



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
Colegio de Bibliotecología y Estudios de La información

La Biblioteca Como Empresa: *El Modelo LATINA de Biblioteca Pública*

TESINA

Que para optar por el grado de
Licenciado en Bibliotecología y
Estudios de la Información

PRESENTA:

Alejandro Campos Vicuña
Asesor: Mtro. Miguel Angel Amaya Ramírez

Ciudad de México, 2013



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

*A los que fueron,
a los que están y
los que estarán*

A Miss Re

Tabla de Contenido

Introducción.....	3
PRIMERA PARTE.....	8
La Biblioteca Pública.....	9
I. ¿Qué es la biblioteca pública?.....	10
1.1 Definiciones.....	10
1.1.1 Los Usuarios.....	12
1.1.2 Las Colecciones.....	15
1.1.3 Los Servicios.....	17
1.1.4 El Personal.....	19
1.1.5 La Infraestructura.....	21
1.2 Para qué una Biblioteca Pública.....	26
1.3 Objetivos.....	26
1.3.1 Educación e instrucción.....	26
1.3.2 Información.....	27
1.3.3 Perfeccionamiento/Desarrollo Personal y Cultura.....	28
1.3.4 Niños y Jóvenes.....	28
1.3.5 Función social.....	29
II. De un tiempo para acá.....	30
2.1 Bibliotecas antiguas.....	30
2.2 La Biblioteca Pública en México.....	32
2.2.1 La Red Nacional de Bibliotecas Públicas.....	33
III. ¿Porqué una biblioteca pública autónoma?.....	36
SEGUNDA PARTE.....	39
Visión Empresarial De La Biblioteca Pública.....	40
I. La Empresa.....	41
1.1 Personal.....	47
1.2 Materiales.....	49
1.2.1 Información.....	49
1.3 Sistemas.....	50
1.4 Equipo.....	51
1.4.1 Tecnología.....	51
1.5 Servicios.....	54
II. “Mercado” de la Biblioteca Pública.....	55
2.1 Comunidad.....	56
2.1.1 Personas.....	58
2.1.2 Organizaciones.....	59
III. “Dinero”.....	60
3.1 Financiamiento Actual.....	61
3.2 Experimentos.....	63
3.3 Una propuesta.....	65
TERCERA PARTE.....	69
Modelo Latina de Biblioteca Pública.....	70
I. Sobre la idea de Latina y cómo surge.....	70
II. Sobre los usuarios y cómo podrían comportarse.....	75

2.1 Afiliación a Latina.....	78
III. Misión, Visión, Ética.....	85
3.1 Misión.....	85
3.2 Visión.....	86
3.3 Código de Ética.....	86
IV. Organización interna: las colecciones.....	90
4.1 Selección y adquisición.....	93
4.2 Catalogación.....	94
4.3 Procesos Menores.....	95
V. Servicios.....	95
5.1 Gamas de Servicios.....	96
5.1.1 Línea Básica.....	97
5.1.2 Servicios Extra.....	98
5.1.3 Plus Extra.....	100
5.2 Atención al usuario.....	102
5.3 Servicios Generales.....	102
5.4 Servicios Especializados.....	103
VI. Comunicación, Difusión y Cultura.....	103
VII. Tecnología.....	105
VIII. Recursos Humanos.....	107
IX. Dirección y Finanzas.....	108
X. Sedes Latina.....	109
10.1 Tamaños	109
10.1.1 Áreas	110
10.2 Edificaciones.....	112
10.2.1 Accesibilidad y Seguridad	112
10.2.2 Ahorro de energía y Sustentabilidad.....	113
10.2.3 Recuperación de Espacios.....	114
XI. Personal.....	114
11.1 Servicios	115
11.1.1 Servicios especializados	116
11.2 Organización Interna.....	117
11.2.1 Adquisiciones	117
11.2.2 Catalogación	118
11.2.3 Procesos menores	118
11.3 Relaciones y comunicación.....	119
11.4 Tecnologías, Finanzas y Recursos Humanos.....	120
Conclusiones.....	122
Obras Consultadas.....	126

INTRODUCCIÓN

Albert Einstein decía que para obtener resultados distintos era necesario comenzar a hacer las cosas diferentes, pues cuando ensayo tras ensayo los experimentos han sido iguales, es absurdo seguir tratando con la misma fórmula. A pesar de ello, los seres humanos nos hemos acostumbrado a la rutina y nos cuesta trabajo salir de esa caja de confort, sin embargo, cuando por una u otra razón nos decidimos o nos vemos obligados a salir de ella, es muy probable que encontremos algo asombroso e interesante que antes no podíamos siquiera imaginar.

Cuando las personas se atreven a hacer las cosas de modo distinto al aprendido, comienzan a descubrir y conocer, en consecuencia son más conscientes de ellos mismos y del mundo que les rodea y, si bien el cambio puede ser muy impactante al principio, con el tiempo se irán acostumbrando hasta que lo hagan suyo; la mayoría de los cambios en la vida de una persona suceden tan paulatinamente que pocas veces se es consciente de ello, sin embargo cuando hay que enfrentar un cambio significativo, es común aferrarse a lo ya conocido, negando seguir un avance como personas, como grupo y como sociedad.

El filósofo griego Aristóteles aseguraba que el ser humano tiene un hambre natural por saber, y que dedica buena parte de su vida a saciarla¹, sin embargo, cuando una persona se estanca, parece olvidarse de su hambre y deja de interesarse en cualquier cosa ajena a su pequeño universo, hasta que la presión entre el mundo de afuera y el microcosmos de la persona colisionan y el individuo se ve expuesto al mundo real al que tanto se resistía. Cuando esto sucede, el individuo puede, por un lado, tomar la decisión de enfrentar los cambios y superar sus miedos, o bien, hacerse pequeño e invisible para esperar que nadie ni nada lo dañe.

Hoy día se vive en un mundo diverso, lleno de gente y de mucha información instantánea, sin embargo, existen aún muchos sectores que resistiéndose al cambio calman su hambre con información poco nutritiva: sólo lo indispensable, ligero y fácil de asimilar. Es en estos sectores regados por todo el mundo donde las ideas de antaño siguen vigentes y norman la vida individual y social, es ahí donde las ideas esotéricas y mágicas se toman más en serio y la capacidad de asombro es sustituida por el miedo a no poder explicar lo que se ve o se siente, auto negando los beneficios que traería a los individuos el conocer el porqué de aquello que resulta extraño.

Sin embargo, de vez en cuando brota la excepción a la regla en estos sectores, con individuos destacados que, siguiendo su instinto natural por buscar conocimiento, sobresalen de su medio y logran metas inesperadas; ello indica que es posible romper de un modo u otro con el círculo vicioso que se creía eterno, pero, ¿qué es exactamente lo que detona el cambio en un individuo? ¿mera curiosidad? ¿una experiencia cercana a la muerte?, ¿una persona? O quizá un pequeño rayo del mundo exterior, posiblemente un cuento, una novela o una pequeña fábula.

1 Aristoteles. Metafísica. 2004. p 5

Los libros, y en general la información, han demostrado ser muy poderosos para cambiar, quizá no al mundo, pero sí a los individuos y la manera en que estos perciben la realidad, no por nada, en múltiples ocasiones a lo largo de la historia, se han considerado peligrosos y han caído en la censura. Es entonces cuando el ser humano debe preguntarse ¿cuán valiosa es la información para él y su sociedad, en la vida cotidiana, en las decisiones importantes que se toman y hasta en la búsqueda de la felicidad?

Como profesionales de la información, los bibliotecólogos, bibliotecónomos, archivistas y demás profesionistas afines, deben reconocer el derecho y el deber existente de fomentar la cultura de la lectura y la autoformación en las personas a las que la disciplina impacte, pero también es necesario que sean conscientes de ellos mismos, conocer sus limitaciones y, sobre todo, sus capacidades para desarrollar un trabajo en excelencia y, más importante aún, ver el mundo con objetividad y romanticismo a la vez.

¿Qué pasaría si el profesional de la información se da a la tarea de salir de su propia área de confort y decide acercar la información a esos sectores estancados?, ¿qué pasaría si se decide tomar los conocimientos y habilidades adquiridos, y los llevarlos a esas personas sin miedo al rechazo?, ¿y si se decide actuar por cuenta propia y dejar de seguir instrucciones de otros? Tal vez se lograría una mejor y más reconocida imagen social, tal vez existirían fuentes de trabajo más satisfactorias y gratificantes, y lo más destacable, posiblemente se cambiaría la conciencia de muchos más individuos que velarían por ellos mismos y sus comunidades.

Ese sería, al mismo tiempo, un cambio interesante para el bibliotecario como profesionista, pues ayudaría a tener una visión más amplia y realista del mundo, descubriendo que el hambre por conocimiento aún no está saciada pudiendo disfrutar cada nuevo bocado de sabiduría. Naturalmente habría que enfrentarse a varios y poderosos obstáculos como en cualquier cambio: la información chatarra, las

costumbres arcaicas demasiado arraigadas y la dependencia a la ignorancia, mas, si se es inteligente, es posible sacar el mejor provecho de ese cambio.

Es así como aquí se presenta una idea y un ideal, qué pretenden motivar a otros a buscar la satisfacción en el caos del cambio; se trata de una manera de aplicar la teoría en forma diferente a lo que se esta acostumbrado.

La idea busca satisfacer toda esa necesidad de cambiar las cosas, para obtener mejores resultados e impactar en las personas que temen al cambio, el cual, radica en la percepción de la Biblioteca como ente independiente, responsable de si mismo, tomando como punto de partida a la empresa, dado que es la empresa actual, la socialmente responsable, la que muy posiblemente transforme a la biblioteca de una institución en riesgo de rezagarse y extinguirse, a una institución fuerte, innovadora y del gusto de las personas.

La idea se llama LATINA, y es un modelo de biblioteca pública autosuficiente, que se ve a si misma como una empresa responsable de cambiar la visión del mundo de las personas, para que ellas cambien su mundo. Por ello, pretende dar el gran paso de independizarse de otros organismos que, si bien pueden perseguir metas similares, toman caminos diferentes para lograrlo.

Esta independencia obliga a buscar nuevas perspectivas que, económicamente necesarias, impacten aún más en la sociedad, pues sin perder la nobleza que caracteriza a la biblioteca, los usuarios se convierten en clientes que de una u otra forma han pagado por los servicios y merecen ser atendidos con la mayor calidad.

Así pues es necesario analizar primero lo que ya existe, para visualizar lo que puede ser, fusionando la figura de biblioteca pública con la figura de empresa, por lo que el presente trabajo se ha dividido en tres partes: en la primera se analizan las

características y fundamentos de la biblioteca pública tal y como la conocemos hoy día en México, para poder situarnos en un contexto, en la segunda parte se encuentra, en teoría, la relación posible entre la empresa y la biblioteca y las formas en que esta segunda puede lograr la independencia institucional y financiera; finalmente la tercera parte presenta la visión futurista de LATINA como una biblioteca pública autosuficiente con sus posibles parámetros y características, además de motivar e ilustrar sobre el trabajo que tenemos los profesionales de la información para/con las personas en la búsqueda de un bien común, siendo este modelo una de las mil y un maneras de hacer las cosas diferentes.

PRIMERA PARTE

LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Durante años la humanidad ha creado información sobre cualquier cosa, información que representa ideas y conocimiento, que ha causado polémica durante años en diferentes épocas, información y conocimiento que ha cambiado la forma de pensar y de vivir de las personas, información capaz de transformar la visión del mundo de un individuo.

Es por ello que desde siempre la información ha quedado plasmada en algún medio, y se ha procurado su conservación, o su destrucción cuando se ha tratado de una imposición, pues es este tipo de registros lo que recuerda los orígenes de las personas, de un pueblo o una nación: historia, costumbres, descubrimientos y lecciones.

Innegable es el hecho de que la información ha crecido a velocidades nunca antes vistas en los últimos años debido a la también rápida evolución tecnológica que incide en la manera de comunicarse, por ello es importante que la gente tenga realmente un acceso pronto y equitativo a la información que requiere. Así, es trabajo de los centros de información (alias Bibliotecas) llevar al alcance de sus usuarios la información más reciente y de mayor calidad.

Sin embargo es sabido que falta mucho trabajo por hacer en materia de difusión de información, sobretodo en el ámbito de bibliotecas, y aún más en el de las bibliotecas públicas, sector que en nuestro país, a pesar de los esfuerzos, ha quedado rezagado en comparación con otros tipos de biblioteca y redes en otros países.

Por ello, en los próximos capítulos, se plasma una idea un tanto diferente de biblioteca pública, donde la teoría se aplique y se mejore, donde cada servicio, cada recurso material o humano, sea planeado adecuadamente en pro del buen funcionamiento y calidad, pero sobretodo del usuario, así es como se presenta LATINA, una biblioteca pública autosuficiente que, a diferencia de la mayoría de las bibliotecas públicas, no depende de una organización, pues LATINA es la organización.

El presente trabajo pretende establecer las bases de LATINA. partiendo del concepto de Biblioteca Pública actual y sus orígenes en México y el mundo, además de presentar un panorama general de las condiciones actuales de la misma, para entonces mostrar la estructura, servicios e ideología que fundamenta este nuevo modelo.

LATINA es un modelo que no sólo se basa en la teoría ya conocida, sino que trata de dar un enfoque fresco y especial a esa teoría, centrándose en el usuario lector y sus múltiples demandas de información, ocio y cultura, además de dar acceso abierto al uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación con el fin de romper con la brecha digital e informativa a la que nos enfrentamos.

Es momento de hacer las cosas un poco diferente tomando en cuenta lo que ya se hace y es sabido que da resultados.

I. ¿Qué es la biblioteca pública?

1.1 Definiciones

Durante años, las bibliotecas y centros de información han funcionado como repositorios donde diversos recursos y servicios permiten satisfacer las necesidades de sus usuarios, convirtiéndose así en factores de desarrollo social y crecimiento intelectual, dentro de estas bibliotecas y centros, se encuentra una figura peculiar que es

altamente identificable por la población de un lugar: La Biblioteca Pública, lugar en el que se concentra información sobre cualquier tema para cualquier tipo de persona, un ente sin duda democrático donde la igualdad es el eje principal para el desarrollo de sus actividades y que le convierte en miembro integral y propositivo de la comunidad que sirve.

Instituciones de orden mundial han puesto su atención en estos centros para promover su desarrollo y aceptación en diferentes comunidades de todo el mundo, promoviendo su readaptación conforme evolucionan dichas sociedades; en las Directrices de la IFLA/UNESCO, se establece que “una biblioteca pública es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier forma de organización colectiva”²

Dicha definición demuestra que una biblioteca es más que edificio y colecciones, se trata de un complejo y completo equipo de trabajo estrechamente ligado a la comunidad donde se encuentre inserta. Ratificando esta idea Hage establece que la biblioteca pública es “una institución creada por y para la gente de una comunidad específica”³, por ello es importante considerar que un centro de este tipo no limita su servicio a ninguna clase de persona, dado que proviene de una comunidad heterogénea, debe, pues ese es su diseño, servir a cualquier individuo que le requiera. Tanto la IFLA como la UNESCO, en sus *Directrices Para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*, concuerdan en mencionar que una Biblioteca Pública no discrimina a ninguna persona por su raza, sexo, edad, condición física, ideologías políticas, religiosas, etc., ni por ningún otro motivo causante de distinción⁴.

2 Directrices IFLA/UNESCO Para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. 2007 p. 26

3 Hage, Christine Lind. The public library start-up guide. 2004 p.1

4 Directrices, *Op. Cit.* p.26

Por todo lo anterior es posible establecer que una biblioteca pública se presenta a sí misma y sus servicios como una organización cuyos recursos provienen de una comunidad específica a la cual sirve de manera democrática e igualitaria, promoviendo el acceso equitativo de cualquier individuo a sus recursos y servicios. Dichos recursos y servicios están enfocados a satisfacer las diversas necesidades de información que la comunidad manifieste; por todo ello, y para los propósitos de este trabajo, definiremos a la Biblioteca pública como:

Una organización establecida por la comunidad, cuyos recursos y servicios pretenden satisfacer las necesidades de información de los individuos de dicha comunidad, promoviendo el libre e igualitario acceso a toda persona evitando distinciones de cualquier tipo.

1.1.1 Los Usuarios

El usuario de la biblioteca pública es, muy probablemente, la figura más heterogénea que puede existir, ya que la función de este tipo particular de biblioteca es atender a cualquier persona, mientras otras bibliotecas especializadas atienden un sector más específico: una biblioteca escolar atiende estudiantes, una académica a profesores, investigadores y estudiantes de determinada área, una especializada, a historiadores, doctores o ingenieros, etc. Pero la biblioteca pública atiende a infantes, jóvenes, adultos, adultos mayores, todos ellos en diversos roles: estudiantes, profesionistas, profesores, o bien desempleados, obreros, amas de casa, turistas, empíricos de la auto enseñanza, etc.

La gama es muy amplia, y los roles que una misma persona representa son muy variados, sobretodo en una comunidad como la actual donde basta mirar un poco alrededor para darse cuenta de que una biblioteca pública no siempre actúa única y exclusivamente como biblioteca pública, es común encontrar bibliotecas públicas que al

mismo tiempo hacen de bibliotecas escolares para niños, jóvenes y adultos, lo que no es algo malo, pues la colaboración entre instituciones de carácter social permite un mejor desempeño y cumplimiento de sus tareas y objetivos.

En este sentido, resulta necesario tipificar a las personas según alguna(s) de sus características, para así conocer qué usuarios se atienden y cuáles son sus diversas necesidades de información. Por ello, es momento de retomar las Directrices de la IFLA/UNESCO que indican que los usuarios pueden pertenecer a grupos tales como:

Personas de Todas las edades:

- ³⁵₁₇ Niños
- ³⁵₁₇ Jóvenes
- ³⁵₁₇ Adultos
- ³⁵₁₇ Adultos Mayores

Personas y grupos con necesidades especiales:

- ³⁵₁₇ Personas de culturas diferentes y grupos étnicos, incluidos los indígenas
- ³⁵₁₇ Personas con alguna discapacidad, como los invidentes, débiles visuales o con problemas de audición
- ³⁵₁₇ Personas que no pueden salir de su hogar
- ³⁵₁₇ Personas recluidas en instituciones como hospitales o prisiones

Instituciones con amplia relación con la comunidad

- ³⁵₁₇ Organizaciones y grupos educativos, culturales y voluntarios
- ³⁵₁₇ El sector empresarial
- ³⁵₁₇ La dirección de las oficinas centrales

Con estos grupos se observa que la biblioteca pública, además de tratar con ciudadanos promedio, requiere ampliar sus servicios a sectores más desprotegidos dentro de sus posibilidades, lo que da gran importancia a los servicios extramuros. Igualmente comprende atender personas y organizaciones, que en muchas ocasiones no conocen los servicios ofrecidos por la biblioteca pública, a pesar de que estas organizaciones también requieren de información confiable.

Para tener una idea más amplia de los usuarios y la tipología que es posible hacer de ellos, se retoma la categorización de Lozano Díaz, quien dice que en una biblioteca pública existen **Los Lectores**, **Los Usuarios**, y los **No Usuarios**⁵

Por **Lectores** se entenderá aquel usuario tradicional de la biblioteca que asiste a ella para obtener información por medio de un libro, una revista o algún material similar, sin embargo debemos ser conscientes de que no todos los materiales de una biblioteca pública actual son textuales, pues también existen audios, videos, fotografías, etc.

Por ello en esta categoría debemos incluir a aquellas personas que, si bien no van a leer textos, sí utilizan materiales de otro tipo con un fin formativo, recreativo o informativo.

Los **Usuarios** no son precisamente lectores, pues como expone Lozano Díaz, estos “utilizan la biblioteca para usos muy diversos, unos propuestos por las bibliotecas, otros por ellos mismos”⁶; muchas personas utilizan sólo el espacio físico que la biblioteca les brinda o buscan información muy precisa que consultan directamente con el bibliotecario de consulta, dentro de esta categoría se encuentran también aquellos que ocasionalmente hacen uso de la biblioteca para consultar o asistir a una actividad como exposiciones, talleres, presentaciones de libros, entre otros, personas que usan la

5 Lozano Díaz, Roser. La biblioteca pública del siglo XXI: Atendiendo clientes, movilizandoo personas. 2006 p. 216 - 218

6 *Ibid.* p.217

biblioteca a su manera, lo que no implica que se les deba desatender, pues son parte de la comunidad e indirectamente hacen uso de los recursos; tampoco se trata de personas que invaden nuestro espacio, simplemente son usuarios no clásicos que, en conjunto con los Lectores, conforman los usuarios *reales* de una biblioteca.

Por otro lado existen los **No Usuarios**, un sector que debe ser atendido en toda biblioteca, pues son personas que, si bien no hacen uso de la biblioteca, no significa que no puedan hacerlo.

Comúnmente la biblioteca se enfoca en aquellas personas que ya hacen uso del servicio (usuario real), pero pocas veces los profesionales de la información se enfocan en aquel ciudadano de a pie que no lo hace (usuario potencial). Ellos también son comunidad y tienen derecho a usar los servicios, pero está claro que existen motivos por los que no lo hacen. Si, como organización, la biblioteca comienza a mirar hacia ellos, conocerlos realmente, podrá saber qué es lo que necesitan, qué esperan de ella, y por qué no asisten a la misma; con esa información se podría hacer presente ante ellos, y satisfacer las necesidades de información de un sector más grande de la población.

El tener en cuenta a los usuarios es la base de los servicios bibliotecarios, pues las temáticas en los materiales no sólo serán variadas sino acertadas a sus necesidades, y la infraestructura será correcta, los incentivos adecuados y, en general, el servicio bibliotecario será realmente público y de alta calidad.

1.1.2 Las Colecciones

Cuando una biblioteca de cualquier tipo conoce a sus usuarios (reales o potenciales), puede decidir sobre las colecciones que debe adquirir, es decir, los materiales y las diversas temáticas y formatos que seleccionará para su compra, dichas colecciones reflejarán por tanto la diversidad de usuarios con los que cuente la

biblioteca; en este caso, las colecciones de una biblioteca pública son muy variadas, no sólo en temas, también en formatos y soportes, y serán destinadas a cualquier tipo de persona que los requiera.

Si se considera, además, que las personas crecen y cambian, y que una comunidad evoluciona a consecuencia de ello, es necesario considerar que la colección de la biblioteca también tendrá que evolucionar, cambiando de temáticas, formatos y soportes. Además la información surge día a día y cualquier comunidad busca mantenerse actualizada, por lo que resulta fatal para cualquier biblioteca rezagarse en cuanto a información novedosa y confiable.

Es entonces cuando se vuelve importante tener claro qué materiales se han de adquirir para garantizar su uso y utilidad, para ello se han implementado políticas de adquisición que basan sus decisiones en el reconocimiento de los usuarios y sus necesidades de información. Dichas políticas se basan en estándares universales, generales y específicos⁷ que garantizan tanto el acceso de cualquier persona como la variedad de materiales. De ello, la IFLA/UNESCO ofrece una lista de colecciones que incluye pero no se limita a:

- ³⁵/₁₇ Obras de ficción y no ficción
- ³⁵/₁₇ Obras de referencia
- ³⁵/₁₇ Acceso a bases de datos
- ³⁵/₁₇ Publicaciones periódicas
- ³⁵/₁₇ Información oficial, comercial y sobre la comunidad
- ³⁵/₁₇ Documentos sobre la historia local y la genealogía
- ³⁵/₁₇ Recursos en las diversas lenguas mayoritarias y minoritarias de la comunidad
- ³⁵/₁₇ Recursos en otros idiomas
- ³⁵/₁₇ Partituras
- ³⁵/₁₇ Juegos y juguetes
- ³⁵/₁₇ Materiales de estudio
- ³⁵/₁₇ Recursos Digitales

7 Directrices, *Op Cit.* p. 107

Todos estos se encuentran en diversos formatos y soportes como son Libros, revistas, diarios (impresos y electrónicos), videos y audios en los múltiples soportes actuales, imágenes impresas o digitales, información multimedia, materiales braille, y un largo, largo etcétera que día a día crece con tantos nuevos métodos de producir información (por ello sería muy limitante ofrecer una lista específica que en poco tiempo quedaría obsoleta excluyendo nuevos soportes y formatos).

1.1.3 Los Servicios

Cuando la biblioteca suma sus colecciones, y lo que sabe sobre sus usuarios, encuentra como resultado los servicios ofrecerá a dichos usuarios; estos servicios buscan satisfacer las necesidades de información de los usuarios con ayuda tanto de las colecciones como de las personas (bibliotecarios) por lo que son ofrecidos tanto dentro como fuera de las instalaciones de la biblioteca pública, facilitando el acceso de todos a la información con la que cuenta.

En general se encuentran los siguientes servicios en una biblioteca pública actual:

- ³⁵/₁₇ Préstamo de libros (y otros materiales) tanto en sala, es decir dentro de las instalaciones, como a domicilio
- ³⁵/₁₇ Consulta y referencia por parte de un especialista
- ³⁵/₁₇ prestamos interbibliotecarios, es decir préstamo de materiales a/de otras bibliotecas o instituciones
- ³⁵/₁₇ Educación y formación de usuarios para que sepan cómo sacar mejor provecho de su biblioteca
- ³⁵/₁₇ Servicios Extramuros, todos aquellos que se realizan fuera de la biblioteca como exposiciones, préstamo a hospitales, etc.
- ³⁵/₁₇ Servicios culturales

Dado que la tipología de usuarios surge según alguna de sus características, es importante ofrecer servicios de acuerdo a esta , por ello la IFLA/UNESCO⁸ refiere la importancia de tener servicios especiales para:

Niños, pues estos podrán obtener un mejor desarrollo y aprendizaje gracias a los múltiples materiales que la biblioteca ofrece, este sector tiene peculiar importancia porque, además de establecer una estrecha colaboración con los órganos educativos de la localidad y los padres, ayuda a fomentar hábitos de lectura y recreación que convierten al menor en un usuario constante de la biblioteca

Jóvenes. Este sector de la población es uno de los más importantes en las sociedades actuales, por lo que se desarrollan servicios especiales para ellos que buscan satisfacer necesidades informativas, recreativas y formativas. Los jóvenes constantemente buscan una cultura propia que les de identidad; ya que se trata de futuros adultos, colaborar con buenos servicios bibliotecarios, ayudará a enfocarlos en la sociedad del conocimiento y la información.

Adultos; ellos requieren de servicios que se adecuen a sus niveles de estudio, sus empleos y vida profesional, por lo que se deben satisfacer áreas enfocadas en el aprendizaje constante, las actividades para el tiempo libre, actividades en comunidad, el interés cultural y la recreación.

La educación y formación permanente es entonces una de las actividades que el usuario de la biblioteca llevará a cabo por el resto de su vida, para ello, la biblioteca debe disponer de diversos materiales actualizados que permitan a cualquier individuo continuar adquiriendo conocimiento aún después de la escuela.

8 Ibid p. 66-70

1.1.4 El Personal

Un individuo bien preparado, ágil en su trabajo y en constante búsqueda de la excelencia, marca la diferencia entre un buen trabajador y un empleado mediocre, el primero será apreciado tanto por sus superiores como por aquellos que dependen de él, creando para sí una imagen muy positiva a nivel individual y profesional, mientras que el segundo será una pieza dispensable en el tablero.

El bibliotecario es entonces un individuo que debe prepararse adecuadamente para ofrecer servicios de alta calidad, ya sea tras bambalinas, en el área técnica, o bien al frente, en el área de servicios. Por ello es importante el personal bien calificado en los puestos estratégicos para ofrecer el mejor servicio al usuario.

Existen diferentes formas de clasificar y describir a las personas que laboran en una biblioteca pública, como el sencillo binomio profesional-empírico, donde el primero tiene un título y el segundo carece de ello, o bien el Técnico–Profesional, donde tareas como la catalogación, clasificación, adquisiciones y referencia las ocupa aquel que sustenta el título de profesional, mientras que atención a usuarios, prestamos, devoluciones, procesos físicos, entre otros, son desempeñados por el llamado técnico.

Son muchas las descripciones que podemos encontrar de un bibliotecario profesional (término que se usará para englobar términos como Bibliotecólogo, Bibliotecónomo, Científico de la información y similares que comparten la misma esencia), pero, si consideramos que el bibliotecario es aquella “persona que tiene a su cargo el cuidado, ordenación y servicio de una biblioteca”⁹ y la biblioteca es un ente de la gente para la gente, entonces, el bibliotecario profesional llevará sus conocimientos en pro de la biblioteca, tomando muy en serio su función social, por ello se retoma lo que

9 Diccionario de la Real Academia Española de la lengua

Luis Ricardo Maciel Cruzalta¹⁰ dice sobre las características con las que debe contar el bibliotecario:

- ³⁵/₁₇ Tener una visión clara de su papel en la sociedad, reconociendo y adoptando nuevos valores en relación al desarrollo de un país y en cuanto a los sentimientos y reacciones de la gente además de sus necesidades.
- ³⁵/₁₇ Ser un agente activo, creativo y de cambio social, que ponga a disposición de todos y cada uno de los miembros de un pueblo, sin importar su condición social, el conocimiento registrado y organizado, de manera que sea integrado y asimilado al desarrollo individual y social de las personas.

Con ello se explica mejor la existencia de una función social del bibliotecario, sobre todo del público, que ha de contribuir al desarrollo positivo de su sociedad por medio de su trabajo. Ahondando en la figura del bibliotecario, se observa que existen diferentes tipos de estros, los cuales Maciel Cruzalta categoriza en cinco¹¹:

Bibliotecario: Persona con capacitación en bibliotecología y poseedor de un diploma de una escuela de bibliotecarios acreditada, en lugar del término *bibliotecario profesional*.

Bibliotecario especializado: Bibliotecario que de acuerdo a sus aptitudes e intereses, elige laborar en una disciplina especial, para esto requiere conocimiento amplio en su campo de selección, al cual debe adaptar técnicas bibliotecarias a toda su práctica.

Bibliotecario científico: Es un bibliotecario que posee una familiarización amplia, aunque no necesariamente profunda con la ciencia, y con el conocimiento comprensivo de la literatura científica.

10 Maciel Cruzalta, Luis Ricardo. Los retos del bibliotecario ante la comunidad y la biblioteca de la era moderna. 2005 p. 71

11 *Ibid.* p. 64

Analista de literatura técnica: es una persona capacitada en un campo técnico sustancial, quien aparte de la profundidad adquirida por esto, tiene dominio sobre conocimientos técnicos y amplia noción de la literatura técnica.

Científico de la información: persona que estudia y desarrolla la ciencia de almacenamiento y recuperación de la información, que crea nuevos enfoques para resolver los problemas de la información, que se interesa en la información por y para sí misma.

Con dicha categorización se aprecia la diversidad de conocimientos que un bibliotecario puede adquirir, así como los distintos niveles de habilidades y aptitudes para cada área y servicio que la biblioteca puede ofrecer.

1.1.5 La Infraestructura

Una biblioteca pública es siempre un centro de atención a usuarios, o al menos debe serlo, es importante que dicha biblioteca cuente con un edificio apropiado y éste se localice en un lugar concurrido, por otro lado es importante considerar a las personas (posibles usuarios) en la construcción/adaptación de un edificio con una infraestructura adecuada, Paola Vidulli asegurara que “el estudio de las necesidades constituye la base indispensable de cualquier proyecto, tanto para una fase inicial como para una renovación periódica”¹² y en base a ello es necesario cuestionarse qué aspectos de la comunidad ayudaran a conocerle adecuadamente y resolver sus necesidades informativas y de movilidad.

Resolver esa interrogante permite saber si la comunidad es joven en promedio, si cuenta con un importante numero de usuarios con capacidades diferentes, o si el público infantil es amplio, etc., y con ello definir si se requieren instalaciones especiales como

12 Vidulli, Paola. Diseño de bibliotecas: Guía para planificar y proyectar bibliotecas públicas. 1998 p. 31

elevadores amplios, señalización para ciegos y débiles visuales en suelo y muros, entre otros. También permite saber si son viables proyectos de mayor escala como presentaciones teatrales, exposiciones artísticas, cine y video o conciertos de cualquier tipo; de esta manera, se planean desde el principio salas de música y/o conciertos, área de exposiciones con la adecuada iluminación, auditorio o sala de proyecciones. Para una buena biblioteca pública sería un gran placer fungir como centro de reunión de pequeñas comunidades que no cuenten con auditorio, sedes de grandiosos lanzamientos artísticos y culturales, presentadores de libros y, sobre todo, centros de interacción social.

Por ello (y según varios autores) es importante considerar de una población los siguientes aspectos:

- ³⁵/₁₇ El movimiento demográfico según grupos de edad
- ³⁵/₁₇ La evolución sociológica y cultural (incluidos escolaridad, ocupación, ingresos, etc.)
- ³⁵/₁₇ Información acerca del tiempo libre
- ³⁵/₁₇ Necesidades particulares de información y expectativas sobre la biblioteca

En general se trata de saber ¿cómo son los posibles usuarios?, ¿en qué están interesados?, ¿a qué se dedican, son una comunidad empresarial o una turística?, ¿pueden movilizarse desde distancias grandes?, ¿existen grupos culturales, raciales o religiosos dentro de la comunidad?, ¿hablan otras lenguas?. En base a las repuestas a estas interrogantes, se conocerá la información que hay que ofrecer, el formato más adecuado y las instalaciones que se requieren, si es posible abrir hasta tarde y contar con luminarias adecuadas, si habrá afluencia alta de personas y por ello una gran sala de lectura, si hay que señalizar en más de un idioma, si se requieren elevadores y sanitarios amplios o un gran estacionamiento y una cicloestación, si es conveniente contemplar un área para mascotas, y si la estantería debe ser alta o baja, el tamaño de nuestras áreas, entre otras muchas cosas.

Por otro lado, existen factores a considerar que no dependen de las personas sino de la región, el contexto donde se encuentra la biblioteca, Vidulli señala algunas:

- ³⁵₁₇ La situación de los servicios escolares y culturales
- ³⁵₁₇ La disposición de transporte movilidad y desarrollo comercial.
- ³⁵₁₇ La densidad inmobiliaria y territorial incluidas las áreas verdes
- ³⁵₁₇ Proyectos en pie de desarrollo urbano¹³

A estos hay que sumar el clima, la actividad inmediata exterior, las condiciones geográficas que rodean el inmueble y la visibilidad de dicha área.

En consecuencia, se construirá un edificio adecuado a los servicios y a la población que pretenda atender, donde cualquier persona tenga un acceso fácil, y las instalaciones sean cómodas y confortables, que sirvan como atrayente de usuarios, que se conviertan en un espacio no obligado, pero capaz de suplir las carencias culturales y de esparcimiento de la región, será además un edificio atractivo y altamente reconocible, de fácil localización y en constante evolución, armonioso con los edificios aledaños y culturalmente aceptado.

Por otro lado es importante considerar lo que estará dentro del edificio, comenzando por las áreas con las que cuenta una biblioteca promedio. En este sentido es necesario confrontar la posibilidad de una organización espacial clásica vs una más funcional, en el caso de la organización clásica, esta se basa en identificar el tipo de material para luego definir sus áreas, teniendo así un espacio para libros, otro para revistas, otro más para diarios, y alguno para discos, aunque en ocasiones sea difícil el acceso entre ellas.

13 *Ibid.* p. 33

Por el lado contrario la organización más funcional se basa en las actividades a realizar y el fin de los materiales más que el tipo de los mismos, manteniendo espacios más cercanos sin dividirlos por completo, reuniendo, por ejemplo, todo el material de préstamo en un mismo lugar

Ahora bien, retomando lo que Paola Vidulli dice en su libro *Diseño de bibliotecas*¹⁴, la biblioteca promedio contemplará un área importante y principal, el área de Préstamo y Consulta la cual estará dividida en dos partes esenciales:

Zona de Préstamo y consulta

- | | |
|--|--|
| ³⁵ ₁₇ Adultos y jóvenes >14 años | ³⁵ ₁₇ Niños entre 6 y 10 años |
| ○ Trabajo individual | ³⁵ ₁₇ Niños entre 11 y 13 años |
| ○ trabajo colectivo | ³⁵ ₁₇ Niños entre 3 y 5 años |
| | ○ Actividad libre |
| | ○ Actividad Guiada |

Otras áreas a contemplar de manera general son:

- ³⁵₁₇ Zona de entrada
- ³⁵₁₇ Zona de búsqueda documental
- ³⁵₁₇ Zona de estanterías abiertas
- ³⁵₁₇ Zona infantil
- ³⁵₁₇ Zona Polivalente
- ³⁵₁₇ Zona de trabajo del personal
- ³⁵₁₇ Zona de depósitos cerrados al público.

Ahora bien, es necesario considerar adecuadamente el mobiliario que se usará en todas estas zonas, pues “la correcta selección del mobiliario y de sus acabados, así como el diseño de las instalaciones, especialmente la iluminación, son parte integrante del proyecto de planificación del espacio”¹⁵ por ello, es preciso buscar funcionalidad en cada uno de los muebles a seleccionar, pero, ¿cuáles son esos muebles?, de manera general se retoma la lista que Vidulli¹⁶ ofrece:

14 *Ibid.* p. 56

15 *Ibid.* p. 65

16 *Ibid.* p. 58

Zona	Función	Mobiliario	
Zona de Entrada	Entrada y salida	Sistema antirrobo	
	Exposición de información	Paneles Expositores	
	Guarda objetos		Percheros
			Armarios
	Consulta asistemática de novedades		Butacas
			Mesas bajas
	Recepción		Expositores de diarios, publicaciones periódicas y documentos menores
		Mostrador	
		Computadoras	
Préstamo de materiales		Mostrador	
		Carritos	
		Catálogo (terminales)	
Zona de Búsqueda documental	Información bibliográfica y consulta de catálogos	Computadoras de búsqueda*	
Zona de Estanterías Abiertas	Acceso a materiales de préstamo y consulta	Estanterías para libros (adultos)	
		Armarios para discos	
	Consulta de Material de referencia y publicaciones periódicas	Mesas para consulta rápida	
		Mesas para consulta	
		Cabina individual de estudio	
Zona Infantil	Recepción	Armarios para documentos gráficos	
		Mostrador	
	Préstamo	Estanterías para niños	
		Armarios para materiales ilustrados	
		Mostrador de novedades	
	Consulta de otros materiales	Mesas de lectura (distintas alturas)	
		Taburetes/Puf	
Actividades manuales	Cubículos con auriculares		
	Mesa de trabajo		
	Armario con puertas y estantes móviles		
Zona Polivalente	Reuniones	Sillas/Asientos	
	Información permanente	Silla con pupitre	
Zona de trabajo del personal	Trabajo de oficina	Mesas modulares para trabajo de grupo	
		Puesto de trabajo (escritorio completo y silla)	
	Deposito de materiales varios	Armarios	
		Estanterías de deposito temporal.	
		Deposito de libros	Armarios compactos desplazables

Nota: algunos objetos como el Fax y los lectores de Microfilmes se han omitido de la lista original. También se a recurrido a términos más regionales y actuales para una mejor comprensión en el contexto actual, así como la tendencia a la digitalización y uso de otras tecnologías que cumplen con varias tareas.

* Que en estos días pueden constituir un área específica que se conoce como Sala Digital, con funciones más amplias a las que la autora describe, incluyendo la consulta de información digital, así como la capacitación a los usuarios para su uso productivo.

La tabla anterior ofrece una mejor perspectiva de lo que conlleva la realización de una biblioteca actualmente, desde su constitución, hasta el personal necesario para atenderla, sin olvidar los recursos materiales que se necesitan para mantenerla en pie.

1.2 Para qué una Biblioteca Pública

La constitución de una Biblioteca Pública conlleva una serie de responsabilidades para con la comunidad en que se decida establecer, pues es esta comunidad la que le dará vida y sustento, a su vez la biblioteca ofrecerá recursos y servicios que satisfagan diversas necesidades de la comunidad relacionadas con la información, sin embargo la biblioteca pública va más allá de sólo proporcionar información.

Si la biblioteca pública se limitase a ofrecer información, no podría llamarse biblioteca, en ella, se han planteado diversos objetivos que pretenden satisfacer de manera integral los diversos requerimientos de sus usuarios. De acuerdo con las directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, encontramos los siguientes:

1.3 Objetivos

1.3.1 Educación e instrucción

Los sistemas educativos actuales conjuntan el uso de diversas técnicas de aprendizaje para diversos sectores y niveles educativos, desde los sistemas escolarizados con integración grupal hasta los abiertos o a distancia donde la interacción se produce a través de diversos medios por donde la información es puesta a disposición de los educandos, es en este punto donde la biblioteca pública ofrece una amplia gama de recursos para la consulta de la misma, tanto dentro como fuera del aula.

Es así que la biblioteca, como organización, debe ayudar a las personas en su búsqueda de información que contribuya en su formación escolar y extraescolar, ofreciendo recursos en los formatos adecuados a cada conjunto de usuarios. Naturalmente la formación escolar implicará manejar temáticas similares o estándares para determinadas etapas del proceso de enseñanza aprendizaje, pero en la extraescolar, la temática, más que del sistema educativo, depende de los intereses y características del usuario, pues bien puede ser altamente demandante en cuanto a complejidad de temas o bien se desenvuelve en ambientes gráficos y sencillos.

Es esencial entender que no todos los usuarios tienen las mismas habilidades para la formación académica y algunos deben comenzar por aprender a leer y escribir, por ello, la biblioteca pública también participa y promueve programas de alfabetización en su comunidad, para lo cual es necesario establecer vínculos con instituciones educativas y organizaciones que apoyen la educación y formación de las personas.

1.3.2 Información

El acceso a la información es un derecho de todas las personas, y es deber de las bibliotecas públicas contribuir al fácil acceso a fuentes de información confiables para favorecer el desarrollo del conocimiento individual y comunal en las personas por medio de los diversos recursos disponibles para ello.

Dichos recursos implican considerar el desarrollo tecnológico y la velocidad a la que se produce información actualmente, por lo que es de vital importancia que la biblioteca, no sólo trate adecuadamente la información (catalogación, clasificación, etc.), también debe adaptarse a las nuevas tecnologías que van surgiendo diariamente para entonces ofrecer información reciente, de calidad y disminuya las brechas tecnológico-informativas que algunos sectores de la población enfrentan.

Así mismo, la biblioteca pública y su personal, deben ser conscientes de la información que su comunidad genera a lo largo del tiempo, creando para sí un registro de los acontecimientos históricos de dicha comunidad.

1.3.3 Perfeccionamiento/Desarrollo Personal y Cultura

Las actividades culturales y recreativas ayudan a las personas en su crecimiento y desarrollo personal, sin embargo, estas actividades no pueden ser siempre practicadas por las personas dentro de su ambiente cotidiano, por lo que se crean espacios comunes donde las personas tengan acceso a actividades relacionadas con la recreación, la cultura y el esparcimiento, ejemplo de esto es la biblioteca pública, la cual, además de informar sobre estas actividades, las promueve y difunde, convirtiéndose así en un centro cultural para la comunidad donde se practica y aprecia la cultura propia y ajena, dentro y fuera de sus instalaciones, haciendo uso de recursos textuales, auditivos, visuales, multimedia, entre muchos otros.

1.3.4 Niños y Jóvenes.

Las etapas más tempranas de las personas definen en mucho sus hábitos y gustos, razón para que los sectores más jóvenes de una comunidad sean de gran interés para la biblioteca pública, ella es consciente de que un lector joven es un usuario por el resto de su vida, y por ello el desarrollo de colecciones, espacios y actividades especialmente dedicadas a este sector, favorecerá al futuro uso de los mismos, además de garantizar mejores oportunidades de desarrollo personal y social en la comunidad.

Muchas de las actividades, dirigidas a los sectores infantil y juvenil, son capaces de transformar comunidades completas en áreas de mayor desarrollo, con mayor seguridad y mejor calidad de vida, esto, porque los valores y perspectivas de los padres se transforman en los hijos gracias a la biblioteca pública

1.3.5 Función social

La biblioteca pública es un espacio común para la población que fomenta la sana convivencia entre individuos sin importar sus diferencias sociales o culturales, convirtiéndose en el lugar de reunión ideal en aquellas localidades donde los espacios públicos son escasos. Por ello, la biblioteca debe ampliar constantemente sus horizontes en pro del desarrollo y la buena comunicación entre los miembros de su comunidad.

En síntesis, la biblioteca públicas es claro reflejo de una comunidad, convirtiéndose en figura clave del desarrollo y la convivencia, donde la cultura, la educación y la recreación, son conceptos introducidos y fomentados, favorecedores de un cambio positivo en las personas, donde convergen las ideas en un ambiente de sana convivencia. Pero ¿de dónde proviene esta figura?

Las bibliotecas, al igual que todo lo desarrollado por el hombre, han evolucionado a lo largo de la historia hasta convertirse en lo que ahora se conoce, y dará pauta para un futuro cambio, por ello es necesario saber un poco de su historia para entender el contexto actual de la biblioteca pública.

II. De un tiempo para acá

Etimológicamente la palabra *Biblioteca* proviene de los vocablos griegos *Biblos*, biblioteca y *Teke*, caja, es decir *caja de libros* y, en efecto, en un inicio existían recintos donde eran resguardados registros e información de diversos tipos y en diversos soportes para el acceso y uso de sólo algunos individuos; poco a poco esto fue cambiando y dichos recursos comenzaron a ser organizados hasta dar lugar a diversos tipos de biblioteca, las cuales a su vez formaron perfiles propios para atender diversos sectores.

2.1 Bibliotecas antiguas

Es en Egipto y Mesopotamia donde se encuentran registros y rastros de las primeras bibliotecas existentes en el mundo, cuyas colecciones consistían en tabletas de arcilla y papiros, los cuales con el tiempo fueron evolucionando¹⁷. Si bien la biblioteca de Tebas en Egipto es la más antigua que conocemos, es la de Alejandría de la que más conocimiento tenemos.¹⁸ Construida junto al lugar llamado Museo (lugar en honor a las musas) se convirtió en centro de gran importancia cultural para la época, llegando a reunir hasta 700 mil volúmenes¹⁹ ya que tenía la ambiciosa tarea de contener toda la información registrada hasta entonces en el mundo conocido.

Desafortunadamente los conflictos históricos y el fuego se encargaron de terminar con ella, el primer evento desafortunado ocurrió en el año 48 a. C. cuando un incendio se desató durante una lucha entre Roma y Egipto; más de seis siglos después un segundo incendio arrasó nuevamente con la biblioteca a causa de otra lucha, ésta en el 642 d. C. a manos de algunos musulmanes.

17 Santos, Vanda Ferreira dos, *Biblioteca pública y desarrollo económico*. 2007 p. 25

18 Lubisco, Nidia Maria Lienert. *A biblioteca universitária no processo de avilacao das condicoes de oferta disa cursos de graduacao pelo MEC: o caso da UFBA*. 2001

19 Martis, Wilson. *A palavra escrita*. Sao paulo: Anhembi, 1957

En esta época las bibliotecas existentes no eran de acceso libre a las personas, sólo unos cuantos podían acceder a ellas: gobernantes y sacerdotes; Lubisco afirma que "hay pocas referencias oficiales sobre otras bibliotecas en Grecia, lo que lleva a la suposición de que pertenecían a particulares"²⁰, sin embargo, en el siglo VI a. C, parece haber existido una biblioteca pública en Atenas, construida por mandato de Pisistratus, cuyo contenido giraba en torno a las artes²¹. Por otro lado Julio Cesar había planeado la organización de bibliotecas públicas en Roma, pero no fue sino hasta después de su muerte que Caius Asinius Pollio funda la primer biblioteca de roma en el 39 a. C. convirtiéndose en precursora de la biblioteca pública²², poco a poco las bibliotecas se convirtieron en factor común del imperio romano y sus emperadores solían establecer algunas al servicio de sectores más amplios de población.

Ya al final de este periodo, aparece un nuevo material más provechoso, ligero y durable para plasmar información: el pergamino, que además resulto ser muy portable y mucho más económico que las tablillas y el papiro; con el tiempo llegó la edad media a Europa y las bibliotecas se limitaron a las establecidas en monasterios, catedrales y universidades, Escolar explica que "hasta los últimos siglos de la Edad Media no existieron bibliotecas públicas ni privadas porque no hubo vida urbana, ni se generalizo el conocimiento de la lectura y de la escritura fuera de determinados grupos"²³.

Años después con la reforma protestante, entre otros factores, comenzó a fomentarse el desarrollo del conocimiento y la lectura, sin embargo no bastaba con la educación suficiente para leer y escribir, también era necesario el acceso a los libros; entre los siglos XV y XVII surge la figura de Biblioteca Municipal en Inglaterra, Francia y Alemania,²⁴ siendo esta muy similar al concepto actual de biblioteca pública al permitir el acceso a diversas clases de personas.

20 Lubisco, *Op Cit.* 2001

21 *Ibid.* 2001

22 Lerner, Fred. The history of librarys from the invention of writing to the computer age

23 Escolar, Hipolito. Historia de las bibliotecas. 1990 p. 213

24 Santos, *Op Cit.* p. 28

A pesar de los esfuerzos, las bibliotecas comunales en Europa que habían surgido entonces, se fueron transformando en bibliotecas de suscripción o bien sus fondos se transferían a otras instituciones de carácter privado; algo que todas estas bibliotecas compartían era una reducida colección que se limitaba generalmente a temas teológicos, así como instalaciones pobres y poca atención de las autoridades (sin mencionar la del público que era todavía menor).

En el siglo XVII algunos hombres adinerados realizaron donaciones a bibliotecas públicas, es entonces cuando se comienza a revalorar el contenido de los libros más que el valor de los materiales con que se encontraban hechos.

Un reverendo de nombre Thomas Bray fundó la Sociedad Para la Promoción de los Conocimientos Cristianos y la Sociedad Para la Propaganda del Evangelio en el Extranjero, con la cual fue posible crear bibliotecas en las colonias británicas en América,²⁵ y a pesar de que la cantidad de volúmenes por biblioteca no era muy grande, los gobiernos de las colonias mostraron interés por estas y comenzaron a impulsarlas.

A partir de entonces diversos países de América LATINA comenzaron a valorar la importancia de las bibliotecas de carácter público y con ello se fueron creando diferentes centros que buscaban cumplir con esta función.

2.2 La Biblioteca Pública en México

Las bibliotecas en México se remontan a las civilizaciones mesoamericanas, quienes desarrollaron los Amoxtlis o códices de escritura, pliegos de “papel” a base de corteza y fibras naturales, los cuales eran resguardados en los Amoxcali, lugares que pueden considerarse bibliotecas prehispánicas. Con la llegada de los españoles llega

²⁵ *Ibid.* p. 29

también el libro impreso y poco más tarde la imprenta; años después, al desarrollarse fuentes de información, se crearon también bibliografías nacionales, y las colecciones de historiadores, impresores y demás, comenzaron a formar las primeras bibliotecas de la nueva España que, sin embargo, eran para uso exclusivo de españoles. En esta época surgen bibliotecas de renombre como la biblioteca Palafoxiana o la Turriana²⁶.

Es hasta después de la independencia, en tiempos de Porfirio Díaz, cuando se retorna a la biblioteca como un instrumento que simbolizaba la modernidad y el progreso, es así como surge la idea de una biblioteca nacional y un conjunto de bibliotecas estatales, sin embargo el altísimo grado de analfabetismo en la población aunado al alto grado de elitismo que las pocas bibliotecas existentes afrontaban, no daban lugar a verdaderas bibliotecas públicas.

El origen de las bibliotecas públicas en México semejantes a las actuales se da gracias a los esfuerzos de José Vasconcelos, quien tras la revolución y encabezando la Secretaría de Educación Pública y funda más de 2500 bibliotecas públicas a lo largo y ancho de todo el país con obras clásicas y técnicas, sin embargo el trabajo de creación no bastó para que estas tuviesen la importancia que se esperaba cayendo así en decadencia.

2.2.1 La Red Nacional de Bibliotecas Públicas

En México las bibliotecas públicas actuales tienen un papel importante para muchas comunidades, su origen se remonta a la creación de la Secretaría de Educación Pública en septiembre de 1921 por intervención de José Vasconcelos, quien fungiera como primer titular de dicha dependencia; dentro de sus objetivos buscaba fortalecer el proyecto educativo nacionalista, para lo cual las bibliotecas jugaban un papel importante.

²⁶ Fernandez de Zamora, Rosa Maria. La historia de las bibliotecas en México, un tema olvidado, 60th IFLA General Conference - Conference Proceedings - August 21-27. 1994.

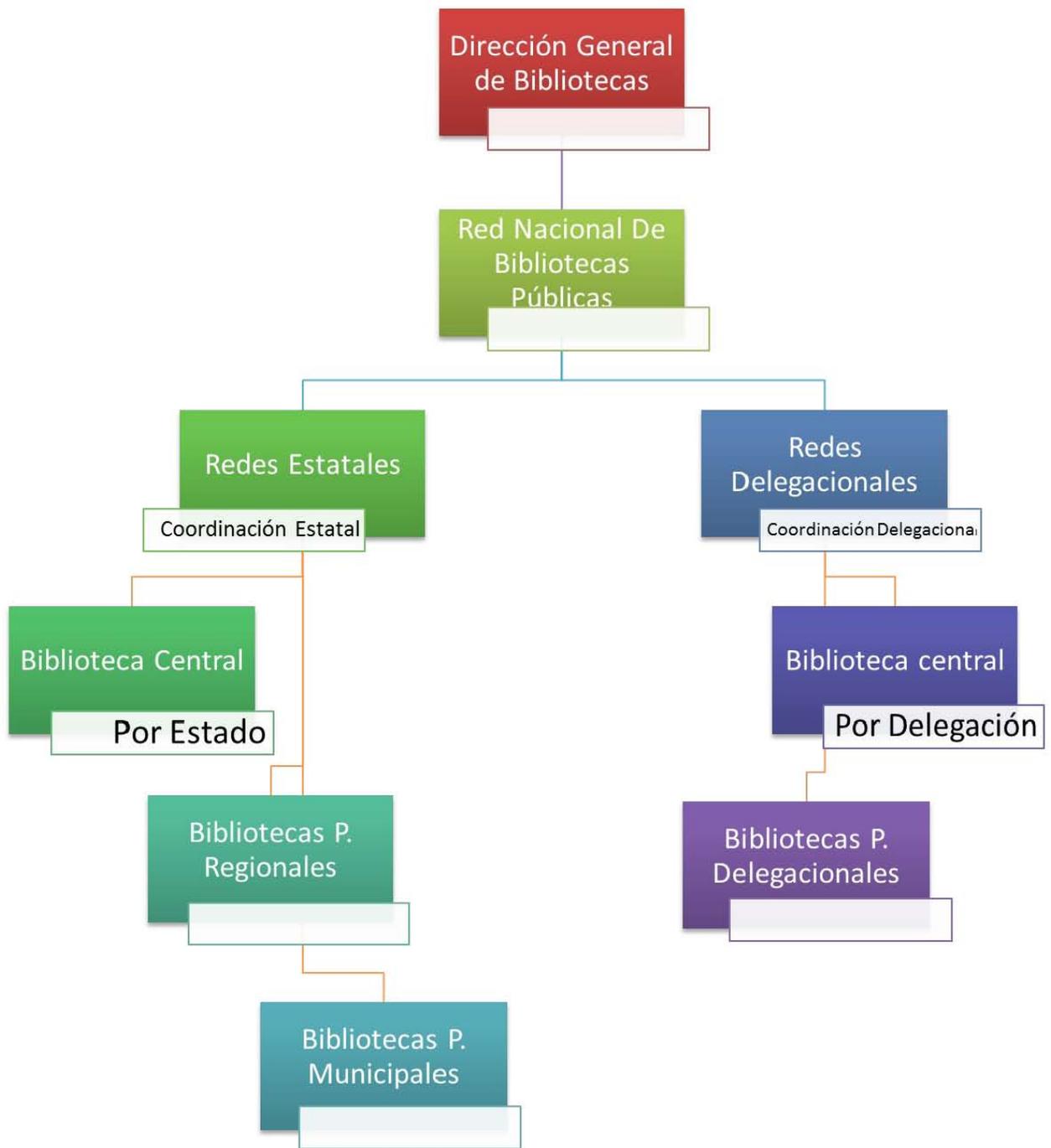
Es entonces que la Secretaría se divide en tres partes: Escuelas, Bellas Artes y el Departamento de Bibliotecas y Archivo, en el cual se buscaba crear y promover materiales de lectura en apoyo a la educación nacional. Fue precisamente José Vasconcelos quien promovió la creación de cientos de bibliotecas públicas en todo el país, permitiendo que dicho departamento se encargara tanto de los materiales como del personal.

Tiempo después el rubro bibliotecas quedó constituido como Dirección de Bibliotecas de la Subsecretaría de Cultura de la SEP, y posteriormente en Dirección General de Publicaciones y Bibliotecas. Para 1988 nace el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA) como órgano desconcentrado de la SEP, y queda a cargo de la Dirección General de Bibliotecas la cual, en conjunto con la propia SEP, se encarga de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas conformada por 31 redes estatales y 16 redes delegacionales que se integran con las bibliotecas públicas establecidas en la región, dando un total de 7,320 bibliotecas (y contando) que se encuentran establecidas en 2,277 municipios, ofreciendo servicios gratuitos a más de 30 millones de usuarios.

Es así como el Gobierno Federal a través de los organismos antes mencionados ha ido estableciendo las normativas y recursos necesarios para la conformación de las bibliotecas públicas en México.

La estructura de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas actualmente es la siguiente*.

* En base a la información ofrecida en la página web de la DGB Conaculta.



III. ¿Porqué una biblioteca pública autónoma?

Todas las bibliotecas requieren una gran inversión para ser abiertas y otra más para mantenerlas en pie, en cuanto a bibliotecas universitarias o escolares refiere, es la universidad o colegio la que corre con los gastos de instaurar y mantener en pie su biblioteca, más en el caso de las bibliotecas públicas, el financiamiento proviene del estado por medio de los impuestos de la gente, al igual que la obtención y manejo de recursos, incluyendo los humanos.

Esto conlleva que todas las bibliotecas tengan que entregar cuentas a sus patrocinadores, lo que es comprensible cuando la biblioteca pertenece a una organización específica y su función principal es atender a los miembros de dicha organización, sin embargo, en el caso de las bibliotecas públicas, es observable que la rendición de cuentas se da a los organismos del estado que se encargan de su gestión y financiamiento, lo que ha derivado en dejar un poco de lado la satisfacción al usuario, es decir rendir cuentas al usuario.

Por otro lado, las condiciones socioeconómicas de una población establecen prioridades que los dirigentes de estado deben atender, existen necesidades más urgentes que resolver como alimentación y salud, basta con recordar la pirámide de necesidades de Maslow, donde la información es una necesidad dispensable para la existencia humana, y se encuentra después de las necesidades alimenticias y de salud.

Por ello, cuando en una sociedad no hay buenas condiciones de salud, una economía estable o suficiente abasto de comida, se entiende que el servicio de bibliotecas públicas pase a un tercer plano, sin embargo no es posible olvidar la premisa de que un buen servicio de bibliotecas públicas puede influir profundamente en la transformación positiva de una sociedad.

En consecuencia, en el presente trabajo se considera importante realizar un cambio a nivel organizacional en cuanto a bibliotecas públicas refiere, rompiendo con el modelo clásico de gobierno-dinero-bibliotecas públicas-población, pues esto ha venido costando, durante años, un mal servicio de bibliotecas públicas en México.

Por otro lado en los últimos años hemos visto un cambio positivo en la llamada iniciativa privada que ha puesto sus objetivos en los aspectos científicos, un buen ejemplo es la empresa IBM que orgullosamente cuenta entre sus filas a varios premios Nobel en diversas ciencias, o bien, la expedición realizada por el canadiense James Cameron para llegar a la parte más profunda del océano donde ha estado el ser humano el 25 de marzo de 2012.

Esta tendencia puede ser bien aprovechada por las nuevas generaciones de bibliotecólogos que buscan convertirse en emprendedores. Si se logra romper con la dependencia a gobiernos, que deben atender otros sectores más urgentes, cabe la posibilidad de cambiar la concepción de biblioteca pública actual, además de brindar un servicio de excelencia que se verá retribuido con el aprecio de la gente y la mejora en condiciones de vida de la sociedad a la que se sirva, pues si a la gente le va bien, al gremio también.

Es por ello que se presente esta idea de una biblioteca que no dependa de nadie más que de sus usuarios, que sea capaz (como se explicará más adelante) de financiarse a sí misma para poder ofrecer el mejor servicio de bibliotecas públicas, con personal altamente capacitado y los recursos de información más actualizados.

El modelo LATINA de biblioteca pública autónoma retoma los conocimientos actuales sobre bibliotecología para ser aplicados con las menores limitaciones posibles, con el único fin de ofrecer servicios bibliotecarios de alta calidad a cualquier persona.

Por ello, a continuación se presenta una perspectiva más empresarial de la biblioteca pública, donde la información es la materia prima de un proceso que culmina con servicios integrados de información para una sociedad variada y cambiante, y, además, se torne en una institución independiente.

SEGUNDA PARTE

VISIÓN EMPRESARIAL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

La biblioteca pública ofrece información a todas las personas que lo requieren, además de ser parteaguas en el desarrollo cultural, histórico y social de una comunidad, sin embargo, hoy día son poco conocidas por el grueso de las personas en México y sus efectos son limitados, convirtiéndose en un área de oportunidad sin aprovechar, con un mercado es amplísimo que no sólo se limita a estudiantes e intelectuales, su función como pública abarca a cualquier tipo de individuo y por ello es potencialmente factible convertir a toda una población en “clientes”.

Sin entrar en controversia sobre llamar a las personas que hacen uso del servicio bibliotecario *usuarios* o *clientes*, nos basaremos en la premisa de que los usuarios de una biblioteca pública son personas que, sin saberlo, han pagado, vía impuestos, su derecho a ser usuarios; para usar indistintamente ambos términos, acorde al contexto de este capítulo.

La idea de una biblioteca pública que se financie a sí misma no tiene porqué significar que el acceso se restrinja a la capacidad adquisitiva de cada individuo, se trata de buscar recursos económicos de la gente a base de ofrecer productos y servicios de diversa índole, recolectar dinero con actividades económicas varias y donaciones, entre otras cosas; dichos recursos económicos serán transformados en *productos y servicios bibliotecarios* de acceso libre a la comunidad.

I. La Empresa

Desde una perspectiva empresarial, la biblioteca pública ofrece principalmente servicios, los cuales se basan en información procesada, esta busca satisfacer necesidades del usuario, y para ello hecha mano de otros recursos, como los humanos y los tecnológicos, convirtiendo lo anterior en un ciclo productivo como el de cualquier empresa.

Más, ¿qué es una empresa?, desde un punto de vista económico, una empresa es una "unidad económica que reúne una serie de factores de producción: recursos materiales (edificaciones, maquinaria, mobiliario, etc.) e inmateriales (patentes, marcas, propiedad industrial, etc.), humanos y financieros (que posibilitan la adquisición de los anteriores), que organiza y gestiona conforme a su entorno para producir bienes y/o servicios, y que vende --negocio-- a otras empresas, a las familias o a las administraciones públicas, lo que le permite alcanzar sus fines y objetivos.^{27"}

La definición anterior, correspondiente a Francisco González en su libro *Creación de empresas: guía del emprendedor*, menciona los componentes esenciales de la empresa, pero también habla de ganancias y dinero, más si se desprende a la misma del aspecto monetario (pues en el presente trabajo se pretende comparar a la BP con la empresa, más no su carácter lucroso directamente con el cliente), se aprecia que la empresa es una organización que utiliza recursos materiales, inmateriales, humanos y financieros para producir, tras algún proceso, algún bien o servicio, el cual será ofrecido a un mercado para cumplir con varias metas.

27 González Domínguez, Francisco José. Creación de empresas: guía del emprendedor. 2009 p. 27

Esto lleva a la pregunta ¿porqué la biblioteca pública como una empresa?, retomando a Joaquín Rodríguez Valencia, encontramos que “en la empresa se materializan la capacidad intelectual, la responsabilidad y la organización²⁸”, suena familiar ¿verdad?, la biblioteca, al igual que una empresa, utiliza (como se mencionó hace unas líneas) diversas fuerzas de trabajo para proveer un servicio, utiliza recursos de diversa índole para el proceso de producción y contempla los diferentes *factores de producción* que influyen en una empresa, organizándolos y orientándolos a una armonía que le permita cumplir sus objetivos.

En su libro *Administración de pequeñas y medianas empresas*, Rodríguez Valencia nos explica que son 3 los mencionados factores de producción: La tierra, El Capital y El Trabajo²⁹.

La Tierra es la fuente de materiales que se utilizan y transforman, estos se encuentran en el *territorio*, extensiones de suelo, mar, subsuelo, etc. Dichos materiales son los que llamamos materia prima y el ser humano los viene explotando desde hace mucho tiempo, los mismos pueden ser renovables o no, como las plantas o el petróleo; para Joan Mundet es importante considerar que los minerales también son parte de estos materiales, materia prima para la minería y siderurgia por ejemplo y que constituyen por sí solos un tipo de empresa³⁰. Por otro lado existe la llamada *fuerza motriz*, la energía de movimiento producida en la naturaleza que puede ser utilizada de alguna manera, como las corrientes de agua o viento que son utilizados para generar electricidad.

El Capital, en palabras de Mundet, "se trata de bienes que, al contrario de los bienes de consumo, no están dirigidos a satisfacer necesidades humanas, sino a ser

28 Rodríguez Valencia, Joaquín. *Administración de pequeñas y medianas empresas*. 2002 p. 64

29 *Ibid.* p. 71

30 Mundet "Hiern, Joan. *Creación de empresas: factores de éxito*. 1991 p. 23

utilizados en la obtención de productos o servicios"³¹ estos se convierten en la inversión que se utiliza para reunir todos los medios de producción que requiere nuestra empresa en conjunción con la mano de obra y el material, dicho capital pone en marcha una empresa y busca que esta crezca para obtener ganancias y cumplir sus metas y objetivos.

El Trabajo es “la actividad física o mental que el hombre realiza con el fin de crear riqueza para la satisfacción de sus necesidades”³², el correcto y eficiente trabajo requiere de conocimientos específicos para cada tarea, estos pueden ser técnicos o bien meramente intelectuales; por ello contar con el personal que tenga los conocimientos adecuados a su área, garantizará un mejor trabajo en una empresa.

Sin embargo Mundet también considera otros elementos de la empresa a los que considera factores de éxito, pues un buen balance y funcionamiento de estos, permitirá que la empresa cumpla con su misión, sea rentable y se expanda. Para ello, además de la tierra, el trabajo y el capital se necesita:

Creatividad. Es una idea a implementar, puede provenir de la percepción de una necesidad, aprovechando hobbies, o deficiencias de los demás, así como aspectos lúdicos, entre otros. Cuando se busca satisfacer una carencia o un producto/servicio no satisface las demandas del mercado, son las ideas surgidas de la imaginación de algunas personas las que se traducen en productos y servicios que revolucionan los mercados. (De hecho, es justamente por la deficiencia en los servicios bibliotecarios actuales en México que el presente trabajo propone un modelo autónomo de biblioteca pública que sea capaz de satisfacer necesidades informativas individual y colectivamente aplicando los conocimientos del área en su máxima expresión.)

31 *Ibid.* p. 23

32 Rodríguez, *Op Cit.* p. 72

Análisis de la viabilidad. Se refiere a determinar si es posible llevar a cabo dicha idea/empresa sin pérdida de recursos, por medio del análisis de la idea/empresa según sus aspectos:

Técnico. *Donde se analiza el cómo se hace, un conjunto de procedimientos necesarios para llevar a cabo dicha idea, los cuales deben ser lo más eficientes posible pues los procesos técnicos complejos no sirven de mucho. También se incluyen las herramientas y materiales implicados en la realización de dichos procedimientos.*

Comercial. *Sobre qué y cuánto se puede ofrecer al mercado y la aceptación que esto tendrá dentro del público consumidor. Es importante que el volumen de ventas del producto o servicio que la empresa planea realizar sea alto para garantizar su aceptación y concederle título de viable.*

Organizativo. *Como su nombre lo indica, se trata de analizar la manera en que se debe organizar a los involucrados para conseguir las metas y objetivos, cómo distribuir el trabajo, los recursos, materiales, etc. Una buena organización promueve la eficiencia y un trabajo bien hecho, mas, si acaso resulta necesario un método organizativo muy complejo o absorbente, la viabilidad de la empresa se ve mermada, pues no siempre será positivo cambiar nuestra forma de organización por algo que consume mucho tiempo y esfuerzo si los beneficios son pocos.*

Financiero. *En esencia se trata de explicar cuánto costará llevar a cabo el proyecto y cuán posible es correr con dichos costes, igualmente busca determinar si el precio final al comprador será competitivo en relación a otros productos o servicios similares en el mercado. En ocasiones las ideas son muy buenas y atractivas pero el coste es demasiado alto para que alguien pague por ellas.*

Jurídico - legal. *Este aspecto busca determinar si lo que pretendemos realizar se apega a las leyes vigentes, si es necesario presentarse dentro de una figura jurídica u otra o si son necesarios otros trámites y permisos especiales.*

Ahora bien, es necesario comprender que no todas las empresas son iguales y que existen diferentes clases de estas según su oferta, de manera general se clasifican en 3 ramas: Empresas de servicios, comerciales e industriales.

Las empresas de **servicios** “son aquellas que con el esfuerzo del hombre producen un servicio para la mayor parte de una colectividad en determinada región, sin que el producto objeto del servicio tenga naturaleza corpórea³³” es decir, ofrecen un conjunto de actividades para satisfacer alguna necesidad echando mano de alguna herramienta; un ejemplo de ello es la biblioteca, que ofrece un servicio integral para el manejo y recuperación de información, por medio de diversas tecnologías de la información y comunicación, por ello el enfoque que ésta tenga en la calidad de sus servicios le permitirá abrirse paso en un mercado poco explotado desde la perspectiva bibliotecaria. Por otro lado, toda empresa de servicios reconoce la importancia de conocer su mercado, pues este determinará la manera en que dicho servicio debe ser ofertado, siendo cada vez más común que empresas de telefonía o escuelas, por ejemplo, realicen estudios de seguimiento sobre sus servicios, contrario a aquellas empresas de productos como las manufactureras, que tienen perfectamente establecido que la necesidad de ropa o utensilios de las personas.

Las empresas **comerciales** buscan vender, obtienen bienes y/o productos y luego los venden obteniendo una utilidad, sin embargo no modifican estos bienes, cumplen una función más bien de intermediarios y distribuidores; algunos podrían considerar que la biblioteca también tendría cabida aquí bajo la idea de que esta adquiere libros y los

33 *Ibid.* p.73

ofrece (aunque sin venderlos) al usuario final, más este es un concepto erróneo, pues si bien no se "modifican" los libros, artículos o discos, sí se les da un tratamiento especializado, manejando metadatos, clasificándoles, dándoles orden y analizando su contenido para conocer su importancia, dándole así un valor agregado a la información que por sí sola ya es valiosa pero escurridiza, por otro lado, en base a esa información, se ofrecen artículos de consulta y referencia como boletines, bibliografías, entre otros.

Finalmente tenemos las **industrias**, este tipo de empresas pueden ser de dos tipos: *Extractivas*, que toman las materias primas de la naturaleza, o de *Transformación*, que usan materia prima para procesarla y obtener productos o bienes diferentes. Un ejemplo de extractivas es la minería o la industria petrolera, pues su función es extraer minerales o petróleo de la tierra, en el caso de las de Transformación tenemos la del papel, que toma materias primas como la celulosa y las convierten en un producto: el papel.

Otra forma de clasificar las empresas es según su tamaño, determinado por la cantidad de personas que laboran en ellas, así tenemos las Micro empresas, donde laboran menos de 10 empleados, identificables con los pequeños negocios familiares. Las Pequeñas Empresas que cuentan con hasta 49 empleados, a las Medianas Empresas que van de los 50 a los 249 empleados y las Grandes empresas cuyos empleados superan los 250³⁴

El objetivo de cualquier empresa es producir más con menos recursos y en el menor tiempo posible, buscando formas y métodos para lograrlo, por ello “ni las empresas, ni las condiciones económicas permanecen estáticas, por tanto las políticas, el sistema de organización y/o los sistemas y procedimientos que probaron ser satisfactorios, pueden volverse obsoletos e ineficientes debido a los rápidos cambios y tendencias imprevistas³⁵” de esta forma las empresas tienen componentes enfocados a cumplir su objetivo los cuales se utilizan con la mayor eficiencia posible.

34 González, *Op Cit.* p. 29

35 Rodríguez, *Op Cit.* p. 75

Si visualizamos todo lo expuesto hasta ahora en la figura de biblioteca pública, se observa que, además de posible, es necesario para la supervivencia de la misma aplicar esta tendencia de transformación dentro de un sector que opta por los avances tecnológicos en materia de manejo y difusión de información.

Dado que la biblioteca es una organización, puede funcionar perfectamente bajo la figura empresarial, de hecho lo viene haciendo desde hace tiempo, sólo que, al no tener en claro esta perspectiva empresarial, ha venido cayendo en un deterioro de sus componentes, si a ello se suma la aparentemente garantizada permanencia de las bibliotecas por depender directamente del estado y la falta de profesionales comprometidos con las mismas, entre otros muchos factores actuales, el resultado es una institución bibliotecaria poco creciente y de bajo impacto en la sociedad mexicana (con las siempre honrosas excepciones a la regla, claro). Mas, ¿cuáles son los componentes básicos de una empresa?

1.1 Personal

Este es el factor más importante de la empresa, está compuesto por individuos que trabajan en conjunto los cuales dan vida y ritmo a la misma, hacen que se mueva y logran que los demás factores se utilicen de forma adecuada. Una empresa sin personal simplemente no funciona, el personal incorrecto evita que la empresa avance, por ello los especialistas recomiendan tener especial cuidado en la selección del personal que desempeñará diversas tareas empresariales. Las personas deben tener aptitudes y capacidades adecuadas para cada área de trabajo pues cada área es distinta y requiere de actividades específicas; en base a ello, y a lo descrito por Rodríguez Valencia podemos clasificar al personal como:

Obreros: personas cuyo trabajo es principalmente físico y no tanto intelectual, pueden ser calificados o no calificados, es decir, tener conocimientos específicos para un determinado trabajo o bien aprenderlos con la práctica del mismo, pues, en teoría, el trabajo no es intelectualmente demandante.

Empleados: su trabajo se considera intelectual y de servicio más que físico, y al igual que los obreros estos pueden ser calificados y no calificados, pues si bien su trabajo requiere capacidades intelectuales, estas no requieren conocimientos avanzados o demasiado complejos, y las habilidades físicas son poco demandantes.

Supervisores: se encargan de vigilar el cumplimiento de las ordenes, planes e instrucciones. Ellos buscan que los obreros y/o empleados cumplan con su trabajo en tiempo y forma; a su vez se encuentran bajo las indicaciones de mandos superiores que manejan áreas más amplias de la empresa.

Técnicos: se encargan de manifestar creatividad funcional en base a sus conocimientos específicos, su preparación se considera más compleja que los empleados, pues esta destinada a innovar en procesos, productos y/o servicios.

Altos ejecutivos: lo suyo es la administración más que la técnica, se ubican en la parte alta de la jerarquía empresarial y delegan responsabilidades específicas a las manos adecuadas, requieren conocimientos específicos y un alto control sobre sus subordinados

Directores / administradores: son las grandes cabezas, ellos idean innovaciones, crean políticas y establecen objetivos, se encargan de tomar las decisiones más importantes para la empresa y, en buena medida, depende de su desempeño el éxito o fracaso general de la empresa.³⁶

³⁶ *Ibid.* p. 75

Dependiendo del tipo de empresa serán los individuos que intervengan en ella, no todas las empresas requieren de todos los tipos de empleados ni todos los tipos de empleados caben en cualquier empresa; en el caso de la biblioteca, no se requiere un trabajo físico intenso, sino uno más propio del empleado puesto que, como ya se ha dicho, la empresa es de servicios, además requiere jefes de departamento (supervisores) técnicos y altos ejecutivos.

Ahora bien, es importante considerar que en una biblioteca todo el personal debe estar capacitado en áreas específicas y dado que la innovación de servicios es uno de nuestros pilares, serán múltiples las áreas del conocimiento que deban abarcar; en la tercera parte de este trabajo se abordarán más a detalle los puestos y cargos necesarios para la biblioteca.

1.2 Materiales

Los materiales son todas aquellas cosas que se procesarán para proveer un producto o servicio, pueden ser bienes materiales (muebles o inmuebles) como edificios, instalaciones, etc., materias primas o bien dinero. En el caso de la biblioteca, los bienes materiales, que son los libros, revistas, discos, recursos digitales, entre muchos otros, conllevan un elemento extra que si bien no es físico, requiere de un soporte para ser transmitido: la información

1.2.1 Información

La información se convierte en parte del material que se usa para proveer servicios, esta se encuentra en diferentes soportes y, al igual que otros materiales, varía en calidad y cantidad. La biblioteca debe buscar información digna de ser llamada verídica, proveniente de fuentes confiables y actualizada, para asegurar que se ofrece calidad en el servicio.

Dicha información no es transformada en la biblioteca, pero partiendo de ella se permite ofrecer bibliografías, diseminación selectiva (personalizada) de la misma en un tema particular, foros de análisis, entre otros “productos” que, gracias al manejo adecuado por parte del personal (catalogando, clasificando, añadiendo metadatos, etc.), es posible crear en la biblioteca para satisfacer necesidades de los usuarios.

La información es entonces la "materia prima" que da inicio al ciclo productivo de servicios bibliotecarios.

1.3 Sistemas

Para lograr algo es necesario realizar una serie de actividades en un orden lógico que concluya en la consecuencia deseada, a todas estas actividades y procedimientos se les llama sistemas, y se coordinan con el personal para lograr objetivos claros.

Los sistemas respetan un orden, pero pueden y deben ser adecuados periódicamente a las necesidades de la empresa, pues de lo contrario corren el riesgo de desaprovechar recursos para una producción más eficaz y efectiva. Algunos ejemplos de sistemas empresariales son: Sistema de Planificación, Sistema Organizativo, de Información, de Control u Operativos.

En la biblioteca aplicamos muchos sistemas, que están envueltos en los procesos de planeación, tanto de servicios como de otras actividades, un ejemplo claro es el cómo llega un libro nuevo a la biblioteca: se selecciona en base a criterios específicos, se adquiere al mejor precio posible, se cataloga, se clasifica, se le aplica proceso físico (etiquetas, sellos de propiedad, alarmas, etc) y se coloca en su lugar para su consulta y préstamo. La función primordial de estos sistemas es ofrecer calidad, variedad de servicio a un bajo costo usando los menores recursos materiales, humanos, etc, posibles.

1.4 Equipo

Se conforma de todos los instrumentos y herramientas que el factor humano utiliza para hacer su trabajo y lograr sus objetivos, en el caso de una empresa de servicios como la biblioteca, un objetivo es procesar y ordenar información que sera consultada con eficiencia y eficacia por parte de los usuarios para satisfacer sus necesidades, para ello el personal utilizará: ordenadores, servidores, redes, sellos, manuales de procedimientos y estándares internacionales, bases de datos, etc.,

Naturalmente las herramientas de trabajo cambian con el mismo, buscan realizar más tareas en menos tiempo, ser más eficientes y uno de los factores más importante que debemos considerar, es la nueva tecnología del día a día. Esta evoluciona muy rápido y afecta casi todos los aspectos de una sociedad, desde la forma de comunicarse, hasta de entretenerse y educarse, por ello es importante que la biblioteca y cualquier empresa que quiera ser exitosa y mantenerse en la conciencia del cliente, considere esta como parte de su equipo.

1.4.1 Tecnología

Hablar de tecnología hoy día es sinónimo de Internet, Web 2.0 y 3.0, Google, Facebook y Twitter, pues es sin duda lo que mejor le representa en estos tiempos. Sin embargo *tecnología* es algo mucho más amplio, que es definido por la RAE como "conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico"³⁷, asimismo es considerado el "conjunto de los instrumentos y procedimientos industriales de un determinado sector o producto"³⁸.

Así vemos entonces que la tecnología se basa en conocimientos previos que son llevados a la práctica a manera de herramientas, es decir ciencia aplicada.

³⁷ *Ibid*

³⁸ *Ibid*

Los ejemplos anteriormente mencionados son tecnologías de la comunicación e información, que nos atañen dada la naturaleza del tema, aunque no son las únicas, no hay que olvidar la fibra óptica, la transferencia inalámbrica de datos y recursos multimedia, entre otros.

Como se ha mencionado previamente, la tecnología forma parte del equipo de trabajo que se emplea en el proceso de producción, pues se convierte en herramientas que permiten realizar una tarea. Por ello es importante que los instrumentos que una empresa utilice sean los más adecuados a sus objetivos de producción, ya que una mala selección de los mismos puede derivar en un decadente proceso industrial.

Por supuesto hay diferentes tecnologías para los diversos tipos de empresas que existen y, en el caso de la industria de la información, estas tecnologías están altamente ligadas a los procesos de comunicación, pues gracias a estos la información es difundida alrededor del mundo.

En una retrospectiva no muy lejana se aprecia que la bibliotecología echó mano de la tecnología que tenía a su alcance para su trabajo en diversas etapas temporales, recordemos las máquinas de escribir que se usaban para hacer fichas catalográficas hace apenas unas décadas, el teléfono, fax y teletext para comunicarse, estos fueron sustituidos luego por ordenadores e impresoras, y correo electrónico. Después de ello se desató un “bum” tecnológico que continua en nuestros días, dando como resultados herramientas de comunicación cada vez más instantáneas y globales, pero ¿cuáles de todas estas herramientas se deben seleccionar para la biblioteca pública?

La respuesta a esta interrogante podría ser muy simple: aquellas que faciliten cumplir con nuestros objetivos de información, y para ello es importante conocer muy bien las diferentes opciones que tenemos. Sin embargo en la práctica resulta algo

complicado ante la abrumadora cantidad de posibilidades, mas el tiempo se ha encargado de mostrar que la preferencia de los usuarios por dichas herramientas definirá su supervivencia o su inevitable extinción.

Actualmente es observable que muchas de las herramientas de comunicación están basadas en Web, desde los correos electrónicos, a las redes sociales virtuales, además de la televisión digital e inteligente, las redes de espectro radioeléctrico y lo que venga después, ya que actualmente la prioridad en comunicación es encontrar formas de transmitir grandes cantidades de datos a amplias zonas geográficas en el menor tiempo posible a costos bajísimos. En este contexto la biblioteca no puede quedarse al margen, todo lo contrario, debe ser impulsor de la comunicación a gran escala, pues es una gran oportunidad de ampliar el impacto de la información en la mente de más personas.

Una correcta selección de herramientas será evidenciada por la cantidad de usuarios que accedan a ella: se ha visto cómo Wikipedia, Google y Facebook han superado por mucho a competidores como la Enciclopedia Británica, Yahoo o hi5 y posiblemente estos a su vez sean rebasados por otros en algún momento, todo gracias a la simpatía de los usuarios por su oferta. En consecuencia, un correcto análisis de las herramientas que pretendamos usar, como los Sistemas Integrales de Gestión de Bibliotecas, y su adecuada publicidad, nos llevarán a una selección productiva.

De esta forma, equipos cada vez más inteligentes, redes cada vez más sociales y buscadores cada vez más eficientes, deben formar parte de las herramientas de nuestra empresa, explotándolos al máximo (personal capacitado) e incluso diseñándolos a nuestra medida.

1.5 Servicios

Como hemos visto, las empresas de servicios buscan satisfacer diversas necesidades de un sector en particular, para ello usan recursos que, como consecuencia, originan actividades que el cliente utiliza para satisfacer dicha necesidad; traducido en el ámbito bibliotecario, el lector acude a la biblioteca para satisfacer necesidades de información, esta le ofrece materiales diversos como libros, artículos, podcasts, vídeos, entre muchos otros, como parte de sus servicios, los cuales buscan satisfacer la necesidad del cliente previo análisis del mismo.

Los servicios se ofrecen a la medida de un gran sector y se ofrecen variantes de los mismos a cada individuo, pues no todos los individuos son iguales ni todos los sectores requieren de los mismos patrones. Un ejemplo de ello se aprecia en la empresa de cola más famosa del mundo (sí, esa de la etiqueta roja), la cual, al observar un peculiar comportamiento en el mercado ecuatoriano, decidió cambiar la presentación de su producto principal; en el país en cuestión se popularizó el tomar bebidas no del envase, sino de una bolsa plástica, por lo que la empresa vio en peligro el posicionamiento de su marca, así que decidió implementar bolsas plásticas con su logotipo que distribuyó en las tiendas para mantener así su imagen en la mente del consumidor.

Es así que los estudios de mercado y de usuarios se convierten en pieza clave en la planeación de los servicios, y es que, entre más enfocados sean a las necesidades de su comunidad, serán mejor aceptados y requeridos por la misma.

En el caso de la biblioteca, una amplia y acertada gama de servicios garantizará su supervivencia, para ello es necesario saber ¿qué necesita la comunidad? ¿Cómo lo quiere? ¿Cómo le resulta más efectivo? Entre otras cuestiones.

Por supuesto, una vez que se a identificado una necesidad y planteado un servicio que la satisfaga, es importante darle seguimiento y tomar las medidas necesarias para que este evolucione a la par de las necesidades. Al igual que es necesario dar un seguimiento general a la empresa, los servicios y productos que esta ofrece, deben mantenerse al tanto de las necesidades y gustos de sus usuarios, de esta forma, y por medio de diversos instrumentos, como observación participante, encuestas, entre muchos otros, la empresa cambiará aspectos de sus servicios o creará nuevos eliminando los menos funcionales.

II. “Mercado” de la Biblioteca Pública

Recordando lo que la UNESCO dice (véase la primera parte de este trabajo), la biblioteca pública atiende a cualquier persona sin importar edad, sexo, raza, o un largo etcétera ya mencionado; por ello, a diferencia, por ejemplo, de una tienda de electrónica que se especializa en un ciudadano estándar de clase media a alta, la biblioteca considera a cualquier individuo como un cliente potencial sin importar que no tenga dinero, sea analfabeta o hable otra lengua.

Por lo anterior, el mercado de una biblioteca pública se ve ampliado como nunca antes, pues, si bien podrían considerarse las condiciones geográficas para limitarlo, estas sólo aplican a los espacios físicos del servicio, ya que la parte virtual queda potencialmente limitada a la parte del planeta que cuenta con internet, claro que habrá sectores más populares que otros con necesidades similares y los servicios serán proporcionales a ello.

Por otro lado se sabe que atender personas puede hacerse de dos maneras básicamente: individuo a individuo o por grupos de éstos, según algunas de sus características, por ello, se presenta el análisis del posible mercado de manera amplia, entendiendo a la comunidad para luego pasar al individuo en solitario y luego al individuo organizado.

2.1 Comunidad

La Real Academia Española de la Lengua define comunidad como el “conjunto de personas vinculadas por características o intereses comunes” o bien como “conjunto de personas de un pueblo región o nación”. Ambas son perfectamente válidas y ambas tienen cabida en nuestra concepción de biblioteca pública.

Partiendo de la segunda definición, se entiende que la comunidad de una biblioteca pública se basa en las personas que pueden visitar el edificio de la biblioteca, o bien de los lugares donde esta puede extender su servicio, esto es en lenguaje práctico: las colonias y barrios que tenga cerca, zonas metropolitanas que tengan fácil acceso a ella, los municipios cercanos, el pueblo completo o los grupos pequeños que pueden transportarse (o a donde la biblioteca pueda transportar parte de sus servicios).

Claro que eso habla de una biblioteca física, pero incluso estas tienen servicios digitales que se amplían a cualquier persona conectada a internet que maneje el idioma de los mismos.

Dentro de esta gran (o quizá no tan grande) masa de personas se encuentran sectores perfectamente identificables (y algunos no tanto a primera vista) donde tiene cabida la primer definición, pues varios de estos individuos comparten una o varias características que los distinguen: existen los escolares, los intelectuales, los católicos, judíos o musulmanes, los que se hacen llamar skin heads o los hipster, los artistas, los presos, los médicos, los enfermos, los mayores o los infantiles, en fin, un interminable número de grupos que conforman nuestra comunidad.

Sin embargo, dentro de este converger de grupos, será uno o dos el que predomine sobre el resto y la biblioteca prestara proporcional atención a estos, por ejemplo: puede existir una ciudad muy grande que ocupa un espacio físico amplio, la mayoría de las personas son empleados y obreros, aunque también existen los escolares y médicos; naturalmente la ciudad se divide en colonias que pueden variar mucho unas de otras, por ello no sorprende que algunas colonias no se comuniquen mucho con otras, es decir que las vías de comunicación no son muchas ni muy efectivas, y por ello no conviene hacer una mega biblioteca capaz de atender a miles de personas que sólo será usado por un sector de dicha ciudad, al contrario, se selecciona un área determinada que abarca una colonia popular, otra más empresarial y una con una fuerte zona de hospitales, esa entonces se convierte en nuestra comunidad inmediata.

Cuando se analiza el tipo de personas que habitan dichas zonas, los grupos que existen y sus características, se aprecia que la gran mayoría son personas que se dedican al área de salud (doctores, enfermeras, farmacéuticos, etc) seguido de comerciantes. Es entonces cuando se sabe que la comunidad respeta un área geográfica y que las necesidades de información tienen prioridad hacia las áreas médicas y económicas.

En el anterior ejemplo se ve cómo se limita una comunidad para la biblioteca dentro de otra mucho más grande (la ciudad completa), pero puede darse a una escala más pequeña, donde la comunidad abarca un par de barrios y el arte urbano sea el interés predominante de las personas.

Es así que la comunidad de una biblioteca pública puede resultar muy amplia, pero debe limitarse según la capacidad de la misma y la comunicación que existe entre una zona geográfica y otra, para luego brindar servicios bibliotecarios que se ajusten a sus necesidades.

2.1.1 Personas

Dentro de la comunidad, la atención que se da a sus miembros varía de un individuo a otro, por ello debemos plantearnos los servicios como un elemento orientado a personas. No es lo mismo atender a un niño hiper activo que a un obrero de la construcción.

Los servicios y atenciones personalizados son muy comunes hoy día y hacen sentir a las personas bien atendidas, o ¿a quién no le gusta que la señorita que atiende la taquilla de la aerolínea lo llame a uno por su nombre y recuerde que prefiere pasillo?, Igualmente en las compañías de telefonía celular, una empresa puede ofrecer un plan de llamadas en base al promedio mensual de consumo del cliente bajo el sistema de prepago y con ello obtener una mayor cantidad de bolsa por casi lo mismo que gastaba en recargas pero sin la pena de quedarse sin saldo por unos días.

Los ejemplos proporcionados muestran cómo una empresa busca crear un sentimiento de pertenencia en su cliente para mantenerlo cautivo, mientras que la otra ajusta su servicio para satisfacer una necesidad específica del cliente. Ahora bien, ¿porqué no hacer algo similar en las bibliotecas?

A pesar de que las bibliotecas atienden personas, los servicios están orientados al "ciudadano común", aunque esta figura no es realmente homogénea. En el caso de bibliotecas especializadas es comprensible que sus servicios se orienten a un tipo de usuario específico (doctores investigadores, científicos, profesores) pues su papel es dar soluciones específicas a esos usuarios, sin embargo, la biblioteca pública atiende a un público amplio formado por personas con identidad y requerimientos propios.

Si bien el colectivo tiene un comportamiento general y busca el bien común, las personas tienen demandas que no se pueden satisfacer al cien por ciento con atenciones

generales, por ello es necesario crear perfiles para cada usuario dentro de una biblioteca con los cuales recopilar información que permita atenderle mejor, tomando en cuenta factores como su edad, nivel académico, religión, área laboral y áreas de interés, así como su historial de comportamiento, entre muchos otros.

Con ello se logra conocer los intereses particulares del usuario, se le ofrece información de su interés a su nivel de entendimiento, conociendo su comportamiento y vislumbrando su forma de aprender. Claro que, dentro de la individualidad, existen comunes entre los usuarios y, en base a ello, se les permitirá interactuar con personas que compartan sus gustos y expectativas, dando pauta para crear y transformar nuevos servicios.

2.1.2 Organizaciones

Cuando los individuos comparten intereses, gustos o características con otras personas, suelen crear grupos y algunos de estos grupos, cuando se organizan y tienen una estructura definida, se convierten en organizaciones, las cuales también tienen necesidades de información.

Entiendase que, en este sentido, las organizaciones se llaman escuelas, universidades, empresas, centros de beneficencia, radiodifusoras, centros de comercio, etc, etc, etc., y todas ellas se forman de personas que generan y requieren información, lo que les convierte en clientes potenciales de la biblioteca, un sector poco explorado desde el ángulo bibliotecario.

Si se analizan estas organizaciones, se hallarán patrones de comportamiento que darán pautas para diseñar servicios que se ajusten a su medida, por ejemplo: existe una escuela primaria muy cerca de una biblioteca, la cual está comenzando a crecer aceleradamente, más no cuenta con espacio o personal suficiente ni recursos adecuados

para crear un centro de información para sus alumnos, entonces la biblioteca puede ofrecerle el servicio de biblioteca y centro de información escolar, donde la escuela pone el presupuesto para materiales y la biblioteca ofrece su espacio, personal, ambiente, tecnología, entre otros recursos para que los alumnos de dicha escuela tengan un centro de información de altísima calidad que la escuela difícilmente podría sostener por sí sola en esos momentos; para el ejemplo anterior se llegarían a acuerdos de mutuo beneficio, costes, responsabilidades y otras pautas, es un esbozo de lo que la biblioteca pública puede ofrecer a organizaciones que requieren información.

III. “Dinero”

En el mundo actual, es la propiedad privada lo que marca la diferencia de estatus entre un individuo y otro, y resulta indispensable en la realización de cualquier proyecto. Los Estados se organizan en gobiernos y ellos se encargan de administrar dicha nación, como parte de esta administración se ofrecen servicios básicos a los ciudadanos, ya sea por medio de empresas propiedad del estado y la nación, o permitiendo a entes privados ofrecer dichos servicios bajo determinadas concesiones. Dentro de estos servicios se encuentran los de salud, educación, cultura y claro, información.

En el caso concreto de México las bibliotecas públicas son parte de la educación y cultura, aunque que en otros países es un servicio independiente o forma parte de su servicio de salud como sucede en Reino Unido, de cualquier forma, su financiamiento proviene del estado, el cual destina recursos según los planes de cada gobernante, estos recursos financieros provienen de los impuestos que paga la gente y otras formas de generación riqueza en la nación.

A pesar de ello, las malas administraciones, el mal manejo y desvío de recursos, la depreciación en el valor e importancia de la biblioteca, entre muchos otros factores a lo

largo de décadas, han llevado a que los recursos financieros que reciben las bibliotecas públicas sean escasos e insuficientes, lo que lleva a la pregunta, ¿no es hora de cambiar esto? A continuación conozcamos como es el financiamiento actual de las bibliotecas públicas en diversos países, algunas ideas innovadoras en el mundo y una posible puerta a nuevas formas de financiamiento.

3.1 Financiamiento Actual

Hoy día las bibliotecas públicas en México que conforman la Red Nacional de Bibliotecas Públicas obtienen sus recursos económicos, principalmente, de lo que el estado destina por medio de la Secretaría de Educación Pública y del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. Por un lado existen los recursos federales, que destinan cantidades a todo el país, y por el otro los fondos estatales y municipales, o bien delegacionales, donde cada estado destina recursos propios al desarrollo de sus bibliotecas públicas.

Como es bien sabido, todo este dinero proviene de los impuestos que todos los ciudadanos y empresas pagan directa o indirectamente por medio de los impuestos. Sin embargo, aunque muchas de las bibliotecas públicas municipales o delegacionales se conforman con ello, algunas otras buscan nuevas formas de financiamiento, es muy bien sabido que existen donaciones por parte de usuarios y asociaciones, ya sean en efectivo o bien en especie (libros, mobiliario, etc.); es así como en diversos países se conforman grupos de “amigos” de la biblioteca, quienes donan dinero a una biblioteca pública en particular.

De manera similar, existe el llamado fundraising, término que “alude a los diversos mecanismos que se aplican para obtener fondos con los que realizar sus proyectos”³⁹, entendamos pues que, según Fabisch, fundraising comprende un “proceso

³⁹ Burkardt, Ulrike. El concepto de fundraising y su aplicación a las donaciones monetarias procedentes de particulares. 2005 p. 2

de la planificación estratégica de captar dinero, bienes, tiempo y conocimientos con los que se realizan objetivos de interés general”⁴⁰

Es decir, conseguir recursos de origen privado para la biblioteca por medio de diversas organizaciones que se dedican a esto, un ejemplo de ello es International Fundraising (www.intfundraising.com) que se definen a sí mismos como “un equipo dedicado en exclusiva a la captación de fondos para el tercer sector (ONG, fundaciones, etc.) utilizando las técnicas del “Face to Face”⁴¹ (contacto personal)”, esta organización ofrece sus servicios a cualquier persona o grupo con el objetivo de obtener recursos.

Otro ejemplo interesante es la Asociación Española de Fundraising (www.aefundraising.org), esta es “una organización no lucrativa cuya misión es el desarrollo de la filantropía y la captación de fondos en España.”⁴² quienes desarrollan estrategias de captación de fondos privados comprometiendo a la ciudadanía y a instituciones privadas en la ayuda de diversos tipos de organizaciones.

Por ello, esta modalidad es una muy buena opción para captar recursos destinados a una biblioteca pública, permitiéndole ampliar sus servicios, actividades culturales y mejorar el acervo, entre otras opciones.

Por otro lado, es destacable mencionar que algunos países han comenzado a implementar el cobro de algunos servicios, en México sin embargo, se ha descartado esta idea, siendo los ingresos federales, estatales y municipales, complementados con las donaciones y el fundraising, las fuentes de ingresos de las bibliotecas públicas; sin embargo, existen otras formas más novedosas de captación de recursos que comienzan a gestarse y a implementarse en diversas instituciones, incluidas algunas de México.

40 Fabisch, Nicole. Fundraising: Spenden, Sponsoring und mehr. 2002 p. 7

41 International Fundraising. Intfundraising.com

42 Asociación Española de Fundraising. aefundraisin.org/quienes/

3.2 Experimentos

Círculos de Amigos

Aunque en México no es muy común, existen, como se ha mencionado, los Grupos de amigos, estos grupos o círculos se componen de personas (y en algunas ocasiones de organizaciones) que se comprometen con su biblioteca local; es muy conocido, por ejemplo, el caso de la biblioteca de Nueva York en Estados Unidos y sus Friends of Libraries⁴³.

El poder de estos círculos de amigos puede ser mayor al aparente si están bien organizados, por ejemplo, en Gran Bretaña han logrado evitar el cierre de Bibliotecas Públicas y el recorte de presupuesto. En otros países, el pertenecer a un círculo de amigos ofrece ciertas ventajas como actividades culturales exclusivas.

Actividades Comunitarias o culturales

En México, cuando una biblioteca ofrece actividades y eventos culturales como conciertos, teatro, exposiciones, etcetera, lo hace de manera gratuita, pues la legislación así lo requiere. Sin embargo, en otros países, algunas de esas actividades tienen costo, como el Great Celebrity Debate organizado por el North Shore Library Service en Nueva Nueva Zelanda⁴⁴ donde se paga por organizar y asistir a dichos eventos.

Ahora bien, dado que el hecho de cobrar un servicio contradice un poco el fin general de la biblioteca pública, muchas bibliotecas consiguen patrocinios de empresas privadas, como televisoras, librerías y demás organismos, que donan grandes cantidades de dinero para dichas actividades, aquí en México algunas bibliotecas (como la Vasconcelos) hacen alianzas con empresas de tecnología, embajadas, organizaciones culturales, estaciones de radio, entre otras, que más que donar dinero, donan actividades culturales como conciertos, exposiciones temporales, cuenta cuentos, etc.

43 Aalto, Madeleine y Knight, Trevor. Alternativas de financiación de las bibliotecas públicas. 2000 p. 42

44 *Ibid.* p. 49

Fundaciones y premios internacionales

una manera más de obtener recursos es mediante fundaciones que buscan sostener y ofrecer recursos a las bibliotecas públicas, por un lado existen aquellas que surgen de y para una biblioteca como la North Shore Libraries Foundation en Nueva Zelanda⁴⁵, que invierte parte de su capital con el fin de obtener intereses, los cuales se destinan a las bibliotecas públicas.

Algunas más, como la Pierce Country Library en Estados Unidos, ofrecen asesorías financieras que permiten recaudar fondos, o bien la alianza con empresas verdes para crear conciencia y a cambio la biblioteca obtiene donaciones de dicha empresa.

Por el otro lado existen las fundaciones que, entre otras cosas, ofrecen premios a proyectos innovadores o de alto impacto desarrollados en bibliotecas públicas, un ejemplo es la fundación Bill y Melinda Gates, que ofrece diversos premios a proyectos bibliotecarios de calidad asociados con la educación. Su Access to Learning Award, reconoce las iniciativas de Bibliotecas públicas para conectar a gente de zonas “desconectadas” a la sociedad de la información mediante tecnologías de información. El ganador de 2012 (el último hasta ahora) fue The Dominican Republic's Community Technology Centers. En el cual se apuesta firmemente por el libre acceso al conocimiento como medio para solucionar sus problemas sociales creando más de 87 centros en toda la República Dominicana.

También existe, como otro ejemplo, la Fundación Telefónica en España, la cual trabaja en tres líneas de actuación, cuyo foco estratégico es el acceso al conocimiento y la aplicación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), la fundación se enfoca en el impulso al acceso a la educación y al conocimiento, así como a la mejora de

45 North Shore Libraries Foundation. 2009

la calidad educativa través de la incorporación de las TIC y la generación y difusión de conocimiento, ofreciendo, dentro de sus actividades, ayuda a diversas bibliotecas públicas alrededor del mundo.

Alianzas Inmobiliarias

Aunque suene extraño, en varios países se ha comenzado a implementar esta idea, el proyecto en general consiste en permitir a una constructora o inmobiliaria hacer uso de un terreno, a cambio de la construcción de parques, bibliotecas y centros culturales, de esta forma, junto a centros comerciales o zonas industriales, se crean nuevas bibliotecas públicas, ahorrando en gran medida el costo de comprar un terreno y construir un nuevo edificio.

Como se puede observar, el obtener recursos adicionales para una biblioteca pública depende en buena parte de la imaginación de las personas que estén a su cargo, pero también depende en mucho de la aceptación de las personas, pues, al menos aquí en México, la biblioteca pública es sinónimo de gratuidad, por lo que pedir dinero a la gente puede causar desconfianza y apatía en las personas.

También es necesario contar con el apoyo del personal, pues muchas veces implica un esfuerzo extra que no es monetariamente recompensado, sin embargo, es la imaginación y la creatividad de estas personas lo que logrará llevar adelante cualquier proyecto que se plantee, permitiendo, además de sobrevivir como biblioteca pública, crecer y expandirse.

3.3 Una propuesta

La generación de riqueza personal ha venido transformando al mundo desde hace siglos, afectando sus estructuras sociales y la revalorización de los conceptos. Actualmente vivimos una época de transformación donde, según algunos, estamos

pasando de una sociedad capitalista a una sociedad de la información y del conocimiento, es decir, que dejamos atrás la idea de que la propiedad privada da poder y un determinado estatus, y comenzamos a entender que es la información la que nos dará poder, mas, en estos momentos transitorios, la información se maneja como un bien privado, lo que da lugar a que esta, o aspectos ligados a ella, sean comerciables.

Vender información es una forma de hacer negocio perfectamente válida, sin embargo no toda la información puede ni debe ser vendida o siquiera distribuida, como los datos personales que son exclusivos de cada individuo, o aquello que consideramos acceso abierto o de conocimiento popular y está destinado a ser accedido por todos; además, muchas personas carecen del dinero necesario para pagar información.

Es por ello que comienzan a surgir bibliotecas donde se permite el acceso a cualquier persona sin que esta tenga que pagar, pero ¿existirá una forma de funcionar la idea de negocio con la de biblioteca pública?

Muy probablemente sí. En la actualidad, aunque gratuitos, los servicios bibliotecarios obtienen sus recursos de la gente, pues todos pagan impuestos, por lo que el usuario es una especie de cliente que ya pagó por adelantado dicho servicio; emulando este modelo, la biblioteca puede hacerse de recursos suficientes para mantenerse, para ello es necesario que la figura de biblioteca pueda convertirse en empresaria, es decir, ser capaz de producir productos y/o servicios que sí sean vendidos a las personas, en otras palabras, se trata de que la biblioteca se convierta en una organización dueña de diversas fuentes de ingresos en diversos sectores y ámbitos. Por un lado podría tener negocios enfocados en el comercio y los servicios turísticos, podría ser dueña de centros comerciales, cafés, restaurantes, hoteles, o bien podría ser dueña o copropietaria de escuelas, institutos de investigación, laboratorios farmacéuticos e incluso patentar desarrollos tecnológicos que permitan ampliar su capital.

Actualmente son personas las que establecen diversas empresas que les generen ganancias, desde cadenas restauranteras u hoteleras, hasta televisoras, telefonía móvil o la construcción, cuando estas personas han obtenido ganancias, pueden realizar donaciones a diversas fundaciones, mas con la presente propuesta se plantea sustituir a todos esos empresarios por una sola organización: LATINA

LATINA obtendría suficientes recursos de diversos negocios y así, en lugar de que sólo unos cuantos individuos se enriquezcan, se crean y desarrollan centros de información integrales.

En este sentido es posible concebir la idea de un gran centro comercial propiedad de la biblioteca (LATINA) con grandes almacenes, negocios de todo tipo, restaurantes, cines, etc., pero también exposiciones temporales de arte en los accesos, intervenciones urbanas, e incluso obras de teatro cada fin de semana y en el centro de ello, una moderna biblioteca LATINA con todos los servicios propios de una biblioteca de la más alta calidad donde sea posible implementar servicios no vistos en una biblioteca tradicional, como se menciona más adelante. Bajo esta idea, a los usuarios de la biblioteca se ofrecerían servicios gratuitos en su mayoría, pudiendo ofrecer una membresia básica sin costo y otros modelos de esta con diversas ventajas que puedan ser pagadas, mientras que el dinero que se genera de sus compras en los negocios adjuntos pagan el mantenimiento de dicha biblioteca.

Así, además de fomentar un crecimiento económico en la zona, se acerca información, entretenimiento sano y cultura a la gente, sacando provecho de la actual cultura del consumismo de la que forma parte la sociedad.

Naturalmente no se olvidan aquellos sectores lejanos a este contexto, ya que el objetivo de la organización se plantea democrático, parte del dinero producido en un

sector geográfico se aplica a otro menos favorecido, así, un conjunto turístico de hoteles, restaurantes y cafeterías podrían permitir que comunidades marginales en desarrollo tengan acceso a servicios bibliotecarios de alta calidad en sus pueblos y en su idioma, a través de pequeñas bibliotecas o algunos bibliobuses bien dotados.

Esta es sólo una de las mil posibilidades restantes para lograr el sueño de todo bibliotecario: un centro de información que ponga en alto y dé reconocimiento a la profesión en la sociedad de hoy, transformando un poco el mundo que concebimos.

TERCERA PARTE

MODELO LATINA DE BIBLIOTECA PÚBLICA

I. Sobre la idea de LATINA y cómo surge

Se dice que leer es un placer, que ayuda a cultivar a las personas, que permite adquirir conocimientos y ayuda a la ortografía. Se dice que leer es una actividad que desde niños hay que aprender, pues a futuro ayuda a tener facilidad de palabra y a saber aprender por cuenta propia, se dice que leer abre las puertas al conocimiento universal, pero ¿quién dice eso? Al parecer personas que leen, que han sabido lo que se siente leer por voluntad propia.

Sin embargo, bastan unos años de observación. Para encontrar que muy poca gente cercana a uno tiene ese hábito de lectura, la gente que no lee tiene otras prioridades, necesita comer y tener algunos bienes básicos, quedando la lectura relegada a una actividad escolar e incluso considerada una pérdida de tiempo.

Aunque en México las estadísticas dicen que no se lee, es bien observado por muchos que esa es una verdad a medias, no se leen muchos libros por año, en efecto, pero si muchos anuncios, revistas de todo tipo, diarios, twitts y estados en Facebook, lo que se traduce en un ejercicio lector inconsciente.

En este contexto, de un país en vías de desarrollo, la adquisición de conocimiento por la vía lectora u otra similar, queda relegada a un segundo o tercer plano, a pesar de que en esta sociedad existe un arraigado sentido del consumismo, donde se consume de

todo menos conocimiento e información de esa que se conoce como de conocimiento popular, no se cae en la cuenta de que conocer sobre aquello con lo que se convive diariamente, ayuda a tener conocimiento de uno mismo, a saber dónde estamos parados y vislumbrar hacia donde vamos como sociedad. Hay mucha gente que vive por vivir, trabajando sin saber porqué o para quién, no entendiendo cómo llegaron hasta donde están ni qué sigue después. Hay mucha gente pasando por el mundo sin conciencia propia.

Más también existen personas capaces de mirar hacia dentro, que saben perfectamente quienes son fuera de cualquier contexto, o tratan de averiguarlo, personas con objetivos en su vida, que sonrían en cualquier momento y se emocionan con temas que muchos no son capaces de entender, curiosamente estas personas conscientes de sí mismas y de su entorno, tienen una característica en común: de una u otra manera se cultivan, tienen curiosidad por saber más y más y hacer algo con todo ese conocimiento adquirido.

Formas de adquirir conocimiento hay muchas, gráfica, auditiva, didácticamente, pero hay una que probablemente nunca pase de moda: la lectura, pues esta actividad lleva más de mil años existiendo y es relativamente sencilla. Leer permite experimentar sensaciones nuevas, libera a nuestra mente y la lleva tan lejos como queramos, nos transporta a cualquier parte y fecha, nos hace parte de otros mundos, nos permite conocer a personas que murieron hace cientos de años y mantenerlas siempre vivas, leer nos puede llevar lo mismo a Tierra Media que a viajar por el Magdalena o al CERN⁺ para conocer una partícula que no conocíamos. Leer da perspectiva, puede hacer temblar, permite sentir y vibrar, sorprende y hace vivir. Pero seguramente eso ya es conocido por muchos, pero también es seguro conocer a gente que aún no.

+ Tierra Media: Escenario de algunas obras de J. R. R. Tolkien
Magdalena: Río navegable en Colombia
CERN: Centro Europeo de Investigación Nuclear

Un día, hace algunos años, el que escribe se dio cuenta de todo ello y comprendió que leer no es, ni ha sido, tan fácil, que hay muchos obstáculos a vencer: hábitos, costumbres, estigmas, pobreza y, sobretodo, mucha ignorancia. Mas también comprendió que todos los individuos tienen derecho a saber lo que se siente cultivarse a través de la lectura y de otros medios similares. Así fue como supo que había que hacer algo.

Como bibliotecólogo y como lector, se pretende contribuir a posicionar la profesión en la mente de las personas, se sabe que hay que mejorar la imagen del bibliotecario y de la biblioteca misma, cambiar la percepción de las personas sobre la lectura y la autosuperación intelectual, y ayudar a crear una conciencia propia en esas personas. Quien escribe cree firmemente que la biblioteca pública puede lograrlo, pero hay que cambiar algunas cosas para que realmente funcione: hacer las cosas diferentes para obtener resultados diferentes.

Con esto en mente, es más sencillo entender porqué LATINA, porqué Pública y porqué Autosuficiente.

LATINA por dos razones, la primera es el lenguaje, la herencia a fuerza de una lengua romance como es el español y que tiene una vivísima herencia del Latín, es lengua oficial de este país y de la mayor parte del continente, además, el latín también influye en el inglés, francés y portugués, idiomas que engloban el resto del continente; la segunda razón es la denominación que gran parte de la población ha adoptado como "latinos", término que conlleva un sentimiento de hermandad que rompe fronteras, pues como tales, son herederos de raíces históricas compartidas identidad en el resto del mundo. Esto es lo que persigue el modelo de biblioteca que aquí se presenta, cultivar intelectualmente por medio del lenguaje y llegar a gente que, con sus muchas diferencias, comparten un mismo origen.

Pública porque así permite democracia en todos los sentidos, desde las personas, hasta la información y los formatos, dando cabida a cualquier idea bien sustentada. Si bien los individuos no son iguales entre ellos, comparten los mismos derechos, obligaciones y esencia, y aunque en la historia existan muchos momentos en que se pretenden marcar diferencias, entenderlas permitirá una sana y equitativa convivencia.

LATINA se fundamenta en la idea de que entender las diferencias entre individuos permitirá la unidad de los mismos para alcanzar objetivos de bien común y el ideal de justicia, pero que, al mismo tiempo, es el individuo quien busca su beneficio en plena libertad, sin traspasar los límites tolerables de su sociedad. Se trata entonces de ofrecer servicios al alcance de todo público, pero adaptándolos a la individualidad del usuario, marcando él, y sólo él, la diferencia entre uno y otro.

Autosuficiente porque depender de otra instancia no parece dar resultados en el aquí y ahora (ni en los ayeres) y recurriendo a la independencia existe la posibilidad de un sustancial desarrollo de la biblioteca misma, es un proceso evolutivo, similar al de cualquier organismo vivo, el separarse de sus progenitores para buscar una independencia dentro de su entorno.

La independencia puede ser una etapa de transición complicada, pero al final muy positiva, pues permitirá explotar cualidades, competencias y habilidades hasta ahora poco desarrolladas, así como un auto reconocimiento de la esencia profesional, que permita redefinir el rumbo a tomar, y con ello, transformar la disciplina y la organización bibliotecaria.

Por supuesto, la autosuficiencia conlleva hacerse cargo de las responsabilidades propias, por lo que redefinir sus políticas, aptitudes y habilidades internas, e incluso el cómo sostenerse, será indispensable para la biblioteca en esta etapa transitoria, en

consecuencia se podrán tomar decisiones que lleven adelante este proyecto; lo anterior puede parecer algo ilusorio y hasta descabellado, pero hasta cierto punto, resulta necesario, pues la disciplina bibliotecaria ha ralentizado su evolución respecto a los cambios sociales en el mundo.

En cuanto al presente modelo, es sólo uno de los mil y un posibles comienzos de una cadena de cambios que lleven, incluso, a reescribir la definición de biblioteca, bibliotecario y servicio de información, en un futuro no muy lejano.

LATINA es, entonces, una idea y un proyecto que, en contacto directo con la gente y su entorno, pretende impactar positivamente en las comunidades, esto, por medio de la información, la formación y la recreación, tomando como herramientas las Tecnologías de la Información y Comunicación, la cultura y el lenguaje.

II. Sobre los usuarios y cómo podrían comportarse

La búsqueda de información útil es una necesidad más latente en la vida cotidiana de lo que se cree, desde cosas sencillas, como saber el estado del clima para la semana, hasta cosas más específicas, como la historia de determinado pueblo aborígen que nos permita entregar una tarea o trabajo escolar digno de un Diez o una A, la necesidad de información se manifiesta día a día en todo momento.

Al buscar información todos los días, las personas tienen sus propios medios y costumbres pero, ¿qué tan válida y fiable es esa información que encuentran?, ¿en donde están buscando?, muy probablemente en internet, de ser así, ¿cuántos de esos blogs, páginas Web o artículos de revistas son realistas y cuántos manejan verdades a medias? En la realidad, muchas personas no se molestan en averiguar eso, la mayoría confía en lo primero que encuentra y muchos otros se quedan con información que resulta obsoleta, aunque tal parece que nadie se da cuenta de ello; ¿qué pasaría entonces si una persona llega a sus puertas para ofrecerles "información confiable y entretenimiento sano"?

La idea de LATINA va en este sentido, acercarse a la gente y ofrecer sus servicios y espacios a todos, invitándoles a afiliarse y ser parte de la comunidad de usuarios que disfrute de servicios informativos, formativos y recreativos de muy alta calidad. Para muchas personas podría resultar sorprendente e incluso desconocido, pero poco a poco se espera que la institución se considere parte importante de la comunidad.

Imaginar como lector el siguiente escenario: una zona no muy grande dentro de una ciudad muy activa, en este lugar la condición general de la gente va de la clase media-baja a la media-alta, hay escuelas públicas y privadas, zonas de comercio formal e informal, una clínica y un pequeño parque y en el centro de esta zona, donde hay mayor afluencia de personas, tanto por el transporte como por el comercio que ahí se ofrece, se encuentra un gran edificio con amplio estacionamiento y áreas verdes, a

primera vista parece un centro comercial, pues se aprecian comercios pequeños, un restaurante y algún café, pero al mirar con atención es posible ver que en lo alto del edificio hay un letrero que dice:

LATINA.
Biblioteca Pública

El edificio es bello y converge con la arquitectura de los alrededores, las entradas son amplias y aptas para andar a pie o en sillas de ruedas, y en ellas hay un gran cartel donde se decreta que, al entrar, las personas se desprenden de títulos universitarios, gubernamentales, religiosos y de cualquier otro tipo, renuncian a identificarse por raza, género o apariencia y aceptan que todos son personas con los mismos derechos y que nadie es superior a nadie; a continuación hay un vestíbulo mediano donde se exhibe una muestra fotográfica de un prometedor fotógrafo, en el suelo hay líneas de orientación para ciegos y débiles visuales que llevan a un conjunto de lockers, a un mapa del lugar y a un mostrador en el fondo, en este mostrador amplio hay un conjunto de terminales donde es posible consultar el amplio catálogo de información y recursos con que cuenta el lugar, y una persona que recibe a los visitantes.

Ahora se presenta a escena una persona promedio que visita por primera vez el lugar y que, tras dar un vistazo al mapa del mismo, se acerca al mostrador donde es recibido por un/a recepcionista, esta persona amablemente explica al usuario que en ese lugar existen diversas áreas: en el primer nivel encontrará una terraza jardín donde, además de apreciar flora exótica, podrá disfrutar de una red inalámbrica de alta velocidad acompañado de un rico café. Esta terraza está destinada a la consulta de recursos electrónicos cuando se cuenta con equipo propio, para lo cual sólo se requiere un ID de usuario y una contraseña, que se proporcionan una vez se halla afiliado.

Junto al mostrador hay unas escaleras y un elevador amplio que dan acceso a los otros dos niveles del edificio, el segundo nivel alberga el área infantil, el área juvenil y el área de instrumentos, en esta última se puede acceder a instrumentos musicales en pequeñas salas aisladas, así como a música impresa; también existe un área donde se encuentra la ludoteca, donde el usuario puede encontrar diversos juegos de mesa y áreas cómodas donde puede reunirse con amigos.

El tercer nivel contiene la mayor parte del acervo, pues es donde se encuentra el área de estudio y lectura, rodeada de estantes y muebles que contienen libros, revistas y publicaciones periódicas, discos compactos y otros dispositivos de almacenamiento digital, también hay mapas y una sala digital, donde se prestan equipos de cómputo portátiles, así como un área informal de lectura con sillones de varios tipos, mesitas bajas e incluso una fogata falsa.

El recepcionista informa que también existe un nivel subterráneo, donde se alberga un auditorio que también funciona como cine y teatro; sin duda, un edificio muy completo con una amplia gama de servicios que, en un principio, pueden abrumar a nuestro nuevo usuario. Después del recorrido, el recepcionista explica que toda persona puede hacer uso de la mayoría de los servicios pero que la experiencia mejora si se adquiere una membresía, con la cual se registra al usuario, se le hace un seguimiento de sus búsquedas e intereses y se le ofrecen servicios especiales para él.

Esta visión ilustra los objetivos de LATINA, pues busca ofrecer aquello que no existe aún en muchas zonas, ciudades y comunidades en México, proveyendo a las personas de servicios integrales que, en un momento dado, les permitan construir una conciencia propia, a base de una modificación de su estado cognitivo, convirtiéndoles en personas críticas y analíticas capaces de tomar decisiones mejor analizadas.

Los usuarios encontrarán en LATINA más que una biblioteca clásica, encontrarán productos y servicios cercanos a esta, en este nuevo lugar las personas hallarán información sobre aquello que les interesa y no sabían dónde buscar, pero no sólo como un montón de información, se trata de encontrar aquello que les interese de la manera que les gusta, con recomendaciones adecuadas a su edad y nivel escolar, donde descubran temas que les interesen y no sabían que existían; en este lugar la gente recibiría ayuda con lo que necesite, y encontraría, además, un espacio agradable, funcional y confortable, donde puedan leer, estudiar, ver vídeos interesantes, un espacio donde puedan pasar un rato agradable con la familia o los amigos disfrutando alguno de los juegos que ahí se presten, un lugar dónde escuchar e incluso ejecutar la música que no conocían y les encante. Pero, sobre todo, un lugar donde se les trate equitativamente, sin discriminar ni hacer distinciones, donde se les haga sentir importantes y capaces, donde encuentren la confianza en sí mismos para auto superarse intelectualmente, un espacio dónde relajarse mientras se informen o se entretengan sanamente, escapando del estrés de una ciudad o de una casa pequeña sobre habitada.

2.1 Afiliación a LATINA

La afiliación a Latina surge más como una manera de crear sentido de pertenencia en el usuario, que como una forma de captación de recursos económicos, pues los costes a nivel individual serán más bien simbólicos; además, el registro que implica la afiliación, permitirá manejar adecuadamente el historial de cada usuario para ofrecer mejores servicios y herramientas. También es importante mencionar que lo que aquí se presenta debe tomarse como un punto de partida para futuras modificaciones, que permitan establecer servicios más específicos y adecuados a una comunidad, por lo que las características de cada membresía no son una regla absoluta sino una referencia.

Para afiliarse a LATINA y disfrutar de sus servicios de una manera más funcional, será necesario adquirir una membresía, para ello se ofrecerán diversas opciones con sus

propias características, los requisitos que se soliciten a los usuarios deberán analizarse y discutirse por la dirección de la Sede acorde al momento y lugar donde se encuentre la comunidad y la biblioteca, buscando siempre el menor coste posible.

Membresías personales

Las membresías personales estarán destinadas a individuos, permitirán acceso a servicios propios de una biblioteca pública. Si bien la mayoría de las membresías tendrían un costo variable de comunidad en comunidad, este deberá ser el mínimo, ya que será más bien por el uso de servicios más especializados, propios de otros tipos de bibliotecas, que, sin embargo, tienen cabida en el presente modelo.

Todas las membresías personales se han diseñado para permitir el acceso al edificio y a los materiales, así como a las herramientas necesarias para su consulta dentro de las instalaciones*, además del servicio de Reconocimiento adecuado al tipo de membresía que sea adquirido y el Servicio de Consulta.

Afiliado LATINA. Se trata de la membresía básica, no tiene costo y es para una persona.

- Vigencia anual
- Permite el préstamo a domicilio de 1 ejemplar de hasta tres materiales distintos. No incluye los servicios Préstamo InterLATINA ni Préstamo Interbibliotecario
- Permite acceder al servicio Referencia General una vez por mes
- Permite el acceso a Sala Braille, a las Salas de Música y al servicio Leamos
- Permite el acceso temprano a eventos del servicio Escenarios.

* Véase el apartado IV. Organización Interna.

Usuario plata. Es la afiliación con bajo costo para una persona

- Vigencia anual
- Permite el préstamo a domicilio de 3 ejemplares de hasta tres materiales distintos, derecho a 2 préstamos InterLATINA y 1 Préstamo Interbibliotecario.
- Acceso al servicio Referencia General 2 veces por mes
- Acceso al servicio Asísteme una vez por mes.
- Permite el acceso a Sala Braille, a las Salas de Música y al servicio Leamos
- Permite Preventa a eventos Escenarios y El Taller que tengan costo
- Permite el acceso temprano a eventos del servicio Escenarios.

Usuario Dorado. Es la afiliación que permite acceso a todos los servicios

- Vigencia Anual
 - Permite el préstamo a domicilio de 5 ejemplares de hasta cuatro materiales distintos, derecho a 3 préstamos InterLATINA y 3 Préstamos Interbibliotecarios.
 - Acceso al servicio Referencia General 1 vez por semana
 - Acceso al servicio Asísteme tres veces por mes.
 - Permite el acceso a Sala Braille, a las Salas de Música y al servicio Leamos.
 - Permite el Acceso al Servicio CuidArte:
 - 1 vez por mes de hasta 2 infantes no registrados o
 - 2 veces por mes de hasta 2 infantes registrados
 - Permite Preventa a eventos Escenarios que tengan costo
 - Permite el acceso temprano a eventos del servicio Escenarios.
 - Exenta de pago a los servicios de El Taller que tengan costo
-

Usuario Diamante. Pensado para usuarios que requieren mucha información de manera constante y consideran la información como una inversión.

- Vigencia anual
- Permite el préstamo a domicilio de 7 ejemplares de hasta 5 materiales distintos, derecho a 5 préstamos InterLATINA y 3 Préstamos Interbibliotecarios.
- Acceso al servicio Referencia General ilimitado
- Acceso al servicio Asísteme ilimitado
- Permite el acceso a Sala Braille, a las Salas de Música y al servicio Leamos.
- Permite el Acceso al Servicio CuidArte:
 - 2 veces por mes de hasta 2 infantes no registrados o
 - 2 veces por semana de hasta 3 infantes registrados
- Permite Preventa con descuento a eventos Escenarios que tengan costo
- Permite el acceso temprano a eventos del servicio Escenarios.
- Exenta de pago a los servicios de El Taller que tengan costo

Peques. Membresía pensada en el público infantil, con servicios especiales para ellos

- Vigencia Anual
- Permite el préstamo a domicilio de hasta 3 ejemplares de hasta 3 materiales distintos.
- Acceso al espacio Infantil con asistencia ilimitada acompañado de un adulto
- Permite el acceso a Sala Braille, a las Salas de Música y al servicio Leamos acompañados de un adulto.
- Da derecho a ser Infante Registrado en el servicio CuidArte
- Permite el acceso temprano a eventos dirigidos a este sector del servicio Escenarios acompañado de un adulto
- Exenta de pago a los servicios orientados a este sector de El Taller que tengan costo.

Adolescentes. Membresía para adolescentes con servicios a su medida

- Vigencia Anual
- Permite el préstamo a domicilio de 3 ejemplares de hasta tres materiales distintos, derecho a 2 préstamos InterLATINA.
- Acceso al servicio Referencia General 3 veces por mes
- Acceso al servicio Asísteme dos veces por mes.
- Permite el acceso a Sala Braille, a las Salas de Música y al servicio Leamos
- Permite el acceso al servicio CuidArte de 1 Infante registrado (previa autorización de alguno de los padres o tutor legal) dos veces por mes.
- Permite Preventa con descuento a eventos Escenarios y El Taller que tengan costo
- Permite el acceso temprano a eventos del servicio Escenarios.

Braille. Es la membresia de bajo costo para personas ciegas o débiles visuales, se anexa a cualquiera de las otras membresias ofreciendo servicios especiales:

- Asistencia por parte del personal dentro de las instalaciones durante toda su estancia.
- Acceso asistido a Sala Braille, a las Salas de Música y al servicio Leamos en su modalidad Braille
- Lectura de material no braille por parte del personal dentro de las instalaciones
- Condonación de multas por retraso no mayor a una semana.
- Permite el acceso a zonas exclusivas de eventos Escenarios
- Acceso gratuito a eventos Escenarios y El Taller que tengan costo.

Membresias para grupos

Las membresías para grupos se destinan a grupos desde familias numerosas, hasta empresas grandes

Familiar. Destinada a familias de 3 hasta 7 integrantes en módulos de 3, 5 y 7 personas

- Vigencia anual
- Permite el préstamo a domicilio de 3 ejemplares de hasta tres materiales distintos, derecho a 2 préstamos InterLATINA y 1 Préstamo Interbibliotecario por integrante adulto.
- Permite el préstamo a domicilio de 3 ejemplares de hasta tres materiales distintos, derecho a 2 préstamos InterLATINA por integrante adolescente
- Permite el préstamo a domicilio de 3 ejemplares de hasta tres materiales distintos por integrante infantil.
- Acceso al servicio Referencia General 2 veces por mes por integrante.
- Acceso al servicio Asísteme una vez por mes por integrante
- Permite el acceso a Sala Braille, a las Salas de Música y al servicio Leamos
- Permite el acceso a CuidArte 1 vez por semana de los Infantes Registrados
- Permite Preventa a eventos Escenarios y El Taller que tengan costo
- Permite el acceso temprano a eventos del servicio Escenarios.

Escolar. Pensada para escuelas que deseen establecer acuerdos con la biblioteca. Permite una credencial para cada alumno, profesor y trabajador.

- Vigencia Semestral

Alumnos:

- Permite el préstamo a domicilio de 3 ejemplares de hasta dos materiales distintos, derecho a 2 préstamos InterLATINA y 1 Préstamo Interbibliotecario (InterLATINA e Interbibliotecario a partir de educación Media).

- Acceso al servicio Referencia General ilimitado.
- Acceso al servicio Asísteme una vez por semana
- Permite el acceso a Sala Braille, a las Salas de Música
- Descuento a los eventos Escenarios que tengan costo

Profesores:

- Permite el préstamo a domicilio de 4 ejemplares de hasta dos materiales distintos, derecho a 2 préstamos InterLATINA y 2 Préstamos Interbibliotecario
- Acceso al servicio Referencia General ilimitados.
- Acceso al servicio Asísteme una vez por semana
- Permite el acceso a las Salas de Música y Braille
- Descuento a los eventos Escenarios que tengan costo

Trabajadores

- Permite el préstamo a domicilio de 3 ejemplares de hasta dos materiales distintos, derecho a 1 préstamos InterLATINA
- Acceso al servicio Referencia General ilimitado.
- Acceso al servicio Asísteme una vez por semana
- Permite el acceso a Sala Braille
- Descuento a los eventos Escenarios que tengan costo
- Permite el uso del auditorio una vez por mes

Org. Para organizaciones no escolares

- Vigencia anual
- Permite el préstamo a domicilio de 3 ejemplares de hasta tres materiales distintos, derecho a 2 préstamos InterLATINA por integrante
- Acceso al servicio Referencia General 2 veces por mes por integrante.
- Acceso al servicio Búsqueda y recuperación especializada ilimitada
- Permite el acceso a Sala Braille.
- Permite el uso del auditorio una vez por mes

III. Misión, Visión, Ética.

Como una organización al acceso de cualquier persona, LATINA deberá buscar una imagen positiva que exprese las principales características y pilares ideológicos que le dan origen y sustento, para ello es necesario un análisis interno del presente proyecto que contribuya a una adecuada percepción del mismo por los futuros posibles usuarios.

Es por ello que se establece una clara visión del proyecto que consolide una identidad propia del mismo, de igual forma se establece un conjunto de metas y objetivos englobados en una misión clara, que marque la dirección a seguir para cumplir con la funcionalidad establecida para y por el proyecto. También es importante establecer las bases éticas al interior de la organización que coadyuven a la prestación de un servicio de la más alta calidad en materia de información de acceso a todo público.

La Misión, Visión y Código de Ética de LATINA se basan en la esencia pública, democrática y profesional del proyecto aquí presentado, buscando ser universales para ella misma y su posible futura expansión, permitiendo su adaptabilidad a cualquier medio entorno y circunstancia social.

3.1 Misión

LATINA busca ser la biblioteca pública líder de nuestros usuarios ofreciendo servicios de la más alta calidad aptos para cada comunidad, con el fin de satisfacer necesidades informativas, formativas y recreativas en relación a la literatura y el conocimiento, adoptando tradiciones, usos y costumbres de dichas comunidades.

3.2 Visión

LATINA es un proyecto que lleva el uso y consumo de información a un nivel profesional y amplio por medio de servicios bibliotecarios de alta calidad, tecnología actualizada y personal altamente capacitado, permitiendo a cualquier persona acceder a herramientas para la creación de conocimiento en pro de las sociedades presentes y futuras.

3.3 Código de Ética

Este código de ética busca ser de carácter interno y su objetivo primordial es garantizar el correcto desempeño de las actividades por parte del personal que labore en LATINA. De ningún modo busca sustituir el código de ética establecido en México por el Colegio Nacional de Bibliotecarios, es complementario a este y al código de ética de la IFLA para bibliotecarios y otros trabajadores de la información.

El presente código surge bajo la necesidad de conjuntar los códigos de ética nacional e internacional vigentes, en un nuevo contexto bibliotecario independiente, donde las correctas conductas y desempeño de las tareas sean pieza clave en el desarrollo de la organización.

Éste código de ética regula actitudes y comportamientos concernientes al mismo, por lo que debe considerarse más que un listado de recomendaciones. Al impactar directa e indirectamente en la imagen y objetivos de la organización, el incumplimiento del mismo puede considerarse como causa de sanción(es) dentro de la organización.

Identidad

Los bibliotecarios y trabajadores reconocen ser parte de LATINA y compartir, en lo que a sus actividades refiere, las políticas, filosofía y objetivos de la misma.

Los bibliotecarios y trabajadores reconocen y defienden su lugar dentro de la organización de la misma manera que reconocen el lugar de sus compañeros, superiores y subordinados.

Los bibliotecarios y trabajadores se comprometen a honrar la imagen pública de LATINA dentro y fuera de las instalaciones de la organización.

Los bibliotecarios y trabajadores se comprometen a defender a la organización de cualquier agresión física, moral o mediática.

Relaciones internas

Los bibliotecarios y trabajadores reconocen el valor humano propio y de sus compañeros, superiores y subordinados, procurando relaciones cordiales y de respeto hacia ellos mismos y el resto de los trabajadores.

Los bibliotecarios y trabajadores se comprometen a promover la autosuperación intelectual de sus compañeros así como proveer ayuda y auxilio en las labores de otros dentro de sus posibilidades.

Los bibliotecarios y trabajadores reconocen y defienden su profesión ante otras personas y organizaciones.

Actitudes para con los usuarios

Los bibliotecarios y trabajadores reconocen el valor humano de todos los usuarios y en consecuencia se comprometen a tratarlos con respeto y amabilidad.

Los bibliotecarios y trabajadores se comprometen a utilizar sus habilidades, capacidades y conocimientos para satisfacer las necesidades Recreativas, Informativas y Formativas de los usuarios dentro de las posibilidades de la organización, y nunca usarán dichas habilidades, capacidades y conocimientos para impedir la satisfacción de dichas necesidades.

Los bibliotecarios y trabajadores defienden el libre acceso a la información de los usuarios dentro de las capacidades de la organización siempre que se respete el presente Código de Ética y los márgenes legales de la localidad.

Los bibliotecarios y trabajadores se comprometen a despertar el interés y curiosidad, dentro de sus capacidades, de los usuarios, y nunca decrecerán el interés ni curiosidad de los mismos.

Propiedad intelectual y recursos libres

Los bibliotecarios y trabajadores se comprometen a procurar un correcto uso de las obras y recursos con propiedad intelectual a través del respeto y reconocimiento de dicha propiedad por ellos y los usuarios.

Los bibliotecarios y trabajadores se comprometen a señalar y denunciar abusos o usos indebidos que afecten los derechos de propiedad intelectual de las obras y recursos de la organización.

Los bibliotecarios y trabajadores apoyan el uso de recursos de acceso abierto y dominio público por parte propia y de los usuarios, promoviendo al mismo tiempo la creación de recursos y obras de este tipo.

Confidencialidad

Los bibliotecarios y trabajadores se comprometen a procurar la confidencialidad de los datos personales de los usuarios, así como de su cuenta, historial de préstamo y otras actividades registradas que conciernen al usuario dentro de la organización y no hacer uso indebido de los mismos.

Los bibliotecarios y trabajadores nunca ofrecerán información personal de ningún usuario a cambio de incentivos económicos o de otra índole ni ante amenazas a otros usuarios o individuos.

IV. Organización interna: las colecciones

Los materiales que la biblioteca LATINA adquiera y ofrezca deberán ser aquellos que la comunidad requiera, abriendo así el campo de posibilidades a infinidad de materiales más allá de los textuales, como gráficos, audio visuales, sonoros, lúdicos, entre otros.

Si bien es clásico que una biblioteca se conforme en su mayoría de libros, la variedad de materiales actuales no permitirá a LATINA mantenerse al margen de esa línea, puesto que no se trabajará con un material u otro en específico, sino con información, la cual se encuentra en textos impresos y digitales (libros, revistas, blogs, páginas web, etc), en documentales, fotografías, pinturas, audios grabados y demás, por lo que las colecciones se constituirán de información en múltiples formatos y presentaciones, que serán ordenados de manera tal que la recuperación sea muy sencilla.

Serán las necesidades de Recreación Información y Formación (en adelante **RIF**) las que marquen la pauta, no sólo en las temáticas, sino en el tipo de materiales que prometan un mayor consumo y consulta, entendiendo así que una biblioteca LATINA con bastante material audiovisual atiende a una comunidad mayormente audiovisual en su forma de aprender, informarse y entretenerse.

Así pues, el acervo de LATINA comprenderá, pero no se limitará a: libros, revistas, diarios, folletos, mapas y fotografías, en su versión impresa y digital, así como discos compactos y lo que le sustituya para audio, video, gráficos, texto y multimedia en general (entendiéndose la posible combinación de estos), así como juegos de mesa, juegos y utensilios didácticos y materiales lúdicos para el área de Ludoteca.

Dichos materiales se organizarán según su tipología, conformando dos grandes grupos:

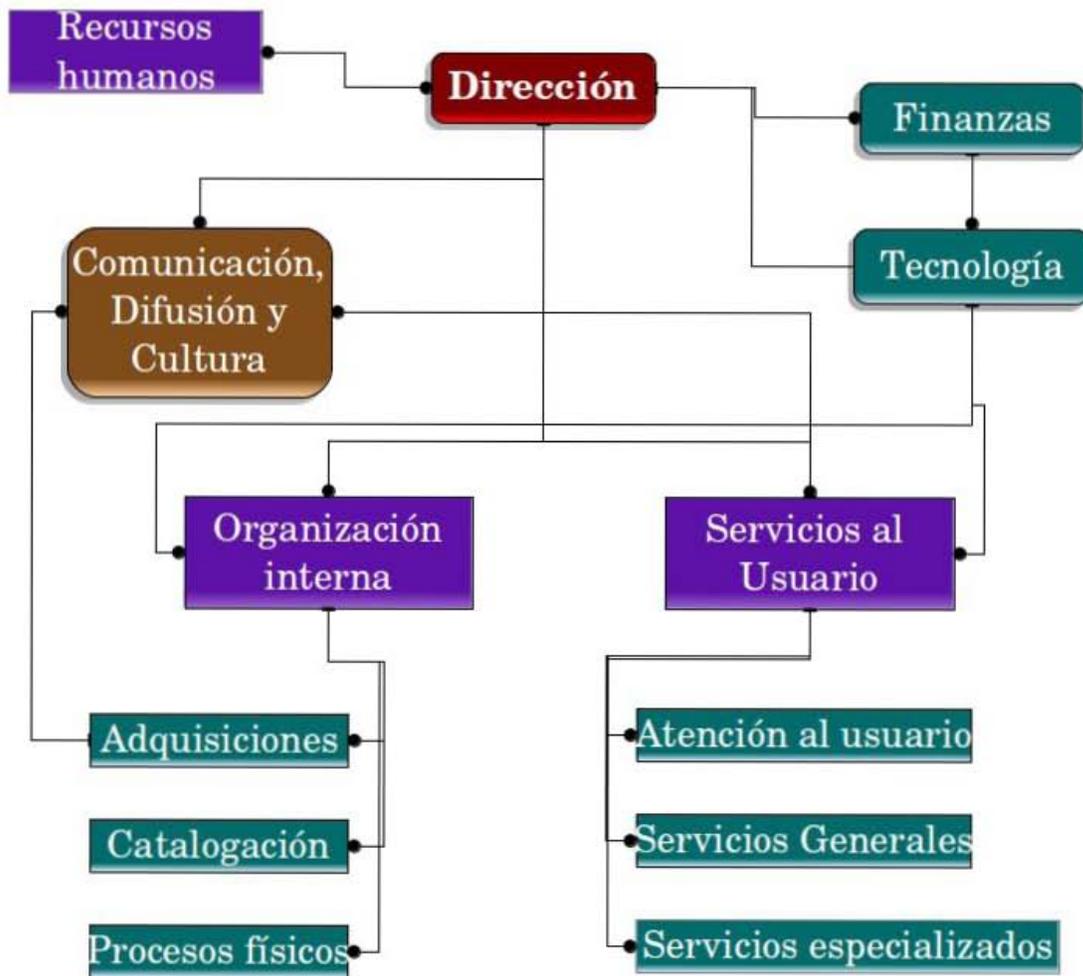
Grupo A. Materiales de consulta inmediata		Grupo B. Materiales de consulta asistida	
Definición		Definición	
<i>Estos materiales serán aquellos que no requieran de algún instrumento o aditamento especial para su consulta.</i>		<i>Serán materiales que requieren algún instrumento o aditamento especial para su consulta.</i>	
Materiales		Materiales	
<ul style="list-style-type: none"> • Libros 	En su versión impresa	<ul style="list-style-type: none"> • Libros 	En su versión digital auditiva o Braille
<ul style="list-style-type: none"> • Revistas 		<ul style="list-style-type: none"> • Revistas 	
<ul style="list-style-type: none"> • diarios 		<ul style="list-style-type: none"> • Diarios 	
<ul style="list-style-type: none"> • Folletos 		<ul style="list-style-type: none"> • Fotografías 	
<ul style="list-style-type: none"> • Fotografías 			<ul style="list-style-type: none"> • Mapas
<ul style="list-style-type: none"> • Y todos aquellos materiales que coincidan con la definición del grupo 		<ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos de almacenamiento digital 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Material digital no almacenado en dispositivos de almacenamiento (incluye recursos web) 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Y todos aquellos materiales que coincidan con la definición del grupo 	

El grupo **A** se mantendrá en un sólo bloque, compartiendo un espacio de consulta en común aunque respetando su división según el tipo de material, puesto que, al no requerir instrumentos especiales, pueden ser consultados dos o más tipos de materiales simultáneamente.

El grupo **B** se subdividirá en dos grupos, el primero conformado por aquellos materiales que requieran de algún Gatget para su consulta (Pc, tableta, teléfono inteligente, etc.) el segundo será de aquellos materiales físicos o impresos que requieren aditamentos no electrónicos para su consulta (micas, mesas de luz, etc.)

Para mayor información consulte el apartado *Áreas* de este trabajo

Biblioteca Pública Latina
Organigrama



4.1 Selección y adquisición

El departamento de *Selección y Adquisición* considerará a la comunidad misma para la identificación de sus necesidades RIF, la cuales establecerán las temáticas y presentaciones de la información a ser seleccionada. Por ello este departamento establecerá relaciones estrechas con los departamentos de *Servicios al Usuario y Comunicación, Difusión y Cultura*, para establecer métodos de reconocimiento que permitan determinar los recursos a ser adquiridos, esto por medio de encuesta, entrevista, observación directa o indirecta, pasiva o activa, etcétera.

Este departamento atenderá las recomendaciones que los departamentos de *Servicios al Usuario y Comunicación, Difusión y Cultura* realicen de los materiales a adquirir y establecerá las prioridades en los mismos según los criterios previamente acordados como resultado del análisis de la comunidad; de esta forma se entiende que una biblioteca LATINA con gran cantidad de material braille y auditivo, atiende a una comunidad mayoritariamente ciega o débil visual y se dará prioridad a materiales de este tipo que a otros, conforme la comunidad evolucione.

Del mismo modo se entiende que una biblioteca LATINA con alto número de material sobre comercio atiende a una comunidad con alto interés en comercio y dará preferencia a este tema y sus relaciones interdisciplinarias, que a otros temas poco involucrados conforme los intereses de la comunidad cambien.

En cuanto a la adquisición de materiales, el trabajo conjunto con el departamento de *Comunicación, Difusión y Cultura* será amplia ya que así se buscará obtener la mejor calidad de material al costo más bajo vía editoriales, librerías, distribuidores, autores independientes, etc.

4.2 Catalogación

El departamento de Catalogación buscará mantenerse a la vanguardia aplicando las técnicas y métodos más actuales tales como RDA, FRBR, Dublin Core, o aquellas que les sustituyan. Dicha catalogación se concentrará en la obra y no en el objeto, permitiendo al usuario identificar las diferentes versiones y formas de una misma obra, sin que tenga que limitarse, por ejemplo, a lo impreso o lo multimedia.

La catalogación de los materiales deberá maximizar su eficacia y eficiencia ahorrando trabajo y esfuerzo pero produciendo el máximo, además de colaborar con otras bibliotecas del mundo, integrándose a, o creando, repositorios y catálogos de colaboración múltiple que permitan recuperar registros hechos en otras partes del mundo de una misma obra.

La colaboración se convertirá así en pieza clave de esta actividad, pues contribuirá en la uniformidad y estandarización de la catalogación en diversas instituciones bibliotecarias además de LATINA.

Dado que este modelo busca ser aplicado en diferentes sedes o *sucursales* posibles en algún momento futuro, la catalogación incluirá los materiales de dichas sedes, creando un catálogo global y uno local. Dicho catálogo, producto del trabajo de catalogación y organización, podrá ser consultado en línea a través de PC, tabletas, E-readers y otros Gatgets con conectividad web, habiendo una versión optimizada para cada uno (vía navegadores web, aplicaciones, etc), además de ser recuperado por buscadores y meta buscadores (los registros serán *googleables*), así como compartidos en redes sociales virtuales.

Para ello el departamento de Catalogación tendrá una constante y estrecha colaboración con el departamento de *Tecnología*, el cual proporcionará herramientas necesarias para los procesos de catalogación y colaboración.

4.3 *Procesos Menores*

Este departamento se encargará de todos aquellos procesos físicos a los que deban ser sometidos tanto los materiales como las herramientas de consulta. Es decir, se encargará de colocar sellos de propiedad, alarmas, identificadores y demás utilidades en los materiales de consulta, así como sellos de propiedad a herramientas como lectores de tinta-e, tabletas, proyectores, pantallas, herramientas de auxilio, etc.

También deberá encargarse de colocar sellos de identificación a los recursos virtuales y digitales, tales como marcas de agua y firmas digitales. Además de proponer al departamento de *Tecnología* herramientas y proyectos novedosos en cuanto a la identificación de materiales.

V. Servicios

Servicios al Usuario es un ente de gran importancia para la organización, se compondrá de tres áreas especializadas en ofrecer servicios e información directamente a las personas: *Atención al Usuario*, *Servicios Generales* y *Servicios Especializados*. Este ente se encargará de gestionar las actividades de dichas áreas y tendrá constante relación con el departamento *Organización Interna*, de igual forma mantendrá una comunicación constante con los departamentos de *Tecnología* y *Comunicación, Difusión y Cultura*.

Puesto que la biblioteca LATINA ofrecerá una amplia gama de servicios orientados a las necesidades RIF de sus usuarios, estos servicios serán el resultado de un amplio trabajo de reconocimiento constante de su comunidad de usuarios, por lo que constantemente evolucionarán y serán sustituidos por otros que garanticen un mejor uso de la biblioteca y sus recursos.

Para ello serán los estudios de necesidades de Información, Formación y Recreación, base fundamental de su diseño y desempeño, con especialistas en la recolección de información, garantizando servicios a la medida de cada usuario.

Su mayor énfasis será escuchar a los usuarios y conocer su opinión, así como su evolución en el uso de los recursos por medio de un seguimiento puntual de sus hábitos y comportamientos de búsqueda dentro y fuera de las instalaciones.

Por otro lado LATINA pretende ofrecerse a los usuarios en diferentes tamaños según sus posibles sedes, por lo que algunas de estas sedes ofrecerán servicios más amplios que otros aprovechando al máximo la cantidad de espacios.

Es por ello que la gama de servicios LATINA se dividirá en 3 grupos: ***Línea Básica***, ***Extra*** y ***Plus Extra***.

5.1 Gamas de Servicios

El primer grupo, ***Línea Básica***, será aplicable a todas las sedes LATINA y ofrecerá servicios clave para el aprovechamiento de sus recursos. ***Extra*** se conformará de servicios que, si bien no son indispensables para una biblioteca clásica, aumentarán considerablemente su valor y atractivo, ofreciendo soluciones integrales en la satisfacción de necesidades RIF.

Finalmente **Plus Extra** ofrecerá servicios exclusivos que se integrarán a la vida de nuestros usuarios en armonía con su comunidad. Serán servicios que tengan un impacto social a mayor escala que, además de ofrecer gran presencia y mejorar la imagen de LATINA, ampliarán la perspectiva y concepción de las bibliotecas Públicas.

5.1.1 Línea Básica

Esta línea se conformará de servicios clásicos, aunque aplicados de manera única, mejorando la experiencia de uso de nuestros clientes, estos servicios se aplicarán a todas nuestras sedes sin importar tamaño o espacio, pues se diseñarán para ello. Estos servicios, (salvo el de Reconocimiento, Consulta y Referencia Generales), serán asistidos por el personal de *Servicios Generales*.

Servicio de reconocimiento: Cuando una persona se afilie a nosotros se le ofrecerá información sobre la biblioteca, su funcionamiento, instalaciones y recursos, además se le enseñará a usar nuestros servicios y a explotar su cuenta LATINA para obtener los mejores resultados en sus búsquedas. Es, en pocas palabras, un curso intensivo sobre el uso de LATINA. Este servicio será ofrecido por el personal del área Atención al usuario.

Servicio de Consulta: Comprenderá, desde la búsqueda en catálogo, hasta la obtención de la información requerida en el formato deseado dentro de nuestras instalaciones, así como el uso de aditamentos especiales para su consulta, si es material considerado dentro del **Grupo B** de Materiales LATINA, o requiere de herramientas de auxilio para personas con capacidades limitadas.

Servicio de Préstamo: Será para los usuarios registrados con membresía y consistirá en la posibilidad de llevarse material a casa por el tiempo que indique su

membresía, con la posibilidad de extender el préstamo (véase nuestra sección Afiliación). Este servicio también contempla la modalidad InterLATINA e Interbibliotecario.

Préstamo InterLATINA: Consistirá en tener acceso a materiales de otras sedes LATINA con una misma membresía directamente a domicilio, con posibilidad de entrega en la sede local de cada usuario

Préstamo Interbibliotecario: Permitirá llevarse material a domicilio de otras bibliotecas con las que se establezcan convenios, siendo estas las que indiquen las reglas del mismo, tales como cantidad de materiales por biblioteca, periodo de préstamo o tipo de material.

Referencia General: Consistirá en orientación y ayuda al usuario tanto en su búsqueda dentro de las instalaciones como en la definición de temas a consultar, así como información general sobre servicios, áreas, trámites y beneficios de LATINA. Este servicio se ofrecerá en el área de Atención al usuario

5.1.2 Servicios Extra

Esta línea de servicios se ofrecerá en sedes con mayor afluencia de usuarios y un espacio óptimo para los mismos. Se considerarán servicios complementarios a la línea Básica que permitirán ampliar la perspectiva bibliotecaria. Estos servicios serán asistidos por el personal de *Servicios Especializados*

Asísteme, Asistencia personalizada: Consistirá en la atención personalizada uno a uno por parte de un especialista tanto dentro de las instalaciones como de los recursos web a ofrecer. Este servicio permitirá una orientación especializada acorde al expediente

del usuario y su comportamiento de búsqueda, para garantizar una satisfacción total en su búsqueda y recuperación de información. Dentro de este servicio se atenderán áreas como:

- Identificación y definición puntual de necesidades de información (Saber lo que realmente necesita el usuario) en base a sus búsquedas previas
- Recuperación y presentación de diversidad de material acorde a su nivel intelectual, temporalidad, fuente, etc.
- Orientación para la recuperación de recursos externos (para que acceda a material especializado en otros centros de información como universidades e institutos)
- Seguimiento post-consulta (para futuras referencias)

Sala Braille: si bien la línea de servicios básicos contempla la asistencia a personas ciegas y/o débiles visuales por parte del personal de *Servicios Generales* para la consulta de material Braille, la Sala Braille ofrecerá a estos usuarios una experiencia única, donde encontrará, además de material Braille, equipo especializado de lectura de archivos digitales como el alto contraste o la lectura en voz alta. En esta sala también será posible encontrar herramientas que permitan producir materiales Braille o auditivos.

Musical: Consistirá en un servicio que va más allá de la consulta de material auditivo o partituras impresas, se trata de salas de música donde será posible ejecutar piezas musicales con el instrumento indicado. Este es un servicio pensado para aquellas comunidades donde la música juegue un papel importante en las actividades de las personas, permitiéndoles experimentar la ejecución de un instrumento previo a la gran inversión que puede representar para muchas familias el comprar uno.

En estas salas se promoverá además la comunicación de los usuarios con escuelas, institutos y recintos orientados al desarrollo y disfrute de aptitudes musicales.

Leamos: Consistirá en un servicio de bienvenida a los nuevos lectores, personas que recién comiencen a leer y que necesiten de orientación en el mundo de las letras, este servicio será ofrecido para personas de cualquier edad, desde preescolares hasta adultos mayores que comienzan a descubrir la función de un centro de información. Se orientará, ofrecerá y recomendará material acorde a su nivel de lectura, intereses y gustos para convertirlos en usuarios independientes.

CuidArte: Será un servicio orientado al público infantil en el que se promoverá el acercamiento a la literatura y las artes por medio de talleres, exposiciones, cuenta cuentos, entre otras actividades, asistidos por especialistas durante periodos de tiempo cortos, sin la presencia de los padres o tutores, permitiendo a estos realizar otras actividades dentro o fuera de la biblioteca. Este servicio podría además ser ofrecido en otros ámbitos ajenos a LATINA como reuniones, encuentros, centros expositores, etc. Contando con la calidad de nuestros especialistas y materiales LATINA convirtiéndose en un servicio *extra muros* por contrato.

5.1.3 Plus Extra

Estos serán servicios que amplíen el entorno LATINA a sectores diversos, acercando a las comunidades a diversas expresiones de cultura, además de ofrecer soluciones integrales a grupos y organizaciones. Estos servicios requerirán de espacios amplios dentro o fuera de LATINA así como una coordinación más grande.

Búsqueda y recuperación especializada: Esta será la versión plural de Asísteme, donde se ofrecerá orientación y asistencia a grupos u organizaciones afiliados, además llevará la información hasta los integrantes sin necesidad de asistir a una sucursal. Es por tanto un servicio exclusivo para grupos y organizaciones y deberá ser solicitado por el titular de dicho grupo u organización.

Bus Latino: consistirá en llevar el servicio bibliotecario a lugares y poblaciones apartados de las principales urbes por medio de un vehículo adecuado para ello donde además de libros, se transportarán otros materiales como discos, imágenes, etc., así como el equipo y especialistas necesarios. En pocas palabras se trata de un Centro de información móvil de última generación. Para este servicio se buscará la colaboración con autoridades locales, escuelas u otras organizaciones interesadas en la difusión de la cultura y la información. Este servicio no requerirá de afiliación alguna por parte de los potenciales usuarios.

Escenarios: Será un servicio que requerirá de un teatro, auditorio o área similar donde se puedan presentar obras teatrales, recitales, conciertos, monólogos, conferencias y presentaciones del gusto de los usuarios, donde se pretenderá una gran colaboración con institutos, universidades, escuelas y demás organizaciones que permitan llevar actividades artísticas e informativas al público LATINA.

Realia: consistirá en transformar algunas áreas internas o aledañas a LATINA en museos temporales donde se expongan obras de artistas famosos, objetos históricos, fotografías premiadas, etc. Apoyando además a artistas locales, escuelas y otras organizaciones. Contando además con asistencia por parte de especialistas.

El Taller: Consistirá en ofrecer talleres a diversos públicos acorde a sus intereses y necesidades en áreas acondicionadas para ello. En este servicio se atenderá a niños, adolescentes, adultos, etc., contando con la asistencia y colaboración de especialistas como escritores, dramaturgos, ingenieros, artistas, fotógrafos, etc.

5.2 Atención al usuario

El subdepartamento denominado *Atención al Usuario* es un módulo de información donde los usuarios tienen su primer acercamiento a la organización, se plantea como un módulo de bienvenida y orientación al usuario donde se ofrezcan los servicios Reconocimiento, Consulta y Referencia General, por lo tanto se espera que sean el primer elemento con que se encuentren los usuarios nuevos y registrados.

Este módulo requerirá una imagen agradable y amable, así como herramientas que permitan acceder a los encargados a toda la información que allí se solicite, por ello se convertirá en centro de concentración de información sobre los servicios, personal, departamentos y recursos de la organización. Dicha área tendrá canales de comunicación constantes con el resto de los departamentos y áreas, prestando especial atención a las áreas de *Servicios Generales*, *Servicios Especializados* y el departamento Comunicación Difusión y Cultura.

5.3 Servicios Generales

Ésta área será probablemente la de mayor concentración de actividades relacionadas con la atención al usuario, se planea que ofrezca los servicios Préstamo en sus tres modalidades, Asísteme, Búsqueda y Recuperación Especializada, así como brindar atención en las áreas Musical y Braille, convirtiéndose así en un área especializada; por otro lado se espera que el personal de dicha área gestione el uso de los materiales con los que cuente la sede y las herramientas que se requieran para su consulta por parte de los usuarios.

Esta área tendrá a su disposición las herramientas que se consideren adecuadas para un seguimiento constante de los usuarios y su expediente, propondrá formas y

modos de realizar estudios de usuarios y de su comportamiento dentro de las instalaciones y en consecuencia mantendrán una estrecha comunicación con los departamentos de *Adquisiciones y Tecnología*, además de las áreas Atención al usuario y *Servicios Especializados*.

5.4 Servicios Especializados

Esta área será la encargada de la gestión de aquellos servicios que requieren de atención especial y focalizada a determinada actividad, las cuales dependerán de las demandas de los usuarios y espacios de cada sede, además requerirá de diferentes herramientas para cumplir sus tareas.

Se encargará de ofrecer los servicios Leamos y CuidArte, así como establecer relaciones estrechas con el departamento de *Comunicación, Difusión y Cultura* para planear, desarrollar y montar los servicios Bus Latino, Escenarios, Realía y el Taller.

VI. Comunicación, Difusión y Cultura

El interés de LATINA por formar parte de la comunidad a la que sirve se verá reflejado en el impulso a la participación de las personas en las actividades y servicios que desarrolle, vinculando además a otras instituciones y organizaciones aledañas a la zona. De ahí la necesidad de un departamento especializado en la comunicación al exterior de la organización que se encargue de dar a conocer los servicios y recursos con los que cuenta la biblioteca a otros sectores interesados en la colaboración con una organización especializada en el manejo de la comunicación.

El Departamento *Comunicación, Difusión y Cultura* tiene la función de comunicar, difundir y relacionar a la organización con otros medios y sectores de la sociedad, por lo que desempeña su trabajo en tres ramas principales enfocadas a sectores y actividades específicas que en conjunto promueven una imagen positiva ante las personas, grupos y organizaciones.

Comunicar

La comunicación y colaboración con otros institutos, empresas y grupos de personas permitirán a LATINA ofrecer servicios integrales especializados a dichas organizaciones obteniendo beneficios mutuos en carácter de información a bajo costo. Por ello, este departamento enfocará parte de su trabajo y recursos en establecer convenios, contratos y demás relaciones con escuelas, universidades, hospitales, corredores comerciales, etcétera, que permitan ofrecer tanto servicios a ellos como al resto de sus usuarios tal es el caso de exposiciones, presentaciones, conferencias, entre otros.

Difundir

El informar a las personas y sociedad en general de las actividades que realice LATINA formarán parte de su estrategia de introducción en los diferentes sectores que impacten en la organización, para ello se realizarán constantes actividades de mercadotecnia y promoción que acerquen a un público indeciso a LATINA y a sus diferentes actividades, cursos, talleres y servicios.

De esta forma se hará necesaria la presencia de representantes en diferentes foros y espacios que permitan dar a conocer a la institución y los beneficios que ésta trae a sus usuarios, promoviendo además una sana retroalimentación de otras organizaciones interesadas en LATINA.

Igualmente el departamento se encargará de realizar tareas de mercadotecnia en otros medios de comunicación masiva, con la implementación responsable de publicidad ingeniosa e impactante acorde a las cualidades socioculturales de la comunidad.

Acercar a la Cultura

Parte de las relaciones que LATINA realice con otras instituciones están orientadas a la difusión de la cultura local y global como parte de sus servicios tanto dentro como fuera de las instalaciones, por ello es importante promover dicha cultura ofreciendo facilidades a potenciales artistas y representantes de la cultura en sus diversas modalidades, lo que dará lugar a presentaciones musicales de todo tipo, teatrales, exposiciones de pintura, fotografía, artesanías entre muchas otras posibilidades.

Así, además de acercar a la gente información de calidad, acercaremos la cultura disminuyendo la brecha entre las personas y los artistas que la crean, promoviendo así el interés de los individuos por una mayor conciencia del medio en el que se desenvuelven.

VII. Tecnología

El uso de herramientas eficientes en el manejo, búsqueda y recuperación de información son clave para el desempeño de esta organización, por ello LATINA se dará a la tarea de buscar aquellas herramientas tecnológicas que permitan llevar a buen curso las diferentes labores en los diferentes departamentos y áreas, y de no encontrarlas o considerar que son ineficientes o poco favorables en relación al costo-beneficio que ofrecen, se encargará de diseñarlas para beneficio de la institución y lo usuarios.

La investigación tecnológica que LATINA desarrolle se plantea como un método de difusión del conocimiento aplicado en la vida diaria de las personas, pues se espera sean

creadas herramientas, sistemas y aparatos tecnológicos que disminuyan al máximo la brecha digital entre sociedades, permitiendo la comunicación y difusión de información a una escala mayor a la actual.

Se plantea además que estas patentes tecnológicas sirvan como impulso para fomentar el crecimiento económico, social y cultural de la sociedad, reactivando y transformando economías y sociedades manufactureras en sociedades de la información y el conocimiento capaces de generar riqueza por medio de la explotación y exportación de dichas tecnologías.

Por ello este departamento se considerará una inversión a largo plazo que satisfaga, en un principio, las necesidades inmediatas de recursos tecnológicos dentro de la institución, para, a futuro, crear tecnología de manera individual o en colaboración con otros centros, que generen ganancias mayores con los cuales incrementar la capacidad de atención de la organización, el número de sedes, así como la presencia en el país y otras regiones, sin mencionar la disminución en los costes al usuario final.

Este departamento se encargará así, de satisfacer las necesidades al interior de la organización, lo que incluye la creación de aplicaciones para los diferentes sistemas y dispositivos en el mercado (Ubuntu Touch, Firefox OS, Android, BlackBerry 10, Windows Mobile, IOS, por mencionar algunos) que faciliten y mejoren la experiencia de usuario dentro y fuera de las instalaciones de LATINA, así como sistemas integrales de gestión de bibliotecas compatibles con los mismos para un mejor servicio y administración dentro y fuera de la organización.

Por ello el departamento de *Tecnología* estará directamente bajo el mando de dirección, quien, basándose en las necesidades generales de la organización y de las

alianzas establecidas por el departamento *Comunicación, Difusión y Cultura*, establecerá las metas a largo y mediano plazo de este departamento, asignando a su vez los recursos necesarios para ello.

Además, será necesaria una constante coordinación con el departamento antes mencionado para establecer los convenios con universidades, institutos y demás organizaciones que promuevan la investigación y desarrollo tecnológico.

VIII. Recursos Humanos

Elegir, capacitar, motivar e incentivar a las personas que laborarán dentro de la institución, es trabajo importante para LATINA, por lo que este departamento se encargará de reclutar al personal adecuado para cada área dentro de la organización así como ofrecer capacitación y oportunidades de desarrollo intelectual y personal para garantizar un compromiso con la organización y sus objetivos.

Este departamento gestionará todo lo relacionado con las personas que formen parte de LATINA, incluso su bienestar físico y mental, por lo que será su responsabilidad proponer y desarrollar programas que prevengan y atiendan su salud y su desarrollo intelectual, garantizando un trato humano y digno que reconozca su valor dentro de la organización.

Para ello mantendrá relaciones estrechas con instituciones especializadas en la atención y motivación de personal que ayuden a garantizar la satisfacción de las presentaciones mínimas (y más) para laborar, convirtiendo así a la organización en el lugar ideal para trabajar como profesional en la información.

IX. Dirección y Finanzas

A la cabeza de una organización como LATINA es necesaria la iniciativa, las habilidades y aptitudes de una persona o un grupo de personas capaces de dirigir a la misma a una transformación y desarrollo positivos que hagan de la organización un ente fuerte, altamente funcional en armonía con la sociedad. En este sentido se espera contar con la presencia de un bibliotecólogo, bibliotecónomo, o científico de la información a la cabeza de cada posible sucursal LATINA con una alta visión al futuro y un amplio sentido humano, que, en conjunto con los demás departamentos, tome las decisiones adecuadas para administrar su sucursal.

De igual forma, cada director y directora de una sede LATINA estará bajo la supervisión de una administración local, regional y/o global que tomará decisiones con impacto de mayor escala en la organización de acuerdo a las posibilidades de crecimiento y expansión del presente proyecto.

Así es como, en teoría, LATINA dependerá de un CEO o un grupo directivo que tome las decisiones globales de la organización, delegando responsabilidades por regiones, manteniendo un orden jerárquico que permita la administración individual de cada sede a la par de una global, logrando una amplia interacción y retroalimentación entre partes.

Como directivos de una sede, los directores deberán analizar sus necesidades y requerimientos inmediatos siempre con el fin de fortalecer a la organización, ofreciendo servicios íntegros a los usuarios. Será requisito indispensable una amplia y constante comunicación entre la cabeza y los demás miembros, así como un trato humano pero responsable ante el poder.

X. Sedes LATINA

Dado que este proyecto plantea una organización capaz de expandirse de manera amplia y diversa, es necesario considerar las posibles variantes en que se presentará LATINA, por ello es que habrán de considerarse tres modelos o versiones de las sedes LATINA que se adecúen al entorno donde se pretendan establecer.

Cada comunidad es distinta y tiene necesidades diferentes, existen áreas con mayor densidad de población que otras y en consecuencia requieren de servicios con capacidad de atención a su medida, sería absurdo tener una Sede con capacidad de atención para cien mil personas en una localidad de menos de siete mil habitantes. Por ello se considerarán tres tamaños con áreas propias y servicios diferidos (véase el apartado Servicios), que promuevan el uso y disfrute de los servicios ahí ofrecidos.

10.1 Tamaños

Agrupado por un número hipotético de habitantes, en base a las *Normas Para La Construcción de Bibliotecas de Ontairo, Canadá, y Barcelona, España* mencionadas en las Directrices IFLA/UNESCO⁴⁶, se determinan tres tipos de posibles sedes, los cuales contarán con determinados servicios según las áreas y espacios con que se disponga.

Sede tipo C. Es la sede más pequeña y será diseñada para poblaciones o áreas pequeñas con un máximo de 10,000 habitantes, ofrecerá los servicios de la línea Básica y colaborará con los servicios itinerantes como Bus Latino para ampliar su espectro de impacto, en poblaciones pequeñas esta sede deberá establecer contacto y colaboración con autoridades y organizaciones locales para llevar a cabo servicios, proyectos y actividades en plazas y lugares públicos y privados que ayuden a elevar la satisfacción de servicios culturales, informativos y recreativos.

⁴⁶ Directrices, *Op Cit.* p. 197

NOTA: Las cifras presentadas son sólo como referencia, Para determinar la cantidad de usuarios a ser atendidos se considera necesario realizar estudios previos.

Sede tipo B. Es una sede intermedia y será diseñada para lugares o áreas con mayor cantidad de población, de 10,000 a 20,000 habitantes, ofrecerá servicios de la línea Básica, así como algunos de los servicios especializados, además de contar con al menos una de las áreas altamente sugeridas, necesarias para la implementación de servicios plus extra como auditorio, galería o área de administración por departamentos en lugar de una área común.

Sede tipo A. Esta será la sede más completa diseñada para comunidades grandes con alta densidad de población superior a los 20,000 habitantes y contará con todos los servicios de LATINA, así como con espacios amplios para su desarrollo y aplicación. Ofrecerán espacios amplios y completos que permitan transformarse en puntos de encuentro y referencia claves de su comunidad, además propiciarán el desarrollo de actividades a un amplio nivel regional en colaboración con grandes organizaciones, universidades y empresas.

10.1.1 Áreas

Ahora bien, Cada una de las sedes LATINA deberá contar con algunas áreas indispensablemente, por ello, y pensando en las capacidades de los posibles espacios, se presenta una tabla con las áreas mínimas requeridas para cada sede y sus posibles ampliaciones para cada una, lo que da cabida a una versatilidad de espacios que harán de cada sede un espacio único pero dentro de una misma categoría.

Áreas	Sede A	Sede B	Sede C
Acervo general	✓	✓	✓
Administración centralizada		✓	✓
Áreas verdes y acceso digital	✓	✓	✓
Auditorio/Sala de proyección	✓	AS	
Comunicación, Difusión y Cultura*	✓	AS✓	
Dirección*	✓	✓	
Estacionamiento	✓	✓	AS
Lobby Galería	✓	AS	
Modulo de bienvenida y catálogo	✓	✓	✓
Organización interna*	✓	✓	
Recursos humanos*	✓	AS✓	
Reunión de personal	✓	✓	✓
Sala braille	✓	AS✓✓	AS✓✓
Sala de consulta digital	✓	AS✓✓	AS✓✓
Sala de lectura formal	✓	✓	✓
Sala de lectura informal	✓	AS	AS
Sala de mapas	✓	✓	
Sala infantil y juvenil		✓	✓
Sala infantil y juvenil con espacio CuidArte	✓	AS✓	
Sala musical	✓	AS✓✓	AS✓✓
Servicios y limpieza	✓	✓	✓
Tecnología*	✓	AS✓	
Zona de actividades múltiples.	✓	✓	✓
Zona de no silencio	✓	AS	AS✓✓

✓ = Necesariamente
Aplicable
AS = Altamente sugerido
AS✓ = Sugerido para
sustitución de algún ✓
AS✓✓ = Necesaria la
aplicación de al menos uno

*En estos casos, el área
Administración
centralizada puede
sustituirlos y viceversa.
El otro caso AS✓ es el uso
de una sala infantil con
espacio CuidArte en
lugar de una simple.

Como podemos observar, esta tabla posibilita la existencia de una sede tipo B o C con los requerimientos mínimos (✓+algún AS ✓✓) o bien con la mayor cantidad de áreas, lo cual dependerá del espacio con que cuente el inmueble, así como la demanda de las áreas y los servicios en ellas brindadas.

Necesario es aclarar que las áreas no restringen los servicios ofrecidos, pues se diseñan para ser aplicados en la mayoría de las sedes, por ejemplo: una sede con Sala infantil y Juvenil simple, no eliminará el servicio CuidArte, pues para ello podrá hacer uso de la Zona de actividades múltiples.

10.2 Edificaciones

Los edificios e inmuebles propiedad de LATINA deberán ser perfectamente diseñados o adecuados para ofrecer practicidad, funcionalidad y seguridad a todas las personas, además de promover el uso responsable de recursos naturales, por ello será necesario establecer algunas consideraciones para la creación o adaptación de edificios LATINA.

Serán las normas nacionales e internacionales las que determinarán los diseños más adecuados para los inmuebles, tanto en su estructura general como de las implementaciones realizadas en ellos tomando en cuenta tres vertientes principales: el acceso y seguridad de todas las personas que visiten o laboren en el edificio por un lado, el uso responsable de energía y recursos sumados a la sustentabilidad y bajo impacto al medio ambiente, por otro, y finalmente la recuperación y embellecimiento de espacios:

10.2.1 Accesibilidad y Seguridad

Todos los edificios deben garantizar el fácil acceso y movimiento de toda clase de personas, tanto visitantes como trabajadores, por lo que será necesario el menor uso posible de desniveles e irregularidades en pisos y suelos, así como otros posibles obstáculos a la movilidad; se implementará una señalización clara y visible, rampas y elevadores para sillas de ruedas, muletas y personas que así lo requieran, así como muebles y equipamientos especializados para niños y personas con requerimientos especiales.

De igual forma los inmuebles deberán cumplir con todas las normas de seguridad y construcción nacionales e internacionales aplicables, contar con salidas de emergencia y sistemas de vigilancia y protección tanto de los usuarios como de la información almacenada en el inmueble.

Será necesario además, que los inmuebles cuenten con sistemas de seguridad antisiniestros como terremotos, incendios o huracanes, así como de vigilancia y resguardo de las personas, que permitan el rápido auxilio de bomberos, rescatistas, cuerpos de seguridad y otras instancias al auxilio de las personas de ser necesarias.

10.2.2 Ahorro de energía y Sustentabilidad

Así como LATINA busca ser pionera en el manejo de la información de acceso público, deberá serlo en el manejo de sus recursos naturales y energéticos, por ello deberá buscar formas y modos de explotar dichos recursos con el menor impacto ambiental posible, haciendo uso de nuevas fuentes de energía como la solar, eólica o biocombustibles, así como diseño y desarrollo de otras fuentes y formas de explotación.

En este sentido el diseño de los edificios deberá considerar el aprovechamiento de la luz natural filtrada, captación de aguas pluviales y la regulación de la temperatura ambiental con plantas y árboles, entre otras posibilidades presentes y futuras que disminuyan el consumo de energía sin descuidar el manejo de los inmuebles. Igualmente se contará con la infraestructura adecuada para el manejo responsable de desechos por medio de la reutilización y reciclaje, lo que no sólo derivará en el cuidado del medio ambiente sino que además representará un gran ahorro a mediano y largo plazo.

Por otro lado, dentro de las posibles inversiones de la organización (véase apartado 3.3 de la segunda parte) para su financiamiento, debe considerarse la investigación y experimentación de futuras fuentes de energía limpias y viables que permitan a LATINA contribuir directamente con el cuidado ambiental del planeta. Es decir que la organización podrá crear e implementar en sus inmuebles tecnologías, herramientas y fuentes energéticas que disminuyan el consumo de combustibles fósiles, la generación de calor y el impacto medioambiental.

10.2.3 Recuperación de Espacios

Otro impacto directo de los inmuebles propiedad de LATINA, será la reconstrucción y recuperación de espacios dañados, olvidados o desprotegidos para convertirlos en lugares útiles, seguros y bellos, ayudando además a disminuir los focos de violencia e inseguridad y aumentar los espacios de sana convivencia y esparcimiento, fomentando el uso de espacios verdes como jardines en las azoteas, jardines verticales o el cuidado y resguardo de zonas protegidas.

Para lograr esto, será necesario recurrir a normas nacionales e internacionales que regulen el uso de espacios históricos así como de zonas, ciudades, pueblos, e inmuebles considerados Patrimonio de la Humanidad, o de un amplio interés y valor cultural.

En este sentido, la organización será capaz de fomentar la recuperación de zonas tanto urbanas como rurales y naturales para el disfrute responsable de los habitantes, promoviendo así una convivencia armónica y la revalorización de espacios en los mismos, ayudando además al crecimiento de sectores turísticos.

XI. Personal

En toda empresa y organización el factor humano es de vital importancia, por ello la selección adecuada del personal que labore en LATINA debe realizarse con el mayor cuidado y detalle, pues la biblioteca es un ente que abarca un amplio espectro de conocimiento que requiere la diversidad de cualidades, capacidades y actitudes por parte de las personas.

No podemos olvidar que la bibliotecología, biblioteconomía y similares, son disciplinas ligadas a prácticamente cualquier área del conocimiento, son interdisciplinarias en la teoría y en la práctica, por ello es que deben considerarse diferentes perfiles de personas para cada área de una biblioteca.

En este sentido LATINA requerirá del conocimiento de diferentes profesionales y profesionistas en diversos ámbitos del conocimiento que, bajo la dirección del profesional de la información, contribuyan a desempeñar apropiadamente el trabajo que plantea la organización para lograr sus metas y objetivos.

A continuación se mencionan los diferentes tipos de posibles trabajadores que se requerirán en la organización, agrupándoles según las áreas de trabajo, así como algunas de sus características que, en conjunto servirán para desarrollar perfiles laborales adecuados al tiempo y espacio donde se requerirán para cada sede.

11.1 Servicios

Se considerarán Bibliotecarios de Servicios a aquellos profesionales cuyo trabajo implique el contacto directo con el usuario para satisfacer sus necesidades RIF (Recreativas, Informativas y Formativas), ellos se encontrarán en las áreas de *Atención al Usuario, Servicios Generales y Servicios Especializados*. De manera general se considera que deberán ser personas:

Capaces de establecer comunicación fluida con otros individuos incluida la habilidad de manejar, hablar y comprender los principales idiomas, dialectos y lenguas de la región, además de contar y desarrollar una capacidad de deducción amplia para reconocer las necesidades de los usuarios. Complementariamente deberán tener conocimientos amplios en los métodos y formas de observación del comportamiento de sus usuarios, para contribuir al análisis de los mismos en pro de nuevas formas y modelos de servicios.

Estos bibliotecarios deberán ser capaces de separar ideas, ideologías, prejuicios y opiniones propias y personales de las demandadas dentro de sus labores para evitar la

contaminación en el proceso de satisfacción al usuario, por lo que no deberán influir en las decisiones, consultas y requerimientos de dichos usuarios.

Será necesario que estos bibliotecarios puedan encontrar y analizar áreas de oportunidad en sus actividades, así como proponer soluciones a problemas encontrados. También deberán ser calificados para manejar información general y amplia sobre la organización y sus aspectos ligados al usuario.

11.1.1 Servicios especializados

Para las áreas de servicios que se especializan en actividades focalizadas, los bibliotecarios deberán contar, además de las habilidades previamente mencionadas, con conocimientos en el área de atención con el fin de aplicar de manera práctica conocimientos de otras áreas del conocimiento en servicios bibliotecarios ampliados.

En el caso de los servicios que impliquen la interacción con infantes y jóvenes, las habilidades en pedagogía y puericultura serán altamente necesarias, de forma similar que en aquellos servicios orientados a la enseñanza y formación de las personas.

Por otro lado, los servicios que impliquen el contacto con disciplinas manuales y artísticas como talleres, exposiciones y otros servicios, requerirán el trabajo de personas con conocimientos en artes plásticas.

También será necesario que los bibliotecarios que brinden servicios en línea y/o digitalmente tengan las habilidades suficientes para manejar tecnologías y herramientas que le permitan cumplir con dicho trabajo.

11.2 Organización Interna

Son bibliotecarios de estas áreas aquellos que laboren en las áreas de *Adquisiciones*, *Catalogación* y *Procesos Menores*, todos ellos deberán tener conocimientos de catalogación, clasificación y organización, además de facilidad para manejar diversos sistemas integrales de administración de bibliotecas y herramientas de catalogación y clasificación.

También deberán ser capaces de detectar problemas y áreas de oportunidad en sus actividades y proponer soluciones a los mismos.

A pesar de que sus áreas de trabajo no requieren interacción con gran variedad de personas, se sugiere que sean individuos capaces de establecer comunicación con otras personas, ya sean superiores o subordinados.

11.2.1 Adquisiciones

Los bibliotecarios de adquisiciones deberán ser capaces de realizar investigaciones prácticas en diversas áreas del flujo, producción y distribución de la información que les permitan obtener información útil para desarrollar sus tareas.

Deberán mantenerse actualizados en el área de la industria editorial, proyectos de acceso abierto y comercio de información, así como de los sucesos económicos, financieros, sociales y culturales que afecten los recursos a ser adquiridos.

Se requerirá que sean capaces de desarrollar métodos y modos de análisis y reconocimiento de las necesidades RIF de los usuarios dentro y fuera de la organización. En este sentido será necesario que sepan mantenerse actualizados en los materiales, formatos y soportes en que se almacene la información, así como su manejo, costos y demanda poblacional.

Estos bibliotecarios serán también excelentes administradores de sus recursos tales como tiempo, dinero, trabajo y herramientas, promoviendo un buen desempeño del área. Al mismo tiempo serán responsables con el manejo de dichos recursos y mantendrán una actitud fiel a su área.

11.2.2 Catalogación

Estos bibliotecarios deberán ser expertos en las formas y modos de catalogar, así como de las herramientas y estándares utilizados en el área local e internacionalmente. Es por ello que deberán, además, ser capaces de proponer modificaciones, mejoras y sustituciones a las formas establecidas de catalogación.

Deberán ser capaces de manejar y aprender los idiomas, lenguas y dialectos principales del área geográfica donde se establezca la Sede LATINA, así como de las normas y estándares de Catalogación y Clasificación.

Será necesario el manejo y diseño de herramientas de trabajo, tales como sistemas, catálogos colaborativos, sistemas de comunicación y formas de búsqueda y recuperación de meta datos e información para desempeñar satisfactoriamente su trabajo.

11.2.3 Procesos menores

Estos bibliotecarios deberán manejar las herramientas y accesorios que permitan mantener un control y orden de los recursos con que cuente la biblioteca, si bien son tareas que no requieren un alto grado de conocimiento, será necesario que conozcan y sean capaces de rediseñar estas herramientas.

De igual forma será indispensable que manejen las herramientas tecnológicas que les ayuden a colocar sellos de propiedad y demás procesos de forma digital, estableciendo criterios de seguridad y protección a los derechos de autor y propiedad intelectual, al mismo tiempo que garanticen un acceso fluido a los mismos.

11.3 Relaciones y comunicación

Los bibliotecarios encargados de establecer comunicación y alianzas con otras organizaciones, instituciones y empresas, Serán la carta de presentación de LATINA ante dichos entes y por medio de ellos se buscará la expansión de servicios y usuarios a un nivel global, por lo que será requerido que estos bibliotecarios sean capaces de construir relaciones solidas y confiables que garanticen la satisfacción de ambas partes.

Ellos deberán ser aptos en las áreas de mercadotecnia, publicidad y comunicación, así como en cuestiones socioculturales, comportamientos sociales a mediana y gran escala, y en el desarrollo y apreciación de la cultura actuales. Sus labores se basarán en la interacción con personas representantes de otras organizaciones, por lo que se esperará que sean capaces de atender necesidades de los mismos de manera eficiente y oportuna para el buen establecimiento de relaciones.

Deberán ser capaces de diseñar y presentar programas de trabajo dentro atractivos al público y a los entes afiliados, así como prever y solucionar circunstancias que afecten el desempeño de las mismas. En este sentido deberán ser capaces de manejar las herramientas de comunicación eficientemente para cumplir con sus labores y mantener un constante flujo de información entre las partes.

Dado que las actividades a desempeñar en estas áreas se encuentran menos centradas en la bibliotecología y están más orientadas a las actividades empresariales,

deberán tener un grado amplio de conocimientos en las áreas mencionadas: mercadotecnia, sociología, relaciones empresariales, etc. Pero con la clara visión de su labor dentro de una organización especializada en el flujo de información entre personas.

11.4 Tecnologías, Finanzas y Recursos Humanos

Los encargados de las áreas tecnológicas serán personas especializados en la implementación, gestión, diseño y atención de diversas tecnologías de la información y comunicación aplicables en la organización. Ellos deberán atender las opiniones y requerimientos de los demás departamentos y áreas para así diseñar herramientas tecnológicas sustentables y eficientes que permitan facilitar el trabajo de cada trabajador de LATINA.

Deberán ser individuos capaces de encontrar y solucionar problemas dentro de los sistemas tecnológicos empleados y en consecuencia podrán proponer, diseñar y desarrollar nuevas formas de telecomunicaciones, tecnologías aplicadas y soluciones empresariales.

En cuanto al manejo de recursos financieros, será necesaria la presencia de excelentes administradores capaces de obtener los mejores resultados con menos recursos, por lo que ellos deberán estar actualizados en los aspectos monetarios locales y globales que afecten directa e indirectamente a la organización.

Estos administradores deberán manejar recursos monetarios provenientes de las diversas fuentes de ingresos de LATINA, por lo que su labor será ampliamente observada por sus superiores. Tendrán además la responsabilidad, en conjunto con las demás áreas de la organización, de buscar y encontrar las mejores fuentes de suministros, utilidades y demás recursos por los que la organización deba pagar, sin disminuir la calidad de los mismos.

De manera similar las personas encargadas de la gestión del factor humano, deberán ser capaces de manejar, aplicar e incluso diseñar herramientas y métodos efectivos para encontrar talentos adecuadas para cada área, ayudándose de los expertos de otras áreas para determinar las capacidades, aptitudes y actitudes de los posibles aspirantes.

También será su responsabilidad establecer un flujo de comunicación en toda la organización de manera bidireccional, así como atender y dar seguimiento a las necesidades de todos los individuos dentro que se establezcan en las garantías laborales de la organización, por lo que deberán ser personas íntegras conscientes del valor humano de los individuos.

El trabajo que desempeñan estas personas es de mucha importancia para la correcta selección y colocación de talentos en las diferentes áreas de LATINA, por lo que sus áreas de conocimiento y especialización deberán ser amplias. Además será necesario que propongan y diseñen programas de desarrollo profesional en colaboración con cada área y departamento, y de fomento a la autosuperación a nivel personal.

CONCLUSIONES

La búsqueda natural de un cambio positivo en los diferentes aspectos de un individuo lleva a las personas a proponer escenarios y propuestas que mejoren su entorno, escenarios y propuestas donde ellos se desarrollen y se desenvuelvan en diversos aspectos de su vida. Bajo esta premisa, la propuesta aquí presentada busca mejorar y ampliar la perspectiva de la biblioteca pública ante la gente y los profesionales de la información, ya que mirar hacia delante es esencial para el desarrollo del mundo.

El modelo LATINA de biblioteca pública autosuficiente toma la teoría ya conocida y le da un enfoque empresarial para aplicarla en todos los aspectos de una organización novedosa. Si bien la idea de una biblioteca pública, ajena hasta cierto punto del estado, puede ser controvertida y hasta escandalosa para algunas personas, es sólo una respuesta a los constantes cambios que enfrenta el mundo todos los días.

No se trata de cambiar el mundo o la disciplina, simplemente es contribuir a la transformación de la misma bajo una mirada conocida pero no aplicada que ofrezca servicios y trabajo de excelencia a un público receptivo.

Se dice que la historia, en general, nos ayuda a saber dónde estamos parados y hacia dónde vamos, por ello es que ahora que sabemos que la manera en que la gente obtiene información está cambiando, tenemos claro que nosotros, como los profesionales de la información, debemos adaptarnos a las personas y sus necesidades y no ellas a nosotros. Para lograrlo y cumplir con nuestro trabajo buscamos diferentes formas de acercarnos a la gente y dada la importancia que tiene el contribuir a evolucionar como gremio, es que se ofrece una posibilidad de renovarse en la presente propuesta.

Con el modelo LATINA es posible observar que una perspectiva diferente puede, en teoría, cambiar la estructura completa de una organización ya conocida, más no así su esencia, pues la democracia y el sentido de pluralidad para la justicia que han caracterizado a la biblioteca pública se mantienen presentes y fortalecidos.

Por otro lado el sentido de independencia nos hace más responsables y conscientes de nosotros mismos, convirtiéndonos en partícipes de la sociedad actual en el ámbito financiero y productivo, demostrando que un ente como este puede impactar directamente en la calidad de vida de toda una comunidad.

Es justamente la idea de independencia, y en específico independencia económica, lo que distingue a este trabajo de muchas otras iniciativas en relación a la biblioteca que surgen día a día en pro de la disciplina; y es que hasta las ramas del conocimiento, tarde o temprano, terminan por independizarse formando disciplinas que comparten áreas con otras.

En el caso de la biblioteca, fue necesario buscar el apoyo de otros entes interesados en objetivos similares a los suyos para lograr un crecimiento y desarrollo, sin embargo parece haber llegado el momento de buscar el crecimiento por si mismo para explotar los recursos con los que contamos.

Aunque pudiese parecer paradójico y hasta irónico que un ente destinado a mantener la democracia al margen de las diferencias sociales, entre al juego de la economía, más la verdad es que no puede mantenerse ajeno a todo el proceso económico de la actualidad, mucho menos cuando ese proceso comienza a basarse en la información. Esto no significa que deba dejarse de lado la parte humanista y democrática, pues como hemos visto es posible tomar de la gente los recursos necesarios para implementar un proyecto y ofrecerle a más gente buenos servicios, sin que ello implique restringir el acceso según la capacidad adquisitiva de los individuos.

Es así como el presente proyecto se ha desarrollado en pro del servicio y de la biblioteca misma ofreciendo una posible solución a las personas que buscan satisfacer sus necesidades informativas, y también a aquellos profesionales de la información que buscan explorar y explotar su profesión.

De esta manera, se ha observado que la biblioteca y la empresa no tienen porqué estar peleadas, pues una contribuye a la transformación de la otra. Los recursos que una biblioteca recibe para mantenerse en pie pueden provenir de muchas fuentes, además del estado, y en consecuencia existe la posibilidad de no depender del mismo; transformar a la biblioteca de un organismo dependiente a una empresa independiente, permitirá el desarrollo industrializado de la misma, sin que ello repercuta en los valores de la biblioteca como figura pública.

Por otro lado, se aprecia que experimentar un poco con los servicios y la forma de ofrecerlos puede explotar las capacidades intelectuales de los profesionales de la información, además de aumentar exponencialmente la calidad de dichos servicios en comparación a la calidad actual. En este trabajo se trata de manera simple lo que podría convertirse en perfiles de los bibliotecarios públicos y no sólo de uno como suele ser mencionado.

La apreciación de la biblioteca cambia a lo largo de este trabajo, pues después de tomar la perspectiva ya conocida, se han retomado diversos factores que permiten apreciarle como un ente más independiente e innovador, en contacto y colaboración con otras profesiones, logrando una perspectiva más completa y profesionalizada.

Y en general, la biblioteca pública deja de apreciarse como un ente dependiente del estado y del gobierno para convertirse en un ente de la gente, explotando calidad y servicios, así como recursos, logrando, en teoría, un mayor impacto a nivel social e intelectual de cualquier comunidad, puesto que no deja de lado la flexibilidad al tiempo y al espacio donde se aplique el presente proyecto, uno de los mil y un posibles proyectos para hacer las cosas diferentes.

OBRAS CONSULTADAS

Aalto, Madeleine y Knight, Trevor. *Alternativas de financiación de las bibliotecas públicas*. Barcelona : Fundación bertelsman, 2000

Aristoteles. *Metafísica*. 16A ed. México: Porrúa 2004.

Burkardt, Ulrike. *El concepto de fund raising y su aplicación a las donaciones monetarias procedentes de particulares* . España 2005 : CIES

Chaín Navarro, Celia. *Gestión de información en las organizaciones*. Murcia : DM : 2000

De Gennaro, Richard. *Bibliotecas la tecnología y el mercado de la información*. México, D.F. : Grupo editorial iberoamerica, 1993

Escolar, Hipólito. *Historia de las bibliotecas*. 3a. ed. Madrid: Pirámide, 1990

Fabisch, Nicole. *Fundraising: Spenden, Sponsoring und mehr*. München: dtv. 2002.

Felicié Soto, Ada Myriam. *Biblioteca pública, sociedad de la información y brecha digital*. Buenos Aires : Alfagrama, 2006.

Fernández de Zamora, Rosa María. *La historia de las bibliotecas en México, un tema olvidado, 60th IFLA General Conference - Conference Proceedings - August 21-27. 1994.* consultado en línea el 13 de diciembre de 2011. Disponible en: <http://archive.ifla.org/IV/ifla60/60-ferr.htm>

Funding alternatives for libraries. Chicago : American Library Association, 1979

Future competencies of the information professional. Washington, D.C. : Special Libraries Association, 1991

García Gómez, Francisco Javier y Díaz Grau, Antonio. *Desarrollo y gestión de la colección local en la biblioteca pública.* Buenos Aires : Alfagrama, 2005

Gill, Philip. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas.* 2a ed. The Hague, Netherlands : IFLA ; México, D.F. : CONACULTA, Dirección General de Bibliotecas, 2007

González Domínguez, Francisco José. *Creación de empresas: guía del emprendedor.* Madrid, 2009

Hage, Christine Lind. *The public library start-up guide.* Chicago : American Library Association, 2004

Hage, Christine Lind. *The public library start-up guide.* Chicago : American Library Association, 2004

Hernández Salazar, Patricia. *La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior.* México : UNAM, Centro Universitario de

Investigaciones Bibliotecológicas, 1998

Kelly, Thomas. *Books for the people: an illustrated history of the British public library*. London: Andn: Dcutch, 1977

Lerner, Fred. *The story of libraries from the invention of writing to the computer age* 2nd ed. Continuum International Publishing Group, 2009

Lidman, Tomas. *Scientific libraries : past development and future changes*. Oxford : Chandos, 2008

Lozano Díaz, Roser. *La biblioteca pública del siglo XXI : atendiendo clientes, movilizandoo personas*. Gijón, Asturias : TREA, c2006

Lubisco, Nidia Maria Lienert. *A biblioteca universitária no processo de avaliação das condições de oferta de cursos de graduação pelo MEC: o caso da UFBA*. Universidade Federal da Bahia 2001

Maciel Cruzalta, Luis Ricardo. Los retos del bibliotecario ante la comunidad y la biblioteca de la era moderna. En: *Memoria del quinto Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas : hacia la consolidación de los servicios bibliotecarios*. México, D.F. : Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Dirección General de Bibliotecas, 2005

Martins, Wilson. *A palavra escrita*. Sao paulo: Anhembi,1957

Mundet "Hiern, Joan. *Creación de empresas: factores de éxito*. Barcelona : Einia,

1991

North Shore Libraries Foundation. 2009. De la página web:
<http://www.shorelibraries.govt.nz/Community/North-Shore-Libraries-Foundation.aspx>

Red de bibliotecas del Banco de la República. En:
<http://www.banrepultural.org/blaa/informacion-general>

Rodríguez Valencia, Joaquín. *Administración de pequeñas y medianas empresas.*
México, D.F. : Thompson, 2002

Sánchez Avillaneda, María del Rocío. *Señalética : conceptos y fundamentos : una aplicación en bibliotecas.* Buenos Aires : Alfagrama, 2005

Santos, Vanda Ferreira dos, *Biblioteca pública y desarrollo económico.* Buenos Aires : Alfagrama, 2007

Segovia, Miguel Angel. *Cien industrias explicadas : para los que desean alcanzar independencia económica iniciándose en la industria con poco capital.* Argentina : Albatros, c1993

Vidulli, Paola. *Diseño de bibliotecas: Guía para planificar y proyectar bibliotecas públicas.* Gijón : Trea, 1998

Weingand, Darlene E. *Administration of the small public library.* Chicago : American Library Association, 2001bG