

SERIE “GUÍA INTEGRAL PARA LOS CENTROS COORDINADORES”

Nº 4

Biblioteca Nacional del Perú
Sistema Nacional de Bibliotecas

**GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN
DE LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES
DE LAS BIBLIOTECAS**



Fondo Editorial

Lima - 2006

C027.4 Sistema Nacional de Bibliotecas (Perú)
G Gestión y planificación de los servicios y actividades de las bibliotecas / [texto,
4 Ruth Alejos Aranda]. -- Lima : Biblioteca Nacional del Perú, Fondo Editorial,
2006.
70 p. : il. ; 21 cm. -- (Guía integral para los Centros Coordinadores ; 4)
Bibliografía: p. 61-62.

1. Bibliotecas públicas – Administración – Manuales, etc.
2. Servicios de información – Administración
3. Servicios de información – Mercadeo

- I. Alejos Aranda, Ruth, 1964-
- II. Biblioteca Nacional del Perú
- III. Título
- IV. Serie

BNP: 2006-00026

Hugo Neira Samanez
Director Nacional
Biblioteca Nacional del Perú

Irma López de Castilla Delgado
Directora Técnica
Biblioteca Nacional del Perú

José Manuel Magallanes Reyes
Director Técnico
Sistema Nacional de Bibliotecas

Ruth Alejos Aranda
Directora General
Centro de Investigaciones y Desarrollo Bibliotecológico

Texto:
Ruth Alejos Aranda
Directora General del Centro Coordinador de la Red de Bibliotecas Educativas y Especializadas
(febrero - junio 2006)

Edición:
Benjamín Blass Rivarola
Dirección Ejecutiva de Ediciones

Diagramación:
María Elena Chachi Gambini

Corrección de estilo:
Olga Rodríguez Ulloa

© Biblioteca Nacional del Perú
Lima 2006
Reservados todos los derechos.

ISBN: 9972-874-74-5
Hecho el Depósito Legal: 2006-7882

Tabla de contenido

Introducción	7
1. Gestión de la biblioteca	9
1.1 Planificación	9
1.2 Rentabilidad de los recursos	10
1.3 Gestión del personal	10
1.4 Evaluación de resultados	11
1.5 Financiación	13
1.6 Recursos económicos de las bibliotecas públicas	14
2. Cooperación	16
2.1 La necesidad de cooperar	17
2.2 Gestión bibliotecológica compartida	18
3. Instrumentos de gestión bibliotecaria	21
3.1 Plan de trabajo	21
3.2 Reglamento	23
3.3 Carné de lector.....	27

3.4 Información estadística	27
3.4.1. Papeleta de lectura.....	29
4. Actividades de extensión cultural	32
4.1 Planificación de actividades	33
4.2 Desarrollo de actividades	38
5. <i>Marketing</i> cultural en la biblioteca.....	54
5.1 Promoción y difusión de servicios y actividades	54
5.2 Instrumentos de difusión	55
Bibliografía	61
Anexo 1: ¿Cómo llenar una papeleta de servicio?	65
Anexo 2: Modelos de instrumentos de difusión	66
Anexo 3: Modelos de formatos de estadísticas	68

Introducción

La biblioteca pública ha de ser, por principio, gratuita. La biblioteca pública es responsabilidad de las autoridades local y nacional. Debe regirse por una legislación específica y estar financiada por los gobiernos nacional y local. La biblioteca pública ha de organizarse eficazmente y mantener normas profesionales de funcionamiento.¹

El objetivo del presente Manual es orientar a los bibliotecarios sobre la necesidad de disponer de modo organizado y de acuerdo a un plan, los elementos informativos, económicos, humanos y materiales que conforman la biblioteca como sistema. En este tema el bibliotecario debe conocer y asumir la necesidad de la planificación, para lo cual debe aprender a analizar situaciones, servicios y problemas con el fin de plantear objetivos y saber diseñar programas de servicios bibliotecarios de acuerdo a su realidad.

Las bibliotecas deben disponer, por ello, de los fondos suficientes tanto para realizar una buena gestión —previa planificación— con la inversión inicial en instalaciones, equipamiento, recursos informativos y servicios, como para el mantenimiento de los mismos. Debe establecerse presupuestos estables que garanticen la dotación de los profesionales y el personal necesarios, la renovación y actualización de los recursos informativos y el desarrollo de programas y servicios que son la base de una biblioteca eficaz.

El presupuesto es la herramienta indispensable mediante la cual la biblioteca asegura su funcionamiento, y debe ser concebido y programado desde el análisis de las necesidades reales y en función de

¹ *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública*, 1994

los objetivos que tiene cada biblioteca. Las bibliotecas deben planificar y organizar el conjunto de su actividad de manera eficaz. Para ello es necesario establecer planes y políticas de desarrollo, así como definir parámetros e indicadores que permitan evaluar los resultados obtenidos, el rendimiento y el grado de satisfacción de los usuarios.

1. Gestión de la biblioteca

1.1 Planificación

Las bibliotecas deben realizar un plan de gestión que involucre a todo el personal y que esté orientado a la permanente consecución de mejoras en la oferta de servicios.

La planificación consiste en identificar los objetivos generales de una institución o de un conjunto de instituciones a corto, mediano y largo plazo; definir las políticas o las estrategias para alcanzar esos objetivos; establecer el marco normativo dentro del cual se desenvuelven las acciones de la institución. Da las bases para poder realizar la programación, la financiación, la administración del personal, el control y la evaluación de resultados. Es el proceso de establecer qué es lo que pretendemos. Planificación es pensar el futuro para comenzar a actuar en el presente ².

Para el establecimiento del plan de gestión, la biblioteca deberá efectuar las siguientes actuaciones:

- Análisis de la comunidad que permita conocer las demandas e identificar las necesidades de los usuarios reales y potenciales.
- Análisis estratégico que permita conocer los puntos fuertes de la biblioteca y aquellos aspectos que deba mejorar.
- Establecimiento de los fines de la biblioteca con indicación concisa, precisa y clara de la línea básica de actuación. Los fines de la biblioteca deberán ser conocidos y asumidos por todo el personal de la misma.

² Gómez Hernández, J. A. *Gestión de bibliotecas*. Murcia: DM, 2002.

-
- Definición de tareas: basada en el análisis de las necesidades y en la identificación de las prioridades realizados previamente.

1.2 Rentabilidad de los recursos

La gestión bibliotecaria ha de procurar conseguir la máxima rentabilidad económica y social de los recursos, uno de los criterios que definen la plena calidad de los servicios. Por ello, el presupuesto debe considerarse elemento imprescindible de la planificación, la coordinación y el control de la gestión.

Los objetivos de eficiencia y eficacia de las bibliotecas exigen que sus responsables asuman la gestión económica como una de las tareas fundamentales.

Esto debe incluir lo siguiente:

- Valorar los servicios y programas de las bibliotecas no solo por su calidad sino también por su costo.
- Ofrecer la mencionada valoración a la sociedad por medio de la transparencia informativa, y la publicidad del costo y de los resultados de sus servicios.
- Participar activamente en la elaboración de los presupuestos y en el control y seguimiento de su ejecución.
- Estudiar las posibilidades de financiación por parte de otras administraciones y entidades por medio de subvenciones y la participación en programas comunitarios o de cooperación.

1.3 Gestión del personal

El personal constituye uno de los recursos más valiosos de la biblioteca y generalmente representa la parte más elevada del presupuesto. La gestión del personal debe guiarse por criterios de racionalidad y coherencia para alcanzar la máxima efectividad en el desarrollo del trabajo y un alto grado de motivación.

Una eficaz gestión del personal debe potenciar los siguientes aspectos:

- Identificación de todo el personal con el plan de gestión de la biblioteca.
- Desarrollo del trabajo en equipo.
- Establecimiento y desarrollo de sistemas de comunicación interna que favorezcan la difusión de la información acerca de la política y los servicios prestados por la biblioteca.
- Realización de reuniones periódicas que hagan posible la participación activa del personal.
- Fomento de la creatividad y del espíritu de iniciativa que permita aprovechar las competencias, habilidades y experiencia de cada uno de los miembros de la plantilla.
- Establecimiento de un adecuado sistema de delegación de funciones y de rendición de cuentas que favorezca el cumplimiento de funciones.

Todo ello, además de contribuir a la mejora de los servicios prestados, redundará en beneficio de los trabajadores de la biblioteca, aumentará su satisfacción personal y ampliará las posibilidades de gestión bibliotecaria.

1.4 Evaluación de resultados

La biblioteca debe implantar, para la buena marcha del plan de gestión, un sistema de evaluación que le permita conocer el grado de consecución de los objetivos trazados y los resultados obtenidos. La evaluación debe proporcionar datos objetivos sobre el rendimiento de los recursos invertidos en la prestación de los servicios a los usuarios, la adecuación de los materiales disponibles para satisfacer las necesidades e intereses de los ciudadanos, la incidencia e implantación de la biblioteca en la comunidad, el nivel de satisfacción de los usuarios y el grado de eficacia y eficiencia de su gestión.

Para ello debe contar con:

- Un programa informático que permita una recopilación ágil y cómoda de los datos estadísticos, y su posterior análisis.
- Un sistema de indicadores adecuado que facilite evaluar de forma objetiva la obtención de resultados.
- Encuestas periódicas que contribuyan a conocer la opinión y grado de satisfacción de los usuarios.

La evaluación es un proceso continuo y permanente que debe realizarse conforme a una metodología de análisis y a partir de indicadores y datos que ofrezcan valores de referencia, y revelen el grado de consecución de los objetivos propuestos. Se debe establecer, por ello, un sistema de indicadores, entre los cuales consideramos básicos los siguientes:

- a) Los referidos al rendimiento de los servicios:
 - Número de préstamos por habitante.
 - Porcentaje de usuarios de la biblioteca por habitante.
 - Número de miembros del personal por habitante.
 - Número de miembros del personal por usuario.
 - Costo por habitante.
 - Costo por usuario.

- b) Los referidos a la oferta de materiales:
 - Relación documentos / habitante: permite conocer el volumen de la oferta en relación con la población (usuarios reales y usuarios potenciales).
 - Renovación de los materiales: contribuyen a conocer la actualidad de los materiales.
 - Fluctuación de la colección: ayuda a conocer la orientación de la oferta.
 - Relación documentos disponibles / documentos prestados: informa acerca del equilibrio o desequilibrio entre la oferta de la biblioteca y lo que demandan los usuarios.

-
- Relación de colección obsoleta.
 - Rotación de los materiales: permite conocer la intensidad de uso.

La biblioteca deberá realizar, asimismo, encuestas periódicas entre sus usuarios para conocer sus opiniones y su grado de satisfacción en lo relativo a los diversos aspectos que conforman su oferta, entre otros, los referidos a la atención del personal, los locales e instalaciones, los servicios y horarios.

1.5 Financiación

La financiación de las bibliotecas públicas es responsabilidad de las administraciones locales, regionales y nacionales, que deben aportar coordinadamente los recursos suficientes para el desarrollo y mantenimiento de las bibliotecas públicas, tanto en lo que se refiere a inversiones como a gastos de funcionamiento. La administración pública en su conjunto debe garantizar, de este modo, que el acceso a los servicios de las bibliotecas públicas sea igual para los distintos grupos de ciudadanos.

La responsabilidad de la financiación corresponde en especial a los gobiernos locales, ya que este es el ámbito de las bibliotecas públicas. Para ello, las municipalidades, sobre todo las pequeñas, deben contar con el apoyo financiero de los Gobiernos Regionales. Asimismo, los municipios, y principalmente el gobierno central, deben contribuir efectuando las aportaciones necesarias para mantener un buen servicio de biblioteca pública.

Las bibliotecas públicas deben contar con una fuente de financiación sólida y permanente que asegure un servicio eficaz y de calidad. Ello conlleva instaurar vías de colaboración económica entre distintas administraciones. En este sentido es conveniente dejar sentados los requisitos básicos de calidad del servicio que faciliten el establecimiento del marco de colaboración

administrativo y su evaluación, teniendo en cuenta la necesaria flexibilidad de estos indicadores en función del tamaño de la población y de los recursos disponibles.

Las bibliotecas públicas y las instituciones de las que dependen deben mostrarse activas en la obtención de ayuda económica privada, ya sea estable u ocasional, destinada a programas específicos. Tal aporte, en modo alguno, podrá suponer trabas o limitaciones a la prestación del servicio.

Las bibliotecas públicas pueden obtener, asimismo, ingresos propios fruto de las actividades o servicios prestados a los usuarios. Estos fondos pueden proceder tanto de actividades de índole comercial —publicaciones o programas formativos y culturales— como de las tarifas establecidas por la prestación de determinados servicios. En muchos casos será preciso transformar la situación actual de las bibliotecas públicas infradotadas en cuanto a recursos informativos y humanos, especialmente ante los retos y las oportunidades que ofrece la sociedad de la información. Para ello se debe desarrollar un *marketing*³ cultural.

1.6 Recursos económicos de las bibliotecas públicas

El sistema de financiación adoptado debe garantizar el presupuesto necesario, el empleo óptimo de los recursos y una gestión ágil y eficiente. Las fuentes de financiación pueden ser:

³ El *marketing* es un concepto relacionado con la microeconomía, dentro del cual el usuario es visto en su dimensión de cliente. A partir de aquí se genera un proceso de gestión para identificar, anticipar y satisfacer las necesidades del usuario. La biblioteca está en un entorno competitivo con otros servicios culturales e informativos, y tiene que afirmarse frente a ellos y lograr su cuota de mercado, de uso.

a. Internas:

El presupuesto ordinario asignado a la biblioteca por la institución a la que está adscrita, o los presupuestos extraordinarios o de inversiones para infraestructuras, para la adquisición de equipamiento y los fondos inaugurales o especiales.

b. Externas:

Los recursos obtenidos de otras instituciones de la administración pública, por vía de subvenciones o por medio de proyectos o convenios de colaboración: las aportaciones de entidades privadas o particulares, ya sea donación, patrocinio estable de los servicios que presta, o financiación de proyectos o programas concretos.

Los recursos económicos de las bibliotecas públicas deben permitir:

- Ofrecer acceso a la documentación electrónica, garantizando este servicio, incluso en las bibliotecas de menor entidad y escasa dotación económica.
- Mantener conexiones de Internet de calidad y en número suficiente, previendo los costes ocasionados por las licencias de material electrónico.
- Adecuar sus espacios e instalaciones a los nuevos recursos informativos y a los nuevos usos generados por sus servicios.
- Asegurar la capacitación y formación continua del personal.
- Garantizar el correcto mantenimiento de las instalaciones y del equipamiento.
- Ofrecer una colección variada y actualizada.

2. Cooperación

Para lograr la coordinación y cooperación bibliotecaria a nivel nacional, la legislación y los planes estratégicos han de definir y promover, también, una red nacional de bibliotecas basada en normas de servicio convenidas. Ha de asegurarse una cooperación con interlocutores relevantes, por ejemplo, grupos de usuarios y otros profesionales a nivel local, regional, nacional e internacional.³

Los retos que se le plantean actualmente a la biblioteca pública son claves: **las tecnologías de la información y la comunicación, y la cooperación**. Las bibliotecas públicas forman parte de las administraciones públicas; en sus relaciones, se rigen por el principio de cooperación y colaboración y, en su actuación, por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos. La política bibliotecaria debe prever la participación conjunta entre administraciones para establecer vías de cooperación con otras bibliotecas y con otros agentes.

El concepto de cooperación ha pasado de poseer un sentido casi meramente asistencial, por lo general de transferencia de recursos sin establecer contraprestaciones o relaciones de intercambio, a tener un significado que implica una actuación conjunta para un mismo fin. En una organización territorial descentralizada se requiere no solo del ejercicio de las competencias respectivas de cada administración, sino de la permanente cooperación entre ellas.

La cooperación permite dar respuesta a la imposibilidad de lograr un diseño nítido de distribución de competencias y a la conveniencia de alcanzar acuerdos para lograr la agregación de intereses a la vez que

³ *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública, 1994*

posibilita el aumento de la eficacia. La cooperación, enmarcada en el ámbito de la biblioteca pública y del acceso a la información, obedece a principios fundamentales de derechos humanos, al principio de democracia e igualdad, pero también a principios económicos y de desarrollo social, cultural y científico.

2.1 La necesidad de cooperar

El afianzamiento del lugar que la biblioteca pública debe ocupar en la sociedad de la información está relacionado con su capacidad para dar respuesta a las demandas de los usuarios. Una biblioteca aislada, por importante que sea, cada vez verá más limitado el cumplimiento de su finalidad. Solo una biblioteca que trabaje en red podrá garantizar el acceso universal a la información para la comunidad a la que sirve, y contribuirá a los procesos de igualdad y democratización de una sociedad cada vez más global.

La cooperación se impone como única solución eficaz para superar la desigualdad de recursos de unas bibliotecas respecto de otras, tanto los de carácter tecnológico como los de información. Las bibliotecas públicas deben integrarse en redes, sistemas y planes de cooperación que utilicen las tecnologías de la información y la comunicación. De ese modo, constituyen el soporte para la comunicación y el intercambio de información, en primer término entre las propias bibliotecas, pero además entre estas, sus proveedores y usuarios. Como resultado, podrán poner a disposición de su comunidad, a partir de los recursos de ámbito local, recursos regionales, nacionales e internacionales.

La cooperación permitirá a las bibliotecas públicas compartir y rentabilizar recursos informativos, tecnológicos, culturales, educativos y de ocio, pero además se convertirá en el medio para compartir el trabajo, los servicios, el personal y la experiencia, especialmente en las bibliotecas más pequeñas.

2.2 Gestión bibliotecológica compartida⁴

Es la forma de administración eficaz y conveniente que adoptan las bibliotecas públicas periféricas de la Biblioteca Nacional del Perú, como componentes de un sistema integrado de bibliotecas, a fin de optimizar sus recursos y actividades e implementar formas de intercambio de beneficio recíproco en pro del desarrollo de la comunidad en donde prestan sus servicios y del país.

Para su participación, las bibliotecas públicas periféricas se rigen bajo tres principios fundamentales: compromiso, solidaridad y cooperación, los mismos que se aplican en cada una de las seis bibliotecas.

Entre las actividades de gestión compartida que realizarán están:

a. Adquisición compartida

Que permite dosificar y ahorrar recursos a fin de mantener actualizada la colección. Las bibliotecas públicas periféricas coordinarán la adquisición del material bibliográfico nuevo en coordinación constante para no duplicar adquisiciones y mantener una colección acorde con las necesidades de la comunidad. Todo ello se verá complementado con el sistema de préstamo interbibliotecario que les permitirá disponer de todas las colecciones de las bibliotecas miembro para cada uno de ellos.

b. Catalogación compartida

Actividad técnica que permite a los bibliotecarios organizar

⁴ Documento presentado al Sistema Nacional de Bibliotecas por los Lic. Gladys Lizana y Carlos Rojas.

y clasificar sus colecciones de manera rápida y eficiente, al mismo tiempo que facilita su labor de identificación y difusión de la producción bibliográfica científica y técnica, lo cual contribuye al desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de sus usuarios.

Mediante la catalogación compartida, una biblioteca miembro cataloga y clasifica un libro en base a normas internacionales; las otras copian ese registro del libro que tengan en su biblioteca. Como esta actividad es constante se logra con el tiempo un ahorro de esfuerzo y de recursos, ya que tan solo se complementa la preparación final del libro para ponerlo a disposición del público.

La participación en este Catálogo Unido supone el acceso en línea a la base de datos de la Biblioteca Nacional del Perú, y la descarga de sus registros en los catálogos de cada biblioteca pública periférica, lo cual estará a disposición de toda la comunidad a través del Catálogo Unido electrónico del Sistema Nacional de Bibliotecas.

c. Préstamo interbibliotecario

Modalidad de préstamo a domicilio que permite a los usuarios de cualquier biblioteca pública periférica de la Biblioteca Nacional del Perú acceder al material bibliográfico que necesitan, a través de una consulta en el Catálogo Unido electrónico sin necesidad de desplazarse a otro distrito.

Una vez solicitado el préstamo, la biblioteca cooperante que responde hace llegar el material a la biblioteca pública periférica de cuya jurisdicción partió el pedido. Para esto, la Biblioteca Nacional del Perú, como ente rector del Sistema Nacional de Bibliotecas, implementará un sistema electrónico

de solicitud de préstamo y su correspondiente reglamento a fin de facilitar su procedimiento y consecución.

Con este sistema se ahorrará tiempo, se acortarán las distancias y se logrará una completa accesibilidad de los peruanos a la cultura en general.

3. Instrumentos de gestión bibliotecaria

En una biblioteca pública se puede utilizar una amplia gama de instrumentos de gestión. Su pertinencia dependerá de varios factores, por ejemplo, el contexto cultural, la dimensión y el carácter del servicio, el estilo de gestión de otros departamentos de la misma institución y la experiencia y la financiación disponibles, pero los siguientes aspectos son importantes para las bibliotecas públicas en casi todas las situaciones:

3.1 Plan de trabajo⁵

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: fecha de creación, quiénes fueron sus promotores o fundadores, los fines perseguidos por la institución, los tipos de usuarios a quienes sirve (tanto individuos como instituciones).

Los **objetivos** son los logros que la biblioteca se propone conseguir respecto a la satisfacción de las necesidades de información de sus usuarios. Estos serán redactados según tiempos establecidos, es decir, a corto (meses), mediano (medio año o un año) o a largo plazo (años). Asimismo, cada objetivo

⁵ Sistema Nacional de Bibliotecas. Centro Coordinador de la Red de Bibliotecas Públicas. *Pautas para los servicios en bibliotecas públicas.*

debe estar acorde a la disponibilidad del presupuesto con el que cuenta 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 tomará 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 del cronograma de actividades establecidas por la biblioteca, el cual puede darse mediante informes. Es 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 existen inconvenientes que solo 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 esta actividad.

3.2 Reglamento⁶

Es el conjunto de reglas que norman el uso de los servicios de la Biblioteca. El reglamento debe ser instrumento orientador, formativo e informativo sobre los procedimientos y no un medio coercitivo y de castigo. Se busca la elaboración de un instrumento sencillo de fácil interpretación, buen uso y, sobre todo, que contribuya con el óptimo funcionamiento, gestión y control de los servicios bibliotecarios públicos. Existen diversas formas y estructuras para elaborar un reglamento, documento considerado de gran importancia y relevancia para todo tipo de bibliotecas.

⁶ Alejos Aranda, Ruth. *Actividades y servicios en bibliotecas escolares y públicas*. Separata. Lima: Sistema Nacional de Bibliotecas, 2000.

Según la experiencia recogida en varias bibliotecas públicas del Perú recomendamos que la estructura de esta norma sea sencilla. Observemos los modelos de las páginas 25 y 26.

Sin embargo, si se prefiere elaborar un Reglamento Interno completo, se tendrá en cuenta no solo los servicios sino también algunos aspectos importantes:

- ¿Qué es una biblioteca?
- ¿Cuáles son los objetivos?
- ¿Qué tipo de biblioteca es?
- ¿En dónde se encuentra ubicada?
- ¿Cuánto personal labora?
- ¿Qué cargos y funciones tiene el personal?
- ¿Cómo está distribuida?
- ¿Qué tipo de colecciones tiene?
- ¿Quiénes son los usuarios?
- ¿Qué servicios brinda?
- ¿Cuál es el horario de atención?

Estos datos ordenados en capítulos y agrupados en subcapítulos permitirán dar a conocer a los usuarios los servicios y el funcionamiento de la biblioteca.

ESTRUCTURA DE UN REGLAMENTO INTERNO⁷

CAPÍTULO I GENERALIDADES

(Naturaleza, concepto y objetivos de la biblioteca)

CAPÍTULO II DE LA ORGANIZACIÓN (Del personal, infraestructura, materiales)

CAPÍTULO III DE LOS USUARIOS (A quiénes está dirigido y los requisitos para ser tal)

CAPÍTULO IV DE LOS SERVICIOS (Enumerar cada uno de los servicios de la biblioteca)

CAPÍTULO V DEL HORARIO DE ATENCIÓN (Indicar día, hora y turno de atención en relación a los servicios)

CAPÍTULO VI DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS (Considerar las diferentes medidas a tomarse en caso de incumplimiento. Estas deben ser siempre informativas)

CAPÍTULO VII DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS (Precisar aspectos que requieran ser atendidos de manera especial)

⁷ Op. cit


MODELO DE REGLAMENTO DE SERVICIO DE LECTURA

- Todos los lectores deben ingresar a la biblioteca en forma ordenada sin causar aglomeraciones, portando lápiz, hojas sueltas o cuaderno para tomar apuntes.
- Los bolsos y mochilas deben colocarse en el guardarropa. El personal a cargo entregará al usuario una identificación.
- Consultar al responsable de la biblioteca sobre el tema a investigar o estudiar para elegir el libro sobre el tema requerido.
- Anotar claramente el título, autor, código del libro y otros datos personales en la papeleta de lectura y entregarla al responsable de la biblioteca cuando haya terminado su consulta.
- Procure guardar silencio durante su permanencia en la biblioteca: otros lectores también desean leer.
- No extraer, rayar ni mutilar las hojas de los libros.
- Al concluir su investigación o lectura devuelva el libro al responsable de la biblioteca.
- Conserve las reglas de urbanidad y buenas costumbres durante su permanencia en la biblioteca.
- Respete al personal de la biblioteca que trabaja para servirlo cada día mejor.

CUIDE LOS LIBROS QUE PERTENECEN
A TODOS LOS PERUANOS

3.3 Carné de lector

Es un documento de identificación del usuario con la biblioteca. Sirve para ejercer cualquier acción de control. Por lo general debe contener los siguientes datos:

BIBLIOTECA PÚBLICA DE HUARAZ		- Número de carné
	CARNÉ N° :	- Fecha de expedición
	APELLIDOS :	- Fecha de caducidad
	NOMBRE :	- Datos del usuario
	DOMICILIO :	- Dirección personal
	TELÉFONO :	- Documento de identidad
	D.N.I. :	
	EXPEDICIÓN:	
	Firma	
	Válido hasta :	

3.4 Información estadística

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. Son todos los que en conjunto pueden presentarse mensualmente, además de presentarse un informe consolidado que, normalmente se entrega a fin de año (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 capacidad de determinar los aspectos que en el futuro pueden mejorarse, así como reorientar los servicios.

Las estadísticas sirven para llevar el control de números de usuarios, la cantidad de ítems consultados, el número de préstamos, el número de actividades que realiza la biblioteca.

Las estadísticas se vacían en formatos⁸ en los que debe consignarse:

- Nombre de biblioteca
- Turno de servicio
- Nombre del responsable de la biblioteca

El formato se divide en los días que conforman el mes y las materias normadas según el Sistema de Clasificación Decimal Dewey.

000	Obras Generales
100	Filosofía
200	Religión
300	Ciencias Sociales
400	Lingüística
500	Ciencias Puras
600	Ciencias Aplicadas
700	Arte
800	Literatura
900	Historia

También se consignarán áreas como:

TP	Textos de Primaria
TS	Textos de Secundaria
PP	Publicaciones Periódicas
AV	Archivo Vertical

⁸ Elaborados de acuerdo a la planificación de los servicios y a las necesidades de los usuarios y la comunidad.

Es muy importante anotar:

- Número de niños que asisten a la biblioteca
- Número de jóvenes que asisten a la biblioteca
- Material audiovisual utilizado
- Número de actividades realizadas
- Total de usuarios por día
- Préstamo a domicilio (PD)
- Préstamo al aula (PA)
- Préstamo interbibliotecario
- Material audiovisual

Para llenar el formato de estadísticas es necesario contar con las papeletas de lectura, para ello se vacía los diferentes tipos de colecciones⁹ consultados en el día. El conteo se hará mensual en forma horizontal y vertical para sacar los totales.

Se recomienda llenar el formato con las papeletas del día.

Existe otro formato para las estadísticas anuales en el que se consignará:

- Meses
- Materias consultadas
- Número de usuarios que asisten a la biblioteca

3.4.1 Papeleta de lectura

Instrumento que permite conocer el número exacto de material solicitado, así como el número de usuarios que asisten a la biblioteca. La papeleta se llenará de la siguiente manera:

⁹ Colecciones bibliográficas, audiovisuales, didácticas y medios electrónicos.

- Se anota el número de clasificación ubicado en el lomo del libro en el casillero de código.
- Se señala con una equis (x) el tipo de lector: profesional, técnico, universitario, escolar, otros.
- Se señala el sexo: femenino o masculino.
- Es muy importante anotar la fecha en que se hace la consulta.
- Se señala el número de carné del usuario.
- Los apellidos y nombres de los usuarios son muy importantes.

BIBLIOTECA PILOTO DEL CALLAO																									
SERVICIO DE LECTURA																									
CÓDIGO	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr><td style="width: 40px;"><input type="checkbox"/></td><td>Profesional</td><td style="text-align: right;">()</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Técnico</td><td style="text-align: right;">()</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Universitario</td><td style="text-align: right;">()</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Inst. Superior</td><td style="text-align: right;">()</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Pre-Universit.</td><td style="text-align: right;">()</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Escolar-Primario</td><td style="text-align: right;">()</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Escolar-Secundaria</td><td style="text-align: right;">()</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Otros</td><td style="text-align: right;">()</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Profesional	()	<input type="checkbox"/>	Técnico	()	<input type="checkbox"/>	Universitario	()	<input type="checkbox"/>	Inst. Superior	()	<input type="checkbox"/>	Pre-Universit.	()	<input type="checkbox"/>	Escolar-Primario	()	<input type="checkbox"/>	Escolar-Secundaria	()	<input type="checkbox"/>	Otros	()
<input type="checkbox"/>	Profesional	()																							
<input type="checkbox"/>	Técnico	()																							
<input type="checkbox"/>	Universitario	()																							
<input type="checkbox"/>	Inst. Superior	()																							
<input type="checkbox"/>	Pre-Universit.	()																							
<input type="checkbox"/>	Escolar-Primario	()																							
<input type="checkbox"/>	Escolar-Secundaria	()																							
<input type="checkbox"/>	Otros	()																							
CÓDIGO	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr><td colspan="2">Fecha : / / 200</td></tr> <tr><td>Turno : M ()</td><td style="text-align: right;">T ()</td></tr> <tr><td>Sexo : M ()</td><td style="text-align: right;">T ()</td></tr> </table>	Fecha : / / 200		Turno : M ()	T ()	Sexo : M ()	T ()																		
Fecha : / / 200																									
Turno : M ()	T ()																								
Sexo : M ()	T ()																								
CÓDIGO	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr><td colspan="2">Nº de carné</td></tr> <tr><td colspan="2">_____</td></tr> <tr><td colspan="2">Nombres</td></tr> <tr><td colspan="2">_____</td></tr> <tr><td colspan="2">Apellidos</td></tr> <tr><td colspan="2">_____</td></tr> </table>	Nº de carné		_____		Nombres		_____		Apellidos		_____													
Nº de carné																									

Nombres																									

Apellidos																									

Asimismo, puede elaborarse formatos relacionados al control de las actividades culturales y de promoción de la lectura, en los que 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 evento¹⁰.

Acerca de la elaboración de los formatos, cabe agregar que en la actualidad su hechura ya no es complicada porque se cuenta con programas de cálculo (como *Excel*, por citar un ejemplo) que permiten crearlos y adaptarlos fácilmente según los requerimientos de la biblioteca.

¹⁰ Ver modelos de formatos al final del texto.

4. Actividades de extensión cultural

Toda biblioteca, y especialmente la pública, tiene que diversificar y ampliar sus funciones tradicionales de conservación y difusión, abriéndose a la sociedad mediante el fomento de actividades culturales, pero también sirviendo como lugar de encuentro de la comunidad, porque, tal como afirma la UNESCO en su *Manifiesto sobre Bibliotecas Públicas* (1994), «la biblioteca pública es, de un modo natural, el centro cultural de la comunidad, en el que se reúne las personas que tienen intereses semejantes. Ha de poder disponer, pues, de los locales y el material necesarios para organizar exposiciones, debates, conferencias, audiciones musicales y proyecciones cinematográficas, tanto para adultos como para niños», solo así podrá demostrar el valor de sus servicios e incitar a que sean requeridos».

Estas actividades son parte de lo que se denomina **extensión cultural** o **acción cultural**. Se puede definir como la realización de actividades culturales puntuales o permanentes, promovidas por la biblioteca o asumidas por ella, que tienen como marco las propias instalaciones bibliotecarias u otras instalaciones y por objeto satisfacer las necesidades y deseos de información de sus clientes mediante servicios diferentes a los tradicionales servicios mínimos bibliotecarios. Sus objetivos son:

- Crear una conciencia colectiva del valor e importancia de la biblioteca como recurso informativo, documental y cultural o, dicho de otra forma, aumentar el prestigio de la biblioteca en la comunidad.
- Crear vínculos entre la biblioteca y la comunidad en la que esta se halla y cambiar sus relaciones con el público.
- Despertar la curiosidad y el deseo de visitar la biblioteca, darla a conocer y conseguir que se hable con ella.
- Ofrecer a los posibles usuarios la idea de que en la biblioteca también los no lectores pueden encontrar cosas interesantes.

-
- Reducir las desigualdades culturales y educativas de la población, facilitando a todos el acceso a los bienes culturales.
 - Racionalizar al máximo los recursos bibliotecarios y demostrar la rentabilidad social de la biblioteca.

La extensión o acción cultural incluye actividades muy diversas, de ahí que sus límites no estén excesivamente claros, por lo que es habitual confundirla con conceptos como extensión bibliotecaria y animación a la lectura, términos que, aunque complementarios y en la práctica difíciles de delimitar, no son lo mismo y que, por lo tanto, es conveniente matizar.

4.1 Planificación de actividades

La realización de cualquier tipo de actividad, independientemente del tipo concreto de actividad de que se trate, consiste básicamente en la utilización de unos medios para la consecución de fines.

Ahora bien, ese planteamiento inicial, inmediatamente después de formulado, debe contemplar que el logro de esos fines son los resultados del empleo de determinados medios y que, como tales, los resultados obtenidos van a variar y ser considerados mejores de los peores, más o menos adecuados, en función de su conformidad con el empleo de los medios y recursos utilizados según los planteamientos previstos para el desarrollo de la actividad.

Este planteamiento inicial de previsión de logros, de fines y resultados mediante el uso de recursos es el proceso que se conoce como planificación.

Las definiciones más clásicas del concepto de planificación han partido desde considerarlo como una simple previsión, hasta concebirlo como un proceso de programación de acciones y, así, sucesivamente:

-
- Tomar las decisiones necesarias para organizar algo.
 - Determinar las condiciones necesarias para pasar de una situación inicial a otra nueva, preconcebida, esto es, prevista de antemano.
 - Establecer el plan de acción de una organización concretando el qué, cómo, cuándo y dónde debe hacerse algo.
 - El proceso racional que permite decidir de antemano lo que ha de hacerse frente a una situación dada, para alcanzar otra previsible y más favorable.

Aunque todas estas experiencias pueden realizarse de forma aislada, son más eficaces si forman parte de un proyecto planificado que nos permite definir objetivos, establecer prioridades y campos de actuación; determinar los medios necesarios para ello, pero, sobre todo, ordenar y clarificar ideas.

Toda planificación, sea a corto (un año), medio (uno a dos años) o largo plazo (de dos a cinco años) debe seguir una serie de fases que se pueden sintetizar en:

- a) Análisis de la comunidad. La biblioteca debe conocer a la comunidad que sirve: historia, población, geografía, economía, nivel cultural, necesidades formativas y recreativas, porque solo si conocemos nuestro público estaremos en condiciones de saber qué papel juega la biblioteca en su entorno, su influencia, su imagen y, consecuentemente, qué servicios culturales pueden ser satisfactorios. Para ello se realiza estudios sobre:
 - La población y su estructura demo-sociológica (población, movilidad, distribución por edades, ocupación, población activa y pasiva, orígenes étnicos, etc.), a fin de adecuar nuestra propuesta de actividades a las características de los posibles usuarios.

-
- La realidad educativa y cultural (niveles de instrucción, tipos y formas de asociacionismo, infraestructura cultural pública y privada, actividades desarrolladas por otras entidades, etc.).
 - Los consumos culturales: cine, teatro, libros, televisión, periódicos, revistas, archivos, bibliotecas, museos, etc.
 - Las necesidades recreativas, formativas e informativas de la comunidad, pues solo así podremos detectar objetivos. Por ejemplo, si del estudio se deduce una buena actitud pero un gran desconocimiento de la biblioteca, tendremos que centrar nuestro trabajo en los aspectos de promoción; si observamos una actitud desfavorable, tendremos que poner énfasis en nuevas actividades que incrementen el prestigio y mejoren la imagen del centro.
- b) Definición de objetivos. Una vez conocidas las características y las necesidades de la localidad en la que está ubicada la biblioteca podremos pasar a establecer los objetivos generales a los que habrá de ajustarse nuestro proyecto de acción cultural, es decir, se trata de delimitar intenciones. La definición de objetivos es fundamental pues nos permitirá determinar las áreas de trabajo prioritarias, las estrategias, los medios más apropiados y posteriormente evaluar el programa, por lo que estos objetivos deben ser, siempre que sea posible, medibles y cuantificables.
- c) Delimitación de recursos. Después de haber decidido lo que queremos alcanzar y para quién, el siguiente paso es valorar los recursos físicos, humanos y financieros (fondos, volumen y tipología, instalaciones, servicios, número de usuarios, personal, relaciones con otras instituciones, etc.) con los que cuenta la biblioteca para conseguir los objetivos establecidos y a los que habrá de ajustarse el programa, aunque esto no quiere decir que algunas actividades no se puedan

realizar en colaboración con otras instituciones, cooperación recomendable si queremos compartir y racionalizar gastos y evitar la duplicación inútil de actividades.

d) Selección y diseño del programa de actividades. El programa debe diseñarse al menos para un año y en él se hará constar para cada propuesta:

- Objetivos específicos que se pretenden conseguir.
- Calendario, horario y lugar de celebración, los cuales deben ser elegidos cuidadosamente, pues el momento y el lugar pueden condicionar el éxito o el fracaso de una actividad. Es aconsejable que determinadas actividades, como proyecciones o audiciones, se realicen con una cierta regularidad, con el fin de crear hábitos entre los asistentes a las mismas.
- Recursos materiales y financieros, incluyendo en el presupuesto los gastos fijos y variables, pero también la posibilidad de subvenciones u otras fuentes suplementarias de financiación tanto de organismos oficiales como de fundaciones, asociaciones e entidades privadas.
- Recursos humanos necesarios para su puesta en marcha, incluyendo no solo el personal de la biblioteca sino también, cuando sea necesario, la contratación de especialistas, conferencistas, autores, maquetistas, etc.
- Mecanismos y procedimientos de evaluación.

Para que este programa sea eficaz, es necesario que se ajuste a una serie de características.

- Diversidad. Programar actividades de todo tipo y dirigidas a diferentes tipologías de usuarios: niños, adultos, tercera edad, minorías étnicas o lingüísticas.

-
- Rentabilidad. Debe conseguirse el máximo aprovechamiento de cada actividad.
 - Conocimiento. Una vez programado el evento hay que recurrir a todos los elementos y medios publicitarios a nuestro alcance para darlo a conocer.
 - Complementariedad. Cada actividad debe completarse y enriquecerse con otras paralelas con el fin de tener más posibilidades de atracción.
 - Descentralización. Supone, por un lado, poder llevar a la ciudad actividades itinerantes y, por otro, programar actos que puedan desarrollarse fuera del ámbito local. En la actualidad, existen empresas e instituciones que ofertan exposiciones itinerantes de manera gratuita o mediante pago.
 - Cooperatividad. La biblioteca no es un ente aislado y por ello debe colaborar con otras instituciones y entidades, tanto públicas como privadas, para reducir costes, intercambiar ideas e iniciativas, y, sobre todo, para no invertir recursos en actividades que entran en competencia con las ofertadas por otros centros.
- e) Difusión y promoción tanto del proyecto global como de cada una de las actividades (en este último caso una antelación mínima de quince días), han de ser promocionadas y anunciadas a través de los métodos y medios que estén al alcance de la biblioteca: boletín o revista del centro, periódicos locales, radio, televisión, carteles, invitaciones personales, contactos directos, etc.
- f) Puesta en marcha y evaluación. Una vez desarrolladas las diferentes estrategias es necesario medir y analizar la eficacia de cada una de ellas, pero también del programa en su totalidad, a fin de comprobar si se ha conseguido los objetivos inicialmente establecidos, si han sido adecuadas las actividades programadas y si han sido aprovechadas.

Con estos datos la biblioteca puede proceder a realizar las correcciones y modificaciones que permitan adaptar el programa a la realidad social y las necesidades de nuestro público.

Es conveniente que todo este trabajo desemboque en una memoria de planificación que:

- Ayude a los bibliotecólogos a identificar opciones y posibilidades.
- Obligue a la biblioteca a tener en cuenta las necesidades de sus lectores y la comunidad en general.
- Oriente los servicios y actividades de acuerdo a las funciones, metas y objetivos que se quiera enfatizar.
- Estimule la mentalidad creadora aplicándola a la elaboración de programas, servicios y actividades.
- Centre la atención en la eficiencia y la efectividad.
- Ayude a los bibliotecólogos a establecer prioridades en la distribución de recursos.

4.2 Desarrollo de actividades

Para conseguir los objetivos enumerados anteriormente, son muchas las actividades que pueden desarrollar. El grado en que cada centro debe programar este tipo de servicios depende, según IFLA, de la respuesta a las siguientes interrogantes.

- ¿De qué otras instalaciones dispone la comunidad?
- Si hacen falta instalaciones, ¿es la biblioteca pública el lugar más conveniente para ofrecerlas?
- ¿Debe patrocinar la propia biblioteca un programa cultural o social o debería estimular a otras organizaciones a utilizar el local de la biblioteca?
- ¿Los edificios bibliotecarios existentes son adecuados y convenientes o pueden ampliarse lo necesario para alojar los servicios proyectados?

-
- ¿Será beneficioso para la propia biblioteca asociarse para ofrecer más servicios culturales o locales?

Entre las actividades de extensión cultural más habituales de nuestras bibliotecas se puede destacar:

4.2.1 Información a la comunidad (SIC)

Definición

El Servicio de Información a la Comunidad podrá definirse como aquel que brinda a los usuarios de la biblioteca pública información útil para ayudarles a resolver problemas cotidianos y contribuir así a su incorporación más efectiva a la vida de la comunidad y del país.

Objetivos

- Planificar a corto, mediano y largo plazo las actividades necesarias para poder brindar a la comunidad el acceso a la información necesaria para localizar los servicios que ella ofrece.
- Vincular instituciones y miembros de la comunidad que no están relacionados con la biblioteca pública para que proporcione la información producida por ellos.
- Organizar y distribuir la información recopilada por diferentes vías a fin de orientar a los miembros de la comunidad.

Funciones

- Localizar y organizar información de interés para la comunidad.
- Determinar los medios de almacenamiento y recuperación de la información de acuerdo con los recursos disponibles.
- Mantener vigente la información.

-
- Proporcionar la información requerida por los usuarios.
 - Estrechar vínculos de cooperación interinstitucionales.
 - Estimular a personas e instituciones con el fin de que organicen la información que producen y la pongan a disposición del SIC.
 - Producir y difundir materiales dirigidos a la comunidad utilizando los diferentes medios de comunicación.
 - Difundir los servicios que ofrece el SIC.

Actividades

- Estudiar y conocer la comunidad con el fin de detectar sus fuentes y necesidades de información.
- Elaborar planes y programas de trabajo, encuestas y reuniones con personas o instituciones de la comunidad.
- Diseñar y organizar los diferentes registros de información.
- Revisar permanentemente la información.
- Atender al público en consulta personal, por teléfono o correo.
- Enviar correspondencia, realizar entrevistas, proponer convenios de cooperación, etc.
- Realizar reuniones y programas motivadores a través de los diferentes medios de comunicación.
- Elaborar programas y artículos para la prensa, radio y televisión.
- Elaborar directorios, folletos, guías, etc.
- Realizar campañas de publicidad.
- Orientar a los usuarios.
- Comprometer a los líderes de la comunidad, capacitar y conformar grupos de colaboradores.

Procedimiento

El tipo y volumen de los datos que interesa compilar parte del autodiagnóstico de la comunidad y está en relación directa con el perfil de usuario de cada biblioteca. La información recopilada debe ser vigente y actualizada.

El Servicio de Información a la Comunidad (SIC) ha sido incorporado al servicio tradicional de información y consulta, pero con una organización y operatividad propia. En términos generales se debe recopilar información sobre los siguientes aspectos:

- Emergencias
- Asistencia médica
- Asistencia odontológica
- Asistencia social
- Asistencia legal
- Cultos religiosos
- Organizaciones culturales
- Organizaciones deportivas
- Organizaciones religiosas
- Organizaciones sindicales
- Organizaciones policiales
- Organizaciones juveniles
- Oficinas del gobierno central
- Oficinas del gobierno local
- Instituciones educativas
- Instituciones científicas
- Instituciones públicas
- Calendario de actividades y efemérides
- Espectáculos
- Ferias
- Seminarios
- Programas de capacitación
- Servicios públicos (agua, luz, teléfono, etc.)

¿Dónde encontrar la información?

La información necesaria para alimentar el SIC puede obtenerse de las siguientes fuentes:

- Prensa y otras publicaciones periódicas

-
- Guías y directorios
 - Informes y memorias de instituciones
 - Folletos de promoción de servicios de instituciones
 - Radio y televisión
 - Personas (profesionales, líderes, gente con experiencia, etc.)
 - Obras de referencia
 - Estadísticas
 - Anuarios
 - Observaciones directas
 - Mapas
 - Planos y gráficos
 - Grupos y entidades de la comunidad
 - Leyes, decretos, resoluciones, etc.

Este registro puede compilarse en un Archivo Vertical que permitirá al usuario encontrar la información por temas, autores y/o instituciones.

Si se cuenta con una computadora, se diseñará una base de datos para registrar la información recogida por el SIC:

- Suponga un punto de referencia para realizar la evaluación y, consecuentemente adaptar y mejorar las actividades programadas.
- Oriente a los bibliotecólogos hacia el futuro.

4.2.2 Exposiciones. Este tipo de muestras son un estupendo mecanismo de difusión puesto que ayuda a renovar la imagen tradicional de la biblioteca; da a conocer sus colecciones e instalaciones y es una ocasión excepcional para mostrar, presentar y demostrar e, incluso, suponer una estrategia indirecta de constitución y enriquecimiento de las colecciones, puesto que fomentan el prestigio de la institución y atraen la atención de posibles donantes.

Sin embargo, y aunque es una de las actividades más llamativas y con una mayor tradición entre las bibliotecas, es también una de

las más difíciles de organizar, ya que se necesita de infraestructura y medios especiales. Muchas veces otro inconveniente es la elección del tema y la selección de los materiales.

Para que una exposición sea eficaz son siempre necesarios estos requisitos:

- Seleccionar un tema que esté dentro de los centros de interés de los posibles visitantes. También debe ser oportuno en el momento de su realización, por lo que puede aprovecharse una serie de acontecimientos como aniversarios.
- Estar ubicada en un lugar adecuado. Si la biblioteca cuenta con salas específicamente destinadas a este fin, es el lugar idóneo. De lo contrario, no se debe dudar en acudir a locales ajenos a la biblioteca.
- Contar con un buen diseño y una adecuada presentación, puesto que ello puede suponer el éxito o el fracaso de una muestra. Carteles, paneles, una señalización clara y variada que destaque los aspectos más importantes, una adecuada iluminación y una organización racional de los espacios, son primordiales para que la exposición no parezca un cúmulo de objetos dispuestos al azar.

Por ello, la biblioteca no debe dudar en acudir a un profesional, a un museólogo, a fin de que la exposición resulte verdaderamente atrayente, con «gancho» y comprensible. No se luchará jamás lo suficiente contra la tendencia de algunas instituciones que suelen conformarse con ofrecer a su público exposiciones pobremente montadas.

- Contar con actividades complementarias como proyecciones de vídeo o diapositivas sobre el tema, conferencias, presentaciones de libros, edición y venta de catálogos e incluso visitas guiadas a la biblioteca.

-
- Seleccionar cuidadosamente el pie o eslogan anunciador, de modo que resulte llamativo, impactante y, sobre todo, sugerente.
 - Por último, ser conocida, por lo que tendremos que recurrir a elementos promocionales como radio, prensa, carteles, invitaciones personales, etc., además de la promoción en el propio centro.

4.2.3 Mesas redondas y debates. Desarrollados de forma independiente o asociados a otra actividad, por ejemplo, a una exposición, a la presentación de un libro, a una proyección cinematográfica, y que sirven como iniciación al conocimiento de diferentes temas.

Los debates pueden ser moderados por el bibliotecólogo pero también por un autor (si se desarrolla como complemento a la presentación de un libro), por un personaje conocido en la localidad, un especialista en la materia correspondiente e, incluso, por los propios usuarios.

4.2.4 Presentaciones de obras o colecciones. Ayudan a promocionar determinados títulos o autores e, incluso, novedades recibidas en la biblioteca y que pueden ser completadas con debates o mesas redondas. Estas presentaciones no tienen por qué limitarse a material impreso; puede utilizarse también discos o películas.

4.2.5 Representaciones teatrales con la participación de niños, jóvenes y adultos de la comunidad que destaquen por sus características interpretativas.

4.2.6 Audiciones musicales sobre autores, géneros, instrumentos, intérpretes, épocas, acompañadas o no de comentarios, y organizadas en función de la edad, la formación musical u otros puntos de afinidad. Es conveniente que las audiciones guarden relación con algún tipo de conmemoración: centenarios de compositores, directores, artistas e incluso con la celebración de festivales musicales en la localidad.

Estas audiciones pueden documentarse con notas sobre el programa, cubiertas de discos, libros o recortes de periódicos seleccionados previamente por la biblioteca.

- 4.2.7 Proyecciones cinematográficas. El cine es un estupendo mecanismo de atracción, además de ayudar a modificar la imagen de la biblioteca, por lo que es aconsejable organizar ciclos monográficos sobre un tema, un director o un autor. Estas proyecciones pueden completarse con presentaciones de las novelas que han servido como base para el guión cinematográfico o una exposición de obras sobre el tema.

Es conveniente que las proyecciones puedan realizarse en la propia biblioteca, si se dispone de las instalaciones apropiadas, sin olvidar la posible colaboración con salas comerciales o filmotecas.

- 4.2.8 Conferencias. Sirven para orientar a la comunidad sobre temas nuevos e interesantes. Siempre que sea posible, es útil amenizar la charla con proyecciones de diapositivas o audiciones, si se trata de un tema musical.

La conferencia puede estar realizada con el concurso de diversas personalidades, autores que hablen de sus obras y, posteriormente, respondan a las preguntas formuladas por el auditorio; editores que presenten determinadas obras o conferencias que comenten una obra de un escritor o expongan una cuestión de actualidad.

- 4.2.9 Hora del cuento. Es una actividad recreativa que consiste en la narración o lectura de uno o más cuentos previamente seleccionados en función a los intereses y necesidades de los niños. Puede desarrollarse en el ambiente de la biblioteca, en el aula o en otro lugar previamente adecuado.

Objetivos

- Desarrollar el hábito de la lectura en los niños de educación inicial y primaria.
- Estimular la creatividad e imaginación de los niños a través de las diversas manifestaciones artísticas.
- Promover la utilización de los servicios que brinda la biblioteca de manera eficiente y oportuna.
- Explotar las habilidades lectoras del niño a partir de su actividad lúdica de su destreza para realizar glosas y resúmenes.

Pautas para la narración de un cuento

- Para seleccionar un cuento se considera esencial que sea bello: belleza no solo en las cualidades de los héroes y heroínas, sino también en el fondo y en la forma, en las palabras.

La descripción recargada hace perder el interés; la trama debe tener cierta unidad. En algunas ocasiones se permite adaptar el cuento, pero siempre se debe tratar de escoger cuentos ya hechos, sin hacer cambios, porque es muy difícil arreglar un cuento sin destruir la unidad; sin embargo, muchas veces podemos modificar textos, por ejemplo, las narraciones épicas.

- No debemos escoger cuentos que traten de hacer un análisis de emociones o sentimientos, ni cuentos satíricos ni demasiado sentimentales. Es muy importante saber escoger un cuento que guste a los niños. El niño se fija mucho en los detalles y se molesta cuando hay cambios en la narración del cuento.
- Al aprender de memoria el cuento hay una gran libertad del narrador para utilizar diferentes actitudes para captar la atención de los niños: por medio de pausas, variaciones de la voz, empleo de gestos, imitación de ruidos, especialmente, los sonidos de los animales. Se debe evitar que al llegar a

cierto punto de la narración se tenga que retroceder para explicar algún punto, porque se hace perder la continuidad de la narración, igualmente cuando se introducen demasiados detalles.

- El cuento debe ser seleccionado de acuerdo a la edad y conocimiento de los niños. Esto se debe tener presente al agruparlos para hacerles el relato. La duración de la narración debe ser más o menos de treinta (30) minutos y no se puede contar a grupos mayores de veinte (20) a treinta (30) niños. Se debe variar siempre los cuentos que se refieran. Para los niños de más edad, digamos de 10 a 12 años, se les puede narrar cuentos de héroes, por ejemplo, las leyendas del Rey Arturo, etc.
- En cuanto a la preparación del cuento después de seleccionarlo, hay que esquematizarlo y, posteriormente, estudiar el esquema para ordenar el cuento en la mente.

Luego de haber captado bien el esquema general del cuento, debemos leerlo para compenetrarnos con su contenido, ambientación y los detalles para llegar a aprenderlo de memoria. Se debe practicar la narración ante un espejo para ver cómo salen los gestos.

- Antes de comenzar a narrar un cuento, hay que estar seguro de que los niños estén cómodos y de que haya absoluto silencio.
- Una de las cosas más importantes en el cuento es cómo empezar. Debe mencionarse el autor y título de la obra, evitar hablar demasiado rápido, ni ser demasiado dramáticos ya que se falsea el cuento pues el narrador se convierte en actor; tampoco hay que exagerar la mímica. Cuando se va a

-
- referir a algo humorístico, es bueno anticiparse por medio de la entonación de la voz.
- El narrador debe hacer gala de gracia, de ingenio, pureza de vocalización, agradable entonación. Si no se posee estas cualidades, es posible adquirirlas o mejorarlas con ejercicios como los de respiración, lectura en voz alta (si fuera posible con la ayuda de una grabadora), ejercicios de vocalización, etc.
 - El tiempo prudencial para el desarrollo del cuento es de 30 a 40 minutos.
 - Finalizar las narraciones mediante:
 - Dibujo y pintura sobre el tema de la narración.
 - Escenificación del cuento, representando personajes.
 - Declamación, relato o canto.
 - Elaboración de textos cortos con ilustración.
 - Intercambio de adivinanzas.
 - Presentación de títeres.
 - Al concluir la narración es importante entablar un diálogo libre y espontáneo, que servirá para recoger sus impresiones y proceder con las preguntas:
 - De retención: ¿Qué...?, ¿Cómo...?
 - De comprensión: ¿Por qué...?
 - Preguntas de análisis o enjuiciamiento: ¿Cómo debe ser...?, ¿Por qué así...?
 - Preguntas de recreación: ¿Te gustaría hacer...?

4.2.10 Club de amigos de la biblioteca. Está constituido por un grupo de personas que aúnan esfuerzos dirigidos a colaborar con la biblioteca sin fines de lucro. Los fines del club son los siguientes:

-
- Promover a todos los sectores de la comunidad.
 - Vincular a las personas más representativas a la labor bibliotecaria.
 - Interesarlos en la labor y en las actividades de la biblioteca.
 - Buscar ayuda en la solución de sus necesidades y dificultades.
 - Cooperar en la selección de los servicios de extensión bibliotecaria.
 - Contribuir al desarrollo y afianzamiento de la biblioteca mediante la realización de actividades.

Organización

- La organización del Club de Amigos de la biblioteca se hace teniendo en cuenta las personas más destacadas de la comunidad (profesionales, amas de casa, jubilados, estudiantes, etc.).
- Las personas seleccionadas serán invitadas a formar una junta directiva en una reunión especial, en la cual el bibliotecario explicará a los asistentes los propósitos, objetivos y funciones del club.
- En la primera reunión se constituirá la mesa directiva, se designará las comisiones asesoras, económica, de propaganda, de estatutos, etc. y se acordará la fecha para la próxima reunión.
- El bibliotecólogo debe vivir en contacto permanente con el Club para motivarlo y aumentar su interés por la biblioteca.
- Tanto en la mesa directiva como en las comisiones quedarán incluidos grupos de damas, ya que suelen ser elementos de entrega y trabajo de vital importancia en la biblioteca.
- Contar con un presupuesto para apoyar a la biblioteca es muy importante, por ello se sugiere la realización de actividades de todo tipo para la recaudación de fondos que permitan la adquisición de libros, arreglo de infraestructura y hasta el pago del personal.

4.2.11 Club de lectura. Es muy importante la formación de clubes de lectura tanto en la biblioteca escolar como en la biblioteca pública, ya que esto permitirá:

- Familiarizar al niño con la biblioteca.
- Desarrollar habilidades y destrezas en la búsqueda de la información.
- Formar líderes con espíritu de trabajo colectivo.
- Formar auxiliares y cooperativas en las tareas y actividades bibliotecarias.
- Enseñarles a discutir y resolver los problemas salvando situaciones.
- Fomentar el hábito por la lectura.
- Crear mística por el estudio y la investigación.
- Motivar desde la biblioteca al estudio de la ciencia bibliotecológica.

Organización

Para la organización de los clubes de lectura se tendrá en cuenta:

- A los jóvenes más destacados de cada grupo, es decir, los líderes, que son quienes gozan de mayor influencia entre los demás.
- Mediante una lista con invitación especial se les reúne, explica el propósito e importancia, y se les indica la manera de sesionar, de constituir la mesa directiva, de elaborar los estatutos, de integrar las comisiones, etc.
- Cada semana se les reúne para pedir informes sobre las labores realizadas.
- Se aprovecha cada reunión con el fin de inculcarles mística y cultivarles el interés, el entusiasmo y la motivación en beneficio de la biblioteca.

4.2.12 Otras actividades culturales y artísticas

- Conferencias sobre temas de actualidad y de interés para el común de los lectores a cargo de especialistas o personas de prestigio.
- Recitales a cargo de los educadores, alumnos y personas de la comunidad, así como asociaciones culturales.
- Hora del cuento, narraciones de cuentos, historias, fábulas, etc., a cargo de los maestros, bibliotecólogos y miembros de la comunidad.
- Concurso de lectura a cargo de un grupo y entre los diferentes grupos escolares.
- Representaciones teatrales, diálogos, etc., por los maestros, alumnos, alumnos, integrantes de la comunidad y asociaciones culturales.
- Representaciones de cuentos, historias, fábulas, etc., a través del teatro de títeres por medio de los maestros y alumnos.
- Exhibiciones de trabajos manuales propios de la biblioteca, de una escuela o de las personas de la comunidad (dibujo, pintura, retratos, láminas, escultura, orfebrería, mapas, etc.)
- Conciertos en vivo de música autóctona e internacional, a cargo de orquestas, conjuntos, cantantes, etc., de colegios y de la comunidad.
- Presentaciones de conjuntos de danzas a cargo de los alumnos o personas de la comunidad, etc.

4.2.13 Proyecciones y audiciones

- Proyección de películas sobre temas de interés general para los educadores, alumnos y la comunidad.
- Proyección de diapositivas y transparencias.
- Audiciones de música brillante y folclórica, con programas previamente elaborados para explicar al público quiénes

-
- son los autores, compositores, intérpretes, géneros musicales, clases de instrumentos, etc.
 - Audiciones de cuentos, poesías, etc.
 - Audiovisuales de programas educativos, conferencias, conciertos, recitales, danzas, etc.

4.2.14 Programas sociales

- Organización de clubes de lectura, música, arte y oficios, etc.
- Organización de asociaciones de padres de familia, estudiantes, juntas comunales, cooperativistas, escritores, artistas, etc.
- Organización de grupos de discusión para debatir y sacar conclusiones sobre problemas comunes.
- Facilitar las salas de la biblioteca a los grupos, sociedades, instituciones, etc. para realizar diversas reuniones.
- Facilitar a otros colegios, entidades e instituciones los materiales y equipo que requieran para asuntos de su interés.

Además, IFLA incluye dentro de la oferta cultural y social que debe ofrecer la biblioteca pública lo siguiente:

- Clubes para mayores con posible inclusión de veladas de recuerdos personales susceptibles de ser grabadas para que formen parte de la colección local.
- Servir como oficina principal de un comité de servicios comunitarios.
- Ser el lugar de ensayo de los grupos musicales locales.
- Realizar exhibiciones culturales de grupos étnicos minoritarios que comprendan mujeres y niños.
- Servir como lugar para que otros grupos de la localidad puedan celebrar reuniones y otras actividades públicas o privadas.

No hay que olvidar, sin embargo, que todas estas actividades son un complemento a las funciones de difusión y conservación

y, aunque sean muy gratificantes, hay que procurar que no sean convertidas en el fin último y primordial de la biblioteca.

La función primordial de la biblioteca deberá ser social, democrática y cultural, para ello la labor bibliotecaria no consiste en abrir las puertas y exhibir los materiales, sino buscar que estos estén en actividad constante en manos del público, que la sala de lectura sea lo más concurrida posible y las actividades cuenten con el mayor número de participantes y asistentes.

La falta de un movimiento continuo de los materiales, la carencia de interés por los recursos bibliotecarios, la indolencia e ignorancia del público deben ser combatidas a base de programas culturales en torno al libro y a la biblioteca.

El bibliotecólogo activo, visionario, intuitivo, inquieto, atento y servicial no se cruzará de brazos ante la desidia del público sino más bien buscará que la población acuda masivamente a la biblioteca.

Para alcanzar los fines propuestos por las actividades de extensión cultural, la biblioteca debe contar con una buena organización, con disponibilidad de materiales de acuerdo con los intereses del público, con un personal capacitado e interesado a servir a los usuarios y con una instalación funcional.

5. *Marketing* cultural en la biblioteca

Las bibliotecas públicas son organizaciones no lucrativas del campo de los servicios. La fuente de ingreso no procede del mercado, de lo que pagan los clientes por productos o servicios, sino del presupuesto del gobierno local. Sin embargo, si pretendemos tener un indicador de éxito representado por la rentabilidad y los beneficios, las bibliotecas deben adoptar estrategias que permitan conocer el contexto objetivo del mercado que se desee captar, para anticipar las posibles demandas de sus componentes y satisfacerlas.

El marketing cultural en la biblioteca es el conjunto de actividades para dar a conocer a los usuarios los servicios, convencerles de utilizar esos servicios o hacerlos atractivos, enseñar a los usuarios el modo de usar los productos y servicios, y mantenerse unidos a ellos para conocer sus expectativas.¹¹

5.1 Promoción y difusión de servicios y actividades

La biblioteca pública debe tener una política de comunicación, difusión y promoción que la dé a conocer entre los ciudadanos, y debe planificar y desarrollar todos los aspectos relativos a su imagen y a la de los servicios que ofrece. Para ello debe utilizar, entre otros, los siguientes medios:

- Relaciones con los medios de comunicación.
- Diseño de folletos, publicaciones y material promocional.
- Diseño de páginas web y utilización de las posibilidades promocionales de la red.

¹¹ Brayson, J. *Técnicas de gestión para bibliotecas y centros de información*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1992.

-
- Señalización externa e interna.
 - Realización de actividades, campañas y actos conmemorativos.
 - La biblioteca debe potenciar, asimismo, su participación y presencia en la comunidad, para lo cual podrá utilizar diversas estrategias:
 - * Creación y mantenimiento de una asociación de amigos de la biblioteca.
 - * Participación en los organismos locales gestores de las políticas culturales.
 - * Participación del personal de la biblioteca en las actividades y programas que tengan lugar en la localidad.
 - * Colaboraciones con la radio y prensa locales.
 - * Relación con los grupos y asociaciones de la comunidad.
 - * Cesión de los locales de la biblioteca para usos culturales, sociales y educativos.

La biblioteca debe evaluar periódicamente su política de promoción y comunicación para adecuarla a las nuevas circunstancias y necesidades.

Para lograr el éxito es necesario tener bases sólidas y la seguridad plena de conseguir los objetivos trazados. En ese sentido las bibliotecas deben promocionar todos sus servicios y actividades culturales, difundiendo a la comunidad por medio de instrumentos que permitan la integración y conocimiento total de todos sus miembros.

5.2 Instrumentos de difusión

Entre los instrumentos más utilizados para promocionar y difundir los servicios de una biblioteca tenemos:

a. Trípticos

Son medios prácticos que permiten difundir todo el trabajo

que se puede realizar en una biblioteca. Existen diversas formas de elaborar un tríptico dependiendo del tema, diseño e imaginación de la persona que lo prepara.

b. Afiches

Representaciones gráficas y textuales que permiten orientar y dar a conocer una determinada situación o actividad relevante.

c. Volantes

Medios con los cuales se difunden los quehaceres cotidianos de las bibliotecas (servicios, horario de atención, requisitos para ser usuario, actividades, etc.)

d. Periódicos murales

Son espacios que, distribuidos en diferentes áreas, permiten que el usuario se mantenga informado de las noticias y las diversas actividades de la biblioteca. Los periódicos murales pueden distribuirse en los siguientes espacios:

- Editorial
- Notas de la semana
- Servicios de la biblioteca
- Horario de atención
- Opinión de los usuarios
- Actividades culturales

Elaboración de un periódico mural: sobre una superficie de corcho, madera, estera, etc. (que es muy barata), de una medida de 1.20 m. por 1.00 m., y con un marco de madera, se puede informar a nuestros usuarios lo más relevante de la biblioteca. Sin embargo, lo más importante es mantenerlo

ACTUALIZADO. El periódico mural debe renovarse cada tres días o máximo cada semana; si es a diario, es mejor.

No solo debe tener temas de la biblioteca, sino lo que sucede en la comunidad:

- Una página de EMERGENCIA con direcciones y números telefónicos de: postas médicas, estaciones de bomberos, mercados, las farmacias más cercanas, otras bibliotecas.
- Una página CULTURAL: con horarios de información acerca de: cine fórum, y películas de actualidad, teatro, música de todos los estilos, etc.
- Una página EDUCATIVA con recomendaciones de rápida lectura, cuidado de las colecciones, recomendaciones de salud para las temporadas de verano e invierno, buenos modales, campañas de salud.
- Invitarlos a las Ferias del Libro en la gran Lima.

Nota: hay que invitar a los usuarios a colaborar: se les hace cargo de una página, considerando siempre las efemérides patrióticas.

- La Semana del Bibliotecario (14 de noviembre) Se debe diseñar actividades en las que el Municipio considere a la biblioteca. Por ejemplo, una actividad que motive a la comunidad a donar un libro.
- El día de la Biblioteca Escolar (10 de noviembre) Se debe celebrar y homenajear a la biblioteca escolar con actividades relevantes: charlas, concursos de periódicos murales, marcha del libro, etc.

Para promocionar y difundir servicios y actividades de la biblioteca de acuerdo con las facilidades económicas y del medio ambiente se tendrá en cuenta los siguientes conductos:

1. Escrito

- Prensa para anunciar actividades, listados de nuevas adquisiciones.
- Boletines para anunciar las estadísticas, informes de la biblioteca, etc.
- Publicaciones de listados de los materiales por materias para colocarlos en los carteles y repartirlos al público.
- Publicaciones y envío de notas, circulares, folletos, etc. para dar a conocer al público los servicios bibliotecarios.
- Publicación de una guía del lector.

2. Oral

- La radio es un medio de comunicación social muy importante para anunciar las actividades, charlas y entrevistas sobre la biblioteca, sus servicios y materiales disponibles.
- Conferencias y charlas a cargo del bibliotecólogo.
- Conferencias, lecturas y narraciones a cargo de maestros referidas a la biblioteca y sus servicios, así como sobre los temas de interés general.
- Charlas sobre el uso y manejo de la biblioteca a cargo del bibliotecólogo.

3. Gráfico

- Carteles para colocar en las esquinas, en instituciones culturales y en la misma biblioteca. Anuncios sobre las

actividades, nombres de los participantes, programa y horario. Con ello se invita al público a concurrir.

- Exhibiciones de las colecciones recién adquiridas dispuestas en forma artística y atractiva.
- Exhibiciones murales de láminas, fotos, dibujos, estampas, recortes, etc. relacionados con personas, fechas y acontecimientos especiales y en función directa con los materiales de la biblioteca.

Bibliografía

AGUDO GUEVARA, Álvaro

1990 *La biblioteca como centro de desarrollo cultural comunitario: Informe de la consulta realizada en México*. Consulta: 19 de enero de 2006. http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/alejos_ar/

ALEJOS ARANDA, Ruth

2003 *Actividades y servicios en bibliotecas escolares y públicas*. Separata. Lima: Sistema Nacional de Bibliotecas, BNP.

BIBLIOTECA NACIONAL DE VENEZUELA

1997 *Las Sociedades de Amigos y las bibliotecas públicas: Funciones generales, funciones y actividades que puede cumplir la biblioteca en relación con las Sociedades de Amigos*. Caracas: Dirección de Bibliotecas Públicas.

BRYSON, J.

1992 *Técnicas de gestión para bibliotecas y centros de información*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

CABALLERO DE CUETO, Lily

1981 “La biblioteca escolar, la lectura educativa y los padres de familia”. En: *RIDECAB, Boletín Informativo*. Lima: INIDE. Año 2, N° 4.

CARRIÓN, M.

1993 “Planificación y organización de bibliotecas”. En: *Manual de bibliotecas*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. pp. 550-589.

DOMÍNGUEZ SANJURJO, R

1996 *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública.*
Gijón: Trea.

GILL, Philip

2003 *Directrices IFLA / UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas.* México, D.F.: CONACULTA.

HIMMEL, E. y W. J. WILSON

2001 *Planificar para obtener resultados. Un proceso de transformación de la biblioteca pública.* Lleida: Milenio.

INSTITUTO COLOMBIANO DE CULTURA

1987 *Curso para personal de bibliotecas públicas.* Bogotá: CERLALC

IFLA. Section on Management and Marketing.

Glossary of Marketing Definitions. Consulta: 19 de enero de 2006. <http://www.ifla.org/VII/s34/pubs/glossary.htm>

KLAASEN, U. C.; WIERSNA, C. y T. GIAPPICONI

1999 *Gestión de la calidad y marketing en las bibliotecas públicas.*
Barcelona: Fundación Bertelsmann.

Anexos

Anexo 1: ¿Cómo llenar una papeleta de servicio?

BIBLIOTECA PILOTO DEL CALLAO
SERVICIO DE LECTURA

Profesional ()
Técnico ()
Universitario ()
Inst. Superior ()
Pre-Universit. ()
Escolar-Primario ()
Escolar-Secundaria ()
Otros ()

Sexo : M () F ()
Fecha : /2000

Turno : M () T ()
Nº carné bibliotecario

BP-03-001
Nº de carné

Nombre
JUAN VALLE B.

540
V61

TP 360
V55

TP 360
V55

CÓDIGO

CÓDIGO

CÓDIGO

1

2

3

4

5


6

7

540
V61

CÓDIGO

2. USUARIO: señalar con una «x» el tipo de lector.
3. SEXO
4. FECHA
5. TURNO
6. NÚMERO DE CARNÉ DEL USUARIO
7. APELLIDOS Y NOMBRE DE USUARIO



Anexo 2: Modelos de instrumentos de difusión



20 AÑOS DIFUNDIENDO CULTURA

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

RINCÓN DEL CUENTO



Narración de cuentos, mitos leyendas con la participación de los niños.

Espacio de juegos como ludo, ajedrez, damas, etc.

LUDOTECA



HEMEROTECA



Contamos con archivos de las noticias más importantes en periódicos, revistas y otros materiales.

Los usuarios pueden realizar sus búsquedas bibliograficas a través de terminales de computadoras.

SALA OPAC



EXTENSIÓN CULTURAL



Talleres de pintura y manualidades, decoración, fomento de la lectura, títeres, teatro, adivinanzas, canciones juegos, charlas, conferencias, cursos, concursos, visitas guiadas etc.

ESTADÍSTICAS DE COLECCIONES REVISADAS POR LOS USUARIOS

ESTADÍSTICAS DE LECTURA

NOMBRE DE LA BIBLIOTECA : PROVINCIA :
 AÑO : DISTRITO :
 MES : CENTRO POBLADO :

TIPO DE COLECCIÓN	DÍAS																															TOTAL												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31													
000																																												
100																																												
200																																												
300																																												
400																																												
500																																												
600																																												
700																																												
800																																												
900																																												
Ob. de referencia																																												
Textos de primaria																																												
Textos de secundaria																																												
Obras infantiles																																												
Revistas y periódicos																																												
Material didáctico *																																												
Audiovisuales **																																												
TOTALES																																												

* Material didáctico: mapas, láminas, planos, maquetas.
 ** Audiovisuales: cassetes, vídeos, Cds, diapositivas, *disquetes*.
 Elaborado por Lic. Ruth Soledad Alejos Aranda.

FORMATO DE ESTADÍSTICA DE ACTIVIDADES

DE ANIMACIÓN SOCIO CULTURAL

NOMBRE DE LA BIBLIOTECA :

AÑO :

PROVINCIA :

MES :

DISTRITO :

CENTRO POBLADO :

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD :

DÍAS	5-7 AÑOS				8-12 AÑOS				12 - 18 AÑOS				DE 19 AÑOS		TOTAL	
	INICIAL		PRIMARIA		PRIMARIA		SECUNDARIA		SECUNDARIA		SUPERIOR		A MAS			
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M		
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																
25																
26																
27																
28																
29																
30																
31																
TOTAL																

Gestión y planificación de los servicios y actividades de las bibliotecas por el Sistema Nacional de Bibliotecas, se imprimió en los talleres de la Imprenta “Antonio Ricardo” de la Biblioteca Nacional del Perú, en el mes de septiembre de 2006, con un tiraje de 300 ejemplares.