

CÓMO ATENDER AL USUARIO DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Publicación Normativa No. BP 006-2009

2009

**INSTITUTO AUTÓNOMO BIBLIOTECA NACIONAL Y DE SERVICIOS DE
BIBLIOTECAS**

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS BIBLIOTECARIOS
Wolfgang Vicent

UNIDAD DE NORMALIZACIÓN TÉCNICA
Nubia García
Rebeca Ramírez

ELABORACIÓN DOCUMENTO BASE
Luisa Villalba

REVISIÓN
Nubia García
Rebeca Ramírez

1ª. ed. 1996
1ª. ed. digital revisada 2009

Depósito legal lfi 22720090254356

Unidad de Normalización Técnica
Edificio sede Biblioteca Nacional, Cuerpo Administrativo, Nivel S1
Final Av. Panteón, Esq. Fe a Remedios, Parroquia Altagracia
Telf.: (0212) 505 9050
Caracas - República Bolivariana de Venezuela

NOTA A LA 1ª. EDICIÓN DIGITAL

Este título, publicado en 1996, se presenta en una edición revisada con formato digital a fin de ofrecer a las personas interesadas en los temas cubiertos por la Serie Publicación Normativa, información que en muchos casos conserva su vigencia y, en otros, sirve como testimonio de la acción de la Biblioteca Nacional de Venezuela a lo largo del tiempo. Se propone así que la Serie vaya más allá de su ámbito natural de alcance: las Bibliotecas Públicas de Venezuela y se ponga a la disposición de otros bibliotecarios, estudiantes y profesores de bibliotecología del país, así como de otras personas interesadas en los temas cubiertos por la Serie, incluso en el exterior.

TABLA DE CONTENIDO

| | Pag. |
|--|------|
| 1 La Biblioteca Pública y los usuarios | 1 |
| 1.1 ¿Qué significa atender satisfactoriamente? | 1 |
| 1.2 ¿Cómo recibir a quien llega a la biblioteca? | 1 |
| 2 Perfil del funcionario | 2 |
| 2.1 Orientación hacia el servicio público | 2 |
| 2.2 Buena presencia | 2 |
| 2.3 Buena educación | 2 |
| 2.4 Formación bibliotecaria | 3 |
| 2.5 Otras aptitudes y habilidades | 4 |
| 2.6 Síntesis del perfil del funcionario de atención al público | 4 |
| 3 Política de los servicios bibliotecarios públicos | 4 |
| 4 Derechos de los usuarios de la Biblioteca Pública | 5 |

1 LA BIBLIOTECA PÚBLICA Y LOS USUARIOS

La Biblioteca Pública es un servicio concebido para todos los ciudadanos. Como institución de servicio, es considerada la más democrática de todas, por cuanto no discrimina a persona alguna: niños, jóvenes, adultos y ancianos; grupos o colectivos sociales (misiones, consejos comunales, asociaciones de vecinos, etc.); personas y grupos con necesidades especiales; instituciones públicas o privadas, todos tienen derecho a usar los recursos e instalaciones de la Biblioteca.

Quien usa la Biblioteca es un **usuario**. El **usuario** es la razón de ser de las bibliotecas, sin usuarios el sentido de servicio se pierde y la biblioteca no se justificaría. Por lo tanto, el personal de la Biblioteca tiene el deber de atenderlos cordial y profesionalmente, con el fin de lograr la máxima satisfacción en el servicio.

La Biblioteca tiene el deber de atender satisfactoriamente a los usuarios.

1.1 ¿Qué significa atender satisfactoriamente?

- Recibir a los usuarios cordialmente, de manera invitadora y amistosa.
- Hacer todos los esfuerzos para que obtengan la información que vienen a buscar.
- Proveerles un sitio adecuado y tranquilo para realizar sus consultas o lecturas.
- Respetar los derechos de los usuarios de la Biblioteca Pública (véase parte 4).

1.2 ¿Cómo recibir a quien llega a la biblioteca?

- **Estando donde debemos estar**

Los funcionarios deben tener asignados lugares claves para el desempeño de sus tareas.

Debe haber funcionarios encargados de dar información y orientación a toda persona que ingresa a la Biblioteca. Ellos pueden ser funcionarios específicamente dedicados a esto o funcionarios del Servicio de Información para la Diversidad Cultural o de Referencia.

Estos funcionarios deben estar *estratégicamente* situados cerca de la entrada del edificio y de las Salas de la Biblioteca para que el visitante encuentre siempre a quién preguntar cuando así lo requiera.

- **Acercándonos para invitarlo a entrar y saber qué necesita**

Para ello debemos formular las preguntas que corresponden de manera adecuada e interesada.

- **Suministrándole la orientación o información que solicita**

Esto es:

Acercarlo a los estantes donde se encuentra el material que requiera e indicarle las obras más convenientes a sus necesidades. Explicarle cómo está ordenada la estantería.

Acercarlo al fichero o base de datos donde se encuentra la información bibliográfica correspondiente, enseñarle cómo se busca y ayudarlo en la búsqueda, si fuera necesario.

Enseñarle la correspondencia que existe entre las cotas que llevan las fichas o los registros de la base de datos y la ubicación de los libros en la estantería.

Si la información que busca está en el Archivo Vertical, explicarle qué tipo de material contiene éste y entregarle la carpeta o carpetas respectivas para su uso.

Indicarle que si tiene dudas o no encuentra la información, insista en solicitar ayuda a los funcionarios de la Biblioteca.

Si el material que busca no está y puede localizarse en otro servicio de la Red, ofrecer ubicárselo en corto tiempo o indicarle dónde encontrarlo.

Invitarlo a volver, cuando se trata de un nuevo usuario.

2 PERFIL DEL FUNCIONARIO

De este funcionario depende en gran parte la imagen de la Biblioteca por cuanto él representa el primer contacto con los miembros de la comunidad. Por ello, debe cumplir con el siguiente perfil:

2.1 Orientación hacia el servicio público

Es imprescindible que las personas que trabajan directamente con público tengan vocación de servicio.

2.2 Buena presencia

Al igual que el resto de los funcionarios de la Biblioteca, éste debe estar siempre bien arreglado como evidencia de respeto hacia los usuarios, hacia la Institución que representa y hacia los compañeros de trabajo. Es decir, en perfecto estado de aseo y con la vestimenta adecuada al ambiente de trabajo y a la Institución que representa.

2.3 Buena educación

Este funcionario debe tener modales adecuados y buena educación, lo cual significa:

- Conocer las normas básicas de cortesía.

- Dar la bienvenida cordialmente a los visitantes. Esto es muy importante: la gente debe sentirse bien recibida al ingresar al recinto de la Biblioteca. El buen trato es una invitación a regresar.
- Responder siempre al saludo de las personas de manera apropiada.
- Atender con interés cualquier pregunta o solicitud que se le formule.
- Mantener una actitud de alerta que le permita, si es necesario, adelantarse a las preguntas de los usuarios:
 - ¿Puedo ayudarle?
 - ¿Desea algo?
 - ¡Pase adelante!
- Nunca ser displicente o desatento con el usuario.
- Nunca hacerle sentir avergonzado por su falta de conocimientos.

2.4 Formación bibliotecaria

Para que un usuario se sienta bien atendido no basta con ser amable y simpático. Es necesario que los funcionarios conozcan bien el trabajo que les corresponde para que puedan dar respuestas adecuadas y oportunas. Para ello deben tener amplio conocimiento de:

- Cómo está organizada la Biblioteca.
- Dónde queda cada Departamento o Sala.
- Qué servicios prestan al público.
- Qué servicios presta el Departamento de Referencia.
- A través de cuáles instrumentos (ficheros, catálogos, bases de datos, etc.) se puede acceder a la colección y cómo usarlos.
- Cuáles materiales están disponibles en la Biblioteca.
- Cómo están ordenados los libros en la estantería.
- Dónde puede encontrar una obra determinada.
- Quién puede proveerle mayor información sobre lo que desea.
- Qué información puede encontrarse en el Archivo Vertical.
- Qué otras actividades realiza la Biblioteca.
- Nombres, cargos y ubicación del personal de la Biblioteca.
- Cuál es la programación regular de la Biblioteca.
- Dónde quedan las otras bibliotecas de la Red.

2.5 Otras aptitudes y habilidades

- Capacidad de comprender las necesidades de los usuarios.
- Habilidad para comunicarse positivamente con individuos y grupos.
- Habilidad para ubicar información.
- Habilidad para seguir instrucciones.
- Conocimiento de las tecnologías de la información y la comunicación.
- Creatividad, visión y apertura a nuevas ideas y prácticas.

2.6 Síntesis del perfil del funcionario de atención al público

| ACTITUDES | APTITUDES | CONOCIMIENTOS | PRESENCIA |
|---|---|--|--|
| Orientación personal al área de servicios. Amabilidad y cordialidad Motivación al logro. Buena disposición para cumplir con el trabajo asignado. Buena educación. | Relaciones interpersonales adecuadas con todo tipo de público. Capacidad para comprender lo que se pregunta y dar la respuesta adecuada. Buena comunicación verbal. | Conocimientos básicos de la biblioteca y sus funciones: . su filosofía de servicio. . estructura, colecciones y servicios. Conocimientos técnicos bibliotecarios. Conocimiento de las tecnologías de la información y la comunicación. | Aseo adecuado. Vestimenta acorde con la función que realiza y con la Institución donde presta servicio. |

3 POLÍTICA DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PÚBLICOS

La Biblioteca Nacional de Venezuela acoge el Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública, al reconocer a las bibliotecas públicas como foros para acceder a la información e intercambiar ideas. En tal sentido, establece los siguientes lineamientos básicos que deben guiar sus servicios:

- Todos los miembros de la comunidad tienen el derecho de usar la biblioteca sin limitaciones por edad, credo, origen, raza, sexo y nivel de escolaridad.
- Las Bibliotecas Públicas prestarán servicios de lunes a domingo, en un horario adecuado a las necesidades de la comunidad.
- Las bibliotecas deben contribuir activamente a la difusión y promoción del uso de la información y de los recursos bibliotecarios como medio para el desarrollo personal y el mejoramiento del nivel de vida de los ciudadanos.

- Las bibliotecas deben proveer materiales e información que presenten todos los puntos de vista sobre asuntos históricos y actuales sin limitaciones, salvo las que coliden con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- Los libros y demás recursos bibliotecarios deben ser provistos en respuesta a los intereses de información y conocimientos de toda la gente de la comunidad a servir.
- Las bibliotecas sólo aceptarán las donaciones de materiales que correspondan a las necesidades de sus usuarios y a la política de formación de colecciones.
- Los espacios de la biblioteca destinados a exhibiciones y reuniones deben ser utilizados sobre bases de equidad e independientemente de creencias o afiliaciones de los individuos o grupos que lo requieran, de conformidad con el marco normativo correspondiente.

4 DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Entre los derechos de los usuarios de la Biblioteca Pública se encuentran:

- Acceder de manera libre y gratuita a las instalaciones y servicios públicos de la Biblioteca.
- Ser atendidos de forma igualitaria, directa, personalizada y eficiente con el máximo respeto y deferencia.
- Recibir información sobre colecciones, recursos y servicios de la Biblioteca de forma presencial, telefónica y vía Internet.
- Obtener ayuda en la localización de información, en caso de requerirlo; así como recibir formación para un óptimo uso de los recursos bibliotecarios.
- Solicitar y localizar recursos informativos sin ser objeto, de forma alguna, de censura ideológica, política o religiosa.
- Solicitar y localizar recursos informativos en cualquier tipo de soporte.
- Obtener de forma gratuita los servicios de carácter general.
- Ver representadas la lengua, cultura y literatura propias en los materiales de la Biblioteca.
- Presentar quejas o sugerencias en relación al funcionamiento y los servicios prestados por la Biblioteca.
- Tener garantizada la confidencialidad de los datos personales proporcionados a la Biblioteca.