

***EL SERVICIO DE INFORMACIÓN
GUBERNAMENTAL, MUNICIPAL Y LEGISLATIVO
DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS
Guía para su organización y funcionamiento***

Publicación Normativa No. BP 002-2010

2010

**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

Luisa Villalba

1ª. ed. 1996
1ª. ed. digital 2010

Depósito Legal lfi22720100203648

NOTA A LA 1ª. EDICIÓN DIGITAL

Este título, publicado por última vez en 1996, se presenta en edición 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. La Serie va entonces más allá de su ámbito natural de alcance: las Bibliotecas Públicas Venezolanas y se pone 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.

CONTENIDO

	Pág.
I JUSTIFICACIÓN	1
II OBJETIVOS DEL SERVICIO	1
III FUNCIONES	2
IV USUARIOS DEL SERVICIO	2
V UBICACIÓN DEL SERVICIO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA BIBLIOTECA	3
VI LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN	3
VII LOS SERVICIOS AL PÚBLICO	7
VIII LOS DIFERENTES TIPOS DE SERVICIOS	10
IX PERFIL DEL BIBLIOTECARIO ENCARGADO DE ESTE SERVICIO	12

I.- JUSTIFICACION

El proceso de descentralización político-administrativa caracterizado por la delimitación geográfica de responsabilidades en el financiamiento y la administración de los Estados, se encuentra en una fase incipiente que evidencia una clara necesidad de ajustes, redefiniciones y reestructuraciones, a los fines de que las políticas de las entidades federales puedan expresarse en planes sectoriales y cumplirse eficientemente a través del aparato gubernamental.

Asimismo, los actores principales en este proceso: Alcaldes, gobernadores, diputados, concejales y en general la plantilla burocrática del Ejecutivo Regional y Municipal, se encuentran igualmente en situación de aprendizaje de nuevos y retadores roles que exigen tanto información como conocimientos sin los cuales no sería posible realizar una gestión exitosa.

En este contexto no cabe duda de que las bibliotecas públicas, tanto las centrales de Estado, como las que se encuentran en el corazón de los municipios, están llamadas a jugar un papel clave que también exige aprendizaje, inteligencia y voluntad de acción.

Este papel puede expresarse a través de un servicio de Información Municipal y Legislativa, cuyas bases se pretenden establecer en el presente documento.

II.- OBJETIVOS DEL SERVICIO

- 1.- Proveer a autoridades y funcionarios de las Gobernaciones de Estado, Alcaldías y entes legislativos, información, documentación y datos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- 2.- Contribuir con la optimización de los niveles de eficiencia de los gobiernos estatales, municipales y los organismos nacionales representados en el Estado, proveyendo soporte informacional relevante, preciso y oportuno a tales fines.

III.- FUNCIONES

- 1.- Establecer criterios y pautas para la selección y formación de la colección monográfica y el fondo documental (bibliográfico y audiovisual) que corresponda.
- 2.- Formar la colección básica del servicio y desarrollarla sobre bases sistemáticas y permanentes.
- 3.- Organizar recursos documentales de acuerdo a pautas técnicas para facilitar el acceso intelectual a los mismos por parte de sus usuarios.
- 4.- Elaborar instrumentos informativos y de referencia.
- 5.- Organizar el servicio y establecer la reglamentación para el uso del mismo.
- 6.- Proveer el conjunto de servicios que se establece en la presente guía.
- 7.- Promover el uso del servicio entre sectores de usuarios potenciales.

IV.- USUARIOS DEL SERVICIO

Son usuarios naturales y potenciales del servicio los siguientes:

- ◆ Autoridades del gobierno regional
- ◆ Alcaldes
- ◆ Concejales
- ◆ Funcionarios de la Gobernación y la Alcaldía
- ◆ Diputados a la Asamblea Legislativa
- ◆ Congresantes representantes de su Estado
- ◆ Funcionarios de entes gubernamentales nacionales
- ◆ Investigadores
- ◆ Asociaciones de Vecinos y grupos organizados
- ◆ Ciudadanos en general

V.- UBICACION DEL SERVICIO EN LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA BIBLIOTECA

El servicio de Información Gubernamental, Municipal y Legislativo, se ubica en los servicios públicos de la Biblioteca, específicamente en la Sala de Publicaciones Oficiales, en cuya colección se basa para suministrar información.

Los funcionarios a cargo de este servicio dependen del Jefe de la Sala de Publicaciones Oficiales.

RELACIONES INTERNAS: Por la naturaleza de sus funciones; el servicio estará estrechamente vinculado al servicio de INFORMACION Y REFERENCIA, tal como se establece en el Manual respectivo y al Servicio de Información a la Comunidad.

VI.- LOS RECURSOS DE INFORMACION

Para la prestación del servicio, este debe contar con los recursos siguientes:

1.- DOCUMENTALES

1.1 Libros*

- ♦ Publicaciones monográficas nacionales sobre cualquier tema, que caigan dentro de la categoría de Publicaciones Oficiales.
- ♦ Publicaciones monográficas producidas por organismos regionales (Latinoamérica y el Caribe).
- ♦ Publicaciones generales tipo informes, reuniones, etc. de organismos nacionales gubernamentales y organismos regionales.
- ♦ Publicaciones de organismos internacionales claves.

* De acuerdo a Colección Básica de Publicaciones Oficiales - En proceso. (Unidad de Normalización de Bibliotecas Públicas, 1996)

1.2 Folletos, desplegables, etc.

- ♦ Discursos, informes, eventos, etc. de Gobernadores, Alcaldes, Congresantes.
- ♦ Materiales informativos y de divulgación
- ♦ Programas de candidatos para elecciones

1.3 Literatura gris

Documentos, tesis y trabajos de ascenso de profesores universitarios, etc., sobre temas relacionados con asuntos gubernamentales, municipales, problemas regionales, etc.

1.4 Publicaciones periódicas y seriadas

Revistas, publicaciones seriadas del Estado o la región y periódicos nacionales, regionales y locales*.

1.5 Archivo Vertical

Sobre la base de bien definidos criterios, es importante coleccionar, archivar e indagar información aparecida en órganos de prensa nacional y estatal que sea relevante para la vida y dinámica del estado.

1.6 Material de Referencia

A los fines del servicio son importantísimas las obras de referencia, que en casos deberán ser elaboradas por el personal de la Sala de Publicaciones Oficiales y por supuesto por quienes tienen a su cargo este servicio. Si se dispone de fondos o donaciones especiales es conveniente contratar especialistas o comprar instrumentos de referencia. Directorios, listas, catálogos, bibliografías, etc., son herramientas de gran utilidad para un buen servicio.

* Las revistas y periódicos pueden estar ubicados en la sala de Publicaciones Periódicas si así se considera conveniente.

1.6.1 Directorio actualizado de gobernadores, alcaldes, tren gubernamental, concejales, legisladores, representantes ante el congreso, etc.

1.7 Gacetas Oficiales y Municipales

Las gacetas constituyen los materiales más propiamente utilizados en el país en lo relativo a las publicaciones oficiales, así lo indican las estadísticas, por ello no pueden faltar en las colecciones, debiendo ingresarse oportunamente, mantenerse sin interrupciones y al día.

1.8 Constitución Nacional, Constitución del Estado, Leyes y Reglamentos.

2.- BASES DE DATOS

Para el funcionamiento eficiente del servicio, debería disponerse de Bases de Datos, que tendrían que ser elaboradas en la misma Biblioteca, sobre la base de lo que la experiencia dictamine como información de mayor uso y relevancia para la vida de las ciudades y del estado.

Las bases de datos permiten la actualización permanente de la información, de manera práctica y fácil.

Son importantes por ejemplo las siguientes bases:

- ♦ Gobernadores y Alcaldes de la entidad federal, a través de su historia.
- ♦ Personalidades del estado.
- ♦ Instituciones y organismos públicos y privados en el estado.
- ♦ Instituciones educacionales. De educación superior en particular.
- ♦ Índice de la Gaceta Municipal.

- ♦ Índice de la Gaceta Nacional en aspectos de mayor interés para el estado o la región.
- ♦ Índice de resoluciones de gobierno y de resoluciones de la Cámara Municipal.

La información recogida por el Servicio de Información a la Comunidad puede ser de gran ayuda para este servicio, por lo cual conviene consultarla.

3.- **MATERIALES AUDIOVISUALES**

La colección es la misma que debe tener la biblioteca en su sala de Servicios Audiovisuales o en su sala de Publicaciones Oficiales y Estadales.

No importa donde se ubique. Lo importante es saber ubicar rápidamente los materiales y disponer de la información respectiva (mediante Bases de Datos, ficheros o listas). Dependerá del nivel de desarrollo del servicio y la capacidad tecnológica de éste.

Son materiales de uso potencial por los clientes del servicio:

- 3.1 Películas sobre el estado o la región
- 3.2 Videos y micros sobre el estado o la región, o sobre personalidades y actividades regionales.
- 3.3 Grabaciones sonoras:
 - ♦ Música autóctona
 - ♦ Discursos, conferencias, foros, entrevistas, etc. sobre el estado o realizadas por personas del mismo.
- 3.4 Diapositivas
- 3.5 Mapas, carteles, etc sobre el estado y la región

4.- EQUIPOS

- ♦ Teléfono
- ♦ Telefax
- ♦ Fotocopiadora
- ♦ Microcomputadora
- ♦ Impresora

VII.- LOS SERVICIOS AL PUBLICO

Los servicios que se prestan al público son básicamente los mismos que usualmente la biblioteca presta a sus usuarios, pero con algunos **elementos diferenciadores** que en la práctica se asemejan a los que brinda una biblioteca especializada en tanto que se trata realmente de un servicio especializado. Estos elementos diferenciadores son de dos tipos: **características de los usuarios** y **naturaleza de la información solicitada**.

1.- CARACTERISTICAS DE LOS USUARIOS

El diseño de los servicios, ha de tomar en cuenta que debe atenderse a categorías de usuarios bien diferenciadas (Ver sección IV.- Usuarios), que cumplen roles específicos para la comunidad. Estos **roles**, así como **los asuntos que son de interés para el cumplimiento de los mismos**, deben ser muy bien conocidos por los funcionarios de la biblioteca. En su interacción con la biblioteca estos usuarios presentan las características siguientes:

- ♦ Generalmente requieren un tipo de información bastante concreta.
- ♦ En sus solicitudes aportan datos más o menos precisos.
- ♦ Generalmente saben expresar sus necesidades de información con cierta premura.
- ♦ Generalmente prefieren que la información les sea enviada a sus centros de trabajo, en vez de volver a la biblioteca a buscarla.

- ♦ A veces no hacen su solicitud personalmente, sino a través de un asistente o secretaria.

2.- NATURALEZA DE LA INFORMACION SOLICITADA

- ♦ En general hay capacidad de una respuesta a la información solicitada mediante las Publicaciones Oficiales nacionales, regionales o internacionales y otros materiales que deben estar disponibles en la biblioteca.
- ♦ Generalmente las solicitudes tienen respuestas cortas, relativamente rápidas de obtener. Por ejemplo:
 - ♦ La fecha de un decreto presidencial
 - ♦ Contenido de una resolución municipal
 - ♦ Número de un artículo de una ley
 - ♦ Datos sobre presupuestos regionales
 - ♦ Población de una ciudad
 - ♦ Número de estudiantes de secundaria
 - ♦ Número de municipios de un estado
 - ♦ El contenido de un mensaje del Gobernador
 - ♦ El último Plan de la Nación
- ♦ Generalmente se exige fotocopia del material consultado
- ♦ Prácticamente toda la información que pueda solicitarse está disponible en la Biblioteca Nacional y puede accederse a ella a través del Centro Nacional Cooperativo de Referencia (CENACORE).
- ♦ La Biblioteca Nacional está dispuesta a enviar la información que se solicite por diversas vías (fax, correo, teléfono).

2.1 Información solicitada

El éxito del servicio de información municipal y gubernamental depende tanto de la capacidad de respuesta del mismo, como de la capacidad que se despliegue para conocer con anticipación necesidades de información que no han sido expresamente planteadas al servicio.

2.1.1 ¿Cómo conocer estas necesidades?

Las vías más comunes para conocer las necesidades de información de autoridades y funcionarios claves de los entes del poder Ejecutivo y Legislativo del Estado son:

- a) Llevar un buen sistema estadístico de utilización de los materiales.
- b) Familiarizarse con el tipo de preguntas y solicitudes que formulan los usuarios. Prestar atención a las preguntas más recurrentes.
- c) Mantenerse bien informado a través de la prensa nacional, regional y local, acerca del acontecer regional y los asuntos más importantes que afectan la vida del Estado. Así como de cualquier otro medio informativo, como la radio por ejemplo.
- d) Conocer a las autoridades y funcionarios regionales claves, así como los asuntos que focalizan la atención de los mismos y los que les competen más directamente.
- e) Conocer los planes de desarrollo del Ejecutivo y de los Alcaldes, sus planes de gobierno, etc.
- f) Leer los discursos de alcaldes, gobernadores y legisladores.

- g) Conocer la naturaleza de los proyectos de leyes de atención prioritaria.

SI CONOCEMOS BIEN LAS NECESIDADES, ESTAREMOS EN CONDICIONES DE DESARROLLAR LAS COLECCIONES Y UTILIZAR LOS RECURSOS QUE CORRESPONDEN PARA DAR RESPUESTAS ADECUADAS A LAS MISMAS.

VIII.- LOS DIFERENTES TIPOS DE SERVICIOS

Entre los servicios más comunes* se incluyen los siguientes:

- a) Información telefónica, por fax y por correo. Atención de preguntas y solicitudes que se presenten por estas vías y provisión de respuestas por los mismos medios.
- b) **Referencia e Información**
Búsqueda y localización de información solicitada personalmente. Ubicación de información y obtención de materiales en otras bibliotecas de la región y del país. Referencia de usuarios a otros servicios.
- c) **Préstamo de materiales en sala**
El servicio de Información Municipal y Gubernamental se basa fundamentalmente en una buena colección de Publicaciones Oficiales. Estas publicaciones por razones de seguridad no se prestan fuera del recinto de la biblioteca, de allí que su consulta debe hacerse en la Sala.

*Los servicios están tipificados en el Manual de Organización y Funcionamiento de la Sala de Publicaciones Oficiales (Biblioteca Nacional - Documento Normativo N° BP - 001- 96)

d) **Diseminación selectiva de información**

Es importante que el servicio se esmere en proveer información -no solicitada- que se considere de utilidad relevante para funcionarios claves, que por la naturaleza de sus ocupaciones no pueden asistir regularmente a la biblioteca.

Esta información tiene sentido en la medida en que es **pertinente y relevante**. Pertinente porque corresponda exactamente a necesidades e intereses puntuales o rutinarios del funcionario/usuario. Relevante porque dentro de la pertinencia sea una información verdaderamente importante, nueva, actualizada.

Perfil de los usuarios

Para que este servicio funcione, es absolutamente indispensable que se elabore **PERFIL DE USUARIOS***, de las personas que se consideren candidatas para la prestación del mismo.

La Dirección de la Biblioteca, conjuntamente con el Jefe de Publicaciones Oficiales son las instancias idóneas para decidir quienes deben ser los CANDIDATOS. Una vez elaborada la lista de los mismos, se puede proceder a levantar el perfil de cada uno, a los fines de conocer: la profesión del candidato o usuario, las funciones que desempeña, las necesidades de información que se derivan de esas funciones, la manera como el usuario usa la información, etc.

NOTA: Recordar que uno de los instrumentos con los que debe contar el Servicio de Publicaciones Oficiales es el Directorio de autoridades y funcionarios municipales y gubernamentales, así como el de personalidades del estado.

* La técnica para la elaboración de perfiles de usuarios se encuentra en la literatura bibliotecológica del CEDINBL. La Unidad de Normalización Técnica está en condiciones de ayudar a los interesados en esta materia.

e) **Indización de la Gaceta Oficial**

Dentro de las necesidades de información más claramente identificadas en un servicio de este tipo se encuentra aquella contenida en la Gaceta Municipal. Los ediles y funcionarios de la Alcaldía en general buscan constantemente datos e información que aparecen en esta publicación.

Para dar un servicio oportuno y útil es conveniente indizar todos los números de la Gaceta, manteniendo la información en un fichero o en una base de datos*.

f) Archivo Vertical sobre asuntos político-administrativos del estado.

g) Fotocopiado de documentos

IX.- PERFIL DEL BIBLIOTECARIO ENCARGADO DE ESTE SERVICIO

Se trata de una persona orientada a la prestación de servicios, y al logro de objetivos a corto plazo, perseverante y con capacidad para el trabajo sistematizado de información. Con capacidad para desenvolverse exitosamente en sus relaciones con las personas con quienes debe interactuar.

Educación: Preferiblemente un profesional. En su defecto un estudiante universitario avanzado de una carrera humanística.

Conocimientos, habilidades y destrezas:

- ◆ Conocimiento de la misión, la visión y las funciones de la biblioteca pública.
- ◆ Buen conocimiento de la biblioteca y su organización.

* A tales efectos puede consultarse a la Unidad de Normalización Técnica.

- ◆ Buen conocimiento de las colecciones y recursos de la biblioteca, en especial de los instrumentos de información existentes.
- ◆ Conocimiento de la estructura político-administrativa del estado y de la administración pública y municipal.
- ◆ Habilidad para localizar información.
- ◆ Habilidad para elaborar fuentes de información (bajo dirección).
- ◆ Habilidad para manejar instrumentos de referencia.
- ◆ Habilidad para relacionarse cordialmente con funcionarios públicos y usuarios en general.
- ◆ Habilidad para pasar encuestas y realizar entrevistas a usuarios.