

NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS (BPC y Nivel I)

Publicación Normativa No. BP 010-2010

2010

INSTITUTO AUTONOMO BIBLIOTECA NACIONAL Y DE SERVICIOS DE BIBLIOTECAS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS BIBLIOTECARIOS
Wolfgang Vicent

UNIDAD DE NORMALIZACIÓN TÉCNICA
Nubia García
Rebeca Ramírez

ELABORACIÓN
Luisa Villalba

1ª. ed. 1997
1ª. ed. digital revisada 2010

Depósito legal Ifi22720100252647

Unidad de Normalización Técnica
Edificio sede Biblioteca Nacional, Cuerpo Administrativo,
Nivel S1, Final Av. Panteón, Parroquia Altigracia.
Telf.: (0212) 505 90 50
Caracas - República Bolivariana de Venezuela

NOTA A LA 1ª. EDICIÓN DIGITAL

Este título, publicado por última vez en 1997, 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.
I	Justificación	3
II	Metodología	4
III	Edificación	6
1	Ubicación y estructura	6
2	Áreas espaciales	7
3	Mobiliario y equipo	10
4	Ambientación y señalización	13
IV	Recursos	14
1	Colecciones	14
2	Personal	17
V	Recursos / organización	18
VI	Servicios	19
1	Horario	19
2	Accesibilidad	20
3	Información y referencia	21
4	Sala o colección general	23
5	Publicaciones oficiales	24
6	Sala estatal	26
7	Servicio de atención especial para jóvenes	27
8	Servicio audiovisual	28
9	Servicio para niños	29
10	Préstamo circulante	30
11	Bibliobús	31
VII	Administración	32
1	Estructura	32
2	Planeamiento	33
3	Legislación	33
4	Estadísticas	34
VIII	Administración y financiamiento	35
Anexo	Orientaciones generales para la aplicación de las normas y pautas para bibliotecas públicas	37

I. JUSTIFICACIÓN

En cualquier sociedad organizada, las normas y estándares para la prestación de servicios se establecen como producto del estudio y la experiencia acumulada, con el objetivo de ofrecer a los usuarios niveles de servicio satisfactorios en términos de calidad y suficientes en términos de cobertura de la población a servir.

La Biblioteca Nacional tiene como política la consolidación de las bibliotecas existentes y el desarrollo de nuevos servicios y proposiciones, sobre la base de un cuerpo normativo capaz de sustentar la evolución técnica y el crecimiento de un buen servicio de biblioteca pública, de acuerdo con las orientaciones de la moderna Bibliotecología.

En este contexto, resulta evidente la necesidad de contar con unos parámetros cuantitativos y cualitativos que sirvan de orientación, y de objetivo a alcanzar, por parte de los directores y los organismos de coordinación.

La experiencia internacional señala que estos estándares o normas constituyen las situaciones más o menos ideales en las cuales es posible ofrecer servicios de excelencia a la población.

De la misma manera como existen normas para atender los servicios de salud, agua, vivienda, nutrición y seguridad, a los que los ciudadanos aspiran; igualmente las bibliotecas deben hacer los mayores esfuerzos por trabajar en función de alcanzar los parámetros ideales básicos de estos servicios en el contexto venezolano.

Este documento proporciona la plataforma de partida para este trabajo, ofreciendo los elementos o condiciones fundamentales que se requieren para prestar un buen servicio bibliotecario, además de un cuerpo de normas básicas. Los aspectos contenidos se refieren a: **la edificación, los recursos, la organización de los recursos, los servicios y la administración de las bibliotecas públicas** y sólo son aplicables a Bibliotecas Públicas Centrales y Bibliotecas de Nivel I. Ninguna norma es definitiva. Al final del documento se anexa un instructivo para la aplicación de las normas y pautas señaladas.

II. METODOLOGÍA

Las normas y pautas que se incluyen en este documento han sido producto de la revisión bibliográfica que corresponde en estos casos, para conocer las tendencias actuales y aprovechar experiencias foráneas de países que presentan un desarrollo bibliotecario sostenido de muchos años. También se ha revisado lo que se ha producido en Venezuela y se ha tomado muy en cuenta la experiencia del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas.

Por razones de todos conocidas, ha sido muy poca la información obtenida sobre normas de países del tercer mundo y en particular de Latinoamérica, pero sí han sido ampliamente consultados los materiales de organismos nacionales e internacionales especializados, que toman en consideración a todos los países del mundo, tales como IFLA, ANABA y UNESCO.

Prácticamente todas las normas sufrieron "ajustes" (léase reducciones) basadas en el logro de consensos, algunas quedaron por debajo de las normas que tienen países de similar nivel de desarrollo al que presenta Venezuela. Esto significa que las mismas tendrán que ser revisadas y modificadas al paso de los años.

Este documento fue consultado con todas las instancias que tienen que ver con la prestación de los servicios de bibliotecas públicas: Dirección de Bibliotecas Públicas, Coordinación Operativa de la Red Metropolitana, Supervisoras de Zonas de la Red Metropolitana, Dirección de Redes Estadales y Coordinadoras Estadales.

La Unidad de Normalización Técnica espera que este instrumento sea recibido por los bibliotecarios a cargo de las bibliotecas públicas del país, como una guía para encaminar las acciones de manera certera y responsable.

La metodología incluyó los pasos siguientes:

1. Revisión bibliográfica.
2. Selección de material bibliográfico más adecuado y relevante.

3. Preparación de instrumento para verter la información.
4. Decisión sobre alcance de las normas a incluir y decisión sobre contenido y grado de las mismas.
5. Llenado del instrumento.
6. Presentación a la Dirección del Programa y Coordinación Operativa Metropolitana.
7. Taller de información y consulta sobre normas con las Supervisoras de Zonas del Área Metropolitana.
8. Revisión por parte de las Licenciadas Lixy García y Cristina Alvarado de la Dirección de Redes Estadales.
9. Consulta a las Coordinadoras Estadales.
10. Discusión de las normas con el Comité de Coordinación de Redes Estadales y otras Coordinadoras incorporadas.
11. Tabulación de observaciones y sugerencias.
12. Incorporación a la nueva versión de los elementos que se consideraron convenientes y adecuados a los fines y características de este documento.
13. Redacción final.

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

II. EDIFICACIÓN¹	La biblioteca puede prestar un servicio adecuado si posee:
<p>El edificio de una biblioteca responde a una programación donde se contemplan factores urbanos: población, ubicación, emplazamiento y áreas exteriores así como factores de la edificación como son el análisis de los servicios, funciones y relaciones y la cuantificación de áreas para cada actividad.</p> <p>1. UBICACIÓN Y ESTRUCTURA</p>	<p>La biblioteca estará en condiciones de cumplir adecuadamente sus funciones y atender satisfactoriamente a la comunidad, si el edificio presenta las condiciones expuestas como características.</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Céntricamente ubicada en relación a las áreas residenciales a servir y sobre vías colectivas o primarias que faciliten servicios de transporte público existentes o potenciales, y redes de servicios públicos acordes al uso. • Edificación en condiciones adecuadas para la prestación de este tipo de servicio. • Infraestructura en buenas condiciones para ofrecer comodidad a los usuarios y garantizar resistencia y seguridad del edificio, de acuerdo al volumen de uso y características de sus colecciones y equipos. • Estructura flexible. • Instalación de aguas blancas y negras y electricidad. • Niveles lumínicos recomendados para las superficies de lectura (entre 400 y 500 lux).

¹ Para mayor información al respecto ver documento preparado por la Arq. Mercedes Mathison de la Unidad de Arquitectura de Bibliotecas Públicas, titulado "Guía para la Formulación de Proyectos de Bibliotecas Públicas". IV versión, sujeta modificaciones. Caracas, octubre de 1996.

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

III. EDIFICACIÓN	La biblioteca puede dar un servicio adecuado si dispone de:
<p>2. ÁREAS ESPACIALES</p> <p>La cuantificación de área por servicio varía de acuerdo a sus objetivos y a su programación específica, que se deriva del contexto al cual sirve y se fundamenta en la población y sus necesidades, la colección, los puestos de lector y los índices de área que se tienen como referencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conexiones para equipamiento moderno (teléfono, telefax, computadoras, equipos audiovisuales). • Temperatura: entre 22 y 25 °C. • Aspecto atractivo y agradable. • Señalización interna y externa. • Señalización urbana como guía peatonal hacia la biblioteca. • Capacidad para atender con comodidad a los usuarios del área de influencia a razón de 1 puesto de lector por cada 500 habitantes, disponiendo de 2,5 a 3 m² por puesto de lector. • Espacio suficiente para las colecciones, 1,5 estantes de 240 volúmenes c/u por puesto de lector, ó 15 m² por cada 1.000 volúmenes.

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

2. ÁREAS ESPACIALES	La biblioteca puede dar un servicio adecuado si dispone de:
Información y Referencia	<ul style="list-style-type: none"> • 40 m² aproximadamente (incluye espacio para usuarios).
Sala Infantil	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio aparte y suficiente para niños. • El espacio está aislado, evitando interferencias con otros servicios. Acceso independiente preferiblemente. • Espacio físico de 200 m² aproximadamente (suficiente para el número de niños que asiste). • Mobiliario y equipos adecuados (normalizados por la Unidad de Arquitectura de la BN). • Sanitarios propios. • Ambientación agradable (de acuerdo a normas establecidas por la Unidad de Arquitectura). • Instalaciones para mensajes visuales y auditivos.
Servicio para jóvenes	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio o programas especiales para la población de 12 a 21 años.
Area técnica o administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • 15 m² por persona o un área de 60 m² aproximadamente.
Area de lectura informal	<ul style="list-style-type: none"> • 65 m².
Servicios audiovisuales	<ul style="list-style-type: none"> • 60 m² aproximadamente. Local adecuado para visión y audición, con instalaciones especiales.

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

2. ÁREAS ESPACIALES	La biblioteca puede dar un servicio adecuado si dispone de:
Espacios para la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • 2 salones de 25 m² c/u (reuniones de grupos, asociaciones, Sociedad de Amigos, etc.)
Espacio para usos múltiples	<ul style="list-style-type: none"> • 170 m² aproximadamente para BPC.
Espacio para exposiciones	<ul style="list-style-type: none"> • 10% de las zonas públicas. 100 m² aproximadamente (en BPC).
Publicaciones Oficiales	<ul style="list-style-type: none"> • En etapa de formación la colección puede integrar una sección dentro de la estantería de Sala General. Al alcanzar un volumen sustantivo de publicaciones, disponer de equipo propio y prestar el Servicio de Información, Gubernamental, Municipal y Legislativo, debería contar con espacio propio (20 -30 m² aproximadamente).
Publicaciones Estadales	<ul style="list-style-type: none"> • Aplican los mismos criterios que para Publicaciones Oficiales. Cuando se desarrolle como servicio y no sólo como colección, habrá llegado el momento de asignarle un área propia para comodidad de los usuarios (50 m² aproximadamente).
Publicaciones Periódicas	<ul style="list-style-type: none"> • Aplican los mismos criterios que para las Publicaciones Oficiales (60 m² aproximadamente).
Colección General	<ul style="list-style-type: none"> • Requiere un área espacialmente importante, de acuerdo a la capacidad instalada que establecen estas normas en número de volúmenes y número de asientos por habitantes.
Sanitarios: Damas Caballeros	<ul style="list-style-type: none"> • 20 m² • 20 m²

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

3. MOBILIARIO Y EQUIPO	La biblioteca puede dar un servicio adecuado si posee:
<p>El mobiliario y los equipos obedecen a la población a atender y a las actividades a desarrollar.²</p> <p>3.1 MOBILIARIO</p>	<p>Sólo se indica el mobiliario básico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesas y sillas. Suficientes y en buen estado de acuerdo con el número de usuarios que debe atender, de funcionalidad y versatilidad eficientes para el uso a que se destinan, ergonómicas³, de acabados resistentes a un uso intensivo, de fácil limpieza y que armonicen en textura, color y brillo con el ambiente. • Estantería. Normalizada, en buen estado y suficiente para albergar toda(s) la(s) colección(es) de la biblioteca (10.000 vol.= 400 m de estantes / área de piso 100 m²). • Butacas y mesas para ambientes de lectura informal. • Escritorios <ul style="list-style-type: none"> - De información - De personal administrativo y secretarial • Sillas para escritorios • Mostrador para préstamo circulante (conformado por módulos, según las necesidades). • Portaperiódicos.

² Especificaciones al respecto pueden consultarse en las normas elaboradas por la Unidad de Arquitectura de Biblioteca Nacional.

³ Ergonómico: que da respuesta a la medida del cuerpo humano para garantizar su comodidad.

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

3. MOBILIARIO Y EQUIPO	La Biblioteca puede dar un servicio adecuado si posee:
<p>3.2 EQUIPO</p> <p>El equipo depende de las actividades y servicios que lleva a cabo la biblioteca. En general se recomienda el que se especifica en este cuadro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Carrels o cubículos de lectura individual. • Mesas de reprografía. • Estantería para exhibición de libros y revistas. • Vitrinas para exposiciones. • Parrillas de exposición. • Mesas y sillas para reuniones y espacios para la comunidad. • Mobiliario y equipo para las tareas técnicas y administrativas. • Teléfono (mínimo 3 líneas y cuando menos una dedicada a servicios). • Telefax. • Computadoras (BPC mínimo 5, Nivel I mínimo 2). • Correo Electrónico. • Fotocopiadoras en buen estado (mínimo 2). • Dispensador de agua. • Equipos Audiovisuales. • Equipo de seguridad. • Muebles de exposición.

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

3. MOBILIARIO Y EQUIPO	La Biblioteca puede dar un servicio adecuado si posee:
	<ul style="list-style-type: none">• Instalaciones de comunicación (mensajes auditivos o visuales).• Reloj• Carteleras• Archivos• Kardex• Ficheros• Proyectores de cine• Televisores• VHS• Equipo de préstamo circulante (sensibilizador)• Equipo multimedia• Pantallas de Proyección• Grabadores• Retroproyector• Timbre• Proyector diapositivas• Disolvente de diapositivas• Vídeo Beam• Cámara filmadora• Cámara fotográfica• Aire acondicionado• Intercomunicadores• Extintores

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

III. EDIFICACIÓN	La Biblioteca puede prestar un servicio adecuado si posee:
4. AMBIENTACIÓN Y SEÑALIZACIÓN	<p>La ambientación y la señalización guardan relación con el mobiliario, el equipo y la organización espacial de la biblioteca.</p> <p>En la ambientación debe considerarse al libro como elemento a resaltar. La escogencia de accesorios debe combinar facilidad de mantenimiento y durabilidad, con calidad, refinamiento y compatibilidad en el servicio.</p> <p>La ambientación debe ser sobria y la escogencia de colores para las paredes, el mobiliario y el equipo debe ser hecha por arquitectos especializados en diseño interior.</p> <p>La señalización es un elemento clave de la ambientación pues debe conducir al usuario hasta su destino final, el libro deseado, sin apoyo de terceros.</p> <p>La señalización tiene distintas jerarquías y fines.⁴</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La externa urbana: ubica a la biblioteca en su contexto. Es conveniente señalar desde los puntos más cercanos del transporte masivo, hasta la biblioteca. b) La interna. Tiene distintos fines y jerarquías: la que indica cada servicio, la que orienta para su ubicación. c) La informativa sobre normas, horario, directorio. d) La estantería, según el sistema de clasificación empleado, para la ubicación por materias, de las colecciones.

Es importante que los bibliotecarios no "*decoren*" la biblioteca, ni sus sitios de trabajo con adornos, carteles, flores, ni otro elemento, sin la asesoría de un arquitecto especializado. Tampoco deben pintarse las paredes o muebles sin el apoyo de la Oficina de Arquitectura.

⁴ Para mayor información al respecto se recomienda ver: Castro, Iván y otros "Bases para la elaboración de un Manual de Señalización de un Servicio Bibliotecario Público. Caracas: Biblioteca Nacional. Dirección de Bibliotecas Públicas, 1985.

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

IV. RECURSOS	La Biblioteca puede prestar un servicio adecuado si posee:
<p>1.1.1 REFERENCIA</p> <p>1.2 PUBLICACIONES PERIODICAS</p> <p>1.3 MATERIAL AUDIOVISUAL Grabaciones sonoras Películas Diapositivas Fotografías</p> <p>Videos</p> <p>1.3.1 NO MUSICAL Cursos (preferiblemente audiovisuales) para aprendizaje de todos los idiomas de mayor uso incluyendo como mínimo :</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colección básica equivalente al 5% del total de la colección (lista a ser elaborada por la Unidad de Selección). • Revistas: 1 colección básica de 10 suscripciones de revistas para poblaciones de hasta 30.000 habitantes (2 revistas más por cada 10.000 habitantes adicionales) ó 60 suscripciones para más de 100.000 habitantes. • Periódicos: 3 periódicos nacionales y todos los locales. <p>10% del presupuesto para colecciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 por cada 10.000 habitantes del área servida. • 1 por cada 10.000 habitantes del área servida. • Colección básica compuesta por 30 series o juegos. • Colección básica de fotografías del estado y la región, así como de personajes importantes. • Colección básica mínima de 50 videos cuidadosamente seleccionados <ul style="list-style-type: none"> • 4 cursos de inglés • 1 de francés • 1 de italiano • 1 de alemán • 1 de portugués • 1 de japonés

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

IV. RECURSOS	La Biblioteca puede prestar un servicio adecuado si posee:
<p>CARTELES</p> <p>MAPAS</p> <p>1.4 PROGRAMAS DE APRENDIZAJE POR COMPUTADORA</p> <p>1.5 PROGRAMAS MULTIMEDIA</p> <p>1.6 MATERIALES PARA MINUSVÁLIDOS (INCLUYENDO LOS DE LA VISTA)</p> <p>1.7 MATERIALES PARA EXTRANJEROS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colección de carteles del estado. • Colección Básica de mapas de Venezuela y del estado o región. Mapas de otros países (contenidos en publicaciones). • Colección Básica (50 programas cuidadosamente seleccionados). • Colección Básica de 50 programas. • La biblioteca no puede ignorar a las personas con discapacidades físicas. Tan pronto se detecten en las comunidades grupos con problemas interesados en leer o usar ciertos servicios, deberán crearse las colecciones y condiciones mínimas para ellos. • Cualquier grupo identificable de más de 1.000 personas parlantes de un idioma distinto al castellano, en una comunidad dada, se hará merecedor de atención en cuanto a la formación de una colección mínima adecuada a sus necesidades y características.

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

IV. RECURSOS	La Biblioteca puede prestar un servicio adecuado si posee:
2. PERSONAL	<ul style="list-style-type: none">• 1 bibliotecólogo calificado para poblaciones de más de 100.000 habitantes.• 1 asistente por cada 30.000 habitantes más• Porcentaje de referencistas con respecto al total: 10%.• 1 bibliotecario por cada 10.000 habitantes.• 1 profesional por cada 5 no profesionales (semi-profesionales preferiblemente).

ESTÁNDARES DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS - (BPC / Nivel I)

V. RECURSOS – ORGANIZACIÓN	Para prestar servicio los materiales de la biblioteca deben estar:					
	Registrados y sellados	Catalogados y clasificados	Marcados con cotas / etiquetas	Ubicados en estantes	Incorporados al catálogo público	Controlados en topográfico
1. Libros						
• Colección general o por materias	X	De acuerdo a sistema de clasificación DEWEY. Normas de catalogación y reglas de encabezamiento de materias reconocidas internacionalmente	X	X	X	X
• Infantiles	X	X	X	X	Catálogo en S.I.	X
2. Revistas	X	Registrado en Kardex o en base de datos.		Por título	Kardex	
3. Periódicos	X	Registrado en base de datos o en Kardex		Por título	Kardex	
4. Folletos	X	X	X	X	X	
5. Grabaciones sonoras	X	De acuerdo al sistema recomendado por S.A.V	X	X	X	
6. Películas, videos	X	X				
7. Diapositivas, fotografías	Registradas	X	X	X	X	X
8. Programas para aprendizaje por computadora	X	X	X	X	X	X
9. Recortes para Archivo Vertical		Organizados e indizados por tema de acuerdo al Manual correspondiente.		Pegados en hojas y colocados en archivador con índice		

Los materiales audiovisuales pueden procesarse según el documento "El Servicio Audiovisual en las Bibliotecas Públicas Centrales: Manual para su Organización y Funcionamiento". Caracas. Biblioteca Nacional. Dirección de Bibliotecas Públicas, 1996.

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

VI. SERVICIOS	La Biblioteca debería prestar servicio durante:
1. HORARIO	68 horas semanales. El horario debe incluir servicio los días sábados y domingos.

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

VI. SERVICIOS	La Biblioteca está en condiciones de prestar un buen servicio
<p>2. ACCESIBILIDAD</p> <p>La biblioteca pública debe velar por el respeto a los derechos de los usuarios: el de ACCESO A LA INFORMACIÓN en primer término.</p>	<p>Ello supone que:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Todo usuario es bien atendido al entrar a la biblioteca (con cordialidad y eficiencia).2. La biblioteca tiene la información organizada y cuenta con instrumentos informativos actualizados (catálogos, bases de datos, impresos).3. El usuario puede revisar libremente la estantería con las colecciones.4. El usuario puede hacer uso de todos los servicios.5. El personal está pronto a ayudarle en todo lo que necesite y hará los mayores esfuerzos por localizar la información que requiere.

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

VI. SERVICIOS	La Biblioteca debe prestar los siguientes servicios:	
<p>3. INFORMACIÓN Y REFERENCIA ⁵</p> <p>Este servicio tendrá mayor alcance en la medida que pueda conectarse con el Servicio Automatizado de Información de la B.N. y con el CENACORE, de manera fluida y expedita.</p>	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	RECURSOS El servicio puede prestarse si se dispone de:
	<ul style="list-style-type: none"> • Información al público acerca de la biblioteca, sus servicios y recursos. • Apoyo para localizar información y datos a través de la colección de Referencia u otras colecciones. • Orientación para acceder a información y materiales existentes en la biblioteca (Catálogo Público o base de datos respectiva). • Orientación para localizar información en otras bibliotecas o servicios de información ubicados en la región y/o en el país. • Elaboración de bibliografías, listado de publicaciones, etc. • Archivo Vertical. • Información telefónica, fax o correo electrónico. • Prestación de servicios de Biblioteca Nacional <ul style="list-style-type: none"> • Cenacore • Consulta en línea a SAIBIN 	<ul style="list-style-type: none"> • Referencista profesional. • Folleto sobre servicios y recursos. • Audiovisual sobre servicios y recursos de la biblioteca. • Catálogo público en fichas o impreso y/o base de datos. • Directorio de Bibliotecas Especializadas. • Guía de Bibliotecas y Centros de Documentación e Información del Estado. • Colección de Referencia basada en la norma. • Reglamento de la Biblioteca.

⁵ El servicio debe estar organizado y funcionar de acuerdo a "El Servicio de Información y Referencia en las Bibliotecas Públicas: Guía para su Organización". Caracas. Biblioteca Nacional. Dirección de Bibliotecas Públicas, 1997.

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

VI. SERVICIOS	La Biblioteca debe prestar los siguientes servicios:	
<p>Servicio de Información a la Comunidad (BPC) o Centros de Información Vecinal (CIV) ⁶.</p>	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	RECURSOS El servicio puede prestarse si se dispone de:
	<ul style="list-style-type: none"> • Préstamo de materiales en sala • Fotocopiado de materiales • Localización de información o datos • Bibliografías • Visitas guiadas • Instrucción colectiva • Información al público acerca de los servicios y recursos existentes en el área de influencia de la biblioteca, con prioridad en las necesidades de la comunidad (CIV). • La misma información, con cobertura nacional (BPC). • Orientación (a través del SIC/BN) acerca de recursos y servicios nacionales. • Información vía telefónica, fax y correo electrónico. • Localización de información para usuarios residentes en la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadores o terminales para acceso al SAIBIN y al CENACORE • Archivo Vertical • Fax, teléfono directo, correo electrónico. • Capacitación para el uso de los recursos de la biblioteca e instrumentos de información. • Fichero, directorio, archivo o base de datos de recursos y servicios existentes en el área de influencia de la biblioteca, en el municipio o en la ciudad (según el caso). • Desplegable u hoja impresa sobre el servicio. • Periódicos del país y de la localidad. • Conexión con el SIC/BN. • Colección de folletos, desplegables, hojas sueltas, etc.

⁶ Debe funcionar de acuerdo a las orientaciones de los documentos sobre el SIC "Centro de Información Vecinal" y el "Manual para la Organización y Funcionamiento del Servicio de Información y Referencia".

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

VI. SERVICIOS	La Biblioteca debe prestar los siguientes servicios:	
	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	RECURSOS El servicio puede prestarse si se dispone de:
<p>4. SALA O COLECCIÓN GENERAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colección representativa del pensamiento universal en todas las áreas del conocimiento (según política de formación de colecciones) incrementada permanentemente • Orientación para localizar material o información sobre materias contenidas en la colección. • Préstamo circulante a través del módulo de P.C. • Archivo Vertical actualizado sobre temas de interés prioritario en diversas áreas. • Cartelera informativa. • Exhibición de novedades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado • Colección general (no menor de 20.000 volúmenes), ver: Libros en estas normas. • Desplegable u hoja impresa sobre el servicio. • Terminal – computador. • Teléfono interno. • Personal capacitado y eficiente • Archivo Vertical. • Cartelera. • Estantes exhibidores.

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

VI. SERVICIOS	La Biblioteca debe prestar los siguientes servicios:	
5. PUBLICACIONES OFICIALES (P.O)	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	RECURSOS El servicio puede prestarse si se dispone de:
	<ul style="list-style-type: none"> • Puede ser una sala (si el volumen de los materiales y la característica de los usuarios así lo exigiera). Generalmente se trata de una colección de las publicaciones editadas por organismos de gobierno que contienen materias de política del estado venezolano.⁷ • La colección puede estar ADYACENTE AL ÁREA DE REFERENCIA con el fin de que el Referencista profesional pueda hacer adecuada utilización de la misma, o constituirse como colección o sección dentro de otra sala. • Información telefónica • Orientación para su uso • Búsqueda de información • Archivo Vertical • Fotocopiado • Préstamo en sala 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado. • Colección actualizada de publicaciones representativas de las políticas del Estado Venezolano en cualquier materia. • Desplegable u hoja impresa sobre el servicio o región. • Colección de publicaciones oficiales del Estado. • Publicaciones básicas de organismos internacionales. • Directorio actualizado de personalidades nacionales y autoridades • Teléfono • Archivador • Fotocopiadora

⁷ Ver: La Sala de Publicaciones Oficiales en las Bibliotecas Públicas Centrales: Manual para su Organización y Funcionamiento. Caracas. Biblioteca Nacional. Dirección de Bibliotecas Públicas. 1996.

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

VI. SERVICIOS	La Biblioteca debe prestar los siguientes servicios:	
<p>SERVICIO DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL, MUNICIPAL Y LEGISLATIVO ⁸</p> <p>Lo ofrecen las BPC en su condición de filiales de BN.</p> <p>Es un servicio asociado a las Publicaciones Oficiales, por constituir éstas su principal instrumento de trabajo.</p>	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	RECURSOS El servicio puede prestarse si se dispone de:
	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de la colección. • Localización de material e información no disponible en la biblioteca. • Información telefónica. • Servicios interbibliotecarios con la Biblioteca Nacional. • Fotocopiado • Localización y verificación de datos. • Elaboración de bibliografías. • Consulta del SAIBIN y CENACORE. • Diseminación selectiva de información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado. • Colección básica de Publicaciones Oficiales estatales. • Lista de Gobernadores, Alcaldes, concejales, Congresistas estatales, representantes a las Asambleas Legislativas, personal ejecutivo de la Gobernación. • Desplegable u hoja impresa sobre el servicio. • Material representativo de asuntos de interés prioritario para los entes mencionados, tales como: urbanismo, planificación, problemas municipales, participación ciudadana, etc. • Conexión con el SIAC Caracas. • Archivo Vertical de asuntos estatales y regionales. • Computadora o Terminal. • Teléfono. • SAIBIN / BN (Base jurídico-legal).

⁸ Ver: "El Servicio de Información Gubernamental, Municipal y Legislativo de las Bibliotecas Públicas: Guía para su Organización y Funcionamiento". Caracas. Biblioteca Nacional. Dirección de Bibliotecas Públicas. 1996.

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

VI. SERVICIOS	La Biblioteca debe prestar los siguientes servicios:	
	CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	RECURSOS El servicio puede prestarse si se dispone de:
<p>6. SALA ESTADAL (BPC)</p> <p>La creación de una sala en términos especiales dependerá del tamaño de la colección, el volumen de usuarios y la dinámica general de la misma.</p> <p>Inicialmente puede constituir un servicio conjunto con el de Publicaciones Oficiales.</p> <p>Puede funcionar en horario especial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de materiales en sala • Información telefónica • Orientación para localización de material y datos • Funciones como centro informativo del estado • Elaboración de bibliografías • Préstamo circulante de material duplicado a investigadores • Promoción y difusión de la bibliografía y la cultura estatal y regional (exposiciones, charlas, foros) • Elaboración o coordinación de la elaboración de la Bibliografía Estatal • Búsqueda bibliográfica • Fotocopiado 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado • Colección representativa de asuntos de diversa índole relacionados con la entidad federal o la región respectiva, editados en el estado o fuera de él. • Desplegable u hoja impresa sobre el servicio • La biblioteca debe tener una colección de Publicaciones Oficiales, en particular las estatales • Directorio o Base de Datos de personalidades del estado • Archivo Vertical especializado • Acceso expedito a revistas regionales • Diarios nacionales y regionales • Colección de la bibliografía estatal • Colección audiovisual del estado • Conexión con SAIBIN • Teléfono (acceso a fax y correo electrónico) • Computadora (pueden usar la de Publicaciones Oficiales)

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

VI. SERVICIOS	La Biblioteca debe prestar los siguientes servicios:	
	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	RECURSOS El servicio puede prestarse si se dispone de:
<p>7. SERVICIO DE ATENCIÓN ESPECIAL PARA JÓVENES (14 A 21 AÑOS)</p> <p>Se entiende como un servicio especializado en la atención de problemas e intereses de los jóvenes y no como una sala de lectura más.</p> <p>Debe ser concebido por especialistas en jóvenes.</p> <p>Puede tener espacio propio o no, ya que la colección bibliográfica correspondiente puede estar integrada a la colección general.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lectura en sala en base a colección especial • Préstamo circulante • Charlas de orientación e información sobre asuntos de actualidad y asuntos de su interés particular • Actividades basadas en programas de computación y multimedia. • Programas divulgativos • Exposiciones • Programas musicales • Programas de cine y vídeo • Información sobre recursos y organismos especializados en problemas juveniles, posibilidades de estudio gratuito y trabajo para jóvenes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal especializado en jóvenes • Colección de libros y otros materiales impresos relativo a la juventud y sus problemas (seleccionada con la ayuda de especialistas) • Amplia colección bibliográfica actualizada sobre temas de interés para jóvenes • Materiales audiovisuales especialmente seleccionados (deportes, juegos, literatura, biografías, salud, tecnología y ciencia, música) • Colección de música (popular, de moda) • Una programación especial • Equipos de sonido • Audífonos • T.V. • Computadoras • Mobiliario adecuado • Espacio para actividades básicamente recreativas (40 m².), adecuadamente ambientada

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

VI. SERVICIOS	La Biblioteca debe prestar los siguientes servicios:	
<p>8. SERVICIO AUDIOVISUAL⁹</p> <p>Puede funcionar en horario especial.</p>	CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	RECURSOS El servicio puede prestarse si se dispone de:
	<ul style="list-style-type: none"> • Cine: En base a programación de adultos, niños y jóvenes • Cineforos • Videos • Charlas con apoyo de material audiovisual • Consulta de diapositivas • Servicio de fonoteca (individualizado) • Consulta de fotografías • Apoyo para investigación en base a materiales audiovisuales • Préstamo interbibliotecario con el Archivo Audiovisual de la B.N. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal debidamente entrenado • Local para prestar el servicio y para depósito de materiales en condiciones ambientales adecuadas. • Base de Datos o catálogo con la información correspondiente • Desplegable sobre el servicio • Televisor • VHS o Betamax • Stock de películas • Proyector de películas • Colección de diapositivas • Colección de grabaciones • Proyector de películas • Equipo de sonido • Grabadores y audífonos (mínimo 10 puestos y 10 pares de audífonos) • Colección básica de cassettes: <ul style="list-style-type: none"> • Música clásica • Música folklórica • Música popular • Música infantil • Himnos • Colección de cursos de idiomas • Programación a nivel de bibliotecas • Deshumidificador (cuando sea necesario)

⁹ Se recomienda consultar "El Servicio Audiovisual en las Bibliotecas Públicas Centrales. (Manual para su Organización y Funcionamiento)". Caracas. Biblioteca Nacional. Dirección de Bibliotecas Públicas, 1996

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

VI. SERVICIOS	La Biblioteca debe prestar los siguientes servicios:	
9. SERVICIO PARA NIÑOS	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	RECURSOS El servicio puede prestarse si se dispone de:
	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de materiales en sala • Lectura: Préstamo circulante Cajas viajeras • Cartelera • Actividades de promoción de la lectura: Hora de cuento Películas y videos infantiles Dramatizaciones Juegos Actividades manuales Teatro • Programaciones especiales: Aventuras en vacaciones Semana del Libro Programación navideña Otras 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal especializado.¹⁰ • Local adecuado para actividades con niños, que no interfiera con el funcionamiento de la biblioteca, preferiblemente con entrada independiente • Ambientación adecuada y atractiva • Sanitarios para niños • Mobiliario y equipos para niños • Colección infantil mínima de 1.500 títulos= 3.000 volúmenes (no menor de 3 ejemplares por título). • Proyector • Televisión • Grabador • Cartelera • Topográfico, listado u otra forma de conocer la totalidad de la colección

¹⁰ De acuerdo a perfil desarrollado por la Dirección de la Red y la Oficina de Personal y capacitación adecuada.

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

VI. SERVICIOS	La Biblioteca debe prestar los siguientes servicios:	
	CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	RECURSOS El servicio se puede prestar si se dispone de:
10. PRÉSTAMO CIRCULANTE	<ul style="list-style-type: none"> • Préstamo de libros y otros materiales al hogar • Registro de los préstamos y devoluciones • Reclamos y sanciones a morosos • Estadísticas de circulante por materias • Informes • Sensibilización y desensibilización de materiales para seguridad • Carnet de usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal entrenado (no requiere personal profesional). • Reglamento de préstamo circulante. • Equipos y dispositivos para seguridad de los materiales. • Fichero o base de datos de control de préstamos. • Archivo computarizado de usuarios inscritos. • Fichero o archivo computarizado por fecha para control de devoluciones. • Computador o terminal para las funciones del circulante. • Teléfono. • Planillas para estadísticas. • Lista o fichero de usuarios sancionados o desincorporados.

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

VI. SERVICIOS	La Biblioteca debe prestar los siguientes servicios:	
	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	RECURSOS El servicio puede prestarse si se dispone de:
10. BIBLIOBÚS	<ul style="list-style-type: none"> • Préstamo de libros a las comunidades seleccionadas. • Control de los préstamos. • Relaciones permanentes con Asociaciones de Vecinos y grupos organizados. • Control y reclamo a morosos. • Promoción de la lectura. • Lectura en sitio. • Actividades de extensión. • Actividades de promoción de la lectura en comunidades nuevas: <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de títeres • Teatro • Manualidades • Préstamo circulante a comunidades censadas (según programación). • Cajas Viajeras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un asistente II (Técnico superior o universitario) maneja la unidad. • Uno o dos auxiliares. • Una planificación adecuada con respecto a rutas, paradas, tiempo de las paradas y actividades a realizar, basada en el estudio de las comunidades. • Una o varias unidades móviles. • Registro de organizaciones comunales, entes y personas. • Persona o ente contacto de la comunidad • Una colección bibliográfica especialmente constituida para los residentes de las comunidades a servir (2.500-3.000 vol.). • Reglamento • Equipo de sonido • Planillas para estadísticas • Proyector • Megáfono • Películas • Colección de videos o grabaciones. • Equipo de herramientas para reparaciones menores.

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

VII. ADMINISTRACION ¹¹	Para la prestación de un buen servicio:
1. ESTRUCTURA	
1.1 La estructura completa de la biblioteca debe estar claramente definida, expresada en un organigrama y debe ser conocida por todos los funcionarios.	
1.2 Cada unidad debe tener definidos por escrito los siguientes aspectos (Manual de Organización y Funcionamiento):	
1.2.1 Sus objetivos.	
1.2.2 Sus funciones.	
1.2.3 Sus relaciones con otras unidades y las jerarquías de las mismas dentro de la estructura y fuera de ella.	
1.2.4 El número, la categoría, las atribuciones y deberes de cada funcionario.	
1.2.5 La autoridad de la cual depende.	
1.3 Administración de personal	
Las condiciones de trabajo de todos los funcionarios deben estar escritas y hacerse del conocimiento oportuno de todo el que ingresa a la Biblioteca.	
1.3.1 Los requisitos y funciones de cada cargo deben estar normalizados.	
1.3.2 El proceso de selección del personal debe realizarse profesionalmente . Sin distinciones políticas o subjetivas.	
1.3.3 El desempeño del personal debe estar sujeto a evaluaciones periódicas que el empleado debe conocer.	
1.3.4 Las funciones y deberes de cada funcionario deben estar establecidas por escrito.	

¹¹ Las BPC de acuerdo al Manual respectivo.

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

VII. ADMINISTRACIÓN	Para la prestación de un buen servicio la biblioteca debe:
<p>2. PLANEAMIENTO</p> <p>Planificar el trabajo de acuerdo a los objetivos que se pretenden alcanzar.</p> <ul style="list-style-type: none">- El plan debe estar escrito.- La planificación debe comprender un período de un año.- Los planes deben ser evaluables anualmente. <p>2.1 Los planes deben ser realistas y capaces de responder a las características y necesidades de la comunidad.</p> <p>2.1.1 La Dirección de la Biblioteca debe conocer bien su comunidad y detectar sus necesidades.</p> <p>NOTA: El personal de la biblioteca debe recibir formación en el área de Diagnóstico Comunitario Participativo.</p> <p>2.1.2 La comunidad debe participar en la planificación de los servicios bibliotecarios y ayudar a establecer prioridades (Sociedades de Amigos, Asociaciones de Vecinos, dirigentes comunales, grupos socio-culturales, etc.).</p> <p>2.1.2.1 La comunidad debe opinar sobre los lineamientos del plan y contribuir a su realización, señalando estrategias, áreas de intervención en el entorno, fortalezas y oportunidades del plan, etc.</p> <p>2.1.2.2 La propia comunidad debe señalar áreas de participación para contribuir al logro de objetivos.</p> <p>2.2 Los planes deben ser evaluados y revisados sistemáticamente para efectuar los ajustes que los cambios exigen.</p> <p>3. LEGISLACIÓN, REGLAMENTOS, ETC.</p> <p>La biblioteca pública debe sostenerse sobre una mínima base jurídica que asegure su continuidad en el tiempo. Debe disponer de instrumentos reglamentarios, disposiciones, normas, orientaciones, etc., para el funcionamiento y uso de los servicios.</p>	

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

VII. ADMINISTRACIÓN	Para la prestación de un buen servicio la biblioteca debe:
4. ESTADÍSTICAS	
<p>1. Llevar estadísticas confiables diarias, mensuales y anuales, basadas en terminología y en definiciones universalmente aceptadas, como las "Recomendaciones relativas a la Normalización Internacional de Estadísticas de Bibliotecas" de la UNESCO ¹².</p>	
<p>1.1 Aplicar el sistema de recolección de datos que indique la unidad de Estadísticas de Planificación de B.N. (procedimientos, llenado de formularios, presentación, etc.).</p>	
<p>1.2 Mantener actualizado el sistema.</p>	
<p>1.3 Incorporar los datos a los documentos e informes que se requieran.</p>	
<p>1.4 Hacer uso de los datos para enriquecer el sistema de planificación y precisar los productos terminales de los bienes y servicios que deben llegar a la comunidad para satisfacer sus necesidades.</p>	

¹² Documento disponible en CEDINBI.

NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS (BPC y Nivel I)

VIII. ADMINISTRACIÓN Y FINANCIAMIENTO Para la prestación de un buen servicio la biblioteca debe:

- Los servicios bibliotecarios son gratuitos (no incluye fotocopias ni carnetización para circulante o reproducción de cassettes o videos).
- La biblioteca debe conocer el monto de su presupuesto y las partidas específicas, particularmente la de libros y otros materiales de la colección.
- La gerencia debe saber cuál es el costo unitario de una biblioteca. Como el costo varía con los años, éste debe calcularse cada año. Tiene relación con la estructura de población y la densidad de la misma.
- Las bibliotecas de áreas más densamente pobladas deben disponer de mayores presupuestos que las de áreas menos pobladas.
- Es importante saber cuánto cuesta el servicio por habitante, para lo cual se divide el costo de la biblioteca por el número de habitantes del área de influencia.¹³
- La biblioteca debe ser financiada cooperativamente por entes nacionales, estatales y municipales. A tales efectos el Director debe establecer relaciones estables y fructíferas con los organismos correspondientes, con objeto de asegurar la consolidación y el desarrollo de los servicios mediante un financiamiento conveniente.

¹³ Se hace en países como en Finlandia.

**NORMAS Y PAUTAS DE SERVICIO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS
(BPC y Nivel I)**

CAPACIDAD Y VOLÚMENES POR HABITANTES

COLECCIÓN EN ESTANTERÍA ABIERTA			CAPACIDAD DE USUARIOS	
POBLACIÓN SERVIDA	Nº DE VOLÚMENES (1 Vol. por habitante) ¹⁴	SUPERFICIE DE SUELO NECESARIA (5 m ² por 1.000 Vol.) (Mínimo 100 m ²)	Nº DE PUESTOS (1 por cada 1.000 habitantes)	SUPERFICIE DE SUELO (2,5 m por puesto lector)
5.000	5.000	75	5	12,5
10.000	10.000	150	10	25
20.000	20.000	300	20	50
40.000	40.000	600	40	100
50.000	50.000	750	50	125
60.000	60.000	900	60	150
80.000	80.000	1.200	80	200
100.000	100.000	1.500	100	250
250.000	250.000	3.750	250	625
500.000	500.000	7.500	500	1.250

¹⁴ El nivel de dotación puede reducirse en bibliotecas que atiendan a más de 100.000 habitantes.

ANEXO

ORIENTACIONES GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS Y PAUTAS PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Las presentes orientaciones representan sugerencias de tipo general con respecto a la aplicación de las “Normas y Pautas de Servicio para Bibliotecas Públicas (B.P.C. y Nivel I)” que fueron aprobadas por las instancias correspondientes de la Biblioteca Nacional y del Sistema de Bibliotecas Públicas.

Se trata efectivamente de “orientaciones o lineamientos”, que pueden ayudar a los funcionarios que tienen la responsabilidad de buscar la manera más efectiva de acercarse a la norma o ideal de servicio bibliotecario.

Estas orientaciones, así intencionalmente denominadas, no excluyen la posibilidad de que Directores (as) de Bibliotecas incorporen cambios o diseñen estrategias propias que puedan resultar más efectivas a su juicio, siempre que éstos se basen en elementos objetivos y confiables.

I. El primer aspecto a tener claro es que no sería realista tratar de aproximarse a todas las normas a un mismo tiempo. Por ello se recomienda hacerlo por partes a partir de la consideración de los elementos siguientes:

- ¿Cuál o cuáles son los problemas más serios que confronta la biblioteca para atender adecuadamente a la comunidad?
- ¿Cuál es el plan operativo general de la biblioteca?
- ¿Cuáles son las fortalezas y las debilidades de la biblioteca?
- ¿La biblioteca dispone de recursos para superar esos problemas?
- Si se han precisado los problemas principales, las fortalezas y debilidades, y se dispone de recursos. ¿Cuánto tiempo se necesitará para lograr lo que nos proponemos?

1. Estas interrogantes deben tener respuestas claras antes de tomar las primeras decisiones que llevarán a la elaboración de un **plan operativo**.
2. Todas las bibliotecas confrontan problemas de diversa índole, pero todos no pueden atenderse con el mismo énfasis, porque todos no revisten la misma importancia. Es necesario **priorizar**. Ello supone un proceso de reflexión, de análisis, de discusión con colegas y compañeros de trabajo, para poder visualizar con toda objetividad **cuáles problemas son, definitivamente, los más importantes** en un momento dado, en **términos de la efectividad y eficiencia del servicio que se presta a la comunidad**.
3. **Haga una lista de las fortalezas y las debilidades** de la biblioteca en relación a los problemas que se han priorizado. Esto ofrece información importante para evaluar las condiciones en las que nos encontramos para enfrentar estos problemas.
4. Precise el **tipo de recursos de que se dispone**: personal, dinero, condiciones espaciales, etc.
5. Una vez seleccionados y priorizados los problemas o asuntos a ser atacados, establezca las metas a alcanzar a corto, mediano y largo plazo. Para ello debe precisar la **magnitud** de los problemas.
6. En la mayoría de los casos, precisar la magnitud de los problemas tiene que ver con cantidades, con **déficits**. Por ejemplo: número de puestos que se requieren para dar cabida a los usuarios que las normas establecen, número de volúmenes necesarios para atender adecuadamente a la comunidad o número de videos, etc.
- 6.1. Para precisar déficits deberá contrastar **lo que se tiene**, con lo que **debería tenerse**, de acuerdo a las normas.

EJEMPLO 1: (lo crucial es cuantitativo).

- Su biblioteca tiene 8.000 volúmenes en total y usted debe calcular el déficit de volúmenes en relación con la comunidad a servir.

Proceda así:

- Localice en cualquier instrumento informativo (OCEI - Proyecciones del Censo del 90, encuestas de hogares, alcaldías, etc.) el número total de habitantes de la comunidad que su biblioteca debe servir. Supongamos que son 100.000.
- Luego observe qué dice la norma en la sección de colecciones. En este caso dice: 1 volumen x habitante.
- Se debe tener 1 volumen por cada habitante y tiene 100.000 habitantes, por lo tanto debería tener una colección de 100.000 volúmenes.
- Finalmente contraste esta cifra con la de los volúmenes existentes (8.000). Para ello simplemente reste:
 $100.000 - 8.000 = 92.000$

Conclusión: su biblioteca necesita incrementar su colección en 92.000 volúmenes.

Si se supone que este constituye uno de los problemas prioritarios porque la colección es una de sus debilidades, a continuación usted deberá analizar las condiciones (léase recursos) con que cuenta para lanzar un plan en base a una estrategia que le permita alcanzar la meta que se propone en un lapso determinado.

Estrategia

En primer lugar, recuerde: **sea realista**. No se proponga lo que no está en capacidad de lograr.

Usted puede decidir atacar el problema **progresivamente, por etapas**. Esto es, por ejemplo: reducir el déficit a la mitad en un período de 5 años.

Si tal como lo señala el ejemplo, el déficit es de 92.000 volúmenes, entonces reducir el déficit a la mitad significa adquirir 46.000 volúmenes ($92.000 \div 2 = 46.000$). Así, la **meta** será adquirir 46.000 volúmenes en 5 años, siempre y cuando disponga de los **recursos** para ello.

Recuerde también que las cifras no son estáticas, pues la población crece. Considere las proyecciones existentes.

Análisis de los recursos disponibles

- ¿Se dispone del personal suficiente y adecuado para efectuar la selección, las tramitaciones y los procedimientos correspondientes?
- ¿Se dispone de estantes en las Salas de Lectura para ubicar los libros nuevos?
- ¿Se dispone de espacio en las áreas de trabajo para colocar el material que llega?
- ¿De cuánto dinero se dispone?
- ¿Cuánto cuestan 9.200 volúmenes por año? ($46.000 \text{ volúmenes} \div 5 \text{ años} = 9.200 \text{ volúmenes por año}$).
- ¿Es suficiente el dinero disponible para adquirir el total de los volúmenes (9.200)?
- En caso negativo, ¿cómo obtener el monto faltante? Otras instituciones o personas.

Estos y otros aspectos propios de la realidad en la que se encuentra inmersa la biblioteca deben ser estudiados antes de establecer sus metas. **Si efectuado el análisis completo del problema colecciones**, se toma la decisión de que la **biblioteca se abocará con entusiasmo a mejorar este aspecto**, entonces ha llegado el momento de establecer un plan de convertirlo en un proyecto aparte (según la envergadura e importancia que se otorgue al asunto). Lo más usual es que este aspecto se incorpore al **plan operativo anual durante cinco años para lograr el objetivo** que se propone **mediante metas anuales**.

EJEMPLO 2 (lo crucial es cualitativo).

Su biblioteca no está **normalizada técnicamente** por lo cual usted se propone comenzar de inmediato a solucionar este problema, pues el **acceso a la información** se encuentra seriamente disminuido. Usted ha considerado éste como un problema prioritario.

En este caso las consideraciones serán las mismas:

- Análisis de **fortalezas y debilidades**.
- **Cuantificación** de problema.
- **Recursos disponibles** (humanos y tecnológicos, entre otros)
- Estrategia necesaria para solucionar definitivamente el problema, esto es, para alcanzar el **objetivo propuesto**.
- **Tiempo necesario** para lograr las metas que se establezcan.
- Participación de otras unidades de la Biblioteca.
- etc.

Como aquí se trata de un problema de mayor complejidad, el aspecto **planificación**, incluido el diseño de la estrategia respectiva requerirá cierto tiempo. Mientras mejor se planifique y se coordinen las acciones a llevar a cabo, mejores resultados se alcanzarán.

Sería necesario en principio despejar las interrogantes básicas:

- **Fortalezas y Debilidades**

¿La biblioteca tiene alguna experiencia en esta área?

¿El trabajo se ha adelantado?

¿Se cuenta ya con un instrumento de información?

¿Se dispone de personal capacitado para esas funciones?

- **Cuantificación del problema**

¿Cuánto material existe sin procesar?

¿Se debería procesar todo tipo de materiales?

¿Convendría comenzar por los libros?

¿Cuántos libros tiene la biblioteca?

- **Recursos disponibles**

¿Se cuenta con personal capacitado o sin capacitar que puede ser dedicado a estas funciones?

¿Cuánto?

¿Se cuenta con los equipos necesarios?

¿Con el espacio necesario?

- **Estrategia**

Cómo hacer para precisar el número de libros que tiene la biblioteca en un tiempo deseado, digamos, dos años.

¿Se necesita apoyo de otras unidades del Instituto?

¿Pueden ayudarnos?

¿Cómo será la metodología de trabajo?

¿Cuáles procedimientos habrán de seguirse?

¿Cómo se distribuirá el trabajo?

¿Será necesario trabajar tiempo extra?

¿Se cuenta con disponibilidad económica para pagar el tiempo extra?

Y así sucesivamente...

Al igual que con el **Ejemplo 1** se recomienda incorporar el objetivo y metas correspondientes al **plan operativo anual o a dos o tres planes anuales sucesivos**.

También puede enfocarse como un proyecto específico y designar a un funcionario para que se encargue del mismo y rinda cuentas al Director (a) de la Biblioteca.

II. Un segundo aspecto a recordar es el de seguimiento, evaluación y control de la aplicación de las normas y las pautas, lo que conviene realizar en forma sistemática y regular.

La Dirección de la Biblioteca tiene que permanecer atenta a las **NORMAS** en términos de ir evaluando cada año, el nivel de adecuación que la Biblioteca va logrando. Parecería práctico hacerlo tanto por secciones como globalmente. Esto es: la sección edificación, la sección recursos, la sección

organizativa de los recursos, la administrativa, etc. A estos efectos sería necesario hacer cálculos de déficits para todos los aspectos cuantitativos, en términos absolutos y porcentuales.

También los aspectos cualitativos podrían porcentualizarse de alguna manera, aunque sea de forma aproximada. Por ejemplo, en el aspecto administrativo se tienen 19 elementos que deben funcionar de una manera determinada, pues bien, si de 10 elementos estamos haciendo 8 ajustados a las normas y sólo faltan 2 por ajustar; quiere decir que se está cumpliendo con el 80% y falta por cubrir un 20% aproximadamente. Esto es relativo, pero se trata de indicadores de gran importancia para el gerente de la institución. Indicadores que le permiten medir de alguna manera cómo van las cosas en su organización.