXILIARES

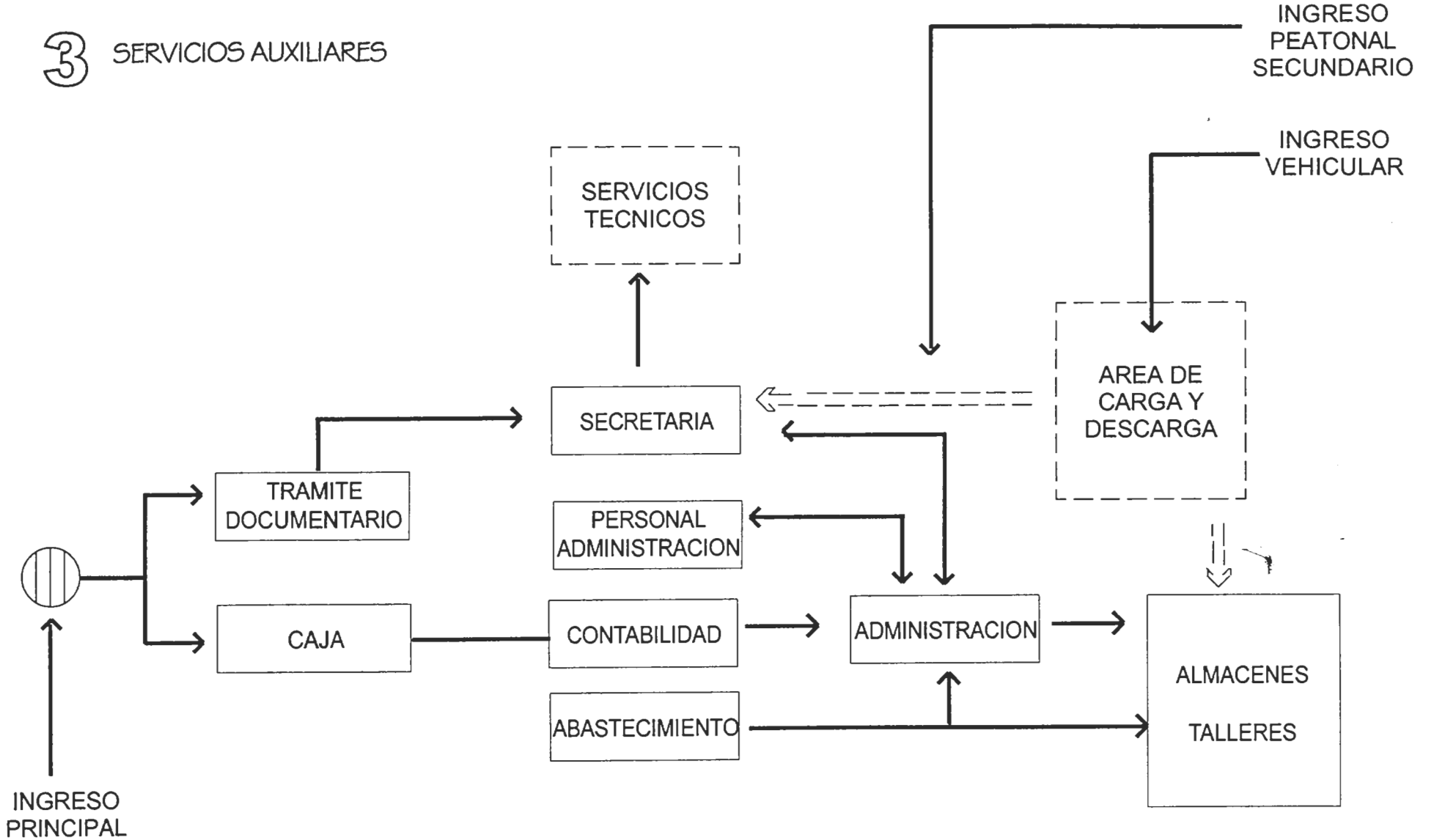
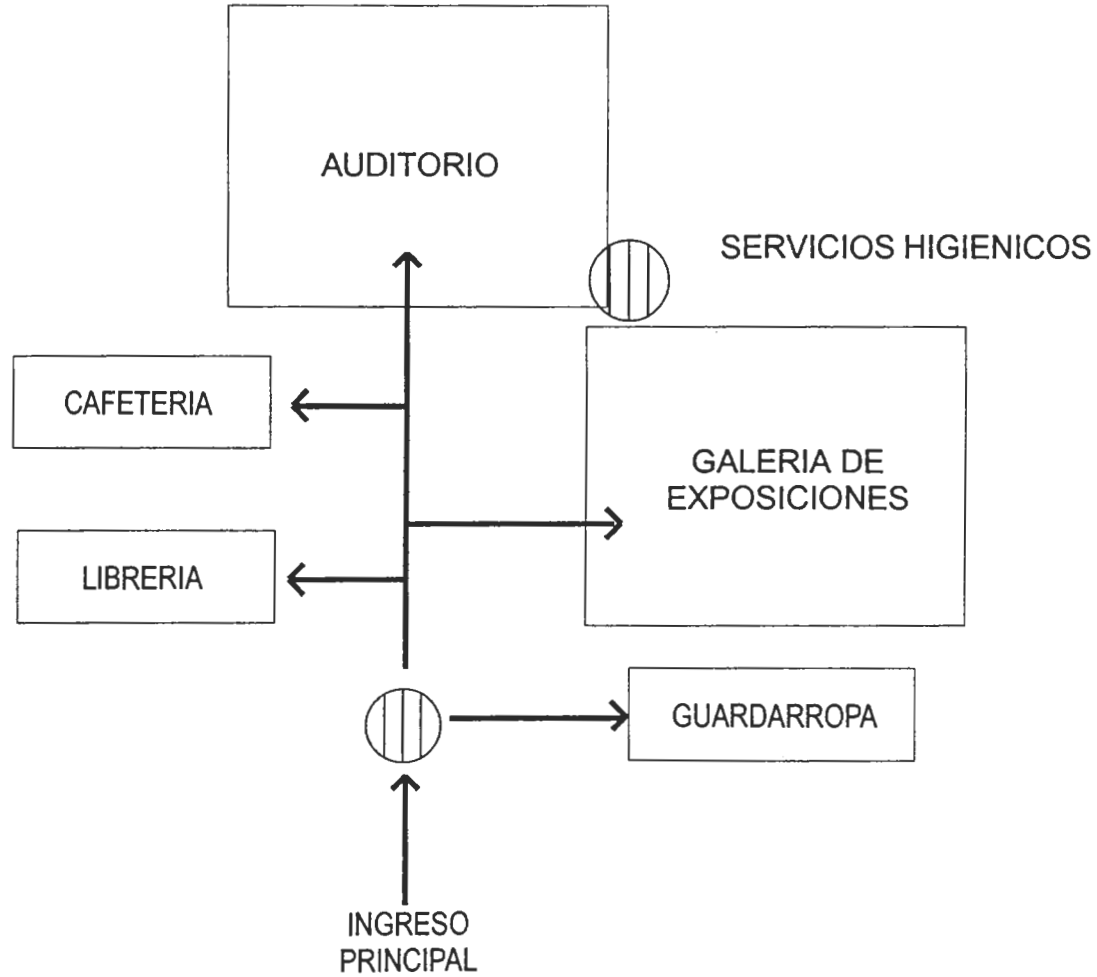


Diagrama de relación de funciones

4 SERVICIOS CULTURALES

Diagrama de relación de funciones



BARANDAS: Las barandas exteriores deberán ser de materiales no lisos que resistan el frío y el calor. Las barandas deberán ser fáciles de sujetar.

PUERTAS: Ancho mínimo 90 cm. se deben evitar los umbrales. Las puertas deben ser fáciles de abrir: por ejemplo, en los baños de discapacitados, por medio de cuerdas.

PISOS: Deberán ser de material no deslizante. Las líneas de señalización deberán marcarse en el piso con indicadores de dirección, para los discapacitados. Las alfombras deberán ser de material antiestático y antialérgico.

BAÑOS PARA DISCAPACITADOS: Las puertas deberán ser de vaivén. Ancho: 1.00 mt. Puertas con apertura por medio de cuerdas. Espacio del piso: mínimo 4.50 m².

CABINAS TELEFONICAS: Los teléfonos deberán estar ubicados a 75 cm sobre el nivel del suelo.

MUEBLES: Las mesas de estudio deberán tener espacio mínimo de 80 cm. entre pata y pata y una altura de 65-70 cm. debajo del marco de la misma. Las sillas deberán tener brazos. Parte del mostrador de servicio deberán tener una forma tal que permitan al impedido alcanzarlo desde su silla de ruedas. En los locales de bibliotecas en hospitales y casas de reposo, las unidades de los estantes no debe tener más de 3 ó 4 estantes.

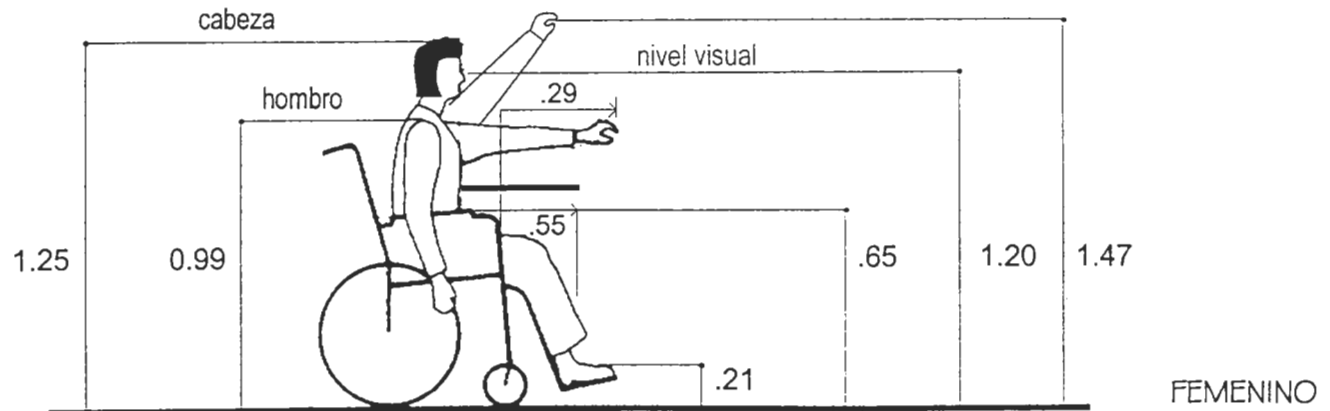
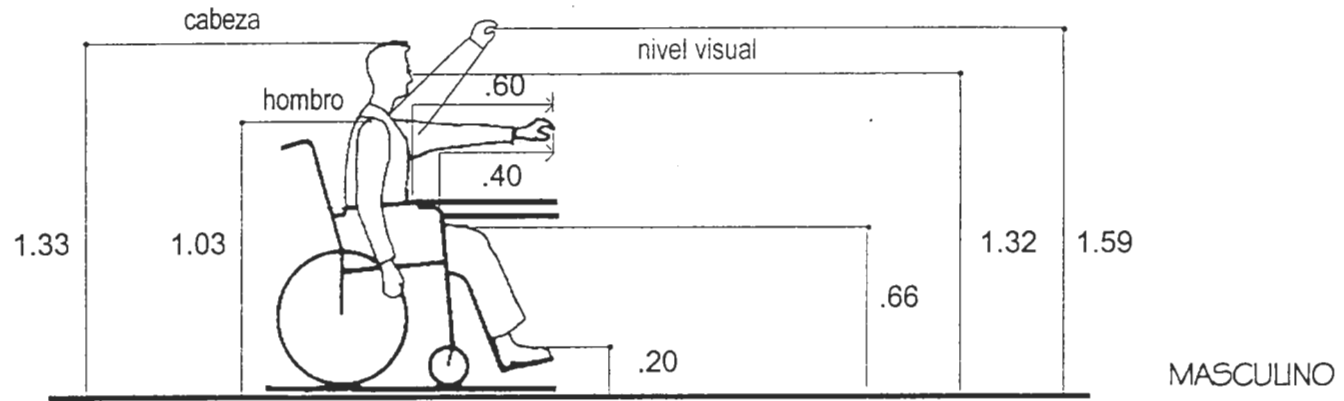
GUARDARROPA: Instalaciones para colocar muletas y bastones. Espacio para estacionar sillas de ruedas.

ALERGICOS: Se deberá evitar cualquier material que acumule polvo (por ejemplo: alfombras).

PERSONAS CON PROBLEMAS AUDITIVOS: Se debe instalar en la sala de conferencias «wire loops» y en la sala de reuniones sistemas fílmicos o de video.

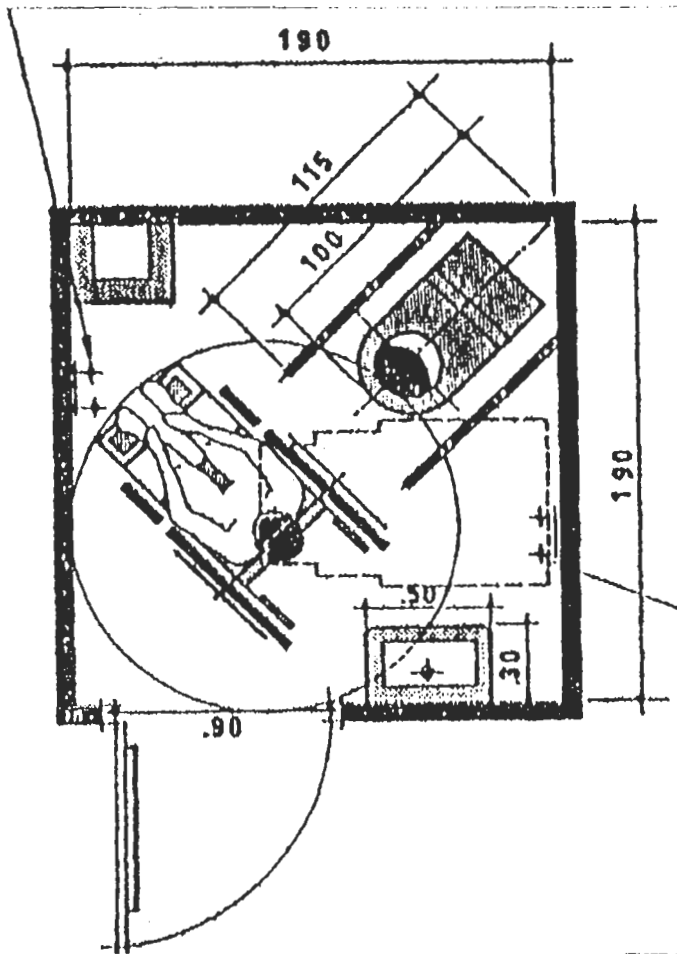
PERSONAS CON PROBLEMAS VISUALES: Columnas, puntos sobresalientes y puertas deberán estar marcados con colores contrastantes. Las áreas importantes de orientación deberán estar marcadas con luces. Por ejemplo: escaleras y puertas.

DIMENSIONES PARA DISCAPACITADOS



DIMENSIONES MINIMAS EN ASEOS PUBLICOS

percha a 1.20 mt. del suelo



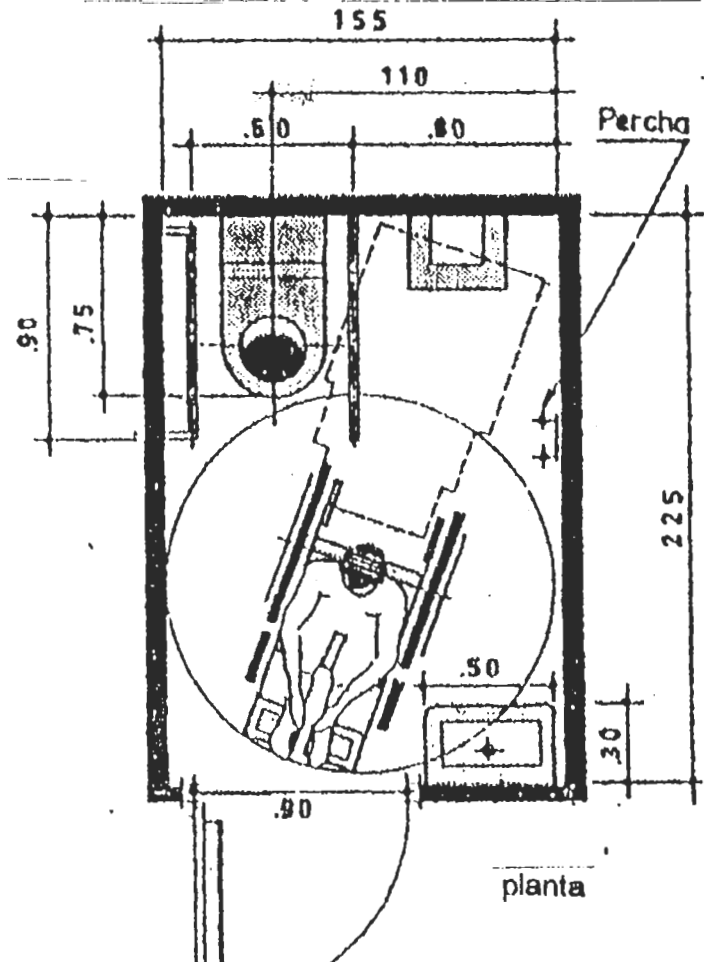
percha

Las puertas se abrirán hacia afuera o serán corredizas

Espacio útil : 1.55 x 2.55 mt.

Debe disponerse un espejo sobre el lavabo cuyo borde inferior este a 0.95 mt. del suelo, y ligeramente desplomado 10°.

Se debe preveer instalación de alarma y recipiente con tapadera para recoger vendas, algodones, etc.



planta

4.0 ACONDICIONAMIENTO AMBIENTAL

4.1 ILUMINACION

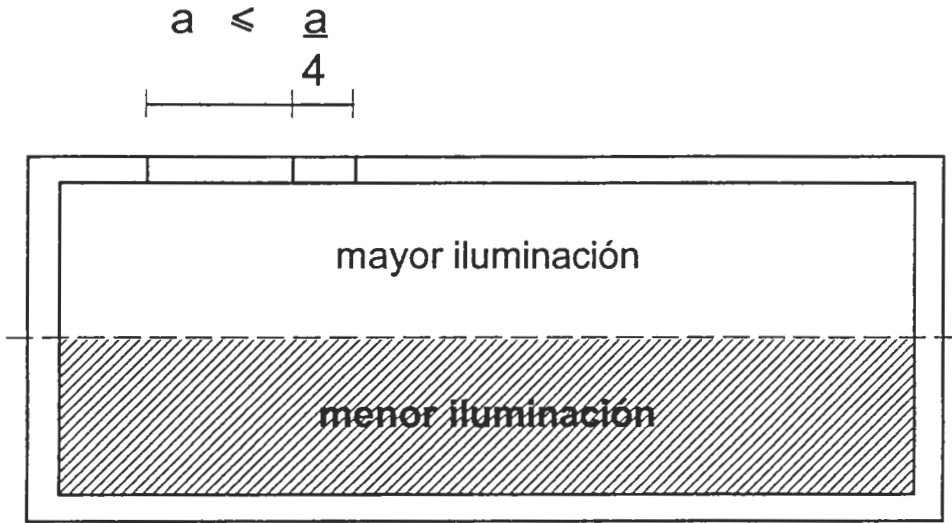
La iluminación debe ser bien repartida. Los reflectores de luz directa necesitan buenos difusores para evitar el deslumbramiento del papel, y, en muchos casos, es preferible la luz indirecta ya que la luz llega a la superficie de lectura desde muchos ángulos.

Puede conseguirse flexibilidad utilizando techos suspendidos con placas que puedan desmontarse y sustituirse por accesorios de iluminación; de este modo los cambios de la distribución de la biblioteca pueden adaptarse a distintos aspectos.

INTENSIDAD LUMINICA	
AMBIENTE	ILUMINACION (lux)
Salas de lectura	200
Mesas de lectura	400
Mesas de lectura (Referencia)	600
Atención	600

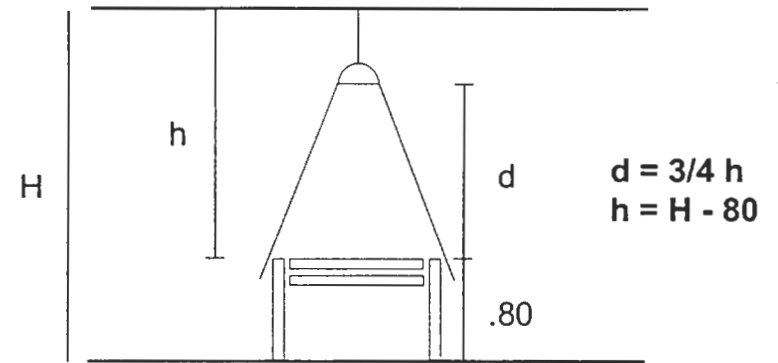
EFICIENCIA DE LAS INSTALACIONES LUMINOSAS	
TUBOS FLUORESCENTES	LUMENS
80 watts	3100 a 4850
65 watts	2700 a 4400
40 watts	1700 a 2600

DISTRIBUCION DE LA LUZ

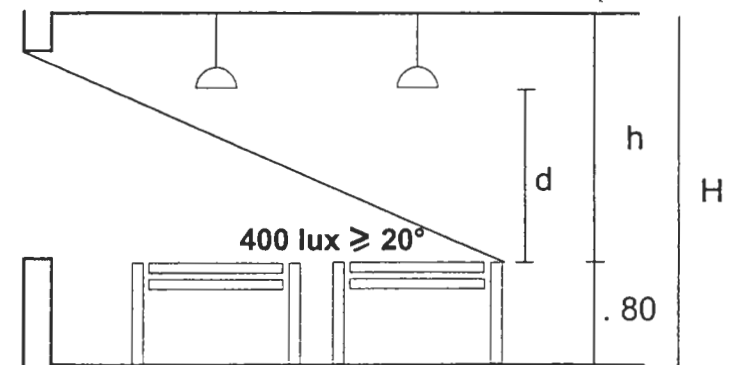


Ventanas orientadas hacia el Norte, altas y con poca altura de pared sobre la ventana, paredes y techo de color claro, poca profundidad y cortinas, cuanto más altas menos es la iluminación pero mayor la uniformidad. La luz buena debe incidir en las superficies de trabajo en un ángulo de $> 20^\circ$.

DISTANCIA DE LOS APARATOS AL PLANO DE TRABAJO



ALTURA DE SUSPENSION DE LOS APARATOS DE ALUMBRADO



$d = \frac{3}{4} h$

4.2 CONSERVACION

Para el buen mantenimiento y conservación de los libros se recomienda un ambiente cuya humedad relativa fluctue entre el 45 y el 60% y cuya temperatura varíe del 21º al 24º C y de 15 a 16ºC en zonas templadas.

NIVELES ADECUADOS DE HUMEDAD		
AREAS	HUMEDAD	TEMPERATURA
Salas de lectura y depósitos	30%	20 - 21 ºC (68 - 70 ºF)
Archivos de microformas	30 - 40%	15 - 25 ºC (59 - 76 ºF)
Archivos	45 - 55%	18 - 20 ºC (63 - 68 ºF)
Cintas magnéticas	48 - 52%	18 - 20 ºC (63 - 68 ºF)

4.3 VENTILACION

Se recomienda que la ventilación sea cruzada, se puede proteger al edificio de los vientos con arborización externa, en las salas de lectura se pueden instalar ventiladores «silenciosos».

5.2 ESTANTERIAS

a) Para Sala infantil	.90 X .30 X 1.00
	.90 X .30 X 1.50
b) Para estanterías de pared	.90 X .30 X 1.80
	.90 X .30 X 2.10
c) Para estanterías aisladas	.90 X .30 X 1.50

5.3 RECOMENDACIONES

- La profundidad de la estantería para libros está entre los 25 y 30 cm.
- El ancho es importante si se utilizan estanterías modulares (90 cm.) a fin de permitir flexibilidad.
- Los materiales distintos de los libros tendrán necesidad de estanterías especiales y el bibliotecario debe decidir si los artículos tales como cassettes, videos, etc. deben colocarse en estanterías junto con los libros, o formar un departamento separado de la biblioteca.
- Pueden utilizarse estanterías inclinadas de exposición en lugar de las normales.
- Las estanterías de acero coloreado brillante son ideal para edificios modernos mientras que la madera compacta puede considerarse más adecuada para un edificio tradicional, o para un edificio antiguo convertido en biblioteca.

5.4 CONSIDERACIONES PARA LA SELECCION DEL MOBILIARIO

PUBLICACIONES PERIÓDICAS: Se busca crear un ambiente más informal, con butacas cómodas y mesitas bajas donde dejar las publicaciones, de manera que se propicie una lectura relajada donde no se requiere tanta concentración.

AUDIOVISUALES :

Butacas. Donde escuchar música de forma cómoda y agradable.

Cabinas o pupitres. Donde poder seguir cursos de idiomas o similares, y receptores de vídeo con grupos reducidos de asientos desde donde poder seguir películas comerciales o documentales.

SALA INFANTIL: Debe sugerirse tres ambientes: la zona de consulta, lectura y elaboración de trabajos y deberes, la zona de préstamo, con estanterías pensadas para el libre acceso de los niños, y la zona de actividades, como representaciones, hora del cuento, con mobiliario muy informal.

6.0 SEÑALIZACION

6.1 NIVELES

En cada nivel deberá haber un directorio completo con la información relevante destacada de alguna manera. Se recomienda ubicar el directorio al ingreso.

Ejemplo: Obsérvese que el tamaño del número del piso es más grande, esto asegura el reconocimiento inmediato del piso.

3
Publicaciones Periódicas y resúmenes Colección de control y computación Baño de Damas
2
Publicaciones Periódicas y resúmenes Colección de control y computación Baño de Damas
1
Información Mostradores de publicaciones y devoluciones Libros de referencia y bibliografías Microlectores Baño de Damas (instalaciones para discapacitados)

6.2 SEÑALES DE INSTRUCCION

Generalmente las instrucciones se deben dar punto por punto, en vez de darlas como texto continuo. Se debe utilizar espacio adicional entre un punto y otro para diferenciar los pasos sucesivos claramente y para dar a la información una apariencia más clara y más agresiva. En algunos casos resultará apropiado utilizar ilustraciones o diagramas con el texto.

Se puede emplear una clave numérica. Esto generalmente da como resultado una distribución más agradable y un panel más pequeño.

6.3 SEÑALES DIRECCIONALES

Deberán dirigir a los lectores hacia la zona adecuada del edificio, las flechas deberían utilizarse con cuidado ya que pueden resultar ambiguas. Los planos de planta son útiles pero deberían indicar claramente «Usted está aquí» y deberían situarse viendo la zona a la que se refiere. Los rotulos de estantería son valiosos y la información debe referirse a los datos del material bibliográfico (número de clasificación).

Los nombres de destino deberán agruparse de acuerdo a la dirección, por ello es necesario se decida un orden de prioridad para las flechas que señalan distintas direcciones.

Información	→
Oficinas Administrativas	
Baño para caballeros	

Información	↑
Oficinas Administrativas	
Baño para caballeros	

6.4 SEÑALES NORMATIVAS



Prohibido fumar/comer/beber, etc. son mejor situarlos a la entrada de la biblioteca, evitandose demasiadas «prohibiciones».

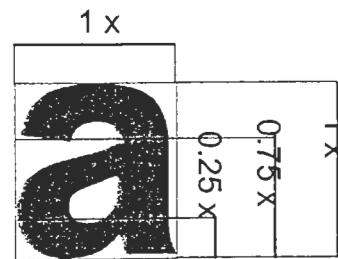
6.5 TAMAÑO Y UBICACION DE PANELES

Resulta conveniente emplear la altura X de la letra como unidad de medida para todas las dimensiones de los paneles. Sin embargo, las dimensiones óptimas a veces variarán de acuerdo al tipo de letra.

Para directorios de una sola línea y para los paneles direccionales con letra Helvetica, Optima, Clarendon o Palatino sería adecuado un panel de $3X$ de ancho o 3 veces la altura X del tamaño del tipo elegido.

El espacio correcto en las líneas, en términos de distancia entre la base de la altura X en la primera línea y la base de la altura X en la segunda línea sería el siguiente:

- Helvetica 2.25X
- Optima 2.5X
- Clarendon 2.5X
- Palatino 2.5X



El sistema de medida de la altura x

Para determinar la longitud del panel de un grupo específico de paneles, primero será necesario hallar la longitud exacta de la línea más larga del texto.

