



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA**

**EL ÁREA DE CIRCULACIÓN DE LA BIBLIOTECA
VASCONCELOS DURANTE EL PERÍODO 2008- 2010:
DIAGNÓSTICO**

**INFORME ACADÉMICO POR
ACTIVIDAD PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO
DE
LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA
Y ESTUDIOS DE LA
INFORMACIÓN**

P R E S E N T A

MARÍA DEL CARMEN MACEDO ODILÓN



ASESORA: DRA. LINA ESCALONA RÍOS

MÉXICO

2012



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

Dedicatorias

A todos aquellos que nos hemos encontrado una piedra en el zapato... que nos hemos sentido atados de pies y manos en algún momento de la vida...

A quienes sucumbimos a la comparación y el sentimiento de competencia nos hace dar un gran paso.

A los que escribimos por amor a la literatura, palabras, letras... y que nos topamos contra la pared al momento de escribir de manera formal.

Para los que no estaban seguros de titularse, pero aún así se atreven a hacerlo.

A los usuarios que atendí por casi dos años, mismos por quienes deseé hacer tanto más hasta poder darles el universo de la información en sus propias manos, aunque no me fue posible.

Finalmente, a quienes ansían darle vuelta a la hoja...

Agradecimientos

A Argenis Rodríguez, mi otra mitad, quien hizo esto realidad desde el principio hasta el final en cada aspecto posible.

A mi cerebro por haberse desempolvado y trabajado en las madrugadas.

A mi familia por el simple hecho de existir.

A quien me inspiró a titularme con tal de no dejarme opacar por él.

A mi asesora de tesis, Lina Escalona por mantenerme siempre ocupada.

Hugo Figueroa quien me ayudó a crecer como escritora con sus comentarios oportunos.

Isabel Chong, por ese aire nuevo y cordial que me hacía falta conocer.

Blanca Sánchez y Elba Fernández por tomarse la molestia de revisar mi trabajo.

A los compañeros del Seminario de Titulación de Bibliotecología por nunca darse por vencidos y fungir como eje motivacional.

A la División de Educación Continua por brindar un espacio para poder trabajar este informe, bajo la jefatura de Javier Torres Parés.

...Finalmente y no menos importantes; a quien me animó cuando me sentía cansada, quien me brindó sus felicitaciones y buenos ánimos a través de las redes sociales, a mis compañeros activistas veganos a favor de los derechos de los animales quienes me enseñaron otras formas de servir a la sociedad...

¿Y por qué no?, a mi querida Xana, quien se desveló conmigo y con su ronroneo y maullido incesante me acompañó todo este tiempo...

A todos ellos... gracias....

Tabla de contenido

Introducción.....	iv
Capítulo 1. La biblioteca pública y la planeación estratégica aplicada a los servicios	5
1.1 Biblioteca pública.....	5
1.1.1 Funciones de la biblioteca pública.....	6
1.1.2 Colecciones.....	8
1.1.3 Personal	13
1.1.4 Servicios	16
1.2 El área de circulación	23
1.2.1 El servicio de préstamo.....	24
1.3 Planeación estratégica y gestión de calidad en el ámbito de los servicios al público	27
1.3.1 Concepto de calidad.....	28
1.3.2 Gestión de recursos en los servicios bibliotecarios	29
1.3.3 Gestión de calidad en bibliotecas	31
1.3.4 Planificación estratégica.....	34
1.3.5 Evaluación	36
1.3.6 Replanteamiento de objetivos.....	38
Capítulo 2. La Biblioteca Vasconcelos.....	39
2.1 Antecedentes y estructura orgánica de la institución.....	39
2.2 Colecciones.....	43
2.3 Personal	44
2.4 Servicios	50
Capítulo 3. Fortalezas y debilidades encontradas en el área de circulación en la Biblioteca Vasconcelos durante el período 2008-2010: Diagnóstico	54
3.1 Contexto	54
3.2 Metodología.....	54
3.3 Los procesos de préstamo, devolución, reserva y renovación en el área de circulación de la Biblioteca Vasconcelos.....	56
3.4 Diagnóstico de las debilidades encontradas	62
3.4.1 Factores de error	67
3.5 Diagnóstico de las fortalezas encontradas	74
3.5.1 Procedimientos a continuar	75
3.6 Discusión de resultados	85
Conclusiones y recomendaciones.....	90
Obras consultadas.....	93
Anexo 1	97
Glosario de términos manejados en el área de circulación.....	97

Introducción

Las bibliotecas públicas como unidades de información se encargan de recibir en sus instalaciones a la mayor diversidad de usuarios existentes, puesto que sin importar edad, sexo o raza abren sus puertas con un único fin: satisfacer las necesidades de información de aquel que ingrese en ellas.

Como muestra de ello, la Biblioteca Vasconcelos conocida por sus amplias dimensiones y estructura modernista, pone a disposición de los usuarios un acervo rico en títulos y servicios esperando fomentar la lectura, la educación y el saber mediante una serie de servicios al público que abogan por un completo aprovechamiento de parte de los usuarios.

El presente trabajo aborda a la Biblioteca Vasconcelos como unidad pública de información, de manera específica centrándose en su área de circulación durante el período 2008-2010 en el cual se laboró, esto es la descripción y análisis del proceso de préstamo, devolución y renovación de materiales bibliográficos; la forma en la que se proporcionan estos servicios dependiendo de las necesidades de cada individuo y exponiendo qué procesos enfrentan altibajos, los fallos y aciertos; las fortalezas y debilidades encontradas mediante un diagnóstico de procedimientos, problemas y soluciones.

La razón de desarrollar un trabajo acerca de la detección de las principales fortalezas y debilidades con relación a los procedimientos efectuados en el área de circulación de la Biblioteca Vasconcelos permite revelar fundamentalmente la constante presión en la que se hallaba envuelto el personal del área, quienes frecuentemente se

ven rebasados por sus tareas ante la demanda de servicio y las limitantes que en éste se presentan debido a la falta de criterios y planes estratégicos formales establecidos para los procesos a efectuar.

Para dar una visión general del panorama de las bibliotecas públicas, el primer capítulo analiza de forma teórica las características propias de una biblioteca pública, sus colecciones, servicios y el recurso más valioso: el personal, con el sustento de diferentes fuentes documentales enfocadas a esta temática.

El segundo capítulo trata de la Biblioteca Vasconcelos, se describe su plantilla profesional, sus colecciones, actividades culturales y servicios, haciendo hincapié en el rubro del servicio de préstamo y sus características.

Después de mostrar las características propias de la Biblioteca Vasconcelos se expone en el tercer capítulo el correspondiente diagnóstico obtenido por medio del análisis de los procedimientos, que de alguna u otra forma generaron obstáculos para brindar un servicio de excelencia, así como se devela la manera en la que se contrarrestó con los aspectos de fallo. De forma recíproca se exaltan aquellos procedimientos y acciones que han logrado sacar adelante al módulo de circulación a pesar de sus limitantes y aún con ellos.

De la misma manera se describe el efecto que se produjo directamente en la comunidad usuaria, misma que ante una evaluación constante del servicio que se brindaba encontró los cambios suscitados acordes a los nuevos procedimientos que se generaron con base de dicho diagnóstico, permitiendo al personal establecer nuevas

alternativas en el área de préstamo y devolución, detectando las áreas de oportunidad sobre las cuales trabajar.

Finalmente, se proporciona una serie de conclusiones y recomendaciones que se espera sean de utilidad para futuros trabajos concernientes a los procedimientos mencionados. Se incluye como anexo un glosario que se realizó para unificar los términos empleados en el área de circulación y que fue elaborado por los mismos bibliotecarios del módulo.

Capítulo 1. La biblioteca pública y la planeación estratégica aplicada a los servicios

1.1 Biblioteca pública

De acuerdo con el Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca Pública (1994), se dice que la libertad, prosperidad y el desarrollo de la sociedad tienen una estrecha relación con la educación que fomente de manera libre dichos valores humanos.

Para alcanzar este objetivo es importante dotar a los miembros de la sociedad con aquellas herramientas que le generen los conocimientos suficientes para poder tomar sus propias decisiones de manera autónoma y permanente y, es en este sentido en que la biblioteca pública fungirá como requisito primordial para lograr este cometido.

La biblioteca pública es considerada una unidad de información de libre acceso cuyo principal propósito es el de facilitar a los usuarios las herramientas necesarias para una pertinente y relevante obtención de conocimientos.

Para alcanzar esta meta contará con las instalaciones, colecciones y condiciones adecuadas para que, sin importar edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma, condición social o limitante física o mental pueda proporcionar por igual de circunstancias los servicios con los que cuente abarcando así todos los ámbitos posibles en cuando a la llegada de usuarios tanto reales como potenciales.

De la misma manera la biblioteca pública contará tanto con materiales que reflejen las tendencias actuales en cuanto a las nuevas tecnologías, como con fuentes documentales en los soportes más tradicionales.

1.1.1 Funciones de la biblioteca pública

Aunado a esto, los servicios que se proporcionan en una biblioteca pública no se verán censurados por ninguna ideología política, ni buscarán un fin comercial, por este motivo su acceso es en un principio gratuito. Y seguirán como objetivos fundamentales principalmente los siguientes como indican Herrera Morillas y Pérez Pulido (2002).

Como herramienta de educación e instrucción:

- Brindar apoyo a las actividades y programas de alfabetización destinadas a todos los grupos de edad, participar en ellas y, de ser necesario, iniciarlas.
- Crear y consolidar el hábito de la lectura en los niños desde los primeros años.
- Ofrecer apoyo a la autoeducación y la educación formal de todos los niveles.
- Como instrumento de progreso cultural y artístico de la comunidad:
- Proporcionar las posibilidades de un fomento en cuanto al desarrollo personal creativo.
- Estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes.
- Sensibilizar respecto del patrimonio cultural y el aprecio de las artes, innovaciones y logros científicos;
- Facilitar el acceso a la expresión cultural de todas las artes.

- Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural.
- Prestar apoyo a la tradición oral.

Como centro de información:

- Garantizar a todos los ciudadanos el acceso a la información comunitaria de manera gratuita.
- Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones.
- Contribuir al mejoramiento de la capacidad de información y de las nociones básicas del manejo de nuevas tecnologías.
- Como medio de perfeccionamiento personal:
- Buscar brindar los medios necesarios para un desarrollo individual procurando satisfacer la creciente necesidad de una formación integral ofreciendo materiales que estimulen y formen requerimientos informativos, de ocio y cultura.

Como función social:

- La biblioteca jugará un papel como espacio público, así como punto de encuentro dentro de una comunidad.
- Como institución de acceso generalizado:
- Donde prestara sus servicios a grupos vulnerables, por ejemplo minorías lingüísticas, personas con discapacidades físicas o sensoriales y comunidades

alejadas, ofreciendo colecciones y servicios libres de censuras ideológicas, políticas o religiosas.

Después de esclarecer las funciones de la biblioteca pública con relación a la comunidad a la que brindará servicio, es importante el considerar de qué manera se puede legislar una institución de estas proporciones, ante lo cual se debe resaltar el hecho de que depende enteramente de autoridades locales y nacionales a través de una red nacional de bibliotecas, lo que le permitirá idear y desarrollar proyectos y alcanzar metas a largo plazo en los rubros de información cultura, alfabetización y educación que ya se han mencionado.

1.1.2 Colecciones

La colección en una biblioteca pública se entiende como la materia prima con la que cuenta dicha institución, la herramienta de trabajo para el bibliotecario y el punto de conexión entre los usuarios, esto es el acervo que adecuadamente ordenado buscará satisfacer las necesidades de información de la comunidad usuaria, o bien, se considera al fondo como:

El conjunto de recursos que la biblioteca pone a disposición de sus usuarios para que éstos accedan a la información. Será, pues, la suma de los documentos disponibles en la propia biblioteca en los distintos soportes, además de aquellos a

los que la biblioteca facilita el acceso mediante el préstamo interbibliotecario o mediante recursos electrónicos en línea.

La colección debe entenderse como un bien de uso orientado al servicio, y no tanto como un bien inventariable y de conservación, salvo en lo concerniente al patrimonio bibliográfico y a la colección local. (Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas, 2002).

Para lograr su cometido la colección contará con una amplia gama de materiales en diferentes formatos, de la misma manera se tendrá el número suficiente de ejemplares, procurando siempre estar a la vanguardia en cuanto a recursos de información.

La Ley General de Bibliotecas (1988, p. 2) menciona en su artículo segundo reformado en el año 2009 que los materiales que comprenderán el acervo de la biblioteca pública, serán: "...colecciones bibliográficas, hemerográficas, auditivas, visuales, audiovisuales, digitales y, en general cualquier otro medio que contenga información afín."

Para dar una idea más detallada sobre los principales materiales que deben comprender la colección de una biblioteca pública es necesario revisar los siguientes recursos y formatos según las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001):

- Obras de ficción y no ficción para adultos, jóvenes y niños.
- Obras de referencia.

- Acceso a bases de datos.
- Publicaciones periódicas.
- Recursos en el idioma principal de la colectividad.
- Recursos en otros idiomas.
- Partituras de música.

Los principales soportes de información que formarán parte la colección son los siguientes:

- Libros, tanto con cubierta dura como flexible.
- Periódicos y publicaciones periódicas, comprendidas carpetas de recortes de prensa.
- Información digital gracias a Internet.
- Bases de datos en línea.
- Cintas de audio y CD.
- DVD.
- Cintas de vídeo.
- Discos láser.
- Materiales en braille.
- Libros sonoros.
- Libros electrónicos.

Habiendo esclarecido los materiales y soportes adecuados, es fundamental el considerar que el proceso de forjar la colección se sustentará en políticas establecidas de manera formal por la institución, las cuales contemplarán aspectos básicos con el fin de que a medida que pase el tiempo se consolide el acervo bibliotecario con base en las necesidades suscitadas por los usuarios y siguiendo los objetivos impuestos por la biblioteca y la dependencia a la que pertenezca. Los cuatro puntos esenciales en el desarrollo de colecciones son:

- La incorporación a la colección de nuevos materiales
- La incorporación a la colección de nuevos temas y nuevos títulos
- El acceso a recursos externos
- La supresión de la colección de los materiales no adecuados (expurgo).

Considerando lo expuesto por Hernández (2003), se tiene que el fondo de la biblioteca estará en constante crecimiento, de modo que los materiales que conforman la colección permanecerán durante tiempo indefinido, según respondan a los criterios de calidad y actualidad propios de la lectura pública y a los objetivos impuestos por la biblioteca.

De la misma manera que se siguen los cuatro aspectos básicos para formar la colección planteados con anterioridad, se deben considerar los siguientes criterios generales de calidad que indican el inicio o fin de la vida de uso de los materiales, entre estos criterios se encuentran:

- Tener una gama de documentos lo bastante extensa para satisfacer las necesidades de todos los miembros de la comunidad.
- Poseer los documentos en formatos que permitan que todos los miembros de la comunidad utilicen las bibliotecas públicas.
- Adquirir permanentemente títulos nuevos.
- Adquirir permanentemente libros nuevos.
- Abarcar un amplio abanico de obras de ficción y no ficción.
- Disponer de recursos en formato no impreso.
- Brindar acceso a recursos externos, como bibliotecas de otras instituciones, bases de datos electrónicas, sociedades locales, ministerios o el conocimiento y la cultura orales de la comunidad.
- Eliminar libros viejos, estropeados y anticuados, así como recursos en formato no impreso y fuentes de información que hayan perdido actualidad.

Habiendo llevado a cabo cada apartado al pie de la letra se tiene por resultado una colección acorde a lo establecido como metas y objetivos del acervo bibliotecario, sin embargo es preciso aclarar que la colección de una biblioteca no representa al servicio en sí mismo, sino que es parte de la integración con el personal; de la misma manera es imprescindible mencionar que una colección numerosa no necesariamente representa una colección de calidad, sino que depende de la infraestructura, la

organización documental, el servicio que brinda el personal y como aspecto más importante: los requerimientos informativos de la comunidad que acude a ella.

1.1.3 Personal

El personal de una biblioteca es el punto de unión entre el acceso a las colecciones de una unidad de información y el usuario que hará uso de ella. Para lograr una correcta interacción entre bibliotecario y usuario es importante que el prestador de servicios cuente con la correcta preparación que necesite para responder a las necesidades de la comunidad a la que esté atendiendo, esto es de forma responsable conocer las políticas de servicio pautadas por la institución a las que labora para poder actuar en pos de ellas de forma eficaz, además es necesario que en su ejercer se encuentren las siguientes aptitudes y actitudes para un desenvolvimiento acorde los objetivos tanto institucionales y personales, como lo indican las Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas (2002):

- Habilidad para la comunicación que se tendrá tanto con los usuarios, como para los compañeros de trabajo.
- Conocimiento de los recursos disponibles con los que cuenta la institución, además de la forma para acceder a ellos.
- Empatía para comprender las necesidades de los usuarios.
- Respeto a los principios del servicio público.

- Las suficientes habilidades para poder identificar los cambios y para organizar de manera flexible la gestión del servicio a medida que la biblioteca lo vaya solicitando.
- Facilidad para el trabajo en equipo.
- Una considerable formación cultural.
- Completa disposición para adaptar las funciones y los métodos de trabajo a las nuevas situaciones que se produzcan, así como la actualización de labores con base de las nacientes tecnologías que se vayan desarrollando.
- La suficiente imaginación, visión de futuro y disposición favorable a nuevas ideas y prácticas.

Además de las características antes mencionadas cabe resaltar que los diferentes profesionales que laboran en una biblioteca: personal técnico bibliotecario, personal auxiliar de biblioteca y el personal subalterno o de apoyo (cada uno con formación bibliotecóloga, bibliotecónoma o afín) deben ser constantemente motivados para que sus labores se complementen con los planes de mejora que se vayan suscitando dentro de la biblioteca. El crecimiento de la comunidad usuaria demandará que el personal esté actualizado con recursos electrónicos y nuevos soportes de información, pero no serán las únicas cualidades que el profesional bibliotecario tendrá que fortalecer, sino que se requiere cada vez más las actitudes de todo un administrador de información, ante esto, las responsabilidades laborales van más allá

de ser quien realiza los procesos técnicos y el intercalar materiales de ida y vuelta a la estantería, sino que su verdadera vocación surge con las siguientes responsabilidades:

- Proteger el derecho de acceso a la información: la información es un derecho, un recurso fundamental de los países. Todo individuo tiene derecho a recibir y difundir información, y los bibliotecarios deben favorecer la libertad de información, combatir la censura o la presión sobre el acceso al conocimiento.
- Dar a conocer a todos los individuos ese derecho a la información y su importancia.
- Dar la información a los usuarios de un modo correcto, exacto y puesto al día.
- En relación con el exceso de información, es un deber no sólo dar información exhaustiva, sino con la selección, el análisis y la síntesis precisa para que sea realmente útil.
- La excelencia de los servicios es una obligación profesional porque será la calidad el único medio (y no las meras estrategias de promoción de mercado) de hacer avanzar las bibliotecas. Calidad en el trabajo con el usuario y en el aprovechamiento de los recursos.
- El derecho a ejercer la profesión es otra responsabilidad, pues si no se ejerce con calidad, se perjudica a la imagen de la profesión. Para trabajar hay que tener un mínimo de formación, tanto a través de la educación universitaria como mediante la práctica.

- Estar al día, pues tras un corto espacio de tiempo los conocimientos quedan desfasados.
- Crear y seguir un código de conducta: estar al día, defender el acceso a la información...
- Adecuar la biblioteca a la comunidad a la que presta servicio.
- Llevar a cabo una buena gestión, pues el dinero es escaso y su adecuada administración y uso es una responsabilidad ineludible.
- Comprometerse con las asociaciones profesionales y transmitir las técnicas y los conocimientos a las nuevas generaciones. (Gómez Hernández, Gestión de bibliotecas tema 5:el personal 2002, pp. 80-81)

De modo que siendo el intermediario entre información y usuarios es innegable aceptar que la labor del bibliotecario va más allá de lo que antes era considerado, de acomodador de libros a defensor y difusor de la información, la responsabilidad de ofrecer un servicio de calidad se encontrará sobre sus hombros, por lo que la especialización es más que una alternativa, se convierte en una obligación que se presenta día a día superando los retos a los que sea convocado por y para todo aquel que tenga una necesidad informativa.

1.1.4 Servicios

El producto, como se le puede nombrar a la colección dentro de la biblioteca pública y el intermediario, que será el bibliotecario, tienen como medio de interacción con el

público los servicios que se brindarán a los usuarios, los servicios son aquellas actividades que de manera gratuita se ofrecen a las personas que acudan a una unidad de información, mediante estos servicios es que las personas se unen a la comunidad de usuarios reales de una biblioteca, se asociarán por medio de credenciales que les darán la autorización y el derecho de disfrutar de las colecciones, exposiciones, talleres y toda aquella actividad cuyo fin sea el de acercar a las personas a los libros, fomentar la alfabetización y difundir el placer por el arte y la cultura.

Se tiene entonces lo siguiente, dado que la biblioteca pública presta una serie de servicios cumpliendo con el criterio de igualdad entre los usuarios que asisten, es labor del bibliotecario ser el intermediario entre los recursos con los que se cuentan y a quien se los proporciona, de esta forma sus principales tareas son las siguientes:

- Préstamo interno con estantería abierta: Permite al usuario tomar él mismo los libros y hacer uso de ellos libremente dentro de la biblioteca.
- Préstamo a domicilio: Permite a los usuarios, con credencial de préstamo a domicilio, llevar fuera de la biblioteca los libros de su interés para leerlos en el lugar y momento de su preferencia.
- Servicio de consulta: Proporciona ayuda directa y personalizada a los usuarios para localizar la información que necesitan. La biblioteca pública (2001).

Sin embargo estos tres servicios se ven limitados tomando en cuenta la magnitud de oportunidades que brinda la biblioteca pública, pues ofrece alternativas que no están contempladas en el párrafo anterior al ser limitada únicamente al préstamo de libros, de

modo que los siguientes puntos son las actividades que sugieren las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001), de manera que vale la pena hacer la comparación, se tiene entonces que el bibliotecario como parte de los servicios que brinda al público deberá:

- Realizar las acciones de préstamo de libros y documentos en diversos soportes.
- Facilitar el acceso a los servicios de información en medio electrónicos.
- Brindar un asesoramiento a los lectores.
- Contribuir a la formación de usuarios siendo portavoz de campañas de alfabetización.
- Ser promotor de programas y eventos culturales.
- El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos.

A manera de complemento se puede ver que el bibliotecario además de ser la persona que participa proporcionando sólo los ejemplares de libros a quienes se lo soliciten, será también portavoz de la lectura, la cultura y las artes, personaje activo entre lectores y recursos de información, sin embargo la lista de servicios propios de una biblioteca pública aún no está del todo completa, considerando aportaciones como la de la Soriano Jiménez (2005) acerca de los servicios, se puede concluir lo siguiente:

Primero, es de señalarse que en la biblioteca pública, debido a sus dimensiones y al número de usuarios que atiende, contará con un mayor número de servicios dado la heterogeneidad de la comunidad participante, de modo que indica los servicios

mencionados antes como *básicos* (consulta, préstamo en sala y préstamo a domicilio), pues brindará atención especial a quienes no están considerados dentro del común de la población, así que brindará especial atención a los grupos de ciudadanos/as desfavorecidos/as, llegando así a todos los sectores de la sociedad. Como ejemplo de esto se tienen las colecciones para grupos con necesidades especiales, como son materiales para personas con alguna discapacidades físicas (oído, vista), o dificultades de aprendizaje (fomentando también la promoción de la alfabetización), en el caso de comunidades en zonas rurales, se podría considerar también el servicios de extensión bibliotecaria que busca llevar materiales más allá de las paredes de la biblioteca.

De la misma forma que velará por requerimientos especiales, estará al pendiente de las nuevas tecnologías de información y comunicación, pues es un hecho que la demanda de las herramientas vanguardistas de búsqueda y recuperación de información se incrementará a medida que la misma sociedad las vaya descubriendo y utilizando, en su entorno cotidiano, llámese casa o escuela.

Pondrá a disposición de la comunidad el servicio de reprografía, así como del préstamo interbibliotecario con el fin de que la información en determinada obra bibliográfica pueda ser consultada sin necesidad de depender del número de ejemplares físicos disponibles de algún título en especial.

Fuera de los servicios básicos incluye además la diseminación selectiva de la información, esta alternativa permite al usuario realizar y mantenerlo informado acerca de búsquedas sobre algún tópico de su interés más allá de la colección de la biblioteca, facilitándole una búsqueda en otras dependencias incorporadas a la red de bibliotecas.

También se encuentran las colecciones denominadas para jóvenes y niños, dichas colecciones, además de libros contienen materiales especiales para fomentar destrezas manuales y mentales, además de que llevan de forma explícita el nivel intelectual para el que fueron diseñados, permitiendo un desenvolvimiento íntegro a favor de niños y adolescentes, un claro ejemplo que merece una mención especial es la implementación de cursos y talleres para determinadas edades e intereses, la duración de los mismos depende de los organizadores, pero permite, en el caso de niños que haya una convivencia similar a la que se da en las escuelas pero libre de presiones como lo son las evaluaciones, además de la sana recreación es justo destacar el acercamiento a las artes por medio del juego y el uso de la imaginación.

Retomando el uso y aprovechamiento de nuevas herramientas tecnológicas, tendrá la biblioteca pública el servicio de formación de usuarios, ofreciendo visitas guiadas, con el fin de atraer más personas interesadas, se darán tutoriales acerca del uso y manejo de bases de datos dentro de la bibliotecas, así como técnicas de búsqueda y recuperación de documentos aprovechando los recursos actuales a los que la comunidad usuaria ya se está acostumbrando. Ofrecerá el acceso a internet y brindará el apoyo necesario a quienes no sepan manejar este tipo de equipos computacionales, con el fin de ofrecer nuevas alternativas informáticas en la búsqueda de conocimientos y contribuir a la reducción de la brecha digital, generando nuevas alternativas para la comunidad usuaria más allá de los medios impresos convencionales.

Desde luego, para poder realizar las actividades laborales antes mencionadas de la manera idónea es de vital importancia que las políticas y los modos de actuar de la biblioteca estén basados en las necesidades de los usuarios y no para cumplir algún fin propio de la institución, de modo que se debe contar con una política de atención positiva, procurando que el diseño de sistemas y procedimientos tengan como resultado un efecto benéfico para el usuario.

Puesto que el nexo de comunicación se dará por parte del bibliotecario es necesario que éste sea un persona capacitada, con vocación de servicio, como ya se ha mencionado, que sea empático con los usuarios dado que atenderá a todo tipo de personas, de la misma manera expresará su compromiso siendo oportuno con las observaciones, sugerencias y notificaciones que reciba, no sólo de su trabajo, sino en cuanto a las condiciones generales en las que se encuentre la biblioteca (instalaciones, mobiliario, catálogos en línea). Aunado a esto es preciso recalcar las principales responsabilidades en las que el bibliotecario y, desde luego la institución para la que labora, deben estar inmersos para poder brindar servicios de la mejor calidad con el fin de satisfacer las necesidades de información de la comunidad usuaria.

De forma que ambos, biblioteca y bibliotecario deberán ser partícipes en:

- La formulación y aplicación de políticas para ampliar los servicios según los requerimientos que se vayan presentando por parte de la comunidad que asista a la unidad de información.

- Planificar servicios destinados al público y participar de manera constante en su cumplimiento.
- Elaborar políticas y sistemas de adquisición de recursos para la biblioteca con el propósito de brindar un servicio que vayan de acuerdo con las nuevas tendencias tecnológicas.
- Administrar y manejar sistemas de biblioteca e información, con del fin de que la organización bibliográfica y documental que lleve a los documentos solicitados sea de pronto acceso y recuperación.
- Catalogar y clasificar el material de la biblioteca tanto para la organización y localización en estantería, como para su organización en la base de datos para poder gestionar la libre circulación de los materiales.
- Promover los servicios de la biblioteca con el objetivo de atraer y conservar a los usuarios que acudan a las instalaciones de la unidad de información.
- Evaluar los servicios y sistemas de la biblioteca y su rendimiento con el propósito de detectar fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad, así como avalar el cumplimiento objetivos y la propuesta de nuevas metas a corto, mediano y largo plazo.
- Seleccionar, evaluar, administrar y capacitar al personal, esto para brindar el servicio de la mejora manera; ágil, cordial y efectivo.
- Elaborar presupuestos que permitan la selección y adquisición de nuevos materiales documentales con la finalidad de satisfacer la demanda de

determinados recursos de información y/o la implementación de nuevos servicios en la biblioteca.

El cumplimiento o no de los puntos que se han expresado se verá reflejado en el servicio que se proporciona por parte del personal de la institución y desde luego afecta directamente la reacción de los usuarios al momento de ir a una biblioteca pública dada alguna necesidad de información y es en este punto en el que se debe aterrizar de manera consiente puesto que el servicio más demandante en una biblioteca es el préstamo tanto en sala como a domicilio, por lo que es el apartado que seguirá a continuación.

1.2 El área de circulación

Dentro de la biblioteca pública el área de circulación es el módulo que presentará el mayor movimiento, dado que es la puerta de entrada y salida del material bibliográfico, en esta área se llevarán a cabo los servicios de préstamo a domicilio, devolución y renovación de libros para uso de los usuarios, además se llevarán a cabo tareas como sanciones por atraso en la fecha de entrega de materiales, seguimiento de préstamos, apartado de libros y registro de nuevos usuarios, así como cancelación definitiva de préstamos a manos de deudores.

1.2.1 El servicio de préstamo

El servicio de préstamo a domicilio se ofrecerá de forma gratuita y se define como la autorización que se les otorga a los usuarios para que puedan sacar de la biblioteca aquellos libros o materiales de su interés con el propósito de que su uso vaya más allá de los límites de la biblioteca, permitiendo que el usuario comparta el material que ha tomado fuera al momento de llevarlo a su casa o escuela, puesto que el uso que le dé al material va más allá de los horarios establecidos por la unidad de información y busca como finalidad que los materiales se aprovechen al máximo (El servicio de préstamo a domicilio, 2001).

Las características de este servicio son:

- Se otorga al público en general.
- El trámite es sencillo y los requisitos fáciles de cubrir, considerando que se atiende a usuarios de todas las edades y condiciones económicas.
- Se proporciona en el mismo horario de servicio de la biblioteca, esto para tener una mayor cobertura de servicio.
- Los usuarios pueden obtener en préstamo hasta tres libros simultáneamente.
- Los libros se prestan hasta por una semana.
- Se brinda con base en procedimientos específicos.
- Se utilizan formas de papelería impresa ya establecidas.

Ahora, es conveniente mencionar de qué forma se otorga el servicio de préstamo a domicilio:

- Primero se proporciona la información necesaria a los usuarios que quieran hacer uso de este servicio.
- Ante la solicitud de los usuarios, efectuar los procedimientos de registro, préstamo, devolución, renovación y apartado.

De forma detallada, en este punto se explica que los procedimientos del servicio de préstamo buscan como fin poder tener un control acerca de qué materiales se hayan prestados, qué usuarios los tienen y la fecha que se deberá hacer la devolución. Estas actividades tienen su lugar naturalmente en el módulo de préstamo y devolución, el corazón de la biblioteca pública y el área que presenta el mayor movimiento debido a los procesos que en ella se realizan, los cuales va desde la expedición de credenciales, renovación y/o reposición de las mismas, préstamo, devolución y renovación de materiales prestados, apartado de libros, recuperación de materiales cuya fecha de préstamo se haya vencido, así como la reposición de materiales extraviados. Para cada una de estas tareas corresponde una forma de actuar, para el préstamo es necesario que se verifique que el usuario presente una credencial libre de adeudos, constatar que el material que desea tomar en préstamo no corresponde a la reserva o es un material de consulta y que la obra que desea llevarse no esté apartada por algún otro usuario.

- Mantener los tarjeteros en orden o bien, las bases de datos actualizadas.
- Registrar los datos requeridos para el llenado de la hoja de estadística con el fin de llevar un control de los porcentajes de préstamos, devoluciones y/o renovaciones.

Para una renovación de material bibliográfico es preciso que la fecha de vencimiento no haya pasado y que el material siga en las mismas condiciones en las que salió en préstamo.

Para efectuar la devolución el bibliotecario debe cerciorarse de que el material no presente algún daño físico, pues de lo contrario se procedería a un reposición total, es decir que el usuario deberá proporcionar un título igual al que dañó en el periodo determinado por la institución según lo establecido en el reglamento de la misma.

- Vigilar la ubicación y el estado de los señalamientos, letreros y carteles correspondientes al servicio de préstamo a domicilio y, en su caso, reponer y colocar el que haga falta.
- Verificar que haya en existencia el material necesario para otorgar el servicio de préstamo a domicilio (formas de papelería impresa, material de oficina, sello y fechador) o solicitarlo en caso de ser necesario.
- Detectar las obras que requieran reparación y ejecutar las acciones que procedan.
- Llevar a cabo el procedimiento para recuperar los préstamos vencidos.

En cuanto al seguimiento de morosos se debe llevar un registro de las fechas de devolución y notificar al usuario de su demora, advirtiéndole que determinadas faltas implican la suspensión definitiva del servicio de préstamo.

La respuesta positiva del usuario con relación a los procedimientos descritos dependerá del apego a normas establecidas de conductas que deberán estar al alcance de personal y usuarios con el fin de evitar episodios polémicos que desencadenen quejas contra el servicio y el mal manejo de la colección. Es una labor conjunta entre el personal de las diferentes áreas con el firme objetivo de ofrecer un servicio de calidad.

Es importante mencionar que no cumplir con algún punto determinado traerá como consecuencia un malentendido con el usuario y a su vez una interrupción en el servicio, puesto que es obligación del bibliotecario y de la unidad de información el llevar a cabo los procedimientos de la forma ágil y satisfactoria, de modo que ante cualquier fallo que se detecte en el área de circulación corresponde hacer una revisión y posteriormente según sea el caso, se llevará a cabo un plan de acción para determinar las debilidades que se estén presentando y también para identificar qué procedimientos se siguen cumpliendo de manera adecuada.

1.3 Planeación estratégica y gestión de calidad en el ámbito de los servicios al público

Ahora bien, ya que se ha descrito con detalle el actuar dentro del área de préstamo y devolución respetando las funciones de la biblioteca pública y el libre hacer de los

bibliotecarios manejando la colección con la que se cuenta para poder proporcionar un servicio a los usuarios, ¿de qué manera se pueden medir de fortalezas y debilidades dentro de un servicio bibliotecario con base de lo que se ha visto en los apartados anteriores?, la respuesta a esta cuestión es mediante un control de calidad.

1.3.1 Concepto de calidad

La calidad es un concepto subjetivo que tiene su origen al momento en que al brindar un determinado producto o servicio se espera el constatar que dicho proceso ha satisfecho de manera adecuada una necesidad por parte de quien solicitó el servicio.

Dicho de otra manera Martín Gavilán (2008) expresa lo siguiente:

- Los productos y servicios serán de calidad al momento en que satisfagan las necesidades o expectativas de los clientes.
- Se puede denominar calidad real a la que percibe el cliente como resultado de una comparación del producto o servicio con otros solicitados anteriormente y con sus propias expectativas.
- La calidad es una particularidad dinámica, se puede afirmar que lo que un día satisface al cliente, mañana podría dejar de hacerlo.
- Finalmente la calidad es una construcción social, por lo tanto siempre relativa.

Para poder llevar a cabo el control de calidad es necesario considerar las políticas de gestión de calidad total, las cuales tienen razón de ser por medio de la planificación estratégica y la gestión de recursos, de modo detallado se tiene:

El objetivo general de la máxima calidad, o excelencia, en los servicios informativo/documentales se consigue mediante una política de Gestión de Calidad Total cuyos procedimientos son la planificación estratégica (que incluye el liderazgo) y la gestión de recursos (humanos, financieros, materiales, informativos) y de procesos (administrativos, analíticos, técnicos), lo que proporciona un determinado nivel de satisfacción a usuarios, personal, empresarios y ciudadanos en general, estado que retroalimenta el proceso en una ininterrumpida de ciclos de avance. (Pinto Molina, 1999, p. 11).

Lo anterior supone que la constante mejora de servicios contribuye al óptimo desarrollo no sólo de la comunidad bibliotecaria, sino que se ve reflejado más allá, a nivel social dentro y fuera de la institución, es entonces pertinente el revisar el concepto de gestión de calidad y gestión de recursos, en este caso desde luego, aplicada a las bibliotecas.

1.3.2 Gestión de recursos en los servicios bibliotecarios

La gestión de recursos dentro de una biblioteca se refiere a la manera en la que la institución va a planificar y conservar recursos materiales (mobiliario, edificio y equipo

de cómputo), informativos (con base de programas detallados de desarrollo de colecciones y adecuadas conservaciones de conservación, y mantenimiento para los soportes físicos, además de manejo apropiado de recursos electrónicos), financieros (enfocados a implementar servicios y consagrar colecciones) y humanos (quienes serán los proveedores del servicio, además podrán solventar determinadas deficiencias de los demás recursos brindando un servicio de excelencia, así como podrían opacar con un trabajo cuestionable recursos materiales, informativos y financieros de calidad, entorpeciendo el proceso de atención al usuario).

El manejo y gestión adecuado de los recursos mencionados que indicó Pinto Molina (1999) derivan en la relación satisfacción cliente-usuario, dado que la razón de ser del proporcionar un servicio es naturalmente el complacer al usuario, la biblioteca velará en conocer la opinión de las comunidad que asiste con relación a la forma en que se otorga un servicio, para poder tener una base formal acerca de cómo se debe proceder, es indispensable que se diseñen los manuales de procedimientos y de uso acordes a las necesidades de los usuarios y a los objetivos que la biblioteca tenga pautados.

Además de la satisfacción que genera en el usuario al momento de proporcionar un servicio adecuado, es importante resaltar que para el personal también es parte del proceso de calidad, se le ha visto aislado pero es verdad que las respuestas positivas desencadenan también un modo de actuar que únicamente se preocupará de, en medida de lo posible, actuar conforme a los estándares de exigencia establecidos sin dejar ya el servicio deficiente como opción. De modo que además de pensar en la

satisfacción de personal y usuarios, también se puede considerar a las dependencias que gestionan las bibliotecas y a la comunidad en la que esté inserta, debido a que es la población quien por medio de sus impuestos financia y demanda nuevas y más unidades de información acorde a sus necesidades pero con el antecedente de la calidad de servicios que se prestan en ellas.

1.3.3 Gestión de calidad en bibliotecas

Para gestionar las actividades de una biblioteca se deben considerar los siguientes cuatro puntos que propone Arias Coello (2008):

- Planificar: para este punto se deben establecer objetivos y políticas, así como elaborar los planes y procedimientos de trabajo a realizar.
- Organizar: en este apartado se hace una correcta asignación del trabajo y se busca la coordinación de labores, buscando un propósito en común combinando habilidades del personal, sus posibilidades técnicas, experiencias y recursos para lograr los resultados finales planteados por la institución.
- Dirigir: en este proceso se supervisarán las actividades realizadas y se coordinarán también los esfuerzos de los empleados. Se debe procurar establecer sistema de comunicación efectivo con el fin de facilitar la retroalimentación de la información.
- Controlar: consiste en supervisar las actividades y los resultados, comparándolos con los objetivos y las metas determinadas previamente, para tomar decisiones

sobre las acciones correctivas que sean necesarias manteniendo normas de desempeño para medir los resultados que se vayan obteniendo.

Una forma de lograr que la biblioteca pueda gestionar de manera correcta las actividades que se lleven a cabo en ellas, ocurre mediante una filosofía del control de calidad, esto significa la normalización de los procesos orientada a la consecución de los objetivos y, al mismo tiempo supone una motivación de cada uno de los elementos, porque todos los miembros de la organización se deben sentir involucrados en la toma de decisiones y en el establecimiento de los objetivos en virtud de su nivel de responsabilidad. La gestión de la calidad puede aplicarse en una biblioteca en general o en un servicio en particular.

El control de calidad requiere la consecución de una serie de fases:

1. Conocimiento del mercado (análisis del entorno externo). Es decir, el determinar quiénes son los usuarios y cuáles son las necesidades informativas de estos, con el fin de mejorar la imagen del servicio que se proporciona.
2. Determinación de la situación (análisis del entorno interno). Se trata de un estudio directo de la situación de la unidad de información, este análisis deberá hacerse desde dos perspectivas; la biblioteca y los usuarios.
3. Establecimiento de objetivos: en este sentido, se empleará la recopilación de datos de las fases anteriores, de nuevo enfocada en las necesidades de los usuarios y la situación propia de la biblioteca.

4. Normalización de los procesos. Para cumplir los objetivos marcados, es preciso adecuar los recursos materiales y humanos para hacer estudios de los medios, servicios y distribución de tareas para acercarse a la meta que se desea conseguir en un tiempo determinado, seleccionar las soluciones más adecuadas e implantarlas, esto se verá en el apartado de evaluación. (Servicios bibliotecarios, s.a.)

La gestión de calidad es una filosofía de compromiso para la mejora continua de cada aspecto de la actividad desarrollada y, una orientación a la satisfacción del cliente/usuario, debe estar enfocada a los siguientes puntos:

- Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes, en este caso usuarios, por lo tanto, deben comprender las necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requerimientos y esforzarse en exceder sus expectativas.
- Liderazgo: los directores establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización, por lo tanto ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- Participación del personal: Es la esencia de una organización, de modo que pueden emplear sus habilidades en beneficio de la misma.
- Enfoque basado en procesos: alcanzar resultados cuando se actúa en forma lineal, con un principio y un final.

- Enfoque de sistemas para la gestión; gestionar los procesos interrelacionados con un sistema establecido, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- Mejora continua: esta debe verse como un objetivo permanente con el apoyo del personal debidamente capacitado y comprometido con su trabajo y con las metas de la organización.
- Enfoque para la toma de decisiones basado en hechos: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. (Gómez Hernández, Gestión de bibliotecas tema 4: gestión, 2002)

La gestión de la calidad es un recurso eficaz para mejorar la eficacia y la eficiencia de los servicios y el grado de satisfacción de los usuarios, porque permite objetivar las propuestas y corregir constantemente las desviaciones sufridas con base de los objetivos establecidos de manera formal por la unidad de información.

1.3.4 Planificación estratégica

Establecer una política de planificación estratégica podrá definir la misión del servicio de información, es decir, cuál será el papel global de la unidad de información como empresa de prestación de servicios informativos documentales. Dicha misión se desplegará en metas y objetivos específicos.

Este plan verá por la mejora continua como actitud y el enfoque al cliente/usuario como estrategia de acción.

La planificación estratégica estará plasmada en el reglamento del servicio, el cual es el marco normativo que fungirá como elemento de control, útil para valorar los objetivos y las metas basado en el concepto de calidad total, revisándose y mejorándose de manera continua.

Un buen servicio a los usuarios/clientes es la finalidad de la planificación estratégica, pues está ligado a la supervivencia y al rendimiento de organización, si bien se han de reconocer las dificultades para lograr el equilibrio entre las necesidades del servicio y las de sus clientes, (Pinto Molina, 1999).

La finalidad de una labor de calidad en una unidad de información consiste en responder, dentro de determinadas limitaciones reales, a las necesidades y expectativas de los usuarios, y adoptando modelos más dinámicos e integrados de organización, basados en los conceptos de competencia, eficacia, eficiencia y rendimiento.

En este punto surge la siguiente interrogante: ¿Cómo se expresa el resultado de control de calidad realizado a los servicios bibliotecarios?

Mediante un diagnóstico, el cual es un proceso estructurado en el que se analizan los síntomas y se identifica la amplitud y composición del problema raíz; formula teorías y las ensaya hasta establecer una o más causas. (Arias Coello, 2008).

1.3.5 Evaluación

Una vez que se han llevado a cabo los procesos necesarios en la biblioteca con el fin de ser el vínculo entre usuarios y colección, siguiendo lo establecido en los manuales de procedimientos y de uso de la biblioteca, es necesario saber si la forma que se ha actuado es la más satisfactoria, o bien, se debe trabajar más. Para obtener estos resultados es preciso que se realice una evaluación.

La evaluación es un procedimiento que permite a la biblioteca conocer la adecuación de sus servicios, su rendimiento, sus fallos, etc... La evaluación debe estar, ya realizada intuitivamente o de modo sistemático, presente en todo el proceso de gestión bibliotecaria, que se realimenta con los resultados... [Se puede hablar de tres tipos de evaluación:]

- Inicial cuando se inicia un proceso de planificación... [se le puede llamar también]... "análisis de la situación inicial" de la biblioteca.
- Procesual, continua, cuando sistemáticamente vamos tomando datos del funcionamiento, como en los sistemas de calidad.
- Finalista, que es la que realizamos cuando comparamos los resultados obtenidos al final de un período con los objetivos marcados por la biblioteca.

La evaluación se suele basar en la toma de datos sobre los resultados obtenidos... ...sus métodos pueden ser tanto cuantitativos como cualitativos, sin dejar de lado el hecho de que la evaluación debe ser más una autocrítica que una

actividad de autojustificación. (Gómez Hernández, Gestión de bibliotecas tema 4: gestión, 2002 p.69).

Habiendo dejado claro en qué consiste la evaluación, es necesario el formularse las siguientes tres preguntas básicas:

- ¿Para quién?: pensando que la evaluación es distinta según la institución o centro que la realice, por lo que dependerá de los objetivos propios de cada centro.
- ¿Para qué?: la evaluación implica un balance de lo realizado y al mismo tiempo prevé las actuaciones futuras, de modo que elaborará políticas para saber qué es lo que realmente necesita el usuario final y le permitirá ser participe en ese mismo proceso de evaluación.
- ¿Cómo evaluar?: demanda el control adecuado de estadísticas, así como la capacidad de comprensión de quienes hacen el acopio e interpretación de las mismas. (Martín Gavilán, 2008 p.9).

De forma condensada se tiene que los objetivos fundamentales de cualquier proyecto de evaluación son tres:

- Proporcionar la máxima calidad en los servicios a los usuarios
- Examinar y analizar los programas actuales
- Planificar el futuro de los servicios prestados

De modo que la evaluación contribuirá a que en lo sucesivo los servicios que se brinda dentro de la biblioteca alcancen parámetros elevados de calidad con el fin de satisfacer las demandas de información de la comunidad usuaria a la que le brinda servicio.

1.3.6 Replanteamiento de objetivos

Con base en los resultados que se obtuvieron en el proceso de evaluación es conveniente determinar qué aspectos vistos en los procesos realizados en el área de servicios bibliotecarios no han sido satisfactorios (Servicios bibliotecarios, s.a.). El siguiente paso es analizar de manera profunda qué objetivos merecen ser establecidos, con base de los datos estadísticos arrojados con anterioridad, el replantearse los objetivos a seguir dentro de la biblioteca es un proceso evolutivo que implica recapacitar si dichos objetivos marcados eran accesibles, de no ser así, es preciso solucionar las insuficiencias con nuevos objetivos. En caso de no haber cumplido con los objetivos pactados se procederá a establecer una serie de prioridades para la próxima planificación dentro de la unidad de información determinada, que será el objeto de investigación en el capítulo siguiente.

Capítulo 2. La Biblioteca Vasconcelos

2.1 Antecedentes y estructura orgánica de la institución

La Biblioteca Vasconcelos se rige con base de lo establecido por el Consejo Nacional para Cultura y las Artes, por lo que para entrar en detalles acerca de este organismo se tiene lo siguiente:

El Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA) fue creado con el fin de coordinar las políticas, organismos y dependencias tanto de carácter cultural como artístico. Asimismo, tiene labores de promoción, apoyo y patrocinio de los eventos que propicien el arte y la cultura.

Entre los motivos que generaron su fundación se encuentran su papel en el estímulo y fomento de la creación tanto artística como cultural, garantizando la plena libertad de los creadores. De la misma forma se reconoció que debe alentar las expresiones de distintas regiones y grupos sociales del país para así promover, preservar y enriquecer los bienes artísticos, culturales y patrimonios históricos con los que cuenta la Nación. (CONACULTA, 2012)

Misión: CONACULTA es la institución responsable de preservar de forma integral el patrimonio cultural de la nación en sus diversas manifestaciones artísticas y culturales, de la misma manera en que estimulará los programas orientados a la creación, desarrollo y esparcimiento de las mismas. Las acciones que ejerza estarán

encaminadas a mantener un compromiso profesional que beneficie a la sociedad mexicana con la promoción y difusión de todo el sector cultural y artístico (CONACULTA, 2012).

De la misma manera se tiene como visión lo siguiente: convertirse en la institución de mayor relevancia nacional en los sectores cultural y artístico, fomentando la creación artística y cultural en reconocimiento de que el Estado debe promover y difundir el patrimonio y la identidad nacional. De la misma manera será partícipe de elevar la presencia del arte y la cultura nacional por medio de proyectos, exposiciones, eventos culturales y cinematografía (CONACULTA, 2012).

Entre las múltiples dependencias que se desprenden de CONACULTA es objeto del presente informe la unidad de información llamada Biblioteca Vasconcelos.

Ubicada en la zona norte de la Ciudad de México, a un costado de la antigua estación de ferrocarriles en Buenavista, es una admirable muestra de la arquitectura contemporánea, construida en acero, concreto, mármol, granito, madera y vidrio. Ha sido mencionada en la revista estadounidense dedicada a la arquitectura y el diseño de interiores Architectural Record (2012), como uno de los edificios de bibliotecas más representativos y modernos del mundo. (Biblioteca Vasconcelos, 2012)

La Biblioteca Vasconcelos debe su nombre a José María Albino Vasconcelos Calderón, quien fue filósofo, abogado, escritor, político, revolucionario, historiador y educador; rector de la Universidad Nacional y secretario de Educación Pública, en este cargo emprendió una serie de programas contra el analfabetismo, al mismo tiempo que se interesó por la apertura de bibliotecas. Dividió a la secretaria en tres rubros: el

primero enfocado a las bellas artes, el segundo a las bibliotecas y el tercero a los archivos por lo que se le considera el precursor del primer sistema de bibliotecas, que se enfocaba principalmente a los sectores populares con el fin de atender al público en general y las bibliotecas escolares que servían como complemento a la educación. Su amplio interés por el entorno bibliotecario lo llevó a convertirse en director de la Biblioteca Nacional en 1941 como lo menciona su biografía en la página del Bicentenario de Inicio del Movimiento de Independencia Nacional y del Centenario del Inicio de la Revolución Mexicana. (2010). Una de las personalidades con mayor influencia en la conformación del México moderno.

José Vasconcelos nació el 27 de febrero de 1882 en Oaxaca y falleció en la Ciudad de México, el 30 de junio de 1959.

La Biblioteca Vasconcelos como obra arquitectónica, fue creación del arquitecto nacido en el Distrito Federal Alberto Kalach (2012), quien realizó sus estudios en la Universidad Iberoamericana y en la Universidad de Cornell en Ithaca, Nueva York; es un recinto luminoso gracias al juego de transparencias que le dan el techo y las paredes de cristal (Figura 1).

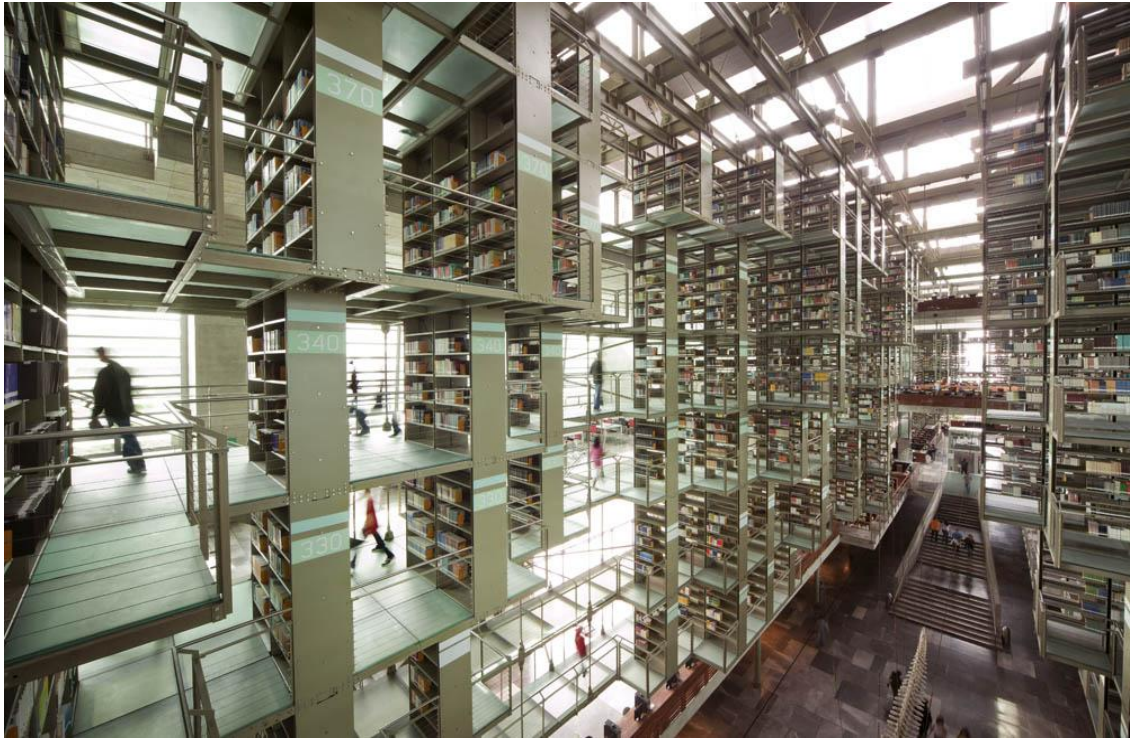


Figura 1. Biblioteca pública de México, *Interior de la biblioteca Vasconcelos*

Tiene tres niveles superiores y una planta baja y, constituye una admirable muestra de la arquitectura moderna.

El edificio de la Biblioteca Vasconcelos se ubica en un terreno de 37 mil 692 metros cuadrados; tiene una construcción de más de 44 mil metros cuadrados y consta de 3 edificios alineados con seis niveles cada uno (La obra arquitectónica, 2012),

El recinto puede tener un aforo máximo de hasta 5 mil personas diariamente; lo que constituye una afluencia de 1825000 visitantes al año.

La obra arquitectónica fue terminada de construir en su totalidad en el período 2005-2007. (Biblioteca Pública de México, José Vasconcelos, 2007).

El edificio se inauguró en mayo del 2006 sin estar del todo terminado y desde ese entonces empezó a ofrecer acceso gratuito a servicios bibliotecarios y a diversas actividades culturales.

2.2 Colecciones

La biblioteca Vasconcelos pone a disposición del lector un acervo bibliográfico integrado por 580 mil libros clasificados mediante el sistema internacional Dewey. (Colección general, 2012).

Además cuenta con colecciones de material multimedia, infantil, en sistema Braille y musical. Su colección general y de consulta se encuentra distribuida en más de 40 mil metros lineales de estantería de acero colgante abierta a todo el público.

Cuenta con el servicio de préstamo de materiales en sala y a domicilio. Ofrece un área de consulta y referencia con acceso a bases de datos referenciales y en texto completo, así como préstamo gratuito de computadoras y equipos portátiles con Internet.

Tiene una Sala Multimedia, en donde el usuario puede disfrutar de cursos de idiomas, películas, documentales y tutoriales; una Sala de Música con CDs de música clásica, jazz, pop, etc., y material audiovisual con conciertos y óperas en DVD y cuenta con pianos, guitarras y violines para todo aquel que quiera practicar alguno de estos instrumentos musicales; la Sala Infantil contiene 67 mil 800 libros y 25 equipos de

cómputo con programas interactivos; y una Sala para ciegos y débiles visuales con un acervo impreso en sistema Braille, audiolibros y lectores de texto computarizados.

En las salas de Usos Múltiples se realizan talleres literarios, de cómputo y de ciencia; así como ciclos de cine y conferencias. El auditorio tiene capacidad para 500 personas y está diseñado y equipado para la presentación de conciertos, obras de teatro, danza, congresos, etc.

Además de sus salas, el usuario puede disfrutar de una placentera lectura en las terrazas panorámicas distribuidas en los niveles del edificio, gozando así de una estupenda vista de varios puntos de la Ciudad de México.

2.3 Personal

La plantilla de trabajadores en la Biblioteca Vasconcelos durante el período de tiempo señalado como 2008-2010 tuvo notables cambios, pues diversos movimientos de recorte se presentaron en esos dos años, sin embargo es necesario recalcar que para poder laborar en la biblioteca se necesitaba haber aprobado el examen de ingreso, de modo que la mayoría de los bibliotecarios tenían una formación profesional (titulados y pasantes), los directivos y coordinadores de área de servicios y colecciones contaban con licenciatura en bibliotecología o biblioteconomía, mientras que con relación a los enfoques a otras áreas se tenían profesionales en pedagogía, contaduría, arquitectura, ingeniería y ciencias de la comunicación.

También se cuenta con personal con grado medio y ayudantes de bibliotecas, así como en menor medida se cuenta con técnicos auxiliares de bibliotecas para las tareas de apoyo y la atención directa al público, como en los módulos de informes; finalmente dentro de la institución había estudiantes realizando su servicio social.

Dado los constantes cambios administrativos no se puede establecer un número concreto de personal, además al tener tres turnos laborales diferentes era imposible declarar fácilmente que se conocía a los compañeros de trabajo a su totalidad.

Al término del periodo descrito en el informe, el número de técnicos auxiliares rebasó al de los técnicos facultativos quienes cesaron repentinamente sus actividades y de esta forma se perdió en gran manera, a varios profesionales que tenían contratos laborales sin actividades específicas y que en breves períodos de tiempo eran cambiados de área, según la demanda de trabajo, contrario a lo que se hubiera esperado, las rotaciones de responsabilidades no reflejaron en el bibliotecario la versatilidad para encargarse de las diferentes áreas de la biblioteca, sino que retrasaba los procedimientos, puesto que a cada movimiento en el los módulos y salas se necesitaba una y otra vez capacitar a los nuevos integrantes y no permanecían un tiempo establecido, al cabo de semanas volvían a emigrar a otros servicios.

Es ante esta situación que durante el lapso 2008-2010 la biblioteca tuvo tres períodos administrativos diferentes, estos constantes movimientos generaron que en el área de circulación se tuvieron alrededor de ocho coordinadores y sus lapsos al frente del módulo no duraran más de tres meses. Ante las repentinas modificaciones a la plantilla de personal, por períodos indeterminados los bibliotecarios asumieron el rol de

liderazgo y desempeñaron sus labores sin una autoridad inmediata, en contraste con las áreas que no dejaron de tener supervisión por un coordinador en ningún momento, lo que se vuelve evidente en la siguiente descripción de áreas basándose en la estructura del directorio, en el cual se mencionan qué servicios no dejaron de tener un responsable en comparación con los sectores que se vieron superados por sus labores durante el período 2008-2010. (Directorio, 2012):

- Dirección: Como se ha mencionado anteriormente en dos años se tuvieron tres administraciones diferentes, dentro del lapso que abarca el presente trabajo se considera que la primera de ellas tuvo una vigencia de alrededor de cinco meses, le sucedió una dirección de un año y se cambió por la tercera que cesó actividades en el 2011.
- Subdirección Operativa: Este puesto al ser el responsable de las cuestiones salariales no sufrió de ninguna modificación, de modo que el cargo fue mantenido por la misma persona.
- Subdirección de Relaciones Públicas y Promoción Cultural: El área de promoción cultural tuvo a tres personas como responsables de área, pese a que esta área sólo laboraba de lunes a viernes en un horario vespertino.
- Departamento de Promoción Cultural: Un área más que no enfrenta grandes movimientos laborales, de igual forma que su antecesora tuvo cambios dos veces y requería sólo de una persona responsable.

- Servicios Especiales: Este apartado se refiere al coordinador de áreas cerradas, mismo que desempeño su trabajo a lo largo del periodo de tiempo establecido en el informe. Dichas salas cerradas se refieren a las seis aparados que se derivaban a continuación. Como se puede notar, más que un coordinador en jefe se requería de uno por cada sala. Como resultado de la alta demanda de servicios, se requería en ocasiones apoyo de los módulos de otras áreas.
 - Sala Braille: Manejada por una sola personas enfrentaba limitantes en cuanto a proporcionar un servicio adecuado, puesto que era muy común que sus labores se vieran interrumpidas con el fin de brindar apoyo a la sala infantil .
 - Sala Infantil: Con tres personas para atender talleres, pláticas, proyecciones, e intercalado era común que fuera la sala con mayor movimiento en la planta baja.
 - Sala Multimedia: Cuenta con un bibliotecario responsable del préstamo y devolución de películas, constantemente se comunicaba con el área de préstamo y devolución debido a que en ella se aplicaban sanciones que bloqueaban las cuentas de los usuarios.
 - Sala de Música: Junto con la sala multimedia se daban en préstamo discos e instrumentos musicales, de modo que el diálogo con préstamo y devolución era frecuente.

- Publicaciones Periódicas. Con una bibliotecaria se facilitaban periódicos y revistas, en ocasiones de exceso de trabajo en el área de circulación, se contaba con el apoyo de esta persona.
- Visitas Escolares: Servicio que se brinda sólo entre semana y en un horario matutino.
- Acervo: Empezó con tres bibliotecarios por cada área según el esquema de clasificación decimal de Dewey empleado en la biblioteca y se vio reducido a un bibliotecario para el área 000,100 y 200, uno para 300, uno para 400 y 900, un bibliotecario para 500, dos para 600, uno para 700 y 900 y dos o tres para 800.
 - Servicios Bibliotecarios: El coordinador en jefe de los módulos de servicios al público se cambió alrededor de cinco veces, por lo que el diálogo entre el personal semana tras semana llevaba a los bibliotecarios a organizarse por su propia cuenta haciendo partícipes a sus compañeros que existen áreas más demandantes que otras, por lo que se debía estar alerta ante un posible llamado de apoyo por parte de los siguientes seis servicios que dependían de su supervisión.
- Módulo de Informes y consulta: Con movimientos de personal cada mes este módulo consistía en el primer acercamiento con la comunidad usuaria, pues el él se da a conocer la distribución de áreas, servicios, salas, uso del catálogo, orden de la estantería e inclusive, información acerca de los jardines.

- Devolución y Renovación: Uno de los tres módulos más demandados por la comunidad usuaria, en especial cuando la biblioteca sucumbía ante alguna falla eléctrica o tecnológica. Llevo a tener a ocho coordinadores que se encargaban del área de circulación, es decir además de devolución y renovación, también de credencialización y préstamo.
- Préstamo: empezó con dos bibliotecarios por turno en el año 2008, y aumentó a tres durante 2010, sin embargo es preciso mencionar que en ocasiones se solicitaba apoyo del módulo de credencialización y devolución, con lo que se tenía a ocho o diez bibliotecarios cuando la situación lo ameritaba.
- Credencialización: Este módulo cuenta con tres bibliotecarios, aunque en épocas de falta de insumos se reduce a uno sólo y el personal restante brinda apoyo a otras áreas.
- Visitas Guiadas: Requiere de una persona dado que este servicio sólo se otorga de lunes a viernes en horario vespertino, no obstante cambió de bibliotecario alrededor de cuatro veces.
- Servicios Digitales: Se refiere al préstamo de equipo de cómputo, emplea de cuatro a ocho bibliotecarios, al ser de los más bastos en cuanto a plantilla, es este servicio quien en frecuentes ocasiones brinda apoyo a los demás módulos.

- Librería Educal: Enfrentó tres cambios de personal, pese a que su horario se limitaba de lunes a viernes.

Un aspecto verdaderamente notable es el resaltar que las áreas con mayor movimiento y demanda de la comunidad usuaria como lo son: el préstamo y devolución, credencialización y el módulo nombrado servicios al público no tienen un responsable de área, esto trae como consecuencia una rotación entre los coordinadores de otras salas para poder cubrir las necesidades del servicio, pero el resultado no es siempre satisfactorio.

2.4 Servicios

La Biblioteca Vasconcelos también brinda acceso gratuito a diversas expresiones culturales y artísticas, como exposiciones, conferencias, conciertos, obras de teatro, danza talleres, cursos, presentaciones de libros, actividades académicas, narraciones orales y cine.

Los servicios bibliotecarios y las actividades culturales pueden ser consultados a través de la página principal y son los siguientes de forma condensada:

- Orientación al usuario. Se le brinda la información necesaria al usuario para que conozca la estructura de la biblioteca y pueda desenvolverse con soltura en la estantería.

- Consulta y referencia. En este módulo se brinda una orientación respecto a la búsqueda de un material bibliográfico en el catálogo del bibliotecario, o bien, se da la ubicación de acuerdo a la clasificación de una obra en específico.
- Préstamo en sala y a domicilio. En este sentido, para el préstamo en sala se le indica al usuario que tiene la libertad de tomar cualquier ejemplar para poder consultarlo fuera del piso en donde se encuentre intercalado y después de su revisión sea colocado en cualquier carrito, mientras que para el préstamo a domicilio se explican las condiciones y requerimientos necesarios para poder llevarse un libro a casa, además la Biblioteca Vasconcelos pone a disposición de los usuarios los servicios de renovación del préstamo y reserva de material bibliográfico vía Internet y renovación vía telefónica.
- Préstamo interbibliotecario. Siendo ya usuario de la Biblioteca Vasconcelos se tiene la opción de buscar, mediante una solicitud un material en bibliotecas externas a la institución con las que se tiene un convenio de préstamo.
- Expedición de credenciales. Se informa de los documentos y procedimientos necesarios para recibir una credencial para acceder al préstamo a domicilio.
- Préstamo de equipo de cómputo. Sin importar si se tiene credencial de usuario o no, se brinda este servicio por tiempo moderado presentando una identificación de cualquier tipo.
- Actividades culturales. El público en general tiene la libertad de formar parte de las actividades antes mencionadas, así como de programas de fomento a la lectura y visitas guiadas que se brinden dentro de la biblioteca. (Servicios, 2012)

La parte sustancial de los servicios de una biblioteca lo conforma el catálogo en línea de la colección general (Figura 2), al cual se puede consultar en la siguiente dirección electrónica: www.bibliotecavasconcelos.gob.mx/info_detalle.php?id=22.

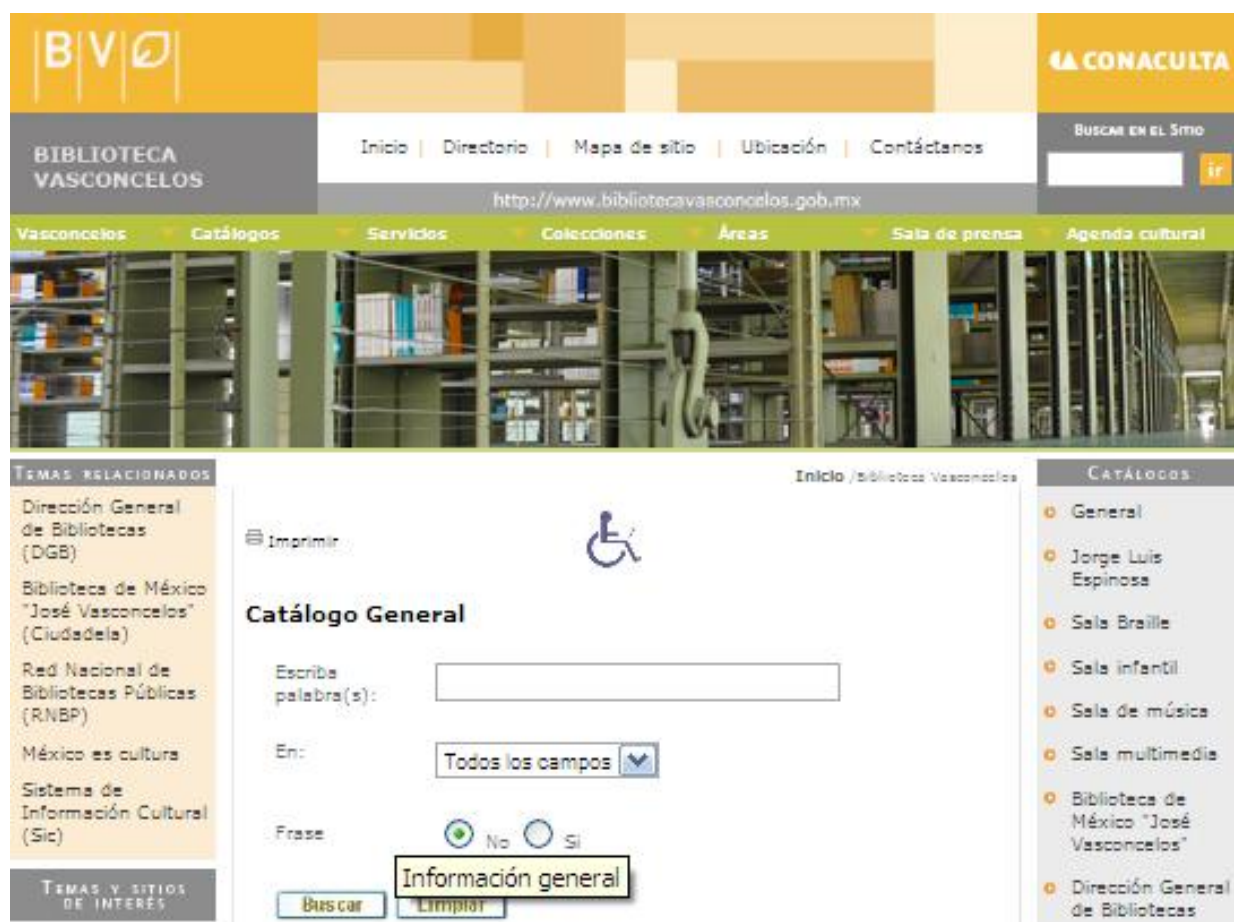


Figura 2. Catálogo General

Al momento de navegar en el catálogo, el usuario notará que es verdaderamente fácil acceder a los registros bibliográficos según sea realizada la búsqueda.

Cabe señalar que para una adecuada atención a los usuarios que acuden a estas instalaciones se cuenta con horario de lunes a domingo, de 8:30 a 19:30 horas, con excepción de días festivos y períodos vacacionales.

Después de haber descrito la estructura física y administrativa de la Bibliotecas Vasconcelos es de vital importancia mostrar la forma en que lleva a cabo su servicio de préstamo a domicilio del acervo general con más de 575 mil libros, lo que se abordará en el capítulo próximo.

Capítulo 3. Fortalezas y debilidades encontradas en el área de circulación en la Biblioteca Vasconcelos durante el período 2008-2010: Diagnóstico

3.1 Contexto

Después de enunciar la manera en la que se establece la organización del personal y de los servicios bibliotecarios en la Biblioteca Vasconcelos, es necesario describir de qué forma en realidad se llevan a cabo los procedimientos en el área de circulación.

Es indispensable mencionar que la práctica profesional dista mucho de lo que las fuentes consultadas refieren con relación de los servicios bibliotecarios, el planteamiento de objetivos y metas, reglamentos, comunicación organizacional, y planificación estratégica. Lo que se pretende demostrar en este tercer capítulo es dar a conocer la manera en la que se laboró dentro del área de préstamo y devolución en la Biblioteca Vasconcelos durante el período 2008-2010. El análisis de procesos y las ventajas y desventajas que se hallaron en los movimientos dentro del módulo en relación con la demanda constante de trabajo de parte de los usuarios.

3.2 Metodología

El presente informe empleó como metodología de investigación a la descripción documental, por medio de la cual se pueden identificar diferentes variables.

En primera instancia se consigue la *identificación del objeto de estudio partiendo del contexto*, en este caso, el objeto de estudio es el área de préstamo y devolución y los procedimientos que en ella se realizan. El segundo aspecto importante es el *diseño del instrumento a emplear*, en este sentido, dentro del área de trabajo se elaboró un glosario de términos básicos (véase anexo 1), para darlos a conocer al usuario con el fin de que ante un posible conflicto se emplee una terminología estandarizada. Además de la redacción del glosario se elaboró una guía de problemas frecuentes y sus posibles soluciones. La siguiente fase se trata de la *aplicación del instrumento*, con relación de este punto es importante mencionar que conforme las observaciones por parte de los usuarios seguían presentándose, los bibliotecarios realizaban ajustes a esa herramientas de trabajo con el fin de garantizar en lo sucesivo una mejor atención y cumplimiento de los objetivos establecidos. El *análisis e interpretación de los datos*, sirvió para modificar los procedimientos que se venía realizando en el área con el fin de satisfacer completamente las necesidades de información y de servicio por parte de la comunidad usuaria, esto se logró al revisar las estadísticas recabadas al final de la semana, con las que se podía *elaborar del diseño de nuevas propuestas* y la *redacción del informe final*, esto arroja como resultado el diagnóstico de fortalezas y debilidades halladas en el área de circulación en la Biblioteca Vasconcelos, lo que de forma detallada se verá en los siguientes apartados.

3.3 Los procesos de préstamo, devolución, reserva y renovación en el área de circulación de la Biblioteca Vasconcelos

En esta área, de manera general se realizan las siguientes actividades:

- Informar a los usuarios cómo utilizar las máquinas de autopréstamo.
- Informar a los usuarios qué libros salen a préstamo y cuáles no, según las políticas de la institución.
- Corregir errores en las cuentas de los usuarios.
- Hacer devoluciones de materiales.
- Aplicar sanciones a los usuarios morosos o problemáticos.
- Retirar sanciones.
- Renovaciones de préstamos.
- Autorizar el préstamo manual.
- Autorizar el préstamo para fotocopias.
- Realizar llamadas a los usuarios que no regresen los materiales después de un largo periodo de espera.
- Detectar materiales dañados y remitirlos a restauración.

Empezando por la forma en qué se efectúa el servicio de préstamo, como usuario se debe:

- Obtener la credencial de la biblioteca, la cual se expide gratuitamente y memorizar el *NIP* que se le proporcione para su cuenta.
- Los usuarios pueden tener en préstamo a domicilio los materiales de la *colección general* y de la *colección infantil*, con excepción de los que la biblioteca designe como de *reserva*
- El usuario puede obtener en préstamo hasta tres libros simultáneamente.
- La duración máxima de préstamo a domicilio es de siete días.
- Si el material no ha sido solicitado por otra persona y el usuario lo devuelve puntualmente, se puede renovar el préstamo.
- En caso de que el libro que el interesado requiera se encuentre prestado, puede solicitar el apartado del mismo a fin de que, en cuanto sea devuelto, se ponga a su disposición. El usuario debe recoger el libro en la fecha que se le indique, de lo contrario se cancelará su apartado.
- El usuario debe verificar las condiciones físicas de los materiales que ha obtenido en préstamo a domicilio, puesto que al recibirlos se hace responsable de cualquier desperfecto que puedan sufrir.
- El usuario está obligado a devolver en la fecha señalada los materiales obtenidos en préstamo. Si no puede entregarlos personalmente, puede enviarlos con una persona de confianza.

Establecidas las condiciones pertinentes para este servicio es importante mencionar un apartado que se encuentra en la página electrónica, bajo el rubro de

lineamientos, el cual indica lo que se refiere al incumplimiento en la devolución del material, en tiempo y forma, por parte del usuario:

De las sanciones:

- ART 80 Cuando el usuario no entregue en la fecha fijada el material que ha obtenido en préstamo a domicilio será amonestado y el retraso se anotará en su registro.
- ART 81 Si el usuario se retrasa tres veces durante el período de un año en la devolución de los materiales prestados se hará acreedor a la suspensión de este servicio por un año.
- ART 84 En caso de pérdida del material prestado, el usuario debe reponer uno idéntico a la biblioteca: si el libro perdido no se encuentra a la venta, las autoridades de la biblioteca determinan el título que debe de sustituir.
- ART 85 Cuando el usuario devuelva mutilados o deteriorados los materiales que tuvo en préstamo a domicilio, deberá pagar el costo de su restauración o reponerlos en los términos indicados en el artículo anterior. (Lineamientos, 2012)

La parte más importante de haber incluido el extracto de artículos que la página electrónica menciona como parte de un reglamento, es que, dentro del área no se cuenta con un documento formal que se pueda considerar reglamento como tal, desde su creación la Biblioteca Vasconcelos no tiene un reglamento propio, se trató en diferentes ocasiones de elaborar, pero de una u otra manera nunca se culminó su redacción, de modo que resultaba incongruente hablar de sanciones cuando no había,

al alcance de nadie, pautas abaladas por la dirección de la institución, información que desde luego se mantenía al margen del usuario.

Cuando el periodo de préstamo es insuficiente para la consulta de un material y se necesita una extensión, se recurre a la renovación de materiales bibliográficos vía electrónica se debían seguir las siguientes indicaciones enlistadas en el sitio electrónico:

- Conectarse a la página www.bibliotecavasconcelos.gob.mx
- Seleccionar la opción *catálogo*
- Dentro de esta interfaz, se presiona la opción de renovación reserva pulse aquí
- Ingresar el código de barras o *ID* de su credencial y la contraseña, es decir el *NIP*, seleccionar *enviar*
- Escoger la pestaña señalada como *usuario*
- Elegir la opción de *préstamos*
- Para renovar el tiempo del préstamo, presione el número subrayado del ítem
- Seleccionar la opción *renovación*
- Por último pulsar la pestaña *finalizar sesión*

Sin embargo, al no ser suficiente la renovación vía presencial y electrónica dada la demanda del servicio, se creó una nueva modalidad: *renovación vía telefónica*, con sólo dos personas para atender dentro del módulo las tareas habituales, el bibliotecario se encargaría también de proporcionar este servicio, ante el cual el usuario desde su domicilio hará de lo siguiente:

- Comunicarse al 91 57 28 00 Ext. 4403 *Módulo de Préstamo y Devolución*.
- Si el préstamo fue realizado en la máquina de autopréstamo, se indica el ID de la credencial y número de adquisición del (os) libro(s) que se van a renovar.
- Si la solicitud de extensión se encuentra dentro de la fecha de vencimiento, se autoriza la renovación.
- Se podrá renovar el préstamo dos veces, siempre que el libro no esté reservado por otro usuario.
- Se informa al usuario la próxima fecha de vencimiento del préstamo.
- Cuando la renovación es de un ejemplar de préstamo manual, se debe proporcionar el nombre del usuario, así como el ID de la credencial y el número de adquisición del(os) libro(s) a renovar.
- Del mismo modo, si la solicitud de renovación se ubica dentro del periodo de vencimiento, procede a realizar la renovación.
- Se notifica la próxima fecha de vencimiento del préstamo.

Este servicio se proporcionará únicamente dentro del horario de atención de la biblioteca, el cual se extiende de lunes a domingo de 8:30 a 19:30 horas.

Además de los servicios anteriormente mencionados, el siguiente proceso a describir, realizado por las dos personas a cargo del área es el servicio de reserva, para el cual es necesario:

- Conectarse a la página de www.bibliotecavasconcelos.gob.mx
- Seleccionar la opción *catálogo*.
- Presionar la opción de *renovación y reserva* pulse sobre el vínculo.
- Ingresar el ID de la credencial de usuario, así como el PIN, seleccionar *enviar*.
- Identificar la pestaña *buscar*, en esta opción se localizará el (los) libro(s) requerido(s) mediante palabras clave o buscando por el título exacto.
- Se desplegará una ventana de opciones con los títulos, para mayor información se debe presionar el número subrayado del título deseado.
- Se desprenderá la información de la cita bibliográfica del libro, en el rubro de *acervos*; presionará el vínculo *todos los ítems*.
- Si el libro está en préstamo se podrá reservar, cuando el estatus del libro es *préstamo frecuente* aparecerán dos leyenda; *reservar o expandir*, se selecciona la opción *reservar*. Aparecerá una ventana con el nombre del usuario, fecha de reserva y clasificación, se presiona la opción *enviar*. (La reserva deberá realizarse dos días antes de la fecha de devolución).
- Después se selecciona la pestaña *usuario*, se elegirá la opción *solicitud de reserva* para confirmar la información del o los libros reservados.
- Por último se optará por la pestaña *finalizar sesión*.
- Sólo se permitirá un máximo de 4 reservas, por usuario.
- Cuando el período de préstamo del libro reservado se haya terminado, el usuario interesado deberá pasar al módulo de préstamo y devolución con su credencial

de la Biblioteca Vasconcelos y solicitará el libro reservado que será aparatado tras su devolución.

- Posterior a la fecha de reserva el personal del módulo no se hará responsable de la disponibilidad del libro.

Pese a las intenciones de que contar con un servicio ágil y cómodo para el usuario, es verdad que muchos de los procesos enfrentan obstáculos en su desarrollo, pero es en este sentido que las cualidades del personal por sacar adelante el servicio hace su aparición elaborando planes para contrarrestar las limitantes que se enfrentarían.

3.4 Diagnóstico de las debilidades encontradas

Al tomar en cuenta la definición en el presente informe sobre el concepto de *diagnóstico*, es importante retomarlo como el proceso de análisis en el que se identifica el alcance de un problema y se formulan teorías para esclarecer sus causas.

Uno de los grandes desaciertos de la Biblioteca Vasconcelos es la falta de un reglamento propio que esté a disposición tanto del personal de la misma, como evidentemente de los usuarios, puesto que los procedimientos que se realizan en el área tienen un fundamento meramente teórico y la falta de una normatividad establecida con la cual amparar determinados procesos fue en gran medida el motivo de riñas con usuarios. Por este motivo es necesario resaltar que el inicio de lo que se

llamarán fallos o debilidades empezó ahí, al dejar como reglamento sólo un par de artículos tomados del reglamento de una dependencia institucionalmente relacionada.

Dejando este punto claro es momento de remitirse propiamente al área de circulación, empezando con el servicio de préstamo a domicilio. Aquí se encontraron una serie de problemáticas que frenaban el óptimo desempeño dentro del área, para lo cual fue necesario que dentro del área se manejara de manera uniforme la terminología empleada en el módulo para la pronta atención de los conflictos suscitados, dichas definiciones formaron parte de un glosario desarrollado por los mismos bibliotecarios con la intención de manejar de forma homogénea la información por parte del personal al momento de tratar con el usuario.

Como parte de los principales problemas que se suscitaban en el módulo se encuentran los siguientes enunciados:

- 1) La máquina de autopréstamo indica que el *artículo no ha sido registrado*
- 2) La máquina dice NIP incorrecto
- 3) El usuario desea llevarse material de consulta a casa
- 4) El usuario no cuenta con la credencial pero necesita sacar un libro urgentemente.
- 5) Un menor de edad quiere sacar sólo fotocopias a un libro
- 6) Si de un título sólo hay tres ejemplares o menos, ¿cuántos salen a préstamo?

Para que el personal determine las causas que ocasionan dichas situaciones, es necesario que mediante un cordial diálogo responda una serie de propuestas o alternativas, con el fin de que el usuario comprenda los límites del servicio, o bien detecten qué está causando el error. Las principales causas a los problemas enumerados pueden ser:

Dado que hay diversos motivos para que salga la leyenda *artículo no ha sido registrado*, se pueden mencionar los siguientes:

- El material seleccionado es un ejemplar de reserva, en este caso se debe ir por otro número de ejemplar
- La credencial no está actualizada y debe renovarla por otros dos años
- La credencial no tiene activados los *privilegios* de usuario, lo que se corrige en el módulo
- El usuario tiene la cuenta bloqueada, porque no ha acudido a activarla después de una sanción, o todavía está en su periodo de castigo y olvidó que tenía suspensión o en su defecto, se tiene una sanción definitiva por acumulo de sanciones.
- El usuario está manejando el material de forma incorrecta, colocando el código de barras del libro al revés o lo está pasando muy rápido por la máquina de autopréstamo y el láser de escaneo no alcanza a codificarlo.
- Se tienen ya tres libros en préstamo y se está tratando de sacar un cuarto

Con relación al segundo enunciado: *la máquina dice NIP incorrecto*, se puede deber a lo siguiente:

- La persona no conoce su NIP y está ingresando cualquier otra clave
- La clave que le proporcionaron es de otro usuario y debe corregirse
- El usuario tiene mal la clave en su registro de cómputo, lo cual se puede arreglar sin dificultad.
- El NIP del registro está correcto, sin embargo, el que le brindaron por escrito lleva un error
- El usuario entiende la clave que le proporcionaron por escrito y se confunde por la grafía.

El tercer conflicto menciona que *el usuario desea llevarse material de consulta a casa*. Se le explica al usuario de la forma más atenta que ese material no puede salir bajo ninguna circunstancia, pero lo puede revisar con toda calma en cualquier sala o mesa.

Para el cuarto enunciado, que trataba sobre sacar fotocopias fuera de las instalaciones por un usuario externo (debido a que no se cuenta con este servicio en la biblioteca, como se verá a grandes rasgos en el siguiente apartado *Factores de error*), se le invita a tramitar su credencial para que pueda llevarse hasta tres libros a su domicilio. Si su urgencia le impide regresar más adelante con su

documentación necesaria para el registro, se le realiza un *préstamo para fotocopias*, no sin antes explicarle las condiciones a las que se compromete.

La siguiente situación de fallo, se presenta cuando un menor acude solo y desea sacar un material sólo por unas horas, de modo que se actúa de la siguiente manera:

- Se le comenta que puede utilizar el libro sólo dentro de la biblioteca, además de sugerir que utilice las computadoras de la biblioteca para hacer su tarea.
- Se le invita a que venga a tramitar su credencial de usuario, comentándole que en su solicitud debe llevar la firma de su tutor.
- Si insiste en sacar el material por un par de horas, se le informa que al ser un menor de edad no se le puede hacer el préstamo y se explica que si lo necesita con urgencia, regrese acompañado de un adulto y dos identificaciones.

Para la sexta problemática, es importante mencionar que el porcentaje de libros con la característica de préstamo frecuente es directamente proporcional al número de ejemplares, por lo que de forma mínima deben haber cuatro ejemplares para que sólo uno salga en préstamo, los ejemplares restantes e quedan en la biblioteca como material de reserva. Sin embargo, en algunos casos excepcionales el ejemplar 3 aparece como *préstamo disponible* en el catálogo, pero si no es el caso. Se le comenta al usuario que esos ejemplares sólo se pueden consultar dentro de la biblioteca. Si existen más ejemplares del mismo título, pero de otra edición o

reimpresión se puede realizar un préstamo manual y se queda la credencial en el módulo archivada hasta la devolución.

3.4.1 Factores de error

Los conflictos anteriormente enlistados pueden ser resueltos con base de los conocimientos adquiridos en el área de préstamo y devolución, se sabe actuar ante nuevos usuarios, errores en las cuentas, o simplemente, manejo indebido del material bibliográfico, pero además, existen detalles en los registros del catálogo que propician una nueva serie de impedimentos a la hora de querer sacar un material en préstamos.

Cuando el libro es rechazado por la máquina de auto préstamo y la cuenta del usuario no presenta el menor indicio de fallo, se revisa el registro bibliográfico en la base de datos y ahí se encuentran el siguiente aspecto:

Que el ejemplar que el usuario desea llevarse es material de reserva. Al momento de procesar los libros, se determinó como política de la biblioteca que el 30% de los libros tendrían la disponibilidad o *estatus* de *préstamo frecuente*, y el resto se queda como reserva, como lo muestra la tabla 1:

Número de ejemplares	Estatus
1,2,3	Los tres libros son reserva
4	Solo sale el ejemplar 4
5,6,7	Salen a préstamo los últimos 2, 3 y 4 ejemplares respectivamente.
Si hay 10	Salen a partir del ejemplar 8
Si hay 15	Salen a partir del ejemplar 11
Si hay 20	Salen a partir del ejemplar 14
Si hay 30	Salen a partir del ejemplar 21
Si hay 40	Salen a partir del ejemplar 27

Tabla 1. Disponibilidad del préstamo frecuente

Sin embargo, en ocasiones al consultar el catálogo se veían todos los registros destinados equívocamente como reserva como lo indica la figura 3.

Presione en la liga ("reservar" o "fotocopias") para hacer solicitudes del ejemplar.

Presione sobre la fecha de vencimiento subrayada para obtener mayores detalles sobre la persona que tiene el material en préstamo.

Seleccione el año Seleccione el volumen Seleccione la Sub-biblioteca

	Descripción	Estatus del Item	Fecha de vencimiento	Hora de vencimiento	Sub-biblioteca	Colección	Clasificación	No. de solicitudes	Cód. de barras	Nota OPAC
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	741.07 C878		5674	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	741.07 C878		5675	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	741.07 C878		5676	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	741.07 C878		5677	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	741.07 C878		5678	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	741.07 C878		5679	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	741.07 C878		5680	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	741.07 C878		5681	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	741.07 C878		5682	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	741.07 C878		5683	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	741.07 C878		5684	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	741.07 C878		5685	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	741.07 C878		5686	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	741.07 C878		5687	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	741.07 C878		5688	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	741.07 C878		5689	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	741.07 C878		22796	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	741.07 C878		22797	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	741.07 C878		22798	

Figura 3 Vista completa del registro Curso práctico de dibujo. Registros bibliográficos de reserva

De forma similar, la siguiente imagen (Figura 4), revela las inconsistencias que mostraba el catálogo cuando un mismo registro bibliográfico estaba designado como *reserva* al mismo tiempo que como *consulta en sala*. Cabe mencionar que los ejemplares señalados como *consulta en sala* de este título no se encontraban en existencia en la estantería correspondiente, es decir, que de los dieciséis ejemplares enlistados sólo tres estaban disponibles para préstamo según lo mostraba el catálogo, con el severo detalle que sus *estatus* estaban intercalados con los de los ejemplares de reserva provocando que ningún ejemplar pudiera salir por medio de las máquinas de autopréstamo.

	Descripción	Estatus del ítem	Fecha de vencimiento	Hora de vencimiento	Sub-biblioteca	Colección	Clasificación	No. de solicitudes	Cód. de barras	Nota OPAC
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	658.8 F56 2003		196388	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	658.8 F56 2003		196389	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	658.8 F56 2003		196390	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	658.8 F56 2003		196391	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	658.8 F56 2003		196392	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	658.8 F56 2003		196393	
Expandir		Reserva	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	658.8 F56 2003		196394	
Expandir		Préstamo frecuente	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	658.8 F56 2003		196395	
Expandir		Préstamo frecuente	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	658.8 F56 2003		196396	
Expandir		Préstamo frecuente	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	658.8 F56 2003		196397	
Expandir		Consulta en sala	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	658.8 F56 2003		198145	
Expandir		Consulta en sala	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	658.8 F56 2003		198146	
Expandir		Consulta en sala	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	658.8 F56 2003		198147	
Expandir		Consulta en sala	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	658.8 F56 2003		198148	
Expandir		Consulta en sala	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	658.8 F56 2003		198149	
Expandir		Consulta en sala	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	658.8 F56 2003		198150	
Expandir		Consulta en sala	Disponible		Biblioteca Vasconcelos	General	658.8 F56 2003		198151	

Figura 4 Vista completa del registro Mercadotecnia. Registros bibliográficos inconsistentes

Debido al fallo en la base de datos, la manera en que esos materiales saldrán en préstamo es por medio del *préstamo manual*, éste se define como el procedimiento que se realiza en los casos en los que el libro no sale por la máquina, pero se autoriza el préstamo de un material en las siguientes circunstancias:

- Cuando el catálogo marca más libros de los que hay físicamente en la estantería.
- Cuando el ítem, tiene error en la clasificación, estatus, número de ejemplar o número de sistema.

- Cuando existen más ediciones y reimpressiones de un mismo título. (cada edición y reimpresión tiene una clasificación distinta porque son variantes de la misma obra, pero para este préstamo se consideran como una misma)

Para el préstamo se elaboran dos papeletas, una para el usuario y la otra se queda en la biblioteca junto con la credencial de la persona hasta la devolución del material, pero cabe destacar que este proceso rudimentario dificulta el comportamiento de los usuarios en otras áreas de la biblioteca, donde para acceder requieren de la credencial, por este motivo no todo usuario acepta las condiciones de este préstamo especial.

Para monitorear los movimientos de los préstamos manuales se realizan hojas de cálculo que día tras día se mueven en cada máquina de escritorio dentro del módulo, y las estadísticas recabadas se revisan para verificar la circulación de los materiales prestados, devueltos y renovados.

Pero esta base de datos crecía de manera abismal los fines de semana, pues uno de los problemas que mayormente enfrentaba la biblioteca entera, al menos una o dos veces por semana, es la falla en el sistema por lo que no se podía acceder al catálogo de biblioteca ni de forma remota ni interna, las máquinas de préstamo se encontraban fuera de servicio hasta por una semana, de modo que las consultas al catálogo se hacían recurriendo a una base de datos experimenta y alterna, pero para el módulo de circulación sólo se podía registrar cada movimiento por medio de las hojas

de cálculo, esto provocaba largas filas de usuarios y severos conflictos contra la paciencia de los usuarios, puesto que se limitó a prestar sólo un material siempre que no hubiera sistema y la renovación debía ser únicamente vía presencial.

Aunado a los fallos en los registros catalográficos y la poca confiabilidad con el sistema existe un factor de error más que genera malestar entre los usuarios que acudían por primera vez o, que venían de bibliotecas cercanas por recomendación, sin saber los límites de servicios en la Biblioteca Vasconcelos, de modo que, el siguiente factor de fallo se debía a la falta de planeación de un servicio, esto reflejado en la figura 5 que indica que dentro del inmueble se haya un área para fotocopiado, lo cual se ha quedado únicamente en una propuesta.

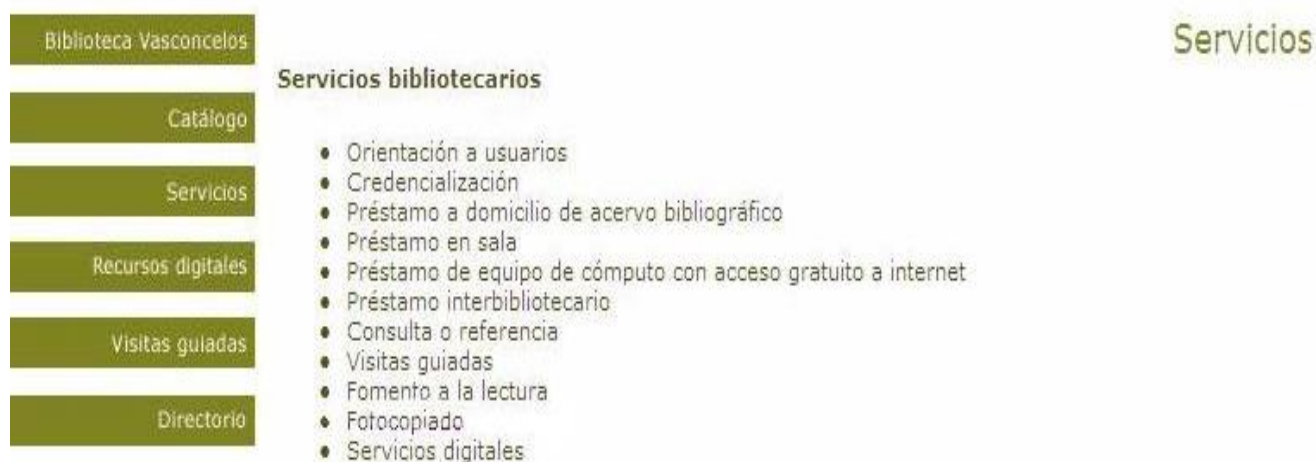


Figura 5. Servicios bibliotecarios

De modo que al no contar con el servicio de fotocopiado cuando en la página de la biblioteca claramente está este dato, es común ver que los usuarios se molesten

cuando preguntan por este servicio con numerosos tomos en las manos y se les comenta que no se cuenta con él.

Una alternativa a esta problemática es el préstamo a fotocopias que se creó, al igual que el préstamo manual, con el fin de poder complacer momentáneamente a los nuevos usuarios. Así que, se les facilita a los usuarios los materiales que necesiten (exceptuando consulta) para que durante un lapso de unas horas puedan sacar el libro de la biblioteca y lo lleven a algún centro de copiado.

Este servicio sólo se puede hacer una vez y se pide que el usuario externo deje dos identificaciones vigentes con fotografía y si el individuo cuenta con la credencial de la biblioteca puede tomar algún ejemplar de reserva.

Las limitantes de este préstamo radican como se ha mencionado, en que es un servicio que se proporciona por única ocasión y se le concede sólo a mayores de edad, o a un menor acompañado de un tutor.

Considerando lo expuesto, es preciso que ante cada dificultad presentada se elaboraran planes para que en lo sucesivo, se optimizaran los procedimientos realizados. Mediante circulares internas entre el coordinador en turno del área y el personal bibliotecario, semana a semana se elaboraban nuevas pautas de servicio, este proceso de retroalimentación se llamó unificación de criterios. Estos comunicados se compartían a cada miembro del personal y se discutían a primera hora con el fin de llegar a acuerdos que se implementarían en los procedimientos que representaban

mayor conflicto, esto es parte de los planes de mejora constante, acciones que permitirían que en adelante se agilizará el servicio.

3.5 Diagnóstico de las fortalezas encontradas

Es precisamente retomando la unificación de criterios donde se halla una fortaleza ante las situaciones de conflicto que se presentan en el área.

Cuando los recursos materiales y humanos son insuficientes para proporcionar un servicio que cumpla con los objetivos impuestos por la misma organización se suelen generar planes y proyectos que de manera pronta solventen las deficiencias en determinado servicio.

Pese a sonar como una solución a corto plazo, refleja el compromiso en el que se veían envueltos los miembros del área de trabajo, el coordinador en turno y los bibliotecarios de los módulos.

De modo que ante la falta de un sistema automatizado, recursos de reprografía y mayor volumen de ejemplares a disposición de los usuarios, es el personal quien tomará todo aquello que encuentre a su alcance para hacer a un lado los límites señalados y brindar el servicio que le sea demandado.

Algunos puntos destacables además de la entera y sobresaliente voluntad de servicio por parte del personal al atender numerosas filas de usuarios debido a fallos técnicos, es la amplitud del horario de servicios que se extendió a jornadas completas

de lunes a domingo, pese al escaso personal se halló la forma de cubrir las áreas necesarias para que las personas pudieran acudir con un horario flexible.

Se redujeron los requisitos para la obtención de la credencial y se agilizó la expedición de credenciales conforme la demanda de la comunidad usuaria fuera incrementándose.

También se cambiaron algunos *estatus* de los libros cuando el error en el catálogo era tan evidente, sin embargo es preciso destacar que el área de procesos técnicos no podía realizar modificaciones a la base de datos sin la autorización de las entidades de las que dependía la Biblioteca Vasconcelos, proceso que estaba aparentemente congelado indefinidamente.

Posteriormente dentro del área se estableció un buzón de sugerencias que permitía conocer el punto de vista de los usuarios en relación a la manera en que se les proporcionaba un servicio, y además permitía el diálogo abierto con ellos al hablar de sugerencias en cuanto al manejo de la colección y el dinamismo que se podría tener en el módulo.

3.5.1 Procedimientos a continuar

Habiendo explicado lo que se realizaba en el área de circulación de la Biblioteca Vasconcelos, es importante destacar que las actividades descritas en el apartado anterior han tenido el seguimiento y la implementación constantes como para adquirir dichas acciones de manera definitiva. No obstante en este apartado es importante

ahondar sobre el avance en cuanto a la unificación de criterios señalada con anterioridad, ante lo cual es notable señalar que la comunicación organizacional es el motor que mantiene en constante movimiento las actividades y procedimientos realizados en un área tan dinámica como es la circulación.

Con relación a esto es conveniente el dar a conocer el tipo de pautas que se elaborarán para mejorar cada vez más el servicio haciendo a un lado sus limitantes, por lo que de manera resumida se señalan como procedimientos a continuar, los extractos de algunas de las circulares más importantes que se dieron a conocer al personal bibliotecario.

Aviso 1

...Envío los criterios para unificar las actividades que estamos desarrollando y el formato de las estadísticas de la renovación vía telefónica para... [La captura]...de las cifras que realiza en fin de semana y sea guardado en la computadora donde se llevan las estadísticas en préstamo y devolución...

Este primer anuncio indica que se estaban estableciendo nuevas pautas para los procesos, específicamente sobre el servicio de renovación vía telefónica y la manera en la que registrarán en una hoja de cálculo los movimientos de cada jornada laboral.

Aviso 2

Información de circulación

...Les hago de su conocimiento lo siguiente para continuar con la unificación de los criterios de credencialización y préstamo.

[La]...renovación y reserva vía Internet, ya está lista para hacer la difusión del servicio desde credencialización a los usuarios.

En Aleph se utilizará la sección de sanciones... ubicada en *información general*, para plasmar la fecha de reposición de la credencial y alguna otra observación relevante.

En las estadísticas de préstamo y devolución, se agregaron dos columnas, renovación vía telefónica (rvt) y suspensión anual (susa) para los usuarios que hayan acumulado las 3 sanciones y se les suspenda el servicio por un año.

Se solicita la coordinación de los... ..trabajadores [para]...revisar... ..libros que están dañados de la tarjeta de radio frecuencia. Los pasos son:

- 1) Personal de acervo general llevara al módulo los libros que fueron devueltos por la máquina
- 2) Por medio del escáner verificar en Aleph la baja de los libros al usuario.
- 3) Si hay algún libro que no fue dado de baja, separarlo (descargarlo hasta el final al usuarios que lo haya devuelto).
- 4) El personal de acervo activará la alarma y lo ubicará en estantería.
- 5) Esta actividad varía [de horario]...en el que se pueda llevar la actividad sin que afecte gravemente el servicio, dado que en ambas áreas hay poco personal.

- 6) Retomando la actividad tres, cuando haya el caso que algún libro no se haya dado de baja en el registro del usuario, proceder a descargarlo y dejarlo en el módulo.

...Si hay algún material reservado y se necesita realizar el préstamo, no les va a permitir el préstamo por medio de la máquina hasta borrar la reserva, realizar el préstamo manual.

...Se asignará una clave [individual]...al personal de circulación, para un mejor control de circulación. Por lo que es importante que cada vez que se muevan de actividad o módulo salgan de ella...

En este segundo aviso de parte de la coordinación del área indica una serie de aspectos con relación a la puesta en marcha del servicio de renovación de materiales vía electrónica, la reposición de credenciales, suspensiones anuales y reserva de libros. Aunado a eso se incluyen observaciones para que el personal del área detecte los libros con problemas en alarmas y en la etiqueta de radiofrecuencia, la razón de esta actividad se debe a que en ocasiones al hacer la devolución con el escáner destinado para ello, no siempre se descarga la información de las cuentas del usuario, lo que provoca que aparezcan libros en préstamo con fecha ya vencida y esto produzca una serie de conflictos con los usuarios.

Lo anterior da la pauta a los nuevos criterios de seguridad entre los bibliotecarios del área respecto a sus máquinas de escritorio.

Aviso 3: Disposiciones de credencialización

...En credencialización, nos quedamos sin plásticos para la impresión de las credenciales, [por lo que]...se hará lo siguiente:

- Se realizará el trámite completo, llenado de solicitud por el usuario.
- Corroborar datos.
- Capturar en Aleph.
- Tomar fotografía.
- Entregar el formato de expedición de credencial con el nombre, ID y NIP.
- Informarle que por el momento no se le hará entrega de la credencial...
...pero sí podrá realizar su préstamo a domicilio del, o los libros directamente en el módulo de préstamo y devolución presentando el formato que le están entregando.
- En el módulo de préstamo y devolución deberán realizar el trámite del préstamo, cuando le presenten el formato de expedición de credencial.

También les hago de conocimiento...la más atenta invitación que todo usuario sea atendido en fin de semana como entre semana, se le debe brindar la atención correspondiente y, si cuentan con apoyo de otras áreas hay que proporcionarles las indicaciones correspondientes para que también atiendan bien al usuario, cuidando el esfuerzo y dedicación que ustedes le han dedicado.

De igual manera las observaciones que haya, o comentarios de los usuarios hay que anotarlo en la bitácora...

Para este tercer anuncio es vital destacar que los insumos fueron insuficientes para atender la carga de trabajo que constantemente aumentaba, por lo que se optó

por proporcionar el servicio con credenciales provisionales, esto agilizó los procedimientos en el área de credencialización, y generó una carga sustancial de trabajo para el módulo de préstamo, puesto que las credenciales temporales no tenían validez para las máquinas de autopréstamo, de modo que cada préstamo era realizado manualmente por los bibliotecarios. Pese a que este proceso era exhaustivo y demandante se brindó con el firme propósito de no negar el servicio a pesar de la adversidad.

Aviso 4: Nota informativa.

...Por este medio hago de su conocimiento las siguientes indicaciones, así como observaciones relevantes para la unificación de criterios para su atención y mejorar nuestro desempeño en el área de trabajo:

Credencialización

- Los requisitos para el trámite de la credencial son: original de identificación oficial, comprobante de domicilio y contar con un número telefónico local para corroborar sus datos.
- Para una reposición de la credencial revisar bien el expediente usuario en Aleph, revisar que no haya adeudo o sanción, la carpeta de reposición y corroborar con los compañeros del módulo de préstamo y devolución si hay algún adeudo de préstamo manual.

Préstamo y devolución

- Si fuera el caso que en el módulo de préstamo y devolución se extraviara la credencial, es compromiso de nosotros acudir a credencialización para solicitar la impresión de la credencial y entregársela al usuario, "no enviarlo a credencialización para su reposición".

- Se permite el préstamo a domicilio a partir del ejemplar 3... ..presentando papeleta de visto bueno para su préstamo del área de acervo y firmada por el coordinador en turno o si el usuario se presenta directamente al módulo para solicitar su préstamo del material bibliográfico, se le hará su trámite correspondiente.

- Capturar en la base de Excel los préstamos manuales, con los datos obligatorios de: nombre, ID, NT, ADQ. y las observaciones por las cuales están realizando el préstamo manual. La base debe estar al día.

- Anotar las observaciones que se puedan presentar con los usuarios, tratando de incluir el nombre, ID y ADQ.

- El control que se llevará del préstamo manual es el siguiente: bloquear el servicio con la clave 05 y agregar la leyenda de *bloqueo por préstamo manual del ADQ.-----*. No indicarle el bloqueo al usuario e Informarle que la devolución debe ser en el módulo de préstamo y devolución y su siguiente préstamo se hará desde el módulo, para evitar desbloquear y bloquear sus privilegios. La credencial se le entregará al usuario.

- El préstamo de fotocopiado será la última opción que se le brindará al usuario, indicarle que anote su número telefónico a lado de su firma, informar que

la devolución es el mismo día y sólo por unas horas. Se autorizará como máximo dos ejemplares, queda excluido el ejemplar uno, material de consulta, bellas artes y aquellos de características físicas especiales. Invitar al usuario a que pase a credencialización con su documentación original de identificación, comprobante de domicilio y contar con un número telefónico local para corroborar sus datos personales e inicie su trámite.

- Por ningún motivo realizar una renovación o préstamo, al usuario que tenga una sanción.

- Se autoriza la renovación del acervo bibliográfico vía telefónica. Hay que informar al usuario de este nuevo servicio en ambos módulos.

- Anotar las sanciones correspondientes y completar la leyenda de la sanción [por ejemplo] *sanción a partir de la fecha de entrega*, debe quedar con el ADQ. y la sanción hasta el día/mes /año. Una vez que esté suspendido el servicio de algún usuario por ningún motivo se deberá autorizar algún préstamo o renovar el préstamo. Informarle al usuario la fecha en el podrá nuevamente contar con el servicio de préstamo.

- Cuando se detecte la devolución del material bibliográfico dañado, o reporten la pérdida del mismo, no darlo de baja del registro del usuario, bloquear sus privilegios, agregar una nota con la información del ADQ., fecha, especificar si es reparación o reposición. Informarle al usuario que debe pagar la reparación y se le otorga quince días para la devolución, si es reposición indicar que debe ser el mismo ejemplar o una edición más reciente; el tiempo máximo es de un mes. La devolución se hará en el módulo de préstamo y lo recibirá el bibliotecario en turno, agregando la fecha de devolución a la nota.

- Organizar las papeletas de préstamo manual por orden alfabético y engrapar la papeleta de visto bueno de acervo general en la parte trasera.
- Anotar en el comprobante de préstamo la observación correspondiente cuando el usuario indique el daño del libro, o hacerle la observación al usuario cuando nosotros lo identifiquemos.
- Anotar el ADQ. de los libros que la máquina de devolución no da de baja en Aleph.
- El servicio de renovación y reserva vía Internet entrará en vigor a la fecha del presente, se anexará las indicaciones para su conocimiento e informar al usuario de cómo realizarlo.
- En las estadísticas verificar que las sumas coincidan los rubros de sexo, tipo de usuario, escolaridad, ocupación y cambiar la hora (Figura 6). Al final viene un apartado de indicadores, anotar las cantidades correspondientes.

63 Jx | NOTA INFORMATIVA

BIBLIOTECA VASCONCELOS															FECHA DE ENTRADA												
CIRCULACIÓN															SERVICIO DE RENOVACIÓN VÍA TELEFÓNICA												
TURNO: Matutín, Vespertino y Fin de Semana																											
N.	FECHA	HORA DE ENTRADA	SEXO		TIPO DE USUARIO				ESCOLARIDAD					OCUPACION					RENOVACIÓN VÍA TELEFÓNICA								
			M	F	N	J	A	AM	PRE.	PRI.	SEC.	MS	S	O	EST	AC	EMP	DESE		O							
1	22/06/2009		1				1							1		1										2	
2			1				1							1		1											3
3	23/06/2009		1					1						1		1											2
4	24/06/2009		1					1						1		1											2
5			1					1						1		1											2
6	25/06/2009			1				1						1		1											2
7				1				1						1		1											1
8				1				1						1				1									2
9			1					1						1		1											2
10				1				1						1		1											3
11				1	1								1			1											2
12			1					1						1		1											2

Figura 6. Estadísticas renovación vía telefónica.

En este último aviso se manifiestan una serie de puntos importantes para un mejor funcionamiento del área de préstamo, para ahondar sobre ello se puede decir que se recortaron los requisitos para la obtención de la credencial de usuarios, con el fin de que el procedimiento fuera cada vez más ágil y rápido. De la misma manera las reposiciones se harán sólo si se comprueba que no haya adeudos por parte del usuario en el periodo de tiempo establecido, o bien, si la causa de pérdida se debió a un descuido en el manejo de préstamos manuales.

También se dejaron a un lado los *estatus* con los que se encuentren los libros en el catálogo (exceptuando obras de consulta), se permitirá el préstamo manual a partir del ejemplar 3 y se registrará todo movimiento en la base de datos correspondiente.

De la misma manera se procurará cuidar la salida de libros para el préstamo para fotocopias, resguardando los materiales con características especiales y se detectarán materiales devueltos con daños físicos, o extraviados e informar en qué consiste el proceso de reposición y restauración dependiendo del caso.

También se hace énfasis en verificar en las bases de datos la correcta inserción de información dependiendo del día y el tipo de movimiento que se registren; sanciones, reservas, reposiciones, renovaciones vía telefónica y electrónica, además que cuidar que las sumas coincidan en todos los apartados de la hoja de cálculo.

Los extractos aportados de circulares fueron tomados de los documentos elaborados por la coordinadora en turno del área, y reflejan la carga de trabajo que se presentaba para el personal del área, pero como se puede apreciar, en ningún momento se dudó de la capacidad del bibliotecario para poder cumplir con sus

responsabilidades, pese a los constantes cambios en los procedimientos, esperando que conforme surgían nuevas propuestas se pudiera llegar a lo que se consideraría como los procesos ideales. La participación de los trabajadores sostener el área ágil y complaciente con forme la demanda de servicio crecía siempre contando con empatía con los usuarios, actitud de servicios, y mucha paciencia, así como tolerancia para poder enfrentar las situaciones que se presenten de tal forma que el usuario saliera satisfecho de la biblioteca y en el bibliotecario prevaleciera el sentimiento de haber realizado su trabajo correctamente.

3.6 Discusión de resultados

El haber descrito los aciertos y errores del área de circulación de la Biblioteca Vasconcelos revela interesantes aspectos a mencionar:

Empezando por resaltar en primera instancia el factor de un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los usuarios y cumpla con las expectativas que se han proyectado con base de experiencias previas, para lo cual es indispensable que dentro de una institución como la biblioteca pública se hubieran establecido políticas de gestión de calidad instaurando una correcta planificación y gestión de recursos tanto humanos como económicos, materiales y documentales.

Ante lo cual, es evidente mencionar que en la Biblioteca Vasconcelos no se contaba con dicha política de gestión de calidad ya que desde su creación, la biblioteca enfrentó una serie de conflictos que apresuraron su apertura a pesar de que el

inmueble no estaba aún terminado, los materiales documentales no estaban procesados correctamente y no se habían establecido los servicios que se brindarían ni un reglamento que regulara y normalizara los procedimientos que se llevarían a cabo.

Aunado a estos aspectos básicos en la administración de una unidad de información que no se planearon, se anexaron deficiencias en cuanto al manejo de recursos: el personal era insuficiente para las áreas que debía cubrir, los insumos se agotaban antes de que pudieran ser abastecidos de nuevo, las obras documentales que se encontraban en estantería no concordaban con lo que el catálogo mostraba, no se podía actualizar la base de datos de forma interna, es decir la Biblioteca Vasconcelos no contaba con la facultad de administrar su propio catálogo, por lo que si se detectaban errores en el sistema, éstos sólo podían ser corregidos consiguiendo una autorización de la institución a la cual se subordinaba la biblioteca.

Los fallos antes mencionados por la falta de planeación se trataron de contrarrestar con nuevos servicios, diferentes dinámicas de servicio, políticas (que seguían sin estar amparadas en un reglamento interno) y con uno de los recursos más importantes; el personal, no olvidando que éste es parte fundamental del proceso de calidad.

Tras detectar los fallos y aciertos en el área de préstamos y devolución se debía establecer un plan de gestión de calidad en la Biblioteca Vasconcelos, lo idóneo debía ser desde luego que la planeación se hubiera esclarecido antes de la apertura y no sobre la marcha, pero el compromiso de atender y brindar a los usuarios las

herramientas que requerían en la búsqueda de información demandaba proponerse objetivos tangibles que no rebasaran las capacidades del personal.

Se organizaron los procesos nuevos designando las tareas correspondientes al personal, buscando una coordinación de labores, por ejemplo; para designar los pasos a seguir para las tareas de préstamo manual, devolución y renovación manual, renovación vía telefónica, préstamo de fotocopias, detección de materiales dañados, reserva y manejo coordinado de cifras y estadísticas.

A partir de los resultados obtenidos, en conjunto con el coordinador en turno se celebraban juntas que exponían día a día los casos suscitados en el área con el fin de que ante nuevos obstáculos se diseñaran estrategias de acción que solventaran las deficiencias o, que agilizaran los procesos evitando retrasar el flujo y carga de trabajo.

Para determinar si el servicio proporcionado cumplía con un estándar de calidad se debía analizar el entorno, de modo que se tenían los siguientes fallos:

- La base de datos no estaba correctamente administrada aún con cuando se empleaba un software idóneo para bibliotecas, dando como resultado fallos en la disponibilidad de las obras documentales, errores en la clasificación y en cuanto al número de ejemplares que se hallaban en la estantería. Esto provocaba que las correcciones que se detectaban y se registraban para un futuro cambio se guardaran en una sencilla hoja de cálculo en una computadora de escritorio. Aunado a esto, era tan frecuente que la conexión a la red en toda la biblioteca se cayera semanalmente, que por ello los préstamos manuales se incrementaban

hasta en un 300% cuando esto sucedía, de igual forma la planta de energía interna tenía deficiencias que se veían reflejadas en la falta de luz dentro del inmueble, otra razón para que en las doce horas de servicio se realizaran en estas circunstancias alrededor de quinientos préstamos manuales, además de devoluciones y renovaciones.

- Algunos registros catalográficos no respetaban las reglas de catalogación, esto provocaba que al hacer búsquedas en el catálogo, éste no siempre arrojará los resultados reales de las obras documentales con las que se contaban.
- La falta de insumos en el área de credencialización generó que durante un mes se expidieran credenciales de papel, las cuales evidentemente no contaban con los códigos de barras que permitían la lectura empleando las máquinas de préstamos o la de devolución, además su superficie endeble propiciaba que se perdieran contantemente y pese a contar con los datos básicos de los usuarios era común que se repusieran con mayor velocidad en comparación con las impresas en acrílico.
- El no contar con el servicio de fotocopiado que se anunciaba en los folletos informativos provocó que usuarios externos acudieran a las instalaciones de la Biblioteca Vasconcelos por primera vez con el afán de reproducir el contenido el cualquier obra sin importar la disponibilidad, pero al acudir al módulo de préstamo y descubrir que aún no se contaba con el servicio traía como resultado el préstamo para fotocopias, nada práctico e insatisfactorio al ser sólo por un par de horas, fuera del inmueble y pudiendo llevarse sólo dos ejemplares.

- Los constantes cambios administrativos y las políticas de expansión que se trataron de instaurar incluyendo al personal de la Biblioteca México generaron que el personal dejara su sitio de trabajo para ir a credencializar al personal de la otra biblioteca, esto dejó desprovisto el servicio en las tardes y fue un gasto masivo de acrílicos, lo que se vio reflejado cuando se acabaron los insumos para las credenciales a los usuarios que sí la iban a emplear.

Si bien, se pudieron confrontar en gran medida los aspectos débiles de la biblioteca y del área de circulación, es preciso mencionar que al evaluar el desempeño del módulo se evidenciaba el nivel de compromiso del personal, quien sistemáticamente se adaptaba a los cambios que se suscitaban y comenzaba a planificar el futuro de los servicios brindados, replanteando los objetivos que contrarresten los procesos realizados en el área de servicios bibliotecarios que no han sido satisfactorios.

Los resultados obtenidos al describir los procedimientos que se realizaron en el área de préstamo y devolución revelaron la forma en que se brinda el servicio dentro de una biblioteca pública, las limitantes a las que usuarios y personal se atienen, sin embargo no se debe dejar de lado que a pesar de los fallos y aciertos el deber del bibliotecario es sin duda que su labor satisfaga las necesidades de información de la comunidad a las que pertenezca, sin olvidar que su labor está en constante evolución al adaptarse a los nuevos planes y proyectos en los que esté inmerso, sin dejar de lado la misión que se ha propuesto con la sociedad de la que es miembro.

Conclusiones y recomendaciones

La Biblioteca Vasconcelos es una institución que ha pasado por procesos que la han desprovisto de las herramientas necesarias para brindar un servicio de alta calidad.

El haber descrito y enumerado los procedimientos que se llevaban a cabo en el área de circulación, así como haber exaltado las fortalezas y debilidades del servicio dio un panorama general acerca de cómo es la situación actual de las bibliotecas públicas, la manera en la que se atiende a la comunidad usuaria dentro de este inmueble, así como la forma en que se desempeña el personal con base de las tareas que se le asignan para poder brindar un servicio que responda a las necesidades de los usuarios, dejando a un lado limitantes y obstáculos es imprescindible destacar la ardua labor y entrega del personal bibliotecario, quien nunca dejó de lado su misión de servir a la comunidad usuaria enfrentando una deficiente administración de recursos humanos en el área de sistemas, quienes no solventaban los fallos en la base de datos, lo cual aunado a la falta de personal, presupuesto y organización dentro de la misma área, dificultaba el laborar con excelencia, no obstante nunca se dejó de trabajar con entrega y ánimo para no perder jamás de vista la meta de brindar un servicio de calidad; planteando y replanteándose cada vez nuevas estrategias, procedimientos y objetivos por ese fin común.

Pese a lo fallos y aún con ellos, llevando a la práctica una serie de avances en cuanto a las políticas de servicio se podrán atender de la mejor forma a los usuarios sin tener que depender de un trabajo extenuante por parte del escaso personal que

conforma la platilla laboral. Entre los aspectos a mejorar se encuentra una sensata administración de recursos tanto materiales como humanos y financieros, dándole la prioridad al acervo bibliográfico y a la adquisición de ejemplares que se han detectado como préstamo frecuente, en vez de abastecer de manera inmediata salas como la hemeroteca o la sala de música que representan un menor número de usuarios y una demanda ligera de materiales.

De la misma manera se puede delimitar el alcance de cuántos usuarios se pueden credencializar, en relación con el número real de personas que están interesadas por convertirse en usuarios reales, esto se ve reflejado al momento en que el usuario demanda una solicitud para obtener la credencial, a diferencia de cuando es el bibliotecario quien incita a cualquier visitante a que forme parte del registro de usuarios. En estos casos se expiden credenciales que jamás son usadas y reducen los insumos que se podrían emplear con quien presenta su documentación y tiene un interés genuino por hacer uso de los servicios y el acervo.

Puesto que se debe hacer rendir los materiales con los que se cuenta en la biblioteca se debe exhortar al bibliotecario a aprovechar la superficie de las papeletas que se emplean para el préstamo manual, pues aunque puede parecer que es más eficaz incluir sólo un registro por hoja, es más ágil incluir dos o los tres materiales en la misma boleta con el fin de evitar papelería de más que haga lento el proceso de archivo y alfabetización de credenciales y papeletas de préstamo.

El mantener el orden la base de datos de los usuarios eliminando registros duplicados y proveyendo al catálogo de la biblioteca de una organización sin *estatus*

erróneos haría la carga de trabajo menos densa, permitiendo al bibliotecario abarcar de forma integral los procesos de reserva, préstamos manuales y de fotocopias, apartado de materiales dañados, renovación de materiales vía telefónica y devolución de préstamos manuales. Agilizando estas actividades se tiene como resultado un servicio versátil y efectivo aprovechando la actitud y voluntad de servicio con la que cuenta el personal del área, que va siempre en pos del usuario.

Finalmente para poder tener un cambio drástico y efectivo, además de los puntos anteriormente descritos no se debe dejar de lado el hecho de que con una directiva mejor administrada, las áreas de trabajo estarían más organizadas y equilibradas, permitiendo que el personal suficiente labore las áreas que tengan mayor demanda, consiguiendo que el servicio nunca esté desprotegido, después de todo el objetivo de la biblioteca pública es acercar al mayor número de usuarios para poner a disposición de ellos las colecciones y servicios con las que se cuenta con el fin de satisfacer necesidades de esparcimiento y desde luego, de información.

Obras consultadas

Alberto Kalach. (2012). En Biblioteca Vasconcelos. Documento en línea. Recuperado el 29 de marzo, 2012 de: http://www.bibliotecavasconcelos.gob.mx/info_detalle.php?id=68

Arias Coello, A. (2008). *Gestión de calidad en los servicios bibliotecarios*. Documento en línea. Recuperado el 29 de marzo, 2012 de: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/2gestion_de_la_calidad_en_serv_bibliotecarios.pdf

Biblioteca pública de México, Ciudad de México, Alberto Kalach. (2005.) Documento en línea. Recuperado el 20 de julio, 2012 de: <http://www.kalach.com/bibliotecapublicademexico05.html>

Biblioteca Pública de México, José Vasconcelos. (2007). Documento en línea. Recuperado el 29 de junio, 2012 de: <http://www.kalach.com/texto-libro-biblioteca.html>

Biblioteca Vasconcelos. (2012). Documento en línea. Recuperado el 29 de marzo, 2012 de: <http://www.bibliotecavasconcelos.gob.mx>

Biografía de José Vasconcelos (2010). México : Bicentenario de Inicio del Movimiento de Independencia Nacional y del Centenario del Inicio de la Revolución Mexicana. Documento en línea. Recuperado el 20 de julio, 2012 de: http://www.bicentenario.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=160:Jose-vasconcelos-1882-1959&catid=85:biografias-revolucion

Catálogo general. (2012). En Biblioteca Vasconcelos. Documento en línea. Recuperado el 13 de noviembre, 2012 de: www.bibliotecavasconcelos.gob.mx/info_detalle.php?id=22.

Colección general. (2012). En Biblioteca Vasconcelos. Documento en línea. Recuperado el 29 de marzo, 2012 de: http://www.bibliotecavasconcelos.gob.mx/info_detalle.php?id=59

Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. (2012). Documento en línea. Recuperado el 29 de marzo, 2012 de: http://www.conaculta.gob.mx/acerca_de.php

Directorio. (2012). En Biblioteca Vasconcelos. Recuperado el 29 de marzo, 2012 de: <http://www.bibliotecavasconcelos.gob.mx/directorio.php>

El servicio de préstamo a domicilio. (2001). México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Dirección General de Bibliotecas.

Gómez Hernández, J. A. (2002). *Gestión de bibliotecas tema 4: gestión de bibliotecas calidad y evaluación*. Documento en línea. Recuperado el 20 de mayo, 2012 de: <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.PDF>

Gómez Hernández, J. A. (2002). *Gestión de bibliotecas tema 5: el personal de la biblioteca*. Documento en línea. Recuperado el 21 de mayo, 2012 de: <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/05personal2001.PDF>

Hernández, Hilario (2003). *Las colecciones de las bibliotecas públicas en España, informe de situación*. Documento en línea. Recuperado el 20 de mayo, 2012 de: http://www.bibliotecaspublicas.info/coleco_bp/coleccion/informe/ec01.htm 2003

Herrera Morillas, J. L. & Pérez Pulido, M. (2006). *Introducción a la Biblioteconomía: manual del alumno universitario*. Documento en línea. Recuperado el 20 de mayo, 2012 de: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/15447/1/Tema%2011Lis.pdf>

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO). (1994). *Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca Pública*. Documento en línea. Recuperado el 29 de marzo, 2012 de: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO). (1995). *Manifiesto de la UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas*. Documento en línea. Recuperado el 29 de marzo, 2012 de: http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html#1

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO). (2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. Documento en línea. Recuperado el 29 de marzo, 2012 de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>

Kalach's Mexico City Library Shattered. (2007). Documento en línea. Recuperado el 20 de julio, 2012 de: <http://archrecord.construction.com/news/daily/archives/070522kalach.asp>

La biblioteca pública (2001). México : Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Dirección General de Bibliotecas.

La obra arquitectónica. (2012). En Biblioteca Vasconcelos. Recuperado el 29 de marzo, 2012 de: http://www.bibliotecavasconcelos.gob.mx/info_detalle.php?id=57

La orientación a los usuarios (2001). México : Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Dirección General de Bibliotecas.

Lineamientos. (2012). En Biblioteca Vasconcelos. Recuperado el 25 de julio, 2012 de: http://www.bibliotecavasconcelos.gob.mx/info_detalle.php?id=106

Manifiestos, pautas... para bibliotecas públicas. (2011). Documento en línea. Recuperado el 20 de mayo, 2012 de: http://www.villademoya.es/webnew/BIBLIOTECA/BIBLIOTECA2011/pautas_111117.pdf

Martín Gavilán, C. (2008). *La gestión de la calidad y la evaluación de los servicios bibliotecarios*. Documento en línea. Recuperado el 20 de mayo, 2012 de: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/14883/1/gestcalidad.pdf>

México. [*Ley General de Bibliotecas*]. (2009). Documento en línea. Recuperado el 22 de mayo, 2012 de: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/134.pdf>

Nogales Herrera, J. M. (2001). *El personal de las bibliotecas públicas*. Documento en línea. Recuperado el 20 de mayo, 2012 de: <http://www.bibliotecaspublicas.info/bp/bp08.htm>

Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas (2002). Documento en línea. Recuperado el 21 de mayo, 2012 de: http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/369/1/pautas_servicios.pdf

Pinto Molina, M. (1999). *Procedimientos y resultados de calidad en los servicios informativo-documentales*. Documento en línea. Recuperado el 29 de marzo, 2012 de: <http://www.ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/viewArticle/1103>

Planificación, gestión y evaluación de los servicios bibliotecarios. (2000). Documento en línea. Recuperado el 20 de mayo, 2012 de: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/3gestion_calidad_en_bibliotecas.pdf

Préstamo a domicilio acervo bibliográfico. (2012). En Biblioteca Vasconcelos. Recuperado el 25 de junio, 2012 de: http://www.bibliotecavasconcelos.gob.mx/info_detalle.php?id=2

Renovación del préstamo y reserva de material bibliográfico vía Internet. (2012). En Biblioteca Vasconcelos. Recuperado el 25 de junio, 2012 de: http://www.bibliotecavasconcelos.gob.mx/info_detalle.php?id=23

Servicios. (2012). En Biblioteca Vasconcelos. Recuperado el 29 de julio, 2012 de: <http://www.bibliotecavasconcelos.gob.mx/Servicios/Servicios.htm>

Servicios bibliotecarios. (s.a.). Documento en línea. Recuperado el 29 de marzo, 2012 de: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios_calidad_en_bibliotecas.pdf

Soriano Jiménez, I. C. (2005). *Bibliotecas públicas: concepto, secciones, servicios.* Documento en línea. Recuperado el 20 de mayo, 2012 de: <http://lavelablanca.neositios.com/downloads.php?id=11919&dld=1407&fld=6977>

Vista completa del registro Curso práctico de dibujo. (2012). En Biblioteca Vasconcelos. Documento en línea. Recuperado el 24 de agosto, 2012 de: http://189.206.56.90/F/GN8GEPKINTI4SJM3RTVJCMXNR9F97ELTUE5E4GQXUHNDL CIBV1-68709?func=find-b&request=5684&find_code=BAR&local_base=&adjacent=N&x=55&y=12

Vista completa del registro Mercadotecnia. (2012). En Biblioteca Vasconcelos. Documento en línea. Recuperado el 24 de agosto, 2012 de: http://189.206.56.90/F/GN8GEPKINTI4SJM3RTVJCMXNR9F97ELTUE5E4GQXUHNDL CIBV1-04141?func=find-b&request=196395&find_code=BAR&adjacent=N&local_base=&x=58&y=13&filter_code_1=WLN&filter_request_1=&filter_code_2=WYR&filter_request_2=&filter_code_3=WYR&filter_request_3=&filter_code_4=WFM&filter_request_4=&filter_code_5=WSL&filter_request_5=

Anexo 1

Glosario de términos manejados en el área de circulación

Biblioteca pública: Institución que proporciona de manera gratuita servicios y recursos bibliotecarios para garantizar el acceso a la lectura, así como a los distintos medios y fuentes de información y conocimiento a todos los habitantes de la comunidad donde se ubica.

Bloqueo: Acción que se realiza en la cuenta de un usuario para evitar que pueda utilizar su credencial para el préstamo de libros. Se lleva a cabo cuando el usuario tiene una sanción por devolución tardía de algún material, mutilación de material bibliográfico, o extravío. La duración de este bloqueo depende del tiempo de penalización que se otorga al usuario con relación de la gravedad de su falta. Se caracteriza por la clave 05 y la leyenda “*Bloqueados todos los privilegios del usuario*”.

Catálogo: Base de datos electrónica creada por la propia dependencia utilizando un software para bibliotecas que incluye los registros bibliográficos de los materiales existentes en la biblioteca: su descripción física, signatura topográfica, número de ejemplares que existen en estantería, disponibilidad de los mismos, así como el número de identificación entre otros datos descriptivos del material.

Consulta en sala: Característica propia de los materiales no disponibles para préstamo a domicilio, por su naturaleza sólo pueden ser leído dentro de las instalaciones de la biblioteca.

Contraseña del usuario o NIP: Dentro del registro de cada usuario existe una clave única elaborada para cada persona que le permite utilizar su credencial para acceder a las máquinas de autopréstamo. Esta clave es privada y permite el acceso a la cuenta del usuario.

Credencial de la biblioteca Vasconcelos: Identificación que se tramita e imprime en la biblioteca. Para solicitarla se requiere de un comprobante de domicilio y una identificación oficial con fotografía. Se hace una llamada para corroborar el domicilio del usuario y en un lapso de 1-5 días hábiles se emite. Lleva la fotográfica del usuario, su dirección, el CURP, la fecha de vigencia, los derechos del usuario, sus obligaciones, la firma del solicitante así como de la administración de la biblioteca y el número de usuario (ID).

Cuenta de usuario: Es el registro único de cada usuario con su información personal, lleva los siguientes datos:

- ID Número de identificación único para cada usuario asignado por la base de datos al momento de la creación del registro.
- Nombre completo

- Dirección completa
- CURP
- Tipo de usuario (niño, adulto, hombre o mujer)
- Privilegios del usuario (Condiciones a las que tiene derecho con relación con los servicios de la biblioteca: consulta de libros, préstamos, renovaciones, reservaciones, etc.)
- La vigencia de la credencial (cada dos años debe ser renovada).

Estatus: Disponibilidad que tiene un material con relación al uso que le puede dar el usuario: *Consulta en sala, consulta infantil, reserva, préstamo frecuente, préstamo no frecuente, sección internacional, sección estatal*. Define qué material está disponible para que el usuario pueda llevárselo en calidad de préstamo a domicilio. Cabe mencionar que sólo el *préstamo frecuente* y el *no frecuente* pueden salir sin problema por la máquina de autopréstamo.

Máquina de autopréstamo: Kiosco electrónico diseñado para realizar el préstamo a domicilio. Lee el código de barras de la credencial de usuario, requiere de ingresar una contraseña, proporciona la información en cuanto a los movimientos de préstamos del usuario, detecta el código de barras del libro que se desee retirar e indica si el libro está disponible para ser retirado. De ser así, efectúa el préstamo e imprime un recibo en donde vienen los datos del usuario, la información bibliográfica y la fecha de devolución del material.

También se emplea para renovar el material efectuando el mismo procedimiento anterior. Si el libro no es el adecuado para salir en préstamos, en la pantalla se anunciará la frase “*artículo no registrado, favor de llevarlo al módulo de servicios*”

Módulo de préstamo y devolución: Mostrador establecido para:

- Hacer devoluciones de materiales
- Renovaciones de préstamos
- Informar a los usuarios cómo utilizar las máquinas de autopréstamo
- Informar a los usuarios qué libros salen a préstamo y cuáles no, según las políticas de la institución
- Aplicar sanciones a los usuarios morosos o problemáticos
- Corregir errores en las cuentas de los usuarios
- Retirar sanciones
- Autorizar el préstamo manual y préstamo para fotocopias
- Detectar materiales dañados y remitirlos a restauración
- Realizar llamadas a los usuarios que no regresen los materiales después de un periodo de espera

Número de ejemplar: Información que aparece en la etiqueta del libro debajo de la clasificación, sirve para localizar qué ejemplares pueden salir según el catálogo de la biblioteca. Está definido que los ejemplares 1, 2, y 3 son de reserva únicamente. En el préstamo manual si hay más reimpresiones o ediciones de una misma obra se pueden

encontrar títulos idénticos numerados 1, 2, 3, 1, 2, 3. Los usuarios creen que están repetidos, pero los números de ejemplar corresponden a cada clasificación.

Préstamo frecuente: Calidad de un material que está disponible para que el usuario se lo lleve a préstamo, ya sea por medio de la máquina o mediante el módulo.

Préstamo manual: Procedimiento que se realiza en los casos en los que el libro no sale por la máquina pero se autoriza el préstamo de un material. Se llena un par de papeletas y la credencial del usuario se queda archivada en la biblioteca hasta la devolución del libro. Se lleva a cabo ante las siguientes situaciones:

- Cuando el catálogo marca más libros de los que hay en realidad en la estantería
- Cuando el libro tiene error en la clasificación, estatus, número de ejemplar o número de sistema
- Cuando existen más ediciones y reimpressiones de un mismo libro. (cada edición y reimpresión tiene una clasificación distinta porque son variantes de la misma obra, pero para este préstamo se consideran como una misma)
- Cuando el préstamo es autorizado por un jefe inmediato

Préstamo para fotocopias: Este préstamo se realiza una sola vez como opción ante la falta del servicio de fotocopiado en la biblioteca. Se proporciona a usuarios de la biblioteca y externos (sin credencial) la cantidad máxima de dos libros por persona sin

importar la colección a la que pertenezca (excepto consulta o número de ejemplar 1). Este préstamo implica devolver los materiales que se sacaron el mismo día antes del cierre de la biblioteca. Deben llenarse unos formatos que hacen al usuario responsable de los materiales y de su devolución. En la biblioteca se quedan dos identificaciones oficiales por cada persona si no se es usuario de la biblioteca (debe ser mayor de edad) o la credencial interna si ya se es usuario. De no traerlos en el periodo establecido el usuario interno se hace acreedor a una sanción y el externo puede perder su derecho de convertirse en usuario de la Biblioteca Vasconcelos.

Privilegios: Condiciones a las que tiene derecho con relación a con los servicios de la biblioteca, consulta de libros, préstamos, renovaciones, reservaciones, verificar transacciones, utilizar la sala de lectura. Cuando una cuenta tiene error en el privilegio de préstamo, la credencial no puede ser usada para llevarse libros. Este error es de los más comunes cuando se hace una credencial nueva y puede ser corregido rápidamente en el módulo de préstamo y devolución.

Reserva: Característica propia de cada libro en la biblioteca implica que el material no puede ser sacado de la biblioteca por la máquina. Existe la siguiente política para definir el número de libros que deben ser reserva en la biblioteca. Por lo general se maneja que el 30% de los libros son préstamos frecuentes y el restante es de reserva. Cabe mencionar que ésta característica no viene impresa en alguna parte del libro puesto que las colecciones tienden a crecer o decrecer según su uso. Este dato sólo se puede

consultar en el catálogo, por lo que es el principal problema para los usuarios al momento de querer llevarse un libro, puesto que en la mayoría de los casos toman cualquier libro de la estantería sin antes verificar el número de ejemplar.

Sanción: Nota en la cuenta del usuario que indica que cometió una falta, implica la aplicación de una amonestación que conlleva lo siguiente: se bloquea la cuenta del usuario, puesto que no puede usar su credencial para el préstamo de libros por cierto número de días; el primer día de atraso equivale a una semana de castigo sin préstamo de materiales. Por dos días se sanciona 8 días sin préstamo, por 3 de atraso se otorgan 9 días de castigo y así sucesivamente. Cuando el usuario cumple con su período de sanción se le activa de nuevo la credencial. Si comete tres sanciones en el mismo año la credencial se bloquea por un año.

Vigencia de la credencial: Cada credencial tiene como fecha de expedición dos años de uso interno de la biblioteca. Tras ese período se vuelve obsoleta para el préstamo, ante lo cual se procede a realizar una renovación en la cuenta del usuario y se extiende así su vida útil por otros dos años. Como requisito se solicita un comprobante domicilio actual y una identificación oficial con fotografía.