



ENTRE RECURSOS
Y SERVICIOS DE
INFORMACIÓN:
**TRANSITANDO
LA FORMACIÓN
DEL PROFESIONAL
BIBLIOTECARIO**

ENTRE RECURSOS Y
SERVICIOS DE INFORMACIÓN:
TRANSITANDO
LA FORMACIÓN
DEL PROFESIONAL
BIBLIOTECARIO



*Decano Facultad de Filosofía y Humanidades
Dr. Juan Pablo Abratte*

*Vicedecana Facultad de Filosofía y Humanidades
Lic. Flavia Dezzutto*

*Secretaría Académica
Secretaria: Lic. Vanesa Viviana López
Subsecretaria: Lic. María Luisa González*

Este material se llevo a cabo en el contexto de la convocatoria para la Producción de Materiales de Enseñanza a cargo de Secretaría Académica en el marco del Programa de Fortalecimiento Institucional de la Facultad de Filosofía y Humanidades.

Iniciativa que la facultad destaca de gran relevancia ya que posibilita atender los procesos de aprendizaje de los alumnos y su permanencia en el ámbito de la universidad

*Producción integral
Secretaría Académica. Área de Tecnología Educativa. Facultad de Filosofía y Humanidades. UNC*

*Diseño Gráfico
Bea Barbosa*

*Corrección y estilo
Belén Uanini*

AUTORES
*María Carmen Ladrón de Guevara
Gabriela Estela Mansilla
Gabriela Soledad Vergara
Julio Fabián Melián*



*Este material se encuentra bajo licencia
Atribución-NoComercial
CC BY-NC*

Esta licencia permite a otras distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial y, a pesar de que sus nuevas obras deben siempre mencionarle y ser no comerciales, no están obligadas a licenciar sus obras derivadas bajo los mismos términos.

**Ladrón de Guevara, María Carmen**

Entre recursos y servicios de información: transitando la formación del profesional bibliotecario / María Carmen Ladrón de Guevara ; contribuciones de Gabriela Estela Mansilla ; Gabriela Soledad Vergara ; Julio Melián ; compilado por María Carmen Ladrón de Guevara. - 1a ed. - Córdoba : Universidad Nacional de Córdoba, 2018.

120 p. ; 21 x 15 cm.

ISBN 978-950-33-1508-8

1. Biblioteca. 2. Información. 3. Administración de Recursos. I. Mansilla, Gabriela Estela, colab. II. Vergara, Gabriela Soledad, colab. III. Melián, Julio, colab. IV. Ladrón de Guevara, María Carmen, comp. V. Título.

CDD 020.71

IMPRESO EN LA CIUDAD DE CORDOBA, ARGENTINA. 2019

ISBN 978-950-33-1508-8



PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA







Desde la cátedra Administración de Recursos y Servicios de Información I hemos pensado y elaborado un material de enseñanza orientado a estudiantes que toman sus primeros contactos con la carrera y el primero con esta asignatura.

El material que proponemos aportará conceptos y técnicas para la administración de los recursos y servicios de todo tipo de biblioteca. Lo pensamos como una invitación a trabajar, estudiar y desarrollarse que cuenta con herramientas específicas para lograr la adquisición de competencias para el trabajo con información y sus usuarios/usuarios en las bibliotecas.

A lo largo de este material pretendemos brindar apoyo y orientación a los y las estudiantes de primer año para que puedan recuperar y utilizar la información en beneficio de su aprendizaje y trabajo académico, resolviendo dificultades de diversa índole y siendo capaces de hacer frente a todo tipo de problemáticas accediendo a la información adecuada, favoreciendo su inclusión social y profesional. Aspira, también, a que adquieran los conocimientos necesarios para desenvolverse con lógica, profesionalismo y destreza en la sociedad de la información.

Por ello, los objetivos del presente material son los siguientes:



Objetivo General

- Propender a la consolidación de capacidades y aptitudes para su desempeño como profesionales de la información en escenarios interdisciplinarios.

Objetivos Específicos

- Iniciar el desarrollo de las capacidades necesarias para desempeñarse con eficiencia en la gestión de distintos tipos de unidades de información.
- Promover el rendimiento académico de los estudiantes que cursan el primer año de la carrera de Bibliotecología.
- Aplicar los conocimientos necesarios para desenvolverse en la Sociedad de la Información.
- Revalorizar el campo disciplinar y la diversidad de funciones y acciones profesionales que el mismo implica.

Para lograr cada uno de estos objetivos deberán seguir un camino de reflexión teórica que les permitirá introducirse en el campo de las bibliotecas, sus recursos y servicios avanzando en su formación profesional. Por ello, nos parece oportuno introducirles brevemente en nuestra propuesta de contenidos:

Las bibliotecas, insertas en la sociedad de la información, deben implicarse con la realidad social promoviendo el desarrollo cultural, social y económico de la comunidad a la que sirve. En este sentido son dinámicas organizaciones sociales que gestionan recursos de información para ser puestos a disposición de sus usuarios con una mirada innovadora, a través de servicios tanto tradicionales y presenciales, como no presenciales y virtuales favoreciendo la equidad y la calidad de vida.

Contamos con diferentes **Bibliotecas**, cuya tipología depende de las características de los usuarios/usuarios a quienes sirve, de la organización o institución a la cual responde, en definitiva a su comunidad.

La biblioteca por lo tanto es una organización de servicios. En este sentido es fundamental que el bibliotecario/bibliotecaria sea una persona con real vocación, en tanto profesional de la información que trabaja a la par de otros, que requieren satisfacer sus necesidades informativas.

Partiendo de la gestión de **proyectos** se logra planificar tanto la incorporación de recursos como la implementación de nuevos servicios y el mejoramiento de los más tradicionales. Permite que el trabajo sea ordenado, se cumplan los plazos establecidos para el logro de los objetivos, que todos los involucrados conozcan a donde apuntan y hablen todos el mismo idioma, por así decirlo.

En cuanto a los **recursos de información** son cada vez más variados debido a que las colecciones de bibliotecas son colecciones de información, y no de libros, videos, mapas. No interesa el soporte ni el formato. Lo que importa es la información que contiene y que esta satisfaga las necesidades de sus usuarios. Entonces desarrollamos colecciones buscando que las mismas sean equilibradas, actualizadas, imparciales, confiables, relevantes, que cubran las necesidades de los usuarios, en suma una colecciones de calidad.

Lo anterior requiere llevar a cabo una **selección**, la misma considera dos sentidos: uno positivo que permite enriquecerla con nuevos documentos y otro negativo que posibilita retirar todo aquel material que no es pertinente al no cumplir con las condiciones mínimas de los estándares de la colección.

De esta manera vamos conformando el **patrimonio bibliográfico y documental** el cual debe ser preservado de toda degradación sea por agentes ambientales, biológicos, químicos o humanos. De igual forma en las situaciones de mudanza, corrimiento del material, etc.

En relación a los **servicios** es imprescindible hacer posible la plena disponibilidad de los documentos, los espacios y su acceso efectivo por parte de los usuarios. Dependerá del compromiso que asumamos como profesionales que los mismos sean centrados en el destinatario, innovadores, creativos, útiles. Todas las bibliotecas, sin importar su tipo, pueden brindar los mismos beneficios pero estos nunca serán iguales.

Por último, el **edificio** espacio fundamental para el funcionamiento, por lo cual el bibliotecario debe participar en su planeación para que estos cumplan los requerimientos necesarios a los fines de garantizar las condiciones de habitabilidad de los usuarios-personal-colecciones-equipamiento, funcionamiento, higiene, acondicionamiento ambiental, comunicación, seguridad, integración al contexto e imagen urbana establecidos en los proyectos arquitectónicos.

En el presente material educativo no encontrarán temas concluidos, cerrados en sí mismo. Hallarán la punta de muchos ovillos, una invitación a seguir profundizando cada tema entrelazándolo con sus experiencias y conocimientos previos, construyendo nuevos conocimientos, pensando críticamente que los ayudará a cimentar, paralelamente, un perfil profesional comprometido con la sociedad a través de la información y la responsabilidad social que nos compete.

Para esta producción tuvimos en cuenta nuestras experiencias de muchos años de trabajo en diferentes tipos de bibliotecas y en docencia. Por eso, quienes formamos parte de la cátedra les damos la bienvenida y queremos presentarnos, esperando construir puentes y diálogos formativos:

María Carmen Ladrón de Guevara: Soy Magister en Procesos Educativos Mediados por Tecnologías, Licenciada en Bibliotecología y Documentación, Técnica Bibliotecaria (UNC). Desde el año 1988 me desempeño como docente de la Escuela de Bibliotecología y desde el 2000 en la Escuela de Archivología. Las materias que dicto son: "Usuarios de la Información", "Gestión y Marketing Archivístico", y como profesora adjunta a cargo de la cátedra "Administración de Recursos y Servicios de Información I", que es la





que hoy nos convoca. También, soy, investigadora en el Grupo de Usuarios de la Información y coordino actividades de extensión en bibliotecas y archivos, ya que en la universidad la docencia va de la mano de la investigación y de la extensión. Mi experiencia en los temas que vamos a desarrollar se fue consolidando con los años de profesión y desarrollando tareas de responsabilidad en diferentes tipos de bibliotecas. Participé en pasantías en bibliotecas de otros países, numerosas Becas para participar en la formación de profesionales iberoamericanos en el sector cultural dentro del Programa Iberoamericano de Cooperación en materia de Bibliotecas Públicas. Escribí mis experiencias con respaldo de investigaciones continuas en libros como "Estudio e Investigación - Buscar, Encontrar y Usar Información" y como Co-autora del libro "La Biblioteca Escolar: Usuarios y Servicios". También he participado en capítulos de libros, artículos en revistas especializadas e investigaciones publicados.

Gabriela Estela Mansilla: Soy Bibliotecóloga, egresada de la Escuela de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Humanidades (UNC). Colaboro como profesora Asistente de la cátedra de Administración de Recursos y Servicios de la Información I acompañando a los alumnos y alumnas en las actividades prácticas que dicta la cátedra. He participado del Equipo de Investigación de la Cátedra de Usuarios de la Información. Actualmente trabajo en la Biblioteca "Mario Fernández Ordoñez" en el Sector de atención al público, en la Sala Ciudad Universitaria de la Facultad de Arquitectura, Urbanismo y Diseño de la Universidad Nacional de Córdoba. Trabaje en diferentes Bibliotecas que me enriquecieron profesionalmente y me dieron experiencias de trabajo que hoy puedo compartirlas y transmitir las en cada actividad, como es el caso del Centro de Documentación de la Biblioteca Mayor de la UNC, la Biblioteca de nuestra Facultad, el Sistema de Bibliotecas de la Universidad Católica de Córdoba, la Biblioteca del Colegio Jesús María Nivel Medio. Así como también fui pasante en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Médicas. UNC. y en la Biblioteca "Manuel Belgrano" de la Facultad de Ciencias Económicas. UNC. participando de diferentes proyectos y actividades.

Gabriela Soledad Vergara: Soy Bibliotecóloga, reciente egresada de la Escuela de Bibliotecología de nuestra Facultad. Estoy en proceso de formarme como conservadora, encuadernadora y restauradora de obras en papel, en ese marco fui seleccionada para una beca de perfeccionamiento en el área de Conservación Preventiva en la Biblioteca Nacional Mariano Moreno, en Buenos Aires. Participo en la cátedra de Administración de Recursos y Servicios I como ayudante alumna, siendo esta mi primer experiencia en el área de la educación. Soy integrante del Equipo de Conservación del Centro de Documentación J. C. Garat y actualmente me desempeño como bibliotecóloga de esa institución.

Julio Fabián Melián: Soy Bibliotecólogo, egresado de la Escuela de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Humanidades (UNC). Me desempeño como adscripto a la Cátedra Administración de Recursos y

Servicios de Información I y Profesor Adjunto de la Cátedra Historia del libro y las Bibliotecas de la carrera de Bibliotecología en la de la Universidad Nacional de la Rioja. Soy bibliotecario del I.E.S. Simón Bolívar del Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba y en la Biblioteca del Hospital Nacional de Clínicas Facultad de Medicina U.N.C. También desarrollo tareas de capacitador en conservación preventiva del Patrimonio Cultural en Obras sobre papel, para Bibliotecas, Archivos y Museos Escolares del Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba.







CAPÍTULO 1

EL MUNDO DE LAS BIBLIOTECAS

En este capítulo vamos a empezar a conocer las bibliotecas, partiendo del concepto actual, sus objetivos, funciones y tipologías.



Objetivos de la unidad

- Identificar los diferentes tipos de bibliotecas.
- Reconocer los objetivos, funciones, servicios, usuarios de cada tipología.





Las bibliotecas se definen a partir de sus usuarios/usuarias, las instituciones de las que dependen, el tipo de servicios que brindan, las temáticas de su colección y la forma en que logramos la accesibilidad a la información. Suponen responder a cómo nos adelantamos para satisfacer las demandas ante el exceso de información y el ruido que esta genera, permitiendo que quienes sean destinatarias y destinatarios desarrollen sus competencias para acceder y usar dicha información de tal manera que lo que recuperen sea relevante según sus necesidades.

Sin lugar a dudas las bibliotecas son espacios de alfabetización, aprendizaje y lectura. Esto lleva a interrogarnos cuál es el sentido de tal alfabetización, aprendizaje y lectura de los usuarios y usuarias. ¿Qué función cumplimos en estos procesos? ¿Qué situaciones sociales, económicas, educativas y de movilidad podrán superar nuestras destinatarias y destinatarios? Lo que nos permite cuestionarnos ¿De qué manera y por qué medios requieren acceder a las bibliotecas?

Con seguridad podemos afirmar que *“los usuarios/usuarias son la razón de ser de la biblioteca”*, la satisfacción de sus necesidades son el objetivo principal. Debemos descubrir cuáles son los caminos por los que hoy debemos acompañar los cambios de la sociedad, que innovaciones se requieren para que evolucionen las bibliotecas en pos de dicha satisfacción de las demandas.

En este sentido queda plasmado el dinamismo de nuestras unidades de información, de sus políticas de desarrollo de colecciones, sus soportes y formatos, sus servicios; así como los nuevos espacios requeridos y por supuesto los nuevos perfiles de sus profesionales.

De esta manera se busca, como expresa Marquina (2013: 10), *“...llegar a las personas, de sumar todo aquello que haga a la biblioteca ser una entidad referente dentro de la comunidad”*.

Esta es la visión de la biblioteca a la que aspiramos y a la que trataremos de guiarles a través de estas páginas.



Biblioteca

Comenzaremos el apartado definiendo qué es la biblioteca. La biblioteca puede ser definida actualmente como una **colección** de información documental, en diferentes soportes (libros, revistas, videos, cd-rom, etc.), debidamente **organizada y disponible** para su uso.

Como podemos observar ha perdido su función única de guardiana de libros, "biblio = libro / teca = caja". Hoy lo que conforma la colección es la información, no importa el soporte ni el formato. Esto se debe a que el contexto en el que nos encontramos se modifica permanentemente, es así como las bibliotecas se hacen eco y se transforman partiendo desde la inserción de las tecnologías en la sociedad y cómo elabora las respuestas para nuevas necesidades

En este escenario, ¿qué hechos concretos nos llevan a repensar la biblioteca, sus funciones y sus roles? Fundamentalmente los usuarios y las usuarias, nuestra razón de ser, se encuentran dentro de una sociedad que se ha transformado a partir de las tecnologías, estas han provocado un cambio en su perfil, lo cual requiere brindarles una respuesta diferente, pero como en todas las épocas la misma debe ser ágil, eficiente y responsable socialmente.

Es así como con las TIC se palpa un aumento significativo de la cantidad de información disponible, los cambios en sus soportes y la velocidad con la que estos se producen. De allí se genera la necesidad de automatizar los servicios para que puedan brindar otras oportunidades. El desafío es posibilitar la llegada a nuevos usuarios/usuarias, favoreciendo diferentes vías de acceso a la información y desarrollar en las personas competencias de información, permitiéndoles localizar la más pertinente para la toma de decisiones acertadas en función de sus diversas actividades.

Con la evolución tecnológica comenzó la transformación bibliotecológica. Se requiere la adecuación a las necesidades de las comunidades a las que sirven y dejan de ser las únicas fuentes de información para los usuarios/usuarias. De esta manera les es imprescindible comprometerse a agilizar y actualizar procedimientos para lograr una mayor comunicación. Consecuentemente a la realidad de cada momento histórico, observamos junto a Parada que "los bibliotecarios siempre tendrán la impronta de la época y serán el resultado de las ideas que en ella imperan, la sociedad nos moldea para hacer de nosotros lo que debemos ser en ese momento dado de la humanidad" (1999: 66)

Lo que desarrollamos anteriormente da cuenta de lo siguiente:

- Con la COLECCIÓN la información llega a la biblioteca.
- Con la ORGANIZACIÓN la información puede ser localizada en el momento oportuno, esto involucra tanto los procesos documentales como la distribución del espacio y su señalética, la planificación de los servicios y el profesionalismo de los bibliotecarios.
- Con la DISPONIBILIDAD la información llega al usuario que la necesita.





Cabe señalar que si tuviéramos únicamente la información tendríamos un depósito de recursos de información, si esta colección estuviera organizada contaríamos un depósito organizado de libros, videos, CD, mapas y otros. Lo que le imprime su carácter de biblioteca es la disponibilidad del material para la satisfacción de las necesidades de sus usuarios a través de los servicios que brinda.

De esta manera estamos en condiciones de reafirmar que la razón de ser de la biblioteca son los usuarios/usuarioas y su misión, satisfacer las necesidades de información documental de los mismos. Acordamos con Gómez Hernández (2002: 41) que "actualmente una biblioteca es un servicio que tiene como fin resolver problemas de información de sus usuarios, utilizando colecciones documentales y recursos electrónicos, que proporciona y ayuda a utilizar".

Desde las bibliotecas brindamos un servicio de oportunidades para el conocimiento tanto de nuestro pasado como de nuestro presente. Acortamos no solo la brecha tecnológica sino también la social, lo que lleva a convertirse en un espacio de encuentro con la información y con la comunidad. La biblioteca se transforma en un bien y un servicio de personas para personas, un espacio democrático para el acceso a la información, la tecnología, herramientas y otros de recursos.

En el siguiente cuadro, les invitamos a tener en cuenta los puntos necesarios para visualizar la evolución de las bibliotecas:

BIBLIOTECAS	
ANTES	AHORA
Centrada en los recursos.	Centrada en los usuarios.
Acrecentar la colección.	Accesibilidad a la información.
Soporte papel.	Soporte digital.
Usuarios cautivos.	Usuarios independientes.
Espera al usuario.	Busca a los usuarios.
Usuarios receptores pasivos.	Usuarios participantes activos.
Trabajo individual.	Trabajo equipo.
Voluntariado.	Profesionales.
Espacio de silencio.	Espacio de encuentro.
Acciones hacia adentro.	Acciones hacia la comunidad.
Procesos técnicos.	Servicios.
Función Social, que se modifica acompañando los cambios del entorno donde se encuentra inserta.	

Cuadro 1. Elaboración propia de la cátedra Administración y recursos de la información I



Retomando el último punto del cuadro y en vista de lo expresado hasta aquí, podemos añadir que las bibliotecas han estado y están siempre atentas a los cambios de su entorno. Han potenciado su dimensión social y han puesto en marcha nuevos programas encaminados a disminuir problemas sociales, educativos, económicos y mejorar las condiciones de vida de las comunidades y personas, contribuyendo así con su quehacer profesional y orientando los servicios bibliotecarios hacia la construcción de sociedades más justas, equitativas y solidarias.

De esta manera la bibliotecología tiene su razón de ser en un marco estrictamente social; los bibliotecarios y bibliotecarias son agentes sociales indiscutidos para promover la educación permanente y el cambio social, dado que nunca se perdió el sentido de responsabilidad social ante la comunidad.

Tipos de Bibliotecas

Podemos reconocer diferentes tipos de Bibliotecas, dicha tipología depende de las características de los usuarios/ usuarias a quienes sirve, de la organización o institución a la cual responde, en definitiva a la comunidad en la que se encuentra inserta. Supone, también, la colección que la compone, los servicios que brinda, el espacio donde desarrolla sus actividades, el personal profesional y el presupuesto.

Les presentamos, a continuación, la clasificación según su tipo y su relación con los elementos que las componen:

Algunos de los valores a desarrollar en las bibliotecas:

- Servicio al usuario y la sociedad.
- Acceso a la información.
- Espacio para la formación y el aprendizaje.
- Espacios de encuentro.
- Promoción de la lectura.
- Integración social.
- Equidad e igualdad de oportunidades.
- Preocupación por las generaciones futuras.
- Inclinação a compartir recursos.

Los 5 desafíos principales para las bibliotecas

- Evolucionar e innovar.
- Acceso universal a la información.
- Calidad, eficiencia y sostenibilidad.
- Contribución al desarrollo social.
- Hacerse visibles.

(Marquina, 2018)

Bibliotecas para todos y todas



Públicas
Nacionales
Populares

Bibliotecas Públicas

Son unidades de información que dependen de algún estamento del Estado, puede ser nacional, provincial, municipal, comunal, etc. Por ejemplo si pertenecen el estado provincial será una biblioteca pública provincial, y en caso de una municipalidad será biblioteca pública municipal.

Sus usuarios/usuarias son todas las personas que conforman la comunidad a la que atiende la biblioteca, es decir desde bebés hasta adultos mayores, pasando por los niños, adolescentes, jóvenes y adultos.

Su objetivo principal es satisfacer sus necesidades de información lo cual es muy complejo debido a que son muy diferentes los intereses y necesidades de cada una de estas franjas etarias. Para lograr tal objetivo debe realizar estudios de usuarios, organizar la colección, así como conservarla con criterios de preservación.

La colección¹ es general, respondiendo justamente a la diversidad de motivaciones por las cuales se acercan los ciudadanos. También encontramos la colección de referencia, la colección local, la colección infantil y juvenil, la ludoteca, entre otros.

Los servicios² que brinda pueden ser presenciales o a distancia, tradicionales o innovadores. Algunos de los más implementados son el horario de atención amplio que cubra las necesidades reales de los usuarios, el préstamo tanto en sala como a domicilio, formación de usuarios, estantería abierta, catálogos en línea, referencia, consulta por WhatsApp, puestos de trabajo, boletín de novedades, extensión bibliotecaria, disponibilidad de espacios, acceso a Internet, conexión a Wi-fi, préstamo de equipamiento tecnológico, GPS bibliográfico, código QR, difusión y comunicación a través de las redes sociales, y servicios de seguridad.

Los espacios más importantes que encontramos en ellas pueden ser para los servicios de alto contacto con los usuarios/usuarias: circulación, sala de lectura, sala infantil, sala para jóvenes, sala de encuentro, estanterías abiertas, tecnologías, auditorio, sanitarios, etc. También encontramos espacios internos para los servicios de bajo contacto con los usuarios: Desarrollo de colecciones, procesos técnicos, depósitos, instalaciones para el personal, etc.

1. Se profundizará en los diversos tipos de colecciones en el capítulo 2 de este material.

2. Se profundizará en el capítulo 3 del presente material.





El personal debe ser profesional bibliotecólogo y puede contar con técnicos bibliotecarios o auxiliares provenientes de otras disciplinas que realizan otras tareas.

Por último el presupuesto con el que cuenta depende del estado al cual pertenecen (Nacional – Provincial – Municipal – Comunal - etc.)

Bibliotecas Públicas de la Ciudad de Córdoba	
Nombre	Estado
Biblioteca Córdoba	Provincial
Biblioteca Provincial de Maestros	Provincial
Biblioteca para Discapacitados Visuales	Provincial
Biblioteca de la Legislatura	Provincial
Biblioteca Arturo Capdevila	Municipal

Cuadro 2. Elaboración propia de la cátedra Administración y recursos de la información I

Biblioteca Nacional

Este es un tipo especial de biblioteca pública, debido a que comparten algunas características como el tipo de usuarios/usuarias, la dependencia del estado en este caso nacional, las colecciones en cuanto son generales, pero poseen algunas particularidades que veremos en seguida, tales como los servicios, los espacios y el presupuesto.

Según la definición de la UNESCO, en sus directrices sobre bibliotecas nacionales, las define como "Las bibliotecas responsables de la adquisición y conservación de ejemplares de todas las publicaciones impresas en el país y que funcionan como bibliotecas "de depósito", en virtud de disposiciones sobre el depósito legal o de otras disposiciones" (UNESCO, 1987: 1).

Entre las funciones específicas que la distinguen de las demás bibliotecas públicas podemos resaltar las siguientes: Constituir la colección central de la producción bibliográfica de un país, ser receptoras del Depósito Legal³, producir la bibliografía nacional, desarrollar y mantener las bases de datos bibliográficas de importancia para el país, proporcionar directrices a las bibliotecas del país, reunir bibliografía extranjera sobre el país, participar en la planificación de los servicios bibliotecarios del país.

3. Véase capítulo 2.

Bibliotecas Populares

Según la Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares (CONABIP)

“La biblioteca popular es una institución educativo-cultural básica que en forma amplia, libre y pluralista ofrece servicios y espacios para la consulta, la expresión y el desarrollo de actividades culturales, de extensión bibliotecaria y de promoción de la lectura. Hoy se la concibe y organiza con el propósito de rescatar la cultura popular, socializar la información y recrear lazos de solidaridad y pluralidad” (CONABIP, 2013: 10)

Podemos observar que los usuarios/usuarios, los objetivos, la colección, los servicios, los espacios y el personal⁴, se corresponden con la biblioteca pública básicamente porque sus usuarios son todos los miembros de su comunidad.

Las diferencias fundamentales tienen relación con su creación y dependencia, dado que estas bibliotecas son creadas por un grupo de vecinos de un barrio, ciudad, pueblo o localidad que siente la necesidad de contar con este espacio. En este sentido por un lado poseen “autonomía” en relación con otras instituciones y por otro, están dirigidas y sostenidas económicamente por sus socios representados por una Comisión Directiva, que puede o no constituirse como una asociación civil. Este hecho trae aparejado la ventaja de contar con personería jurídica, lo que posibilita entre otras cosas participar en convocatorias de todo tipo por las cuales acceder a la financiación de diferentes proyectos. En este sentido debe quedarnos muy claro que las Bibliotecas Populares NO dependen de la CONABIP, si así fuera no serían bibliotecas populares sino bibliotecas públicas dado que este organismo depende del estado nacional.

Existe un grupo de bibliotecas que se distingue del resto porque pueden ser un servicio que brindan las bibliotecas públicas o populares o un tipo de biblioteca en sí mismas. Seguidamente los acercamos a las más difundidas como son: bibliotecas especiales, el bibliomóvil y la biblioteca digital.

**¿Bibliotecas o
Servicios de
biblioteca?**



Especiales
Bibliomóvil
Digitales



4. Frecuentemente, las tareas las llevan a delante personal no profesional, aunque debería serlo.

Bibliotecas Especiales

Tienen relación con la situación particular en que se encuentran las personas que acuden a ellas. Pueden ser un servicio de la biblioteca pública/popular o una biblioteca en sí misma. Sus objetivos y funciones son similares a los de estas.

Algunos ejemplos de bibliotecas especiales son las hospitalarias, carcelarias y para ciegos o disminuidos visuales.

24



Bibliomóvil

Nos detendremos un momento en este particular servicio / biblioteca cuyo rasgo distintivo es que sus beneficios llegan a lugares que no cuentan con biblioteca, organizando su logística en función de las necesidades de la región, trazando puentes con las comunidades. Estos pueden ser zonas rurales o zonas urbanas, inclusive barrios distanciados. A través de diferentes y los más variados medios de transporte acercan a las comunidades el servicio bibliotecario con todo lo que ello implica: colección, préstamo, sala de lectura, recuperación de la información en línea, capacitación, formación de usuarios, actividades de extensión y mucho más.

Los profesionales de la información somos los responsables de llevar la biblioteca a usuarios que no pueden llegar a ella, cumpliendo así con la responsabilidad social y cultural asumida. De esta manera permitimos a las comunidades más desfavorecidas lograr a través del acceso a la información la equidad e igualdad de oportunidades.

Para planificar y gestionar este servicio bibliotecario móvil hay que tener en cuenta una gran cantidad de ítems: Adquisición, mantenimiento y guarda del vehículo/ espacio físico donde funcione el área administrativa y de planificación bibliotecaria/ el depósito/ las colecciones/ la logística del recorrido y sus paradas, realizar convenios con comunas y municipalidades/ servicio de comunicaciones, infraestructura de redes/ el personal profesional y un chofer, entre otros.

Entre su equipamiento podemos nombrar: estanterías, mesas y sillas, computadoras tanto para las tareas de gestión bibliotecaria como para consulta de Internet y del catálogo en línea. También puede contar con impresora, cañón de proyección, pantalla, más todo aquello que sea necesario para brindar satisfactoriamente el servicio.

Existen diferentes variantes de este servicio: Bibliobus, Bibliolancha, Bibliomotocarro, Bibliobici, Biblioplaya, Biblioburro, y un sinnúmero de medios de movilidad adaptados para este fin.

Bibliotecas digitales

Las transformaciones que se producen en las bibliotecas de la mano de las tecnologías, como ya destacamos, las movilizan para brindar servicios de valor añadido que den respuestas a los nuevos requerimientos.

Es así como surge la idea de la biblioteca digital, en tanto solución para la satisfacción de una necesidad de acceso a la información de manera ágil, directo y pertinentemente posible.

En un comienzo convive la biblioteca física con la digital, tanto por el desarrollo de sus colecciones como por la planificación de los servicios. Esto es lo que llamamos la biblioteca híbrida, característica que hoy comparte la mayoría de las unidades de información.

Para Sánchez Díaz y Vega Valdés (2002: 4) una biblioteca digital

“es un conjunto de recursos de información en formato digital (que pueden ser almacenados y leídos por computadoras), que están insertos en un contexto organizacional que procura su selección, evaluación, registro y sistematización para su disponibilidad y que permite el acceso electrónico local o a distancia por parte de una comunidad de usuarios”.

En concordancia con nuestra definición de biblioteca, algunos autores expresan que “es posible definir Biblioteca Digital como una colección de documentos electrónicos convenientemente organizada y dispuesta para su uso” (Sorli Rojo y Merlo Vega, 2000: 91)

Su dinámica será la de guiar y formar una colección de recursos relevantes, de fácil acceso para los usuarios y usuarias de las redes.

Esto trae aparejado ciertas dificultades en relación al hardware, al software, a la conectividad y las habilidades de las personas en relación con el uso de la tecnología, las que deberán ser sorteadas tanto por la biblioteca a través del servicio de Formación de Usuarios, su espacio y equipamiento.

Habitualmente las bibliotecas digitales son un servicio más de las bibliotecas, especialmente las universitarias, públicas y especializadas de las cuales dependen. También pueden ser creadas por consorcios de bibliotecas, organismos gubernamentales, o internacionales como es el caso de la “Biblioteca Digital Mundial” que surge como una iniciativa compartida por la Biblioteca del Congreso de los EE.UU y la Unesco.

Los usuarios/usuarias más frecuentes son estudiantes, profesores, estudiosos y el público general a nivel local, nacional y mundial. Estos deberán poder desarrollar sus competencias en información para recuperar, acceder y usar la información que en ella se encuentra.

Entre sus objetivos específicos, que como hemos dicho anteriormente





deben estar en estrecha relación con los de la institución de la cual dependen, podemos enumerar: crear, adquirir, almacenar y mantener los recursos digitales accesibles, actualizar y migrar los datos para su conservación, en definitiva posibilitar el acceso a todos y todas.

La colección se compondrá con información electrónica, que según Line (1998: 1) "es aquella que se encuentra almacenada electrónicamente y a la cual se accede de la misma forma. Esta definición incluye formatos tangibles... así como no tangibles"; en este sentido el acervo estará compuesto por materiales impresos digitalizados en función de su relevancia y materiales que desde su origen fueron digitales. Es posible encontrar revistas electrónicas, libros electrónicos así como también material impreso que fue digitalizado: manuscritos, mapas, libros poco comunes, partituras musicales, grabaciones, películas, grabados, fotografías, dibujos arquitectónicos. Como podemos observar se componen de los mismos recursos que forman las colecciones físicas. También se llevan a cabo procesos de selección siguiendo criterios específicos⁵, siendo fundamental cubrir las demandas de los usuarios.

Los servicios son compatibles con los que encontramos en las páginas Web de las bibliotecas: Información General, amplia cobertura horaria, normativas de uso, préstamo de recursos propios y ajenos teniendo en cuenta que a algunos de los documentos solo se puede acceder a través de contraseñas o IP de las bibliotecas, formación de usuarios, DSI, catálogos, solicitud en línea, entre otros.

El espacio será la red donde esté alojada la biblioteca, pero es importante señalar que el espacio físico donde trabajarán los bibliotecarios/bibliotecarias y donde se alojaran los servidores no desaparecerá.

En cuanto al personal se enfrenta a un reto de actualización que le permita estar preparado para hacer frente a los desafíos de los servicios electrónicos, de la selección, adquisición y conservación de sus colecciones, de la adaptación continua a los cambios tecnológicos y a las nuevas necesidades de sus usuarios.

En relación al presupuesto es importante tener en cuenta que no toda la información disponible electrónicamente es gratuita, así como tampoco el funcionamiento y mantenimiento de la biblioteca digital. Ante esta realidad las instituciones que las crearon deberán considerar si es posible financiarlas por sus propios medios o si es necesario asociarse con otras instituciones, formar consorcios, en definitiva cooperar con otros al transitar la nueva realidad que estamos viviendo.

**Bibliotecas
educativas**



Universitarias
Escolares
Especializadas

5. Véase capítulo 2.



En esta tipología de bibliotecas se encuentran las universitarias y las escolares: son aquellas que dan servicio a las instituciones educativas. Las bibliotecas universitarias en los últimos años van evolucionando hacia los CRAI (Centros de Recursos de Aprendizaje e investigación) mientras que las escolares, desde hace mucho tiempo atrás, vienen tratando de ser para sus usuarios un CRA (Centros de Recursos de Aprendizaje).

El impacto que producen en su comunidad se visibiliza en mayor productividad académica e investigativa tanto de los estudiantes como de los docentes, mejores resultados académicos, desarrollo de usuarios más independientes y alfabetizados en información. Esta situación tendrá relación directa con la profesionalidad de los bibliotecarios/bibliotecarias, la interacción positiva con todos los miembros de la comunidad educativa, colecciones acordes a los requerimientos tanto de la curricula como recreativos, servicios presenciales y en línea⁶, adecuados e innovadores que respondan a los cambios que se van produciendo en el entorno de cada una de estas.

Las Bibliotecas universitarias

Su dependencia tendrá relación directa con la universidad ya sean públicas o privadas. Últimamente todas han abierto sus puertas al público en general creando una nueva clasificación de universitarias especializadas y públicas.

Los segmentos de usuarios que encontramos en esta tipología son los clásicos: docentes, estudiantes de grado, estudiantes de posgrado, investigadores, egresados, no-docentes, respondiendo a todos los estamentos universitarios y el público en general.

Sus objetivos generales responden directamente a los estatutos de la universidad a la que pertenece. Mientras que los específicos tienen relación con desarrollar una colección que responda a su especialización, actualizada en correspondencia con los planes de estudio y accesible de manera que satisfaga las necesidades de información de todos sus usuarios. En su colección encontramos material especializado, de referencia, fondo histórico y de ocio, ente otras. Todas ellas responden a criterios de calidad.

Los servicios en todos sus aspectos deben ser óptimos y mejorar día a día, por lo cual es necesario evaluar en qué grado se usan y aprovechan y en qué medida satisfacen o no al público. Para que esto sea posible tendremos que indagar a los usuarios/usuarios para conocer sus necesidades, expectativas, formas de percibir lo que se les ofrece. Se brindan servicios presenciales y virtuales, como hemos visto en la introducción de este capítulo, y tienen una presencia mucho más fuerte los préstamos interbibliotecarios como fruto del trabajo colaborativo entre las bibliotecas y de estas con las diversas instituciones con temáticas afines.

6. Véase capítulo 3.



En cuanto a los espacios además de las áreas específicas para el personal, las tareas internas y las estanterías abiertas, son fundamentales los box de estudio tanto grupales como individuales, las salas de lectura abiertas para trabajar con material propio, lugares para el descanso y ocio.

El personal, al igual que en todo tipo de biblioteca, debe contar con información profesional, ser abierto a dar respuestas a los cambios constantes de su comunidad, no quedar anclado en necesidades y la visión de siglos pasados.

En relación al presupuesto este depende directamente del de la universidad y es función del responsable de la biblioteca lograr que se le otorgue el mayor importe posible. Este hecho dependerá directamente del profesionalismo del personal, su trabajo serio y responsable en su comunidad, la visibilidad que logre dar de sus servicios y la respuesta de los usuarios y las usuarias traducida en el retorno de la inversión realizada, puesto de manifiesto el impacto social que produzca, al igual que en cualquier tipo de biblioteca.

Las Bibliotecas escolares

“La biblioteca escolar puede entenderse como un servicio de los Centros Educativos en el que se reúnen, organizan y usan los recursos documentales necesarios para el aprendizaje de los escolares, la adquisición de hábitos lectores y la formación en el uso de la información. La biblioteca escolar se configura de esta manera como un elemento básico para establecer una verdadera cultura comunicativa y de aprendizaje permanente en los centros.” (Gómez Hernández, 2002: 300)

Estas bibliotecas dependen generalmente de la vicedirección de las escuelas, que al igual que las universidades pueden ser públicas o privadas. Tienen un desarrollo muy desigual unas con otras, en relación directa con “la experiencia de biblioteca” que posean los directivos y docentes, la profesionalidad del bibliotecario a cargo y su trabajo de formación de usuarios y concientización de las autoridades.

Al igual que en las tipologías anteriores, la clasificación de su usuarios tendrá relación con los estamentos que componen su comunidad. Como en las demás bibliotecas académicas encontraremos una segmentación clásica y general: docentes, estudiantes, personal administrativo y de maestranza, a la que se le sumará la categoría familia, que incluye a las personas que habitualmente acompañan a los estudiantes a la escuela o son sus tutores. Además, como en toda biblioteca, pueden compartir estas segmentaciones con otras sub-tipología de usuarios teniendo en cuenta su conducta informativa, ciclo escolar, frecuencia de uso, tipo de servicio que utiliza, etc.



Su objetivo responde a la misión, visión y objetivos de la institución a la cual pertenece con el fin último de satisfacer las necesidades de sus usuarios, al servicio de la enseñanza / aprendizaje, así como fomentar el hábito lector y desarrollar competencias en información. Es fundamental que se encuentre plenamente integrada en el currículum, que forme parte activa del PEI (Proyecto Educativo Institucional) interactuando profesionalmente desde su ámbito de competencia con el resto del personal docente, directivo, administrativo y llevando la biblioteca a la comunidad.

La colección, como en el resto de las bibliotecas, posee información en diferentes formatos y soportes, por lo que en ella encontraremos mucho más que libros, es decir tendremos medios audiovisuales y electrónicos y facilitará el acceso a fuentes externas por medio de las redes de la información. Consideramos que los manuales con los que trabajan los y las estudiantes en clase no deben formar parte de la colección, debido a que desde la biblioteca se busca profundizar los conocimientos con materiales que desarrollen los contenidos de manera completa, profundizando lo visto, invitando a investigar, ir un paso más allá, obtener un panorama especializado de los diferentes temas. También son fundamentales en la biblioteca escolar la colección de referencia, la colección local, la infanto-juvenil, y la especializada para los ciclos superiores.

Los servicios, como hemos visto pueden ser los tradicionales pero deben ser innovadores. Es muy importante que estén orientados a formar a los usuarios logrando que estos sean independientes, puedan tomar decisiones acertadas y aprender a aprender, partiendo del desarrollo de sus competencias en información, sin dejar de lado dar respuesta inmediata a sus necesidades de información y recreación.

Articulado con los aspectos que hemos desarrollado hasta aquí, los espacios deben concebirse como un lugar de encuentro en relación a la información, formación y recreación. Serán territorio de aprendizaje no solo en relación a los currícula sino también a los valores de respeto hacia lo que es de todos/as y para todos/as, al compartir, a cuidar, a participar responsablemente. En cuanto a los sectores con que debe contar, por pequeño que sea el mismo, se tendrán en cuenta: zona infantil, zona juvenil, de lectura silenciosa, para trabajos en grupo, rincón de referencia, préstamos y devoluciones, colecciones, áreas de trabajo interno y para el personal.

El personal además de ser un profesional de la información creativo, dinámico, comprometido fuertemente con su labor, no un mero despachantes de libros, tendrá que contar con conocimientos de pedagogía y psicología infantil y juvenil.

Como en los casos anteriores, el presupuesto depende de la institución a la cual pertenece la biblioteca; pero que se obtenga mayor o menor cantidad de este será responsabilidad del bibliotecario, a través de su trabajo por proyectos y el impacto del mismo en la comunidad educativa.

Las Bibliotecas Especializadas

Este tipo de biblioteca se caracteriza porque su colección ahonda en una temática específica profundizando en cada una de sus líneas disciplinares. Algunos ejemplos de esta son: Biblioteca de la Academia Nacional de Ciencias, Biblioteca "Alfredo Poviña" de la Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Córdoba, del Colegio de Abogados, del Colegio de Odontólogos, del Centro de Estudios Históricos Prof. Carlos S. A. Segreti, entre otras.

Como podemos observar en los ejemplos estas bibliotecas forman parte de organismos de investigación científica, industrial, tecnológica, política o cultural, así como de otras organizaciones como empresas, asociaciones profesionales y de laboratorios.

Los usuarios/usuarias son altamente especializados/as al igual que la información requerida para su trabajo e investigación. En este sentido su objetivo principal es aportar el conocimiento que requieren los profesionales y los responsables de tomar decisiones en la institución a la que sirve.

La colección se compone de información vigente y de actualización en el ámbito de especialización profesional o de estudio respondiendo a la misión y objetivos de la organización a la que pertenecen, así como la orientación temática en sus colecciones. El acervo bibliográfico está compuesto por publicaciones periódicas, libros, artículos, leyes, literatura gris, etc. Siendo la forma de adquisición prioritariamente la compra y el canje de publicaciones, aunque también reciben donaciones pertinentes. Se podría decir que son bibliotecas híbridas debido a la gran diversidad de materiales, formatos y soportes que poseen.

Los servicios que brinda son muchos y variados. Reconocemos los tradicionales tales como préstamo, referencia y consulta en sala otros pero también encontramos más específicos como: búsqueda y recuperación de información con un alto grado de especialización temática, formación de usuarios, reproducción y de traducción de documentos, préstamo interbibliotecario, boletines, resúmenes. Es posible, asimismo, el acceso a bases de datos externas y a las revistas científicas más importantes de su especialidad, asesoramiento profesional, diseminación selectiva de la información (DSI) para lo cual se realizan perfiles de usuarios de manera de poder anticiparse a sus necesidades enviándoles la información pertinente en la medida que llega a la biblioteca. En tal sentido, el servicio que suministran es absolutamente personalizado.

Los espacios en general son pequeños pero suficientes para albergar las colecciones, considerando que muchos de los servicios están automatizados y brindan a través de la red.

Es en este marco que el personal debe ser un profesional de la información que se especializa, a través del tiempo, en el área temática específica y en investigación. Debe formarse continuamente y poder trabajar interdisciplinariamente con profesionales de otras disciplinas para enriquecer experiencias.

El presupuesto como en los casos anteriores depende de la organización mayor y de las gestiones del personal a cargo.



"Nuestro futuro profesional es apasionante. Si somos proactivos en este nuevo escenario, si somos constantes, y si somos capaces de innovar se nos abre un abanico de perfiles profesionales que van más allá de lo hasta ahora hemos entendido como biblioteca.

Disfrutaremos de nuestra profesión como nunca. (Gloría Pérez-Salmerón, 2013: 9)

Nos interesa señalar, a modo de cierre, que si bien todas las bibliotecas se desarrollan de maneras diferentes y reciben diferentes reconocimientos, aún dentro de la misma tipología, todas tienen el mismo objetivo genera: *"Satisfacer las necesidades de información de sus usuarios y usuarias"*. Todo lo que sucede en la biblioteca debemos visibilizarlo hacia la comunidad como una invitación a construir juntos.





Bajamos a la Biblioteca...

Habiendo recorrido por los diferentes tipos de bibliotecas les proponemos responder las siguientes preguntas que les permitirán repasar y redefinir los conceptos fundamentales de este capítulo:

1. ¿Cómo se define a la "biblioteca" en la actualidad?
2. ¿Qué funciones y roles identifican a las bibliotecas?
3. ¿Cuáles son los diferentes tipos de bibliotecas?
4. ¿Qué elementos permiten caracterizar cada una de estas bibliotecas?
5. ¿Cuál es la diferencia entre biblioteca pública y biblioteca popular?

Ahora queremos invitarlos a que pongan en práctica algunas de las ideas que trabajamos hasta el momento. Aspiramos que den sus primeros pasos en relación al trabajo con proyectos. Para ello, deberán identificar los tipos de bibliotecas que se encuentran en tu ciudad y describir cada una de ellas siguiendo el esquema de caracterización planteado en este capítulo: usuarios a los que sirve, breve reseña de la organización o institución a la cual responde y de la comunidad en la que se encuentra inserta, así como la colección que la compone, los servicios que brinda, el espacio donde desarrolla sus actividades, el personal profesional y el presupuesto.



Para profundizar leemos un poco más...



Les proponemos una serie de lecturas para ahondar los temas tratados en este capítulo. En este punto deben: Redactar la cita bibliográfica de los siguientes documentos siguiendo las Normas APA y confeccionar la Ficha de Lectura de cada uno de ellos siguiendo el modelo que encontrarás en el Anexo: Ficha de Lectura.

Comisión Técnica de Estándares del Sistema de Bibliotecas de la UBA. (2013) Estándares del sistema de bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: UBA. SISBI.

Grupo de trabajo sobre bibliobuses. (2000)

IFLA. (2009) Comunidades multiculturales:

directrices para el servicio bibliotecario.

IFLA. (s.f.) Pautas sobre Bibliotecas Móviles. España: ACLEBIM.

IFLA. (2004) Pautas de servicios bibliotecarios para niños.

IFLA. (2006) Pautas de servicios bibliotecarios para adultos jóvenes.

IFLA /UNESCO – Directrices Biblioteca Digital

IFLA/UNESCO (2001) Directrices para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas.

Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas. (2002) España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.







CAPÍTULO 2

DESARROLLO DE COLECCIONES

Como hemos visto a lo largo del primer capítulo, el objetivo principal de la biblioteca y otras unidades de información es satisfacer las necesidades de informativas de los usuarios y usuarias. En tal sentido el desarrollo de colecciones permite alcanzarlo, teniendo en cuenta que es a partir de ellas que la información llega a la biblioteca.



Objetivos de la unidad

- Conocer la importancia y los procedimientos de formación y desarrollo de las colecciones abarcando todos sus aspectos.
- Adquirir habilidades para la implementación de políticas de desarrollo de colecciones.
- Identificar los criterios para la selección positiva y negativa.
- Reconocer los distintos procesos y vías para la adquisición de material bibliográfico.





Desarrollar las colecciones implica un proceso de análisis de la situación institucional, de las necesidades de sus usuarios/ usuarias y la colección existente. Supone la evaluación de su actualidad, del equilibrio de la misma y de la autoridad de las obras que la conforman. Demanda planificación para poder formar, incrementar y mantener su acervo en toda biblioteca o en cualquier institución que provea servicios de información.

Toda colección es susceptible de ser subdivida en diferentes colecciones: colección local, colecciones por temas o intereses, colección de referencia, colección de publicaciones periódicas, de mapas, de música, de vídeos, entre otras.

Nos aproximaremos, también en este punto del material, a los conceptos de selección, selección positiva y negativa, políticas y criterios y adquisición de materiales documentales.

Selección

La selección de los materiales bibliográficos que se incorporan a la colección de una unidad de información, llámese biblioteca, centro de información o centro de documentación, es un proceso complejo que requiere del análisis y un profundo conocimiento de la organización. Particularmente, supone sobre todo conocimiento de los objetivos y la finalidad que persigue la Unidad de Información; es decir, hacia dónde dirige todos sus esfuerzos y orienta las actividades que lleva adelante.

Coincidimos con Gómez Hernández (2002: 126) cuando expresa que para seleccionar "hay que partir de la idea que toda colección es incompleta". Bajo esta perspectiva las colecciones son un órgano vivo, que se mantienen activas y a las cuales debemos observar periódicamente para

Colección local:

es aquella que reúne material de arte, literatura, geografía, historia, música, etc. propio del lugar.

Colecciones por intereses:

aquellas colecciones que abarcan temas puntuales de interés.

Colección de referencia:

es aquella que reúne al material de consulta como los diccionarios, atlas, manuales, etc.

Colección de publicaciones periódicas:

recibe el nombre de hemeroteca, en ella se encuentran las revistas.

Colección de mapas:

la colección de mapas recibe el nombre de mapoteca: en ella se encuentran todo tipo de mapas y en diferentes tamaños y formas.





Selección positiva son los criterios que se aplican a los materiales para incorporarlos a la biblioteca. Selección negativa son los criterios que se aplican a los materiales para quitarlos o retirarlos de la colección.

evitar el "desequilibrio" que genere gastos en adquisiciones o incorporaciones inútiles (sin uso). Es importante tal revisión para que buenos materiales potencialmente interesantes y provechosos no queden fuera de ella por ejemplo, por desconocimiento del valor en la temática.

La realidad nos indica a partir de la gran cantidad de información que se genera, que es imposible en la actualidad que las Unidades de Información cuenten con todo lo que existe sobre algún tema y en la gran variedad de formatos en que se publican. Por ello es muy importante conocer hacia dónde se orienta, cuáles son los intereses, las necesidades del público y la comunidad a la que atienden para lograr acercar lo más posible las colecciones al usuario.

La acción de seleccionar nos permite decidir qué se incorpora y qué se retira de la colección; este proceso requiere aplicar criterios que posibiliten desarrollar la mejor colección que podamos formar. En este sentido es necesario contar con una Política de Desarrollo de Colecciones, donde se establezcan dichos criterios de selección, tanto **positiva** como **negativa**, los medios de adquisición que se emplearán para incorporarlos, es decir la compra, el canje, la donación, el depósito legal o por otras vías que surgen con los nuevos formatos.

Esta política se materializa en un documento redactado y establecido para guiar todo el proceso de selección que se encuentra impregnado por el perfil de la organización, teniendo en cuenta las necesidades y conductas informativas de los usuarios y el material existente, así como todo aquel que se encuentre accesible en el mercado editorial acerca de la temática que abarcan las colecciones de la Unidad de Información.

Selección: Positiva y Negativa

Cuando hablamos de **selección positiva** referimos a aquel proceso por el cual se incorporan los documentos y materiales bibliográficos a las colecciones. Decimos proceso porque se realiza siguiendo una serie de pasos que requieren tener conocimientos y manejo de diferentes recursos, como las fuentes de información donde localizar la información de manera confiable y definir cuáles son las necesidades de información del usuario/usuario a quien se orientará todo el acervo de la biblioteca.

En función de la anterior es necesario asumir criterios que permitan contar con una colección equilibrada, de calidad en contenidos y soportes, como así también actualizada. Sin embargo, esta selección no se podrá realizar de una manera efectiva sin haber fijado previamente las pautas que se incorporarán al documento general de la Política de Desarrollo de Colecciones.

Principios y políticas de selección

Toda unidad de información necesita establecer sus principios y política de selección, la cual les permitirá enmarcar todo el proceso de una manera profesional pensada y cuidada para mantener vigente la colección, en función de las necesidades reales y potenciales de los usuarios/usuarioas.

Cuando señalamos la importancia de definir una política, nos referimos a contar con un marco de lineamientos que nos guíen para llevar adelante el proceso de selección, atendiendo siempre a que sea funcional y responda a los objetivos que se proponga la organización.

Los principios que la componen son aquellos elementos generales que se tienen en cuenta para la selección, que se adecuan a todo tipo de biblioteca y se establecen a partir del conocimiento de lo que ya se tiene y de la comunidad de acuerdo a sus necesidades de información e interés.

El hecho de establecer los principios de selección bibliográfica, nos permite direccionar, en un mismo sentido, todos los esfuerzos que implica la tarea y posibilita orientarnos hacia el mismo objetivo y con las mismas pautas de trabajo.

En su texto "Bases para la administración de bibliotecas" (2005), Melnik y Pereira mencionan algunos principios tradicionales aplicables a todo tipo de bibliotecas, enfocadas en el siguiente caso, al libro:

1. *Seleccionar el material correcto para los lectores.*
2. *No establecer límites respecto de raza, credo, nacionalidad, profesión u oficio.*
3. *La colección debe constituirse de acuerdo con un plan definido y a partir de unas bases generales amplias.*





4. *La demanda es el factor que gobierna la selección de los materiales, los cuales deben cumplir altos estándares de calidad en contenido, expresión y formato.*

5. *Prefiera un libro mediocre que será leído a uno que no lo será, la calidad debe estar relacionada con otros estándares de selección: el propósito de la biblioteca y las necesidades de los lectores.*

6. *La biblioteca debe incluir todo lo que contribuya a sus propósitos.*

7. *Es preciso conocer la comunidad en la que está inserta la biblioteca.*

(Melnik y Pereira, 2005: 76)

A estos principios debemos sumarle la percepción de la comunidad y los propósitos que persigue la biblioteca. Según las posibilidades de cada una de ellas la participación del usuario/usuario brindando sus conocimientos de manera activa, directa o indirectamente, aporta un plus muy importante a la selección. Dependerá de cada unidad buscar las formas más adecuadas para esta participación.

Como plantea Orera Orera (1997: 92) la selección está directamente relacionada a una serie de preguntas que respondan al desarrollo de colecciones como son:

¿Cuántos documentos se deben incorporar?

¿Qué tipo de documentos?

¿Cuál debe ser el contenido de dichos documentos?

(Orera Orera, 1997: 92)

Para dar respuesta a estas preguntas se establecen criterios cuantitativos y cualitativos. Los criterios cuantitativos están directamente relacionados a la cantidad de obras, volúmenes o libros con las cuales debe contar la colección.

Criterios Cuantitativos	Criterios Cualitativos
<p>Siempre están atravesados por el presupuesto con que se cuenta y las posibilidades para adquirir el material. Por ello conocer la población, los intereses temáticos, la cantidad de usuarios/usuarios reales y potenciales¹ permitirá realizar los gastos de manera racional. Para manejarse con algunas medidas generales, existen normas internacionales que establecen parámetros para el desarrollo de las colecciones en cada tipo de biblioteca.</p>	<p>Estos están relacionados con aquellos elementos que le brindarán calidad a la colección en diferentes aspectos: variedad temática, contenidos y tipos de documentos. Estos, además de su formato físico, están relacionados con los intereses, gustos, usos y costumbres de los usuarios/usuarios, quienes brindan las "pistas" hacia dónde se debe orientar y actualizar la colección.</p>

Cuadro 2. Elaboración propia.

Coincidimos con Gómez Hernández (2002) cuando expresa que por medio de la política establecida el personal de la biblioteca debe decidir los fondos que requiere la organización, el equilibrio que quiera lograr, la diversidad, síntesis cultural, reflejo cultural en función del interés de sus usuarios.

El siguiente cuadro presentado IFLA/ UNESCO, presentado por Gómez Hernández (2002) refleja la gran variedad de recursos para realizar una selección completa, equilibrada y de actualidad conforme a los intereses y necesidades de los usuarios y usuarias.

La variedad documental hace a una colección rica y diversa: como lo son las publicaciones periódicas, libro en varios volúmenes, obras sueltas, monografías, obras de referencia, manuales, obras didácticas, literatura general, infantil y juvenil, reproducciones, documentos audiovisuales, documentos electrónicos y multimedia, publicaciones en acceso abierto, etc.

1. Esta población refiere a quienes no hacen uso de los servicios pero pueden hacerlo en cualquier momento.





FONDOS	FORMATOS
- Obras de ficción y no ficción para adultos, jóvenes y niños	- Libros, tanto con cubierta dura como flexible
- Obras de referencia	- Folletos y publicaciones efímeras
- Acceso a bases de datos	- Periódicos y publicaciones periódicas, comprendidas carpetas de recortes de prensa
- Publicaciones periódicas	- Información digital gracias a Internet
- Periódicos locales, regionales y nacionales	- Bases de datos en línea
- Información sobre la comunidad	- Base de datos en CD-Rom
- Información oficial, comprendida la de autoridades locales, regionales y nacionales	- Programas informáticos
- Información comercial	- Microformas
- Documentación sobre la historia local	- Cintas de audio y CD
- Documentación genealógica	- DVD
- Recursos en el idioma principal de la colectividad	- Cintas de video
- Recursos en los idiomas minoritarios	- Discos láser
- Recursos en otros idiomas	- Materiales impresos con características de gran tamaño
- Partituras de música	- Materiales en Braille
- Juegos de ordenador	- Libros sonoros
- Juguetes	- Libros electrónicos
- Juegos y rompecabezas	- Carteles
- Materiales de estudio	

Cuadro 3.: Directrices IFLA/ UNESCO, 2002.

Proceso y metodología: factores que condicionan el proceso de selección

Además de los criterios que hemos mencionado, los siguientes elementos son importantes para tener en cuenta a la hora de valorar el material bibliográfico. Tomando los diferentes autores trabajados, destacamos la siguiente enumeración de aquellos criterios valorables:

Según la cobertura

- Temática: Amplitud del tema tratado.
- Cronológica: Período del tiempo cubierto.
- Geográfica: Espacio geográfico donde se desarrolla el tema.

Según la presentación física de la obra:

- Encuadernación: de lujo, rústica, anillada, de cartón, pegadas, etc.
- Facilidad para manipular el libro: tiene que ver con el tamaño y formato.
- Identificación externa: es decir que los datos en las tapas o partes externas del libro sean legibles y claras.
- Tipografía: las letras del texto estén legibles, claras y nítidas, para una lectura natural.

Según su contenido intelectual:

- Autor/autora o autores/autoras de la obra: reconocidos, especialistas en el tema que tratan en la obra.
- Elementos constitutivos de la obra: son las partes internas del libro, prólogo, introducción, etc.
- Organización de contenido: la información debe estar organizada, contar con índice, gráficos, cuadros, bibliografía, etc.
- Fiabilidad y exhaustividad del propósito de la obra: contener información objetiva en el tratamiento del tema.
- Posibilidad de actualizar periódicamente el contenido: por medio de nuevas ediciones o suplementos, etc.



Fuentes para la selección positiva

En este punto abordaremos las fuentes de selección, que son todos aquellos materiales que se consultan para localizar los títulos requeridos a incorporar en la colección. Consideramos fuentes secundarias a todas aquellas que hacen referencia a las obras de los diferentes autores y autoras, Buonocuore expresa que las fuentes secundarias "contienen datos reelaborados y sintetizados" (Buonocuore en Carreras Doallo, 2012: 185)

Algunas de las fuentes más utilizadas que encontramos para seleccionar el material son las que publican las editoriales o librerías. Si bien el fin que persiguen es puramente comercial, cuando las consultamos tomamos de ellos la información que nos resulta valiosa para la compra o como referente para adquirir ese material por otro medio, además de conocer lo que hay existente en el mercado para determinado tema.

Algunos autores como Orera Orera (1997) coinciden en presentar como **fuentes para la selección** las siguientes:

a. Catálogos comerciales distinguidos por:

1. La entidad que los produce:

De editoriales:

Públicas: universidades, centros de investigación, grandes bibliotecas.

Privadas: editoriales de instituciones privadas.

De distribuidores.

De librerías: de producción moderna, de anticuario.

2. La materia tratada:

Generales.

Especializados.

3. El tipo de documentos recogidos:

Libros.

Publicaciones periódicas.

Materiales especiales: microfichas, fotografías, diapositivas, planos, mapas, CD-ROM, videos, etc.



4. El soporte:

Papel
CD-Rom

5. La periodicidad de aparición:

Mensuales, anuales, etc. Por ejemplo las revistas que publican 4 números al año, son cuatrimestrales, o las que publican una vez al mes, son mensuales.

b) Repertorios de libros y otros documentos en venta:

Estos son los repertorios que reúnen la producción editorial de un país. Se realizan a partir de los datos de las agencias que otorgan los ISBN (International Standard Book Number)¹.

c) Otras fuentes

Existen también para consulta otro tipo de fuentes:

- Bibliografías nacionales: incluyen aquellas publicaciones que se editan en un país, incluyen todo tipo de publicaciones, en cualquier soporte y periodicidad
- Bibliografías selectivas: aquellas bibliografías que reúne documentos específicos para un tipo de biblioteca.
- Reseñas bibliográficas: se encuentran en revistas científicas o de divulgación.

Selección negativa – expurgo – descarte

La selección negativa es el procedimiento por el cual se retira de la colección material bibliográfico. Para Gómez Hernández *"es una eliminación responsable, necesaria para la biblioteca, basada en razones de eficacia y vigencia de la colección... Es tan importante como la positiva, pues sin el expurgo la colección queda inmóvil, muerta y por tanto inútil"* (Gómez Hernandez, 2002: 130).

Coincidimos con este autor en que una eliminación responsable demanda conocer lo que existe en la colección para saber que expurgar o quitar en relación a los intereses y necesidades de los usuarios de la biblioteca. Para ello también

1. En Argentina existe la Agencia Argentina de ISBN, administrada por la Cámara de Comercio quien registra los libros editados en Argentina, por medio de un trámite administrativo.





es importante fijarnos criterios de selección negativa y trabajar en conjunto con especialistas en los diferentes temas, muchas veces lo antiguo no pierde vigencia, es decir libros que fueron editados hace muchos años aún son la base para ciertas especialidades. Esto depende del tipo de biblioteca y de la comunidad donde se encuentra inserta. Muchas veces es necesario hacerlo para dar espacio a las nuevas colecciones, mantener activa la colección es decir que todo sea útil y no poseer libros que nunca se consulten.

Para llevar adelante un expurgo es importante también establecer junto a los criterios la política de descarte. Este documento servirá de guía para realizar todas las acciones y procedimientos con el fin de evaluar periódicamente el acervo bibliográfico, para mantener en lo posible el equilibrio y dinamismo propio de una colección vigente.

La retirada definitiva, es decir el paso final de este proceso, no siempre es la destrucción. Por lo general se piensa que puede ser útil en otros espacios y se preparan dotaciones de libros para otras bibliotecas con el fin de hacer circular los libros, o aquellos que estén en muy malas condiciones se eliminan, y en el caso de que sean muy necesarios se trata de conseguir el mismo título en otros formatos o ediciones.

Criterios y procesos del expurgo

Algunos de los criterios que podemos tener en cuenta son:

- El movimiento de los mismos en los últimos años (estos por lo general lo establece la misma biblioteca 5 o 10 años) con la fecha del último préstamo.
- La Calidad de la obra, su importancia histórica o científica, evitar evaluar el uso por "moda" que no es un parámetro valorable.
- La actualidad y veracidad de los contenidos.
- La evaluación en relación a otros títulos de la misma materia.
- Considerar el costo que tiene mantener varios ejemplares del mismo título, en conservación, espacio y uso.
- Conocer la disponibilidad en otras bibliotecas, a las que se pueda acceder como préstamo interbibliotecario.
- Evaluar condiciones físicas.
- Espacio disponible en las estanterías.
- Duplicados, es decir dos libros iguales.

- Material deteriorado debido al mal uso, almacenamiento inadecuado, técnica de manufactura, agentes ambientales, biológicos, catástrofes, etc.
- Materiales que se encuentren en versiones electrónicas.

Adquisición: Gestión de compra, canje, donación y depósito legal

La adquisición es la parte del proceso de la Gestión o Desarrollo de colecciones por el cual se incorporan los documentos que fueron seleccionados para tal fin en la biblioteca o unidad de información. Podemos realizarlo a través de diversas vías: compra, canje, donación y/o depósito legal.

Compra

Para esta acción necesitamos contar con un alto grado de conocimiento sobre lo que existe en el mercado y la producción de libros sobre los temas de interés. En el proceso de producción y distribución de obras intervienen diversos agentes o eslabones:

- Editor: es quien fábrica o produce el libro.
- Distribuidor: es el intermediario entre el editor y el librero.
- Librero: es quien realiza la venta.

En algunas oportunidades, cuando quieren lograr más ventas, el editor y el distribuidor realizan ventas directas sin pasar por el librero y venden a bajo costo o con precios al por menor.

Por lo general existen espacios donde las editoriales dan a conocer las distintas producciones de libros, lo hacen en las grandes ferias locales, nacionales o internacionales, donde se promueve la compra, nuevos títulos o innovaciones tecnológicas.

Un nuevo modo de adquisición que reconocemos es el acceso on-line a las producciones. Aquí se realiza por suscripciones y se accede a diferentes tipos de materiales como las revistas, artículos de revistas o libros en formato digital al que se denominan E-libros.

Canje

El canje es el intercambio entre las bibliotecas y otras instituciones como por ejemplo asociaciones, colegios profesionales, academias nacionales, etc. Podemos intercambiar materiales duplicados o publicaciones propias a través





La biblioteca NO tiene obligación de recibir las donaciones, es más todo lo que llega debe ser "seleccionado" con los mismos criterios que se elige el material nuevo. Si la donación no responde a las necesidades de los usuarios y usuarias o no cumple algunos de los criterios de actualidad, autoridad y condiciones físicas la donación NO se recibirá.

Podríamos decir que la biblioteca se reserva el derecho de admisión. Por toda donación que se reciba se debe hacer que el donante firme un formulario en el que acepta que la biblioteca decida qué hacer con todo aquello que no sea útil.

de las cuales se da a conocer la producción institucional. Para el caso de los duplicados, es un excelente medio para completar de manera retrospectiva con los títulos faltantes en la colección.

El canje puede ser a nivel local, nacional o internacional, dependiendo con que institución se realice el convenio.

Donación

Las donaciones son medios gratuitos por excelencia por el cual se enriquece la colección bibliográfica, se los suele mencionar también como legados o depósitos. Por su gratuidad la biblioteca o centro de información se beneficia al incorporar material que ya no se comercializa y que cuenta con gran valor histórico permitiendo completar la colección. En general por esta vía recibimos gran cantidad de materiales en diferentes estados de conservación y en diversas condiciones de parte de las personas que donan. Por esta razón es fundamental aplicar a toda donación, antes de recibirla, los criterios de selección positiva. En el caso de no cumplir con estos no se debe aceptar la donación.

A veces las donaciones son de pocos libros, en otros casos son colecciones de particulares, personalidades reconocidas que donan sus bibliotecas personales de grandes volúmenes y que le ponen condiciones de uso a la biblioteca, personas que generosamente regalan lo que tienen en desuso, etc.

La donación no siempre es una buena forma de adquisición ya que pueden traer complicaciones como la no adecuación a las necesidades de los y las destinatarias, el material puede estar desactualizado y en malas condiciones de conservación, entre otros. En estos casos no se deben aceptar.

Es muy importante contar con una política de recepción de donaciones que

permita enmarcarlas de manera pensada racionalmente y dando a conocer a las personas que donan, las condiciones con las cuales la biblioteca recibe el material.

Depósito legal

El depósito legal es el medio de adquisición propio de las bibliotecas nacionales.

Como lo define Orera Orera es *“la exigencia impuesta por la ley, de depositar en una o varias agencias especificadas ejemplares de publicaciones de todo tipo reproducidas en cualquier soporte, por cualquier procedimiento para distribución pública, alquiler o venta”* (Orera Orera, 1997: 107) Con el depósito legal se persiguen los siguientes objetivos:

- Formar la colección nacional, que cuenta con todo aquello publicado en el país o sobre el país en sus diferentes aspectos.
- La elaboración de la bibliografía nacional.
- Proporcionar datos para la elaboración de estadísticas nacionales en cuanto a la producción de libros y otros documentos.

El número mínimo de ejemplares para ser depositado por las editoriales y recomendado por las directrices internacionales son dos, uno destinado a la preservación y otro al uso, variando esto en los diferentes países.





Bajamos a la Biblioteca

Luego del recorrido por el desarrollo teórico, les proponemos las siguientes preguntas que les permitirán repasar y redefinir los puntos centrales:

1. ¿A qué llamamos selección?
2. ¿Qué supone la selección positiva? ¿En qué consiste este proceso?
3. ¿Qué criterios son necesarios para para realizar el expurgo? ¿Consideran importante realizar esta tarea? ¿Por qué?
4. ¿Cuáles son los diferentes medios de adquisición? ¿En qué consiste cada uno?

A continuación. Les invitamos a que desarrollen un breve proyecto en relación a la "Redacción de una política de recepción de donaciones para una biblioteca popular". Deben consultar el material del anexo: ¿Cómo elaborar un proyecto?



Para profundizar leemos un poco más...



Les proponemos una serie de lecturas para ahondar los temas tratados en este capítulo. En este punto deben: Redactar la cita bibliográfica de los siguientes documentos siguiendo las Normas APA y confeccionar la Ficha de Lectura de cada uno de ellos siguiendo el modelo que encontrarás en el Anexo: Ficha de Lectura.

Fernández, N. et al. (2004) *Guía para la elaboración de un manual de procedimientos para Bibliotecas* [en línea] <http://eprints.rclis.org/archive/00006495/01>

Proceso técnico: selección y adquisición de libros y otros materiales. Criterios, fuentes y métodos para la constitución y el mantenimiento de la colección. Norma ISO 11799 para almacenamiento de la colección bibliográfica. En: *Biblioteconomía. Tema 1.6*. Disponible en: <http://www.bibliopos.es/Biblion-A2-Biblioteconomia/06Seleccion-adquisicion.pdf>

Rodríguez Castro, H. (1993) El Expurgo de Materiales Bibliográficos en las Bibliotecas Universitarias. En: *Bibliotecas*. XI,(1). Enero-Junio, pp. 29 - 36. Disponible en: <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/782>

Tardón, E. s.f. *Gestión y evaluación de colecciones: selección y adquisición*. Disponible en: https://fbd.ub.edu/poldoc/sites/fbd.ub.edu.poldoc/files/fitxers/tardon_es.pdf







CAPÍTULO 3

LA BIBLIOTECA COMO ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS

En este capítulo trabajaremos los conceptos que les ayudarán a comprender cuáles son las funciones reales de toda biblioteca, los objetivos que persiguen y los fines que se plantean como organizaciones que prestan servicios en función de la información.



Objetivos

- Reconocer a las bibliotecas como organizaciones de servicios que orientan su accionar a brindar beneficios en torno a la información.
- Identificar los distintos tipos de servicios dentro de una unidad de información.
- Valorar a la innovación como elemento de mejora para reconstruir y modernizar servicios.







Las bibliotecas, a lo largo de la historia, han orientado todo su accionar a cubrir las necesidades de un público que se acerca a ella y llegar cada vez más a personas y grupos que se encuentren alejados y que son potenciales usuarios de los servicios que ofrece.

Desde este material en particular, pero también a lo largo de la carrera, encontrarán en los textos terminologías que provienen de otras disciplinas, enriqueciendo así nuestra área de conocimiento desde la interdisciplinariedad. A partir de esto, para conocer un poco más sobre las organizaciones y en especial las bibliotecas, centros o unidades de información, abordaremos terminologías provenientes de las ciencias económicas y la administración, entre otras.

Los especialistas que provienen de estas áreas plantean la existencia de la llamada "economía social" o "del tercer sector". En este grupo se encuentran las cooperativas, mutuales, asociaciones, ONGs, fundaciones y todas aquellas estructuras que se caracterizan por constituir organizaciones puramente de servicios, con objetivos que responden a diferentes necesidades y problemas sociales concretos: salud, trabajo, bienestar, educación, etc. Siendo las bibliotecas una organización de servicios que responde a estas y otras problemáticas sociales.

Para entender hacia dónde quieren llegar estas organizaciones debemos preguntarnos **qué son los servicios** e identificarlos. Para responder a esta pregunta tomaremos dos definiciones que muestran los elementos que caracterizan al término:

"Un servicio es la actividad o beneficio que una parte le puede ofrecer a la otra, es intangible y no deriva en la posesión de nada. Su producción puede estar ligada a un producto material o no". (Kotler, 1997: 656)

"La distinción clave entre productos y servicios radica en que los consumidores derivan de un valor de los servicios sin obtener la propiedad permanente de ningún elemento tangible". (Lovelock y Chistopher, 2009: 14)

Podemos reconocer que los servicios responden a 5 características propias:

Intangibilidad:	No se pueden tocar, ni oler, ni sentir antes de adquirirlos.
Inseparabilidad:	Es imposible separar al servicio de la persona que lo brinda.
Heterogeneidad:	No se puede estandarizar o normalizar la producción de un servicio, debido a que la persona que lo produce no es la misma.
Caducidad:	No se pueden almacenar, se consumen a medida que se producen.
Alto y bajo contacto	En función de la relación existente entre quien produce el servicio y quien lo recibe. En las bibliotecas existen servicios internos o de bajo contacto, como los procesos técnicos, y los de alto contacto, por ejemplo atención al público, donde el personal está en relación directa con el usuario.

Cuadro 4- Elaboración propia de la cátedra

Además de estas características, a los servicios los podemos estudiar por medio de fórmulas que demuestran los pasos importantes por los que se crean y se mantienen o no vigentes. Una de estas fórmulas es:

Preparación+Interacción+Seguimiento

Preparación:

- Conocer los productos que se quiere desarrollar y los servicios que se piensan utilizar para brindar dichos productos.
- Conocer las políticas, procedimientos, equipos y sistemas con los que se cuenta en la organización. Lo que equivale al conocimiento del entorno interno de nuestro centro de información.

Interacción:

- Escuchar la voz de los usuarios, indagar acerca de cuáles son sus necesidades, si las mismas han sido satisfechas y como requieren sean satisfechas.
- Proporcionar el producto o servicio que contemple dichas necesidades.
- Trabajar para satisfacer a los usuarios.

Seguimiento:

- Reconocer si los usuarios han quedado satisfechos.
- Aplicar indicadores de satisfacción de usuarios.
- Realizar estudios de usuarios.

Siguiendo este proceso nos aseguramos prestar un buen servicio de información a nuestra comunidad.

Bibliotecas organizaciones de servicio

Instituciones como las bibliotecas, centros de documentación o cualquier otra unidad de información son organizaciones esencialmente de servicios que se plantean como objetivo orientar todas sus acciones, el desarrollo de la colección, los servicios, la creación y distribución de espacios en función de sus usuarios, facilitando el acceso a la información en sus diferentes formatos y modalidades disponibles.



Razón por la cual dentro de la bibliotecología reconocemos que surgen, crean y recrean recursos para el acceso a la información orientados a diferentes públicos, teniendo en cuenta las características propias de cada uno de ellos.

En función de esto podemos determinar variados servicios, teniendo en cuenta la multiplicidad de acciones puestas en marcha y que se seguirán desarrollando en respuesta a los cambios de la sociedad, marcando la evolución de las bibliotecas y la diferenciación con otras organizaciones.

Diferentes tipos de servicios

Los servicios se caracterizan por su variedad y la forma de ofrecerlos, los recursos que utilizan y su adecuación a los diferentes tipos de biblioteca, en respuesta a los diferentes segmentos de usuarios.

Esta diversidad hace que los clasifiquemos. Tengan en cuenta que las bibliotecarias y los bibliotecarios tendemos a clasificar todo lo que pasa por nuestras manos, los servicios no son una excepción por lo cual sucede lo mismo con ellos. Hablamos de servicios tradicionales como aquellos que se realizan desde siempre y son básicos, es decir que se desarrollan en todo el tipo de biblioteca, los no presenciales a distancia o virtuales que surgen con la incorporación de las TIC y por último los Servicios Innovadores, que pueden ser tanto presenciales como a distancia.

A continuación les presentamos algunos de ellos:

Servicios Presenciales y tradicionales	Ejemplos
En la actualidad la mayoría de estos servicios están atravesados por las tecnologías, pero no todas las bibliotecas cuentan con ellas.	
Préstamos Devoluciones Renovaciones	En sala, a domicilio, préstamos especiales, interbibliotecarios, etc. Los sistemas integrados de gestión bibliotecaria, ya se Koha, Aleph, Pέργamo y otros que reemplace o combine al sistema manual y tradicional para realizar los préstamos.
Uso de salas de lecturas	Acceso libre a las salas de la biblioteca para lectura, estudio, consulta de material, trabajos en grupo, etc.
Formación de usuarios	Capacitaciones para los usuarios, explicando usos de la biblioteca y servicios, además del acompañamiento en las búsquedas en el catálogo.
Acceso a conexión de Red Wi-fi.	Este servicio no está presente en muchas bibliotecas, se considera como una mejora en el servicio de acceso a internet.

Cuadro 5– Elaboración propia de la cátedra





No presenciales a distancia o virtuales con la incorporación de las TIC	Ejemplos
Digitalización de documentos: Reproducción de documentos impresos.	Escaneo de libros antiguos para preservación del material.
Servicio de referencias digital: Entrega de documentos on-line.	Consultas y obtención de documentos en acceso abierto o acceso a bases de datos desde la institución por reconocimiento de IP.
Catálogos en línea:	OPAC, (On-line Public Acces Catalog) ¹ Facilidad de acceso desde los domicilios al catálogo de la biblioteca e innovar en este servicio es enriquecerlos con otros datos, como portadas, accesos al documento o links que lleven a la publicación, al índice o algún capítulo, o que sean interactivos para el usuario donde ellos puedan gestionar sus búsquedas, guardarlas, enviarlas, emplearlas como fuentes de información secundarias, etc.
Biblioteca digital: Biblioteca con información local, producciones propias, digitalizadas, publicadas y difundidas por la biblioteca para los usuarios interesados.	Repositorios institucionales.
Acceso a libros digitales o audiolibros.	Acceso a lectores de e-libros. Programas instalados en computadoras para libros parlantes.
Acceso a bases de datos, a recursos digitales.	Biblioteca Electrónica del Ministerio de Ciencia y Técnica.
Uso de las redes sociales: Para acceder o tramitar algún servicio que ofrece la biblioteca, tutoriales, acceder a información y mantener la comunicación con la comunidad.	Facebook, blogs, Instagram, Whatsapp, Twiter, otros.
Servicios de difusión de información:	Boletines de biblioteca, Alertas bibliográficas, mailing (correos para enviar información a grupos de interés, etc.) Difusión Selectiva de la Información (DSI). canales RSS donde se recibe información de interés sin necesidad de entrar individualmente a cada sitio de preferencia.

Cuadro 6- Elaboración propia de la cátedra

1. Es el módulo de un sistema automatizado de bibliotecas encargado de gestionar la interacción de los usuarios corrientes con el sistema global. Orera Orera, (2002: p. 154)



Servicios Innovadores	Ejemplos
<p>Servicios de extensión cultural: No solo las bibliotecas populares disfrutan de este servicio, en otros tipos de bibliotecas se adapta esta actividad para los propios usuarios/usuarios.</p> <p>Este es un servicio tradicional de biblioteca que se renueva constantemente partiendo de la innovación en respuesta a las necesidades de nuestro público.</p>	<p>Actividades en torno a la lectura: clubes de lectura, ferias de libros, actividades cine, teatro, encuentro con autores, o especialistas en un tema, talleres de escritura, etc.</p> <p>Muestras temáticas.</p>
<p>Servicios a la docencia*: Son aquellos servicios que se planifican para trabajar en conjunto con los docentes y los planes de estudio de la institución escolar o de estudio.</p>	<p>Formación y aprendizaje a lo largo de toda la vida, ALFIN: acceso y uso de la información en plataformas e-learning a través de internet, o de manera presencial, con programas planificados y establecidos de manera formal.</p> <p>Capacitación a interesados en publicar e informar los accesos y usos del Open Access, open date, licencias abiertas, etc.</p> <p>Préstamo de equipos para actividades educativas.</p>
<p>No es un servicio exclusivo de las bibliotecas escolares o académicas, las bibliotecas populares también pueden trabajar colaborativamente con el sector educación.</p>	
<p>Servicios y disponibilidad de nuevos espacios: La biblioteca es un lugar de encuentro, para lo que se requiere que en los espacios se logre un ambiente diferente, acogedor, que permitan el ocio y tiempo libre. Esto se conseguirá estando atento a los intereses del colectivo de usuarios y usuarias.</p>	<p>Espacios grupales: box de estudio, salas bulliciosas, etc.</p> <p>Bar y/o cafetería.</p> <p>Puntos libres de cargas de baterías de celulares, Tablet, notebook, etc.</p> <p>Espacios multimedia: cine, música, conferencias, etc.</p> <p>Salas multiuso: videoconferencias, reuniones, capacitación, sala de exposiciones, ferias de libros, etc.</p>
<p>Estos permiten innovar, darle un valor agregado a los servicios básicos y tradicionales de toda biblioteca.</p>	

Cuadro 7. Elaboración propia de la cátedra

Evaluar o medir los servicios

No solo se puede sino que se deben evaluar y medir los servicios. A partir de las estadísticas y otros métodos se obtienen múltiples datos y los mismos

son un excelente medio de comprobación de lo que está sucediendo, que luego permitirán tomar decisiones con respecto a los servicios, sea para mantenerlos, modificarlos, eliminarlos o innovarlos.

Entonces podemos decir que los servicios:

Se puede medir, evaluar y valorar —→ Empleando como instrumento —→ Las estadísticas. **Por medio de las cuales se obtienen datos que revelan el funcionamiento de los servicios**

A continuación algunos ejemplos de indicadores, siguiendo la Norma ISO 11620, que permiten reconocer la funcionalidad real de los servicios en cualquier tipo de bibliotecas:

1. Consultas o demanda para los diversos servicios ofrecidos.
2. Satisfacción del usuario con los servicios ofrecidos para uso remoto.
3. Horas de apertura en relación a la demanda.
4. Uso de la colección por materias.
5. Rapidez en el suministro de documentos.
6. Documentos por estudiante.
7. Documentos suministrados por estudiante.
8. Préstamos en relación con la colección.
9. Préstamos 'per capita'.
10. Tasa de éxito en búsqueda de ejemplar conocido.
11. Tasa de éxito en búsqueda por materias.
12. Tasa de respuestas correctas.
13. Espacio total por estudiante.
14. Estudiantes por plaza de lectura.
15. Porcentaje de estudiantes que han recibido formación de usuarios.
16. Número de estudiantes por personal cualificado.



Innovación y servicios bibliotecarios

Riaza (2014: 10) considera que “la innovación bibliotecaria es la implantación de un producto, servicio o proceso mediante el cual reducimos costes y/o aumentamos el valor para el usuario, produciendo una rentabilidad que debe ser posible medir, y se lleva a cabo mediante procesos de gestión, como la planificación, la comunicación, la medición de resultados y el retorno de inversión”.

Al innovar desde la biblioteca a través de los servicios que ofrezcamos estamos agregando valor a nuestras funciones. En este sentido la innovación debe ser gestionada como un proceso, pensada y planificada orientada a los usuarios.

Se puede innovar en todas las áreas de la biblioteca, algunos ejemplos son:

- Edificios como espacios de encuentro.
- Tecnología a través de los sistemas de gestión de bibliotecas con todos sus módulos activos, incorporando los códigos QR, redes sociales, geolocalización, etc.
- Gestión de biblioteca implementación o mejora de servicios y productos, relación cercana con los usuarios, procesos acordes a las necesidades, accesibilidad, etc.

Es fundamental para que realmente el cambio sea posible que el bibliotecario tenga una actitud emprendedora, que haga frente a los desafíos que se le presentan todos los días y sepa leer las oportunidades que le ofrece su entorno. Entre ellos identificar la demanda de los usuarios, el grado de satisfacción de estos con lo que recibe, captar usuarios potenciales, crear una oferta de servicios atractiva que cubra expectativas existentes en la comunidad.

Según Riaza (2014: 15) existen diferentes tipos de innovación. Las nombraremos acompañadas de acciones concretas que se desarrollaron en bibliotecas de la ciudad de Córdoba:

- Incremental: Pequeños cambios o mejoras en algún servicio, producto o proceso – Ejemplo: Incorporación de sillones, puff, almohadones en los espacios de encuentro y ocio.
- Semiradical: Cambio en una tecnología o en el modelo de biblioteca – Ejemplo: Servicio de consulta, reserva y renovación de préstamo a través de WhatsApp.
- Radical: Algo completamente nuevo que no se había dado nunca y con una tecnología nueva – Ejemplo: Servicio de GPS bibliográfico para la localización de los documentos en estantería abierta.



Por su parte la OCDE (2005: 127) observando la innovación desde otro punto de vista identifica y define cuatro tipologías a saber:

Tipologías	Ejemplos
<p>Innovación de producto: es la introducción de un bien o servicio nuevo o con un alto grado de mejora, respecto a sus características o su uso deseado. Esta incluye mejoras importantes en especificaciones técnicas, componentes y materiales, software incorporado, ergonomía u otras características funcionales.</p>	<p>Incorporación de elementos digitales al catálogo, o repositorio institucional.</p>
<p>Innovación de proceso: es la implementación de un método de producción o distribución nuevo o con un alto grado de mejora. Esta incluye mejoras importantes en técnicas, equipo y/o software.</p>	<p>Incorporación de sistema de seguridad al servicios de préstamo.</p>
<p>Innovación de marketing: es la implementación que entraña importantes mejoras en el diseño del producto o en su presentación, o en su política de posicionamiento, promoción o precio.</p>	<p>Incorporación de las redes sociales para la difusión de los servicios.</p>
<p>Innovación organizacional: es la implementación de un nuevo método de organización aplicado a las prácticas de negocio, al lugar de trabajo o a las relaciones externas de la empresa.</p>	<p>Incorporación del modelo bajo el sistema de calidad incorporando manuales de procedimientos.</p>

Cuadro 8 – Tipos de innovación según OEDC

Una innovación es la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores. (OECD, 2005: 56)

Según Gallo León (2008: 148) "Sólo las bibliotecas capaces de anticiparse a las necesidades de los usuarios en un mundo en continua transformación tendrán éxito y conseguirán traer recursos y talento"

Consecuentemente para poder anticiparnos a las necesidades de los



usuarios es imprescindible realizar estudios de usuarios y conocer diferentes innovaciones que se llevan a cabo en el ámbito bibliotecario, esto es fundamental para visualizar el camino a seguir en el préstamo de servicios de calidad a la comunidad.

En este sentido Soto y Suescún (2015) sostienen que:... “la innovación exige un proceso constante de análisis del contexto, de pensamiento creativo y un ambiente flexible, pero planeado y de gestión eficaz que genere cambios que permitan prestar más y mejores servicios para los usuarios reales y potenciales” (p. 779).

Aquí es importante dejar claro que para innovar no requerimos grandes inversiones, sino el conocimiento profundo de nuestro entorno y las posibilidades que este nos proporciona, de los recursos con los que contamos dentro y fuera de la unidad de información y una actitud positiva, la capacidad de adaptación y la creatividad para responder a las necesidades de los usuarios.

Fino-Garzón (2018) partiendo de un estudio realizado en torno a este tema, encuentra que existen cuatro grandes tendencias en relación a la innovación en bibliotecas:

- “La biblioteca como espacio de aprendizaje comunitario.
- La convivencia y complementariedad entre libros, tecnología y comunidad.
- La concepción de espacios para la creatividad y la comunicación.
- La gestión colaborativa y trabajo en red”. (p. 781)

Para cerrar este capítulo es necesario enfatizar que el compromiso del profesional de la información es clave para la transformación y fortalecimiento de las bibliotecas, a través de los servicios y productos innovadores que ofrece a su comunidad.



Bajemos a la biblioteca



Luego del trabajo teórico que les presentamos, es momento de sus producciones. Los siguientes interrogantes les permitirán revisar los puntos centrales del capítulo, abordarlos y desarrollarlos. Estas preguntas les ayudarán a recordar lo leído y elaborar el punto 5.

1. ¿Qué servicios identifican en una biblioteca popular? Describan al menos cinco.
2. ¿Qué tipo de innovación aplicarían al servicio de préstamo en una biblioteca popular? Justificar.
3. ¿Qué servicios se pueden innovar en una biblioteca escolar? Justifiquen sus respuestas.
4. Mencionen y describan cinco servicios de extensión cultural para una biblioteca universitaria.
5. Elaboren un proyecto orientado a la creación de una biblioteca móvil como actividad de extensión para una biblioteca barrial. Para ello, consulten el anexo sobre proyectos que forma parte de este material de trabajo.





Para profundizar leemos un poco más...

Les proponemos una serie de lecturas para profundizar los temas tratados en el presente capítulo.

Recuerden que en este punto deben redactar la cita bibliográfica conforme las Normas APA y confeccionar la Ficha de Lectura de cada uno de ellos siguiendo el modelo que encontrarás en el Anexo: Ficha de Lectura.

Carreras Rey; L. (2008) El sector de la economía social o tercer sector. En: El Subsector empresarial no financiero de la economía social. La fiscalía de las sociedades cooperativas. Sociedades laborarles y sociedades agrarias de transformación. Universitat Rovira I Virigili.

Gallo León, J. P. (2014) Innovación en los servicios de bibliotecas públicas orientadas al usuario. El caso de la Biblioteca Regional de Murcia. En: El Profesional de la Información. Marzo, 2008.

González Moreno, M., Del Rio Gómez, C., Domínguez Martínez, J.M. (1989) Los servicios: conceptos, clasificación y problemas de medición. *Ekonomía. Revista vasca de economía.* n° 13-14, (11-13)

Hernández, H., Fundación Germán Sánchez Ruipérez(2014) Servicios bibliotecarios para el siglo XXI. Ciudadanos, usuarios y expertos opinan sobre los servicios de biblioteca pública en la CAPV.



Lovelock, Ch. H., Wirtz, J. (2009) Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia. México D.F.: Pearson Educación. pp. 1-28.

Saenz Blanco, F., Bertieri Quintero, J. R., Villamarín Marentes, J. M. (2013) Innovación. Conceptos básicos.



CAPÍTULO 4

CONSERVACIÓN PREVENTIVA DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL EN BIBLIOTECA

En el capítulo que comenzaremos a transitar vamos a descubrir el valor y la necesidad de conservar preventivamente nuestra colección y a lo largo de este proceso, también nuestra salud. Es entonces que les proponemos estudiar el riesgo de deterioro de colecciones a partir de las múltiples amenazas a los que estos están expuestos.





Objetivos

- Introducir en la disciplina de la preservación y conservación del patrimonio documental.
- Brindar herramientas conceptuales para la identificación de daños y deterioros documentales y su prevención.
- Formar a los futuros y futuras bibliotecarias en contenidos y prácticas de conservación preventiva.
- Orientar en la elaboración de un diagnóstico de preservación institucional.





Como hemos visto, una biblioteca es una colección organizada de información disponible para su uso, esto supone poner a disposición de nuestros usuarios y usuarias tanto contenidos intelectualmente fiables, como también, en condiciones físicas y por esto es que desarrollamos la conservación preventiva.

En nuestro recorrido por la biblioteca hemos conformando un **patrimonio bibliográfico y documental** para nuestra comunidad, el cual debe ser preservado de toda degradación ya sea por agentes ambientales, biológicos, químicos o humanos (mudanzas, corrimiento de material, etc). En este sentido la conservación preventiva se ha convertido en la única vía para salvaguardar la memoria histórica de los pueblos.

Encontramos múltiples definiciones de **conservación preventiva**, lo que con frecuencia la convierten en centro de discusiones interminables. Pero hay coincidencia en definir a la conservación preventiva como todas las acciones que se dirigen a disminuir el riesgo de deterioro de las colecciones.

Nos parece importante destacar que el término riesgo ocupa un sitio de gran importancia para la conservación. Según Viñas (1988) riesgo es la contingencia o proximidad de un daño, o la probabilidad de sufrir un evento peligroso o indeseable, que en el caso del patrimonio documental se traduce en deterioro o pérdida de valores.

El **riesgo de deterioro** de un documento está dado por la relación de dos aspectos, la vulnerabilidad del objeto y las amenazas a la que está sujeto. El primero de estos se basa en su materialidad, estado de conservación y tiempo de vida. En relación a las segundas, los documentos en diferentes soportes resultan bienes altamente expuestos a una enorme cantidad de ataques de diferente índole.

Entendemos por amenazas a la probabilidad de ocurrencia de un evento de una cierta magnitud ocasionado por factores externos de diversa índole. En este sentido, para estudiar el riesgo de deterioro del patrimonio documental podríamos considerar la vulnerabilidad como una constante en la medida que el patrimonio documental se caracteriza por un elevado número de ejemplares y una amplia diversidad de variables; composición del soporte, materiales sustentados, uso, trayectoria, estado de conservación, etc. Esto nos lleva a considerar los documentos de manera general como muy delicados ante un sinnúmero de amenazas.

En este punto del material les ofrecemos una contribución significativa, que condensa la información necesaria para comprender la problemática de la conservación del papel y orienta un mejor manejo de las colecciones. Pretendemos aportar soluciones para su limpieza, almacenamiento y exhibición. Por eso, desarrollaremos temas como: Concepto de Patrimonio Documental, definiciones de Conservación, conservación Preventiva, Conservación curativa y restauración, evaluación de estado, mecánica del deterioro y sus causas; tratamientos posibles y recomendables; gestión de riesgo en el marco de un plan de conservación; enfermedades producidas por el contacto con materiales contaminados en el personal de Biblioteca, Archivo y Museos.





Entonces, seguramente, se estarán preguntando ¿qué es el patrimonio bibliográfico y documental?

El **patrimonio bibliográfico y documental** está conformado por los libros, publicaciones seriadas, audiovisuales y demás información producida y registrada en diversos soportes que se encuentran bajo custodia de las bibliotecas, centros de documentación, colecciones personales, entre otros. Esto se debe a que han sido recibidos en virtud de disposiciones como el depósito legal o a través de mecanismos como el canje, la compra, y la donación, que hemos visto en el capítulo Desarrollo de Colecciones.

Este patrimonio, adecuadamente catalogado y organizado, está al servicio de investigadores e investigadoras, estudiosos y estudiosas nacionales e internacionales y público en general.

En tanto memoria registrada y patrimonio nacional, este material es un bien público que aporta a la construcción social y cultural y debe ser conservado y transmitido de generación en generación.

En función a lo anterior nos introduciremos en los conceptos de conservación, preservación, conservación preventiva y restauración que les ayudarán a comprender el valor e importancia de cada uno de ellos.

Entonces compartimos con Viñas que **conservación** es: "... el conjunto de operaciones que tienen por objeto prolongar la vida de un ente material, merced a la previsión del daño o a la corrección del deterioro" (Viñas, 1988: 2).

En este sentido la conservación supone todas las políticas institucionales encaminadas a prever daños en los documentos y corregir mediante la intervención manual o mecánica, cualquier deterioro que se presente en ellos. Para lo cual nuestras acciones deben dirigirse en dos frentes: la **permanencia**, que tiene que ver con la naturaleza física del documento (su estructura natural) y la **durabilidad**, que se refiere a la capacidad que tiene para transmitir la información que contiene.

¿Cuándo podemos decir que un documento se encuentra en buen estado de conservación? Cuando mantiene tanto su aspecto corpóreo (físico) así como su capacidad para transmitir la información que contiene (intelectual) esto es su funcionalidad. Por lo tanto, si un documento conserva su integridad física, pero ha perdido o se ve amenazada su capacidad para transmitir información, no podrá considerarse que esté en buen estado. Sucede lo mismo si se produce lo contrario. Frente a esto, cualquier esfuerzo que se emprenda para darle a los documentos una vida perdurable tiene que tomar en cuenta dos factores: **prevención y restauración.**

Entendemos que **preservación** es: "(...) *La organización y programación de toda clase de actividades relacionadas con la conservación de las colecciones en general (...)*" (COMMA, 2001: 59) Por tanto, la misma involucra a todas aquellas acciones preventivas que contribuyan al buen estado del acervo documental. La preservación se anticipa al daño que puede sufrir el documento por factores o mecanismos que propician su alteración, en su mayoría son de carácter

extrínseco, es decir que se ciernen en el medio que rodea al documento. En consecuencia, mediante la preservación buscamos eliminar el daño ocasionable, no el ocasionado.

Algunos criterios de preservación que debemos tomar en cuenta son los siguientes:

- Propiciar un medio ambiente que responda a las necesidades de permanencia y durabilidad de los documentos. Para ello, es necesario conocer la composición física y química de los documentos almacenados en el área de depósito, así como sus reacciones ante factores y mecanismos de alteración.
- Las causas potenciales de su deterioro.
- Establecer políticas racionales de facilitación del acervo documental, con el objeto de proteger los documentos de la excesiva manipulación. Para ello, se recomienda:
 - a. Seleccionar los documentos más valiosos y representativos de todo el corpus documental.
 - b. Hacer una réplica o copia de ellos para salvaguardar los originales.

Con el tiempo se crea el término **conservación preventiva**, que es a lo que tendemos en la actualidad y según Guichen (2005) es el "Conjunto de acciones destinadas a asegurar la salvaguarda (o aumentar la esperanza de vida) de una colección o de un objeto".

Al hablar de **restauración** nos referimos: "(...) La recuperación de la integridad física y funcional del documento, gracias a la corrección de las alteraciones que ha sufrido" (Viñas, 1988:4).

Este concepto centra su atención en todas aquellas tareas que tienen por finalidad intervenir directamente el documento con el objeto de recuperar su estado físico, aunque no precisamente original. En vista de que la intervención se lleva a cabo sobre el soporte del documento, la persona responsable de hacer el trabajo debe tener el cuidado de respetar tanto su valor físico como el valor funcional (intelectual). Por ende, el tratamiento que se le dé al documento entraña cuidados especiales para no alterar su composición estructural y la información consignada en él. Desde la cátedra consideramos que toda intervención debe evitarse, si no fuera estrictamente necesaria. Este es, por tanto, un compromiso ético.

Según Crespo y Viñas (1984) existen causas intrínsecas y extrínsecas de degradación. Las primeras son las que se encuentran en la propia naturaleza de las materias primas del papel, o bien en los componentes que se agregan en su proceso de fabricación. En términos generales, se dividen en dos componentes:





1. Oxidación: Esta tiene que ver con la influencia de elementos metálicos en las tintas ferrogálicas y su combinación con el ácido sulfúrico que hay en el medio. Recordemos que la tinta es un elemento sustentado al soporte, por lo que cualquier reacción química que se dé en ella lo afectará irremediablemente. La evidencia de este factor se nota cuando la tinta "muerde" el papel hasta taladrarlo, provocando el desprendimiento de líneas y páginas enteras de texto, las cuales aparecerán como quemadas o carbonizadas. El efecto es contagioso en las páginas cercanas.
2. Acidez: que comienza la degradación del Papel, originándose principalmente en los propios procesos de la fabricación del papel, existiendo una gran influencia de contaminantes, detectados en algunos ingredientes que componen la lignina, los aditivos y los aprestos. El impacto de la luz natural o artificial acelera dicha acidez, la cual se mide en términos de pH, el mismo se detecta en el color amarillento del papel, y lo quebradizo que se torna.

Las causas extrínsecas incluyen todos aquellos factores externos que alteran el medio ocasionando reacciones mediatas o inmediatas en los documentos. En general, se dividen en 4 grandes grupos: microclima – químicas – biológicas – mecánicas.

1. Las variables que inciden en el **microclima** imperante de las áreas donde se conservan los documentos son tres:
 - a. La luz, que debe ser controlada, su influencia directa causa diversos daños al papel provocando reacciones químicas que alteran la composición

La tinta Ferrogálica, también conocida como tinta de corteza de roble es un pigmento púrpura-negro o marrón-negro, elaborado a partir de sales de hierro y ácidos tánicos de origen vegetal. Fue la tinta estándar y de la escritura en Europa, desde el siglo V hasta XIX, y se mantuvo en uso hasta bien entrado el siglo XX.

“Las lamparitas de luz incandescente emiten rayos infrarrojos (no tan dañinos como los ultravioleta) pero generan más calor. Los fluorescentes irradian más luz ultravioleta, aunque generan menos calor. Lo recomendado entonces es usar estos últimos, pero con difusores de rayos ultravioleta”

del documento. El deterioro puede ser inmediato o tardío dependiendo del tipo de luz por el que fue afectado. La luz más perjudicial es la que emana rayos ultravioleta, debido a que su onda es más corta, lo que produce un mayor impacto en este tipo de material. Se puede determinar el daño a través de lo amarillento del papel y su fragilidad.

b. La humedad, que se refiere a la cantidad de agua que posee la atmósfera. Al hablar de humedad relativa nos referimos a la relación que se establece entre el agua del ambiente y de los propios documentos y aquella que debería encontrarse en ellos para estar saturados de la misma. El papel precisa de una determinada cantidad de humedad para que las fibras de celulosa se mantengan flexibles pero su exceso provoca su descomposición y favorece la aparición de microorganismos (hongos y bacterias) insectos y roedores. Por el contrario, una atmósfera seca suprime humedad al papel, tornándolo frágil y friable.

c. La temperatura, que se refiere al índice de calor que impera en el medio. Es uno de los factores externos que afecta a la colección en caso que esta esté expuesta a temperaturas incorrectas, por ejemplo si son demasiado altas acelera el deterioro químico y biológico del material favoreciendo la aparición de microorganismos; si es baja el papel puede tornarse quebradizo, aunque en general se considera más favorable para el acervo en papel; y si fluctúa también afecta desestabilizando los componentes de los soportes. Es importante mantener una temperatura estable para prolongar la vida útil de las colecciones. Hay que considerar que cada tipo de soporte requiere un nivel de temperatura adecuada, podemos decir que todos contarán con buenas condiciones de conservación si se encuentran entre los 16° y 21°.





Pené y Bergaglio (2009) apuntan que la temperatura en combinación con la humedad y sus variaciones provocan importantes daños en el soporte papel por la contracción y dilatación que se producen con el paso del tiempo, por lo cual se debe mantener controlada la estabilidad de estos factores. Para esto se pueden instalar equipos como aires acondicionados, ventiladores, extractores, etc., asegurándose que los mismos se mantengan encendidos siempre permitiendo un ambiente estable continuo en beneficio de la preservación de la colección.

También se debe contar con instrumentos de medición para control ambiental, como higrómetro, termómetro y termo hidrógrafos, entre otros. El seguimiento de las mediciones durante un año dará una idea de las variantes de temperatura y humedad, y su influencia en el material, permitiendo tomar decisiones acertadas al respecto. Se recomienda que la humedad relativa se encuentre entre los 45 a 65 %, con variaciones pequeñas.

Recuerden que la humedad y la temperatura son factores que deben controlarse siempre.

2. En cuanto a los factores químicos, Calderón Delgado (2002: 5), "son todos aquellos relacionados con elementos de la naturaleza (oxígeno, nitrógeno, ozono, carbono, etc.) que permiten la combustión, fermentación, hidrólisis y oxidación de los documentos". A esto sumamos la polución y contaminación ambiental. Todos estos componentes, son transportados por el aire, ingresando a las bibliotecas para alojarse en donde hayan fisuras, tanto en paredes como en las unidades de conservación, atacando los documentos.

Las unidades de conservación son recipientes donde se colocan los documentos para su preservación del polvo, la luz, depredadores, etc., estas pueden ser cajas, carpetas de diferentes tamaños y tipos, o paquetes. Lo importante es que las mismas estén construidas con cartulina o cartón libre de ácido y su tamaño se corresponda con el del material que contiene. No hay que olvidar rotularlas haciendo referencia a lo que en ella se encuentra.

3. Los factores biológicos se refieren a la presencia de agentes que producen alteraciones en los documentos, entre ellos los roedores, insectos, hongos y bacterias. Los hay de dos tipos: los bibliófagos los insectos que se reproducen en ambientes húmedos y oscuros e invaden tanto el papel, como el cuero y la madera; y los microorganismos, formados por los hongos y bacterias, estos infectan los libros y demás documentos provocando daños en el papel, pudiendo llegar a desintegrarlo. Indicadores de su presencia son las pigmentaciones que van desde el negro intenso hasta el blanco, pasando por variaciones de tono rojizo, violeta y marrón, según el microorganismo instalado en él.
4. Por último encontramos los factores mecánicos, estos tienen relación directa con el accionar humano y se manifiesta en la mala manipulación que se produce al guardarlos y sacarlos del anaquel, uso incorrecto, descuido, etc. Resultado de ello podría ser la rotura de las hojas, aparición de manchas de alimentos, subrayados, eliminación de láminas o capítulos, desprendimiento de sus bordes, rasgados y perforaciones del papel. Todo esto deja expuesta la colección al deterioro.

Nos parece importante destacar los métodos preventivos de conservación que desarrolla Viñas (1988):

1. Mantener el microclima controlado.
2. Luz fluorescente, pero con filtros difusores de rayos ultravioleta.
3. Utilizar estantería metálica, ancladas al techo, paredes y piso.
4. Cubrir con filtros las ventanas evitando la irradiación solar directa.
5. Formar a los usuarios sobre la manera correcta de manipular los documentos.
6. Implantar planes de contingencia para el salvamento de documentos esenciales.
7. Inspeccionar periódicamente las áreas de almacenamiento.
8. Mantener un programa permanente de limpieza.
9. Tener un plan permanente de fumigaciones (desinsectación –insectos- y desinfección –hongos y bacterias-)
10. No colocar plantas dentro ni cerca del área de la biblioteca.

Factores de riesgo a los que se expone el personal de Biblioteca

En el campo bibliotecario, al igual que en otras disciplinas existen riesgos ocasionados por el trabajo cotidiano, los cuales se pueden determinar por el tipo de biblioteca y las labores que realizan. Frente a esto, la prevención y monitoreo son necesarios ya que permiten reducir los accidentes y enfermedades en el personal y los usuarios ocasionadas por esta situación.



Importante crear un ambiente de trabajo donde la salud ocupacional, la prevención de los riesgos, el ambiente de trabajo, la seguridad e higiene conformen el marco de salud preventiva necesario.

Dado el tipo de tareas propias en el ámbito de las bibliotecas, la salud de los profesionales se ve expuesta a numerosos riesgos, que derivan de su interacción con el medio en el cual se desempeñan y muchas veces no son conscientes de los mismos. Estos peligros tienen relación con las condiciones de conservación de los materiales documentales, del ámbito en que se desarrolla su trabajo y la mala manipulación de los soportes documentales.

Por estas razones debemos ir más allá de la conservación preventiva de la colección y considerar la preservación de la salud del personal.

Podemos decir que los mismos factores que influyen en el deterioro de las colecciones, en mayor o menor medida, son los que inciden en el deterioro de la salud humana.

Todo lo relacionado con la salud del personal y los usuarios implica necesariamente recomendar siempre políticas de preservación que optimicen el estado del libro y la salud de quienes lo manipula. De ahí que el control ambiental de las colecciones y el hábitat sean las condiciones imprescindibles para evitar variaciones propicias para la aparición de todo tipo de causantes. Razones estas para mantener el material en zonas aireadas y limpias.

La conservación preventiva eficiente y permanente evita pérdidas del material cultural, científico y recreativo de las bibliotecas, y enfermedades tanto en el personal como en los usuarios. Estas acciones sobre el patrimonio documental dependen, en gran medida, de la concientización de los recursos humanos más que de los medios existentes.

Podemos observarlo en la siguiente síntesis del cuadro presentado por Monsalve Guerrero (2006: 128-129):



FACTORES DE RIESGO	SÍNTOMAS E INDICIOS	MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS
TEMPERATURA	<p>ALTA - Deshidratación, desvanecimiento, propensión a los accidentes, pérdida del conocimiento.</p> <p>BAJA - Confusión o somnolencia, lentitud y dificultad al hablar, respiración superficial, Pulso débil, presión sanguínea baja, Escalofríos excesivos; rigidez en brazos y piernas, reacciones lentas.</p>	<p>La temperatura máxima ideal para el hombre es de 25°</p> <p>Se recomienda como temperatura mínima tolerable los 10°</p>
HUMEDAD RELATIVA % H.R.	<p>ALTA - Se generan problemas respiratorios e infecciones por microorganismos.</p> <p>BAJA - Deshidratación y resequedad de la piel, se afecta el cuero cabelludo, los ojos, labios, etc., desvanecimiento, dermatitis variadas.</p>	<p>La humedad relativa alta para el hombre es de 60%.</p> <p>La humedad relativa baja para el hombre es de 55%.</p>
LUZ	<p>Factores de riesgo en la capacidad ocular y degeneración acelerada en la respuesta a reflejos visuales. Cansancio, ardor y enrojecimiento, lubricación deficiente de la cavidad ocular.</p>	<p>Programas de seguimiento y control de condiciones de iluminación.</p> <p>Chequeos oftalmológicos.</p> <p>El hombre requiere de iluminación diferenciada de la del depósito para desarrollar las labores cotidianas y consulta.</p>
CONTAMINANTES ATMOSFÉRICOS	<p>Bronquitis, Laringitis, meningitis, conjuntivitis, dermatitis, etc.</p>	<p>Aplicación de sistemas de aire acondicionado.</p> <p>Instalación de filtros para el aire que ingresa y sale. Utilización de materiales absorbentes para los contaminantes a que se vean más expuestas personas y documentos.</p>
POLVO	<p>Dermatitis, enfermedades fúngicas, diversidad de efectos neuronales, Bronquitis, Laringitis, conjuntivitis, dermatitis, etc.</p>	<p>Limpiezas periódicas, fumigación de espacios e instalación de purificadores de aire.</p> <p>Determinar periódicamente la carga de polvo en las diferentes áreas del archivo. Revisión médica de síntomas presentados durante cierto periodo por el personal.</p>





<p>ERGONOMÍA</p>	<p>Deformación lumbar, Desgaste de los discos lumbares, Gibosis, estrés ortopédico.</p> <p>Lesiones severas de espalda, luxaciones, lumbagos, espasmos, tendinitis, calambres, degeneración del sistemas lumbar, etc.</p>	<p>Concientización del personal con respecto a posturas y hábitos observados. Utilización de mobiliario e implementos ergonómicos.</p> <p>Chequeos médicos periódicos de los sistemas lumbar y cervical.</p> <p>Capacitación del personal con respecto a posturas y hábitos laborales.</p>
<p>ESTRÉS Y CARGA LABORAL</p>	<p>Preocupación, malos hábitos alimenticios, demasiado trabajo arduo, concentración de trabajo físico, concentración de trabajo mental, etc.</p> <p>Incapacidad para dormir o descansar y bajo desempeño en las labores asignadas. Falta de memoria, angustia, ansiedad, irritabilidad e inestabilidad y baja concentración.</p>	<p>Técnicas de respiración, autocontrol.</p> <p>Técnicas de relajación mental y muscular. Accesorios anti-estrés.</p> <p>Verificación del sistema de funcionamiento del cargo.</p> <p>Identificación de situaciones con respecto al registro personal del manejo de estrés.</p> <p>Chequeos psicológicos.</p>
<p>PSICOSOCIALES</p>	<p>Estos riesgos pueden observarse como una variable del estrés y acoso laboral.</p> <p>Absentismo, siniestralidad, conflictividad, disminución de la productividad y calidad.</p> <p>Cambios bruscos de carácter, apatía, aislamiento, dificultad para comunicarse.</p>	<p>Verificación personal de situaciones sociales a todo nivel (personal, familiar y laboral).</p> <p>Chequeos psicológicos.</p>
<p>MICROORGANISMOS (Hongos - Bacterias)</p>	<p>Al penetrar en el cuerpo y encuentran condiciones favorables para reproducirse, atacan y desencadenan enfermedades infecciosas.</p> <p>Alergias de diversa reacción y casualmente dermatitis, efectos alucinógenos, problemas pulmonares, diversas infecciones y reacciones según el metabolismo del organismo que los adquiere.</p> <p>Cortaduras, punzadas, etc.</p> <p>Dermatitis, Fiebres, Micosis, Tétanos, Cuadros patógenos.</p>	<p>Limpieza y fumigación periódica de las instalaciones y la documentación.</p> <p>Utilización de mascarillas, tapabocas y guantes.</p> <p>Tratamientos médicos según el cuadro infeccioso.</p> <p>Chequeos médicos.</p>

<p>INSECTOS</p>	<p>Vacunación e identificación del personal más afectado por picaduras.</p> <p>Revisiones periódicas de las instalaciones por posibles nidos.</p> <p>Revisión personal del cuerpo por posibles picaduras.</p>	<p>Fumigación de las áreas pobladas.</p> <p>Vacunación e identificación del personal más afectado por picaduras.</p> <p>Revisiones periódicas de las instalaciones por posibles nidos.</p> <p>Revisión personal del cuerpo por posibles picaduras.</p>
<p>ROEDORES</p>	<p>Mordeduras, rasguños, infecciones, aparición de ronchas con materia por simple contacto.</p> <p>Rabia, cuadros virales, Hemorragias, Histeria, Nerviosismo, fobia.</p>	<p>Taponamiento de orificios inútiles en exteriores e interiores.</p> <p>Plan de manejo de basuras y desechos.</p> <p>No ingresar alimentos al archivo.</p> <p>Colocación de trampas.</p> <p>Contratación de equipos de exterminio o saneamiento ambiental.</p> <p>Revisiones periódicas de las instalaciones por posibles nidos.</p> <p>Revisión personal del cuerpo por posibles mordeduras y cambios de salud. Mordeduras, rasguños, infecciones. Rabia, cuadros virales, Hemorragias, Histeria, Nerviosismo, fobia.</p>
<p>MURCIÉLAGOS</p>	<p>Mordeduras, rasguños, infecciones. Rabia, cuadros virales, Hemorragias, Histeria, Nerviosismo, fobia.</p>	<p>Vacunación antirrábica para el personal por mordeduras por especímenes contagiados.</p> <p>Revisiones periódicas de las instalaciones por posibles nidos.</p> <p>Revisión personal del cuerpo por posibles mordeduras y cambios de salud.</p>
<p>AVES</p>	<p>Cuadros virales, Hemorragias, Histeria, Nerviosismo, fobia.</p>	<p>Atención médica al personal por posibles cuadros infecciosos por contacto directo e indirecto.</p>





<p>INCENDIOS TERREMOTOS INUNDACIONES</p>	<p>Quemaduras de diversos grados, contusiones, Ahogamiento, pérdida de oxígeno, congestión pulmonar, pérdida de terminaciones nerviosas, pérdida de conocimiento.</p>	<p>Conformación de brigadas de emergencia para la evacuación del personal en caso de siniestro. Coordinación de planes de acción con entidades encargadas de la atención de siniestros. Ubicación de extintores y desagües. Sensores de calor, humedad y movimiento. Inspección de instalaciones.</p>
<p>ACCIDENTES LABORALES</p>	<p>Contusiones, hematomas, luxaciones, perdida del conocimiento, hemorragias, raspaduras, dislocamientos. Fracturas, lesiones lumbares, cervicales, etc.</p>	<p>Capacitación del personal con respecto a normas de seguridad en el espacio laboral habitable. Capacitación del personal en la atención de accidentes y primeros auxilios. Planes de emergencia con entidades prestadoras de servicios médicos en riesgos profesionales. Identificación de riesgos en las diferentes áreas.</p>
<p>VANDALISMO</p>	<p>Amenazas, intimidación, agresiones de diversa índole. Muerte por homicidio, daño físico y psicológico.</p>	<p>Planes de reacción en coordinación con la seguridad interna y autoridades en caso de incidentes. Instalación de circuitos cerrados de televisión.</p>

La preservación y conservación en tiempos digitales

Como hemos visto en el capítulo 1, la biblioteca ha incorporado las tecnologías en función de que debe adecuarse al entorno y a las necesidades de sus usuarios.

Nos encontramos con el hecho de que la información digital es intrínsecamente más fácil de alterar que las tecnologías tradicionales de papel o microfilm. Los soportes de almacenamiento digital tienen menos esperanza de vida y requieren de la existencia de unas tecnologías que cambian a una velocidad incluso mayor que los propios formatos. Además, se deterioran más fácilmente haciendo que se pierdan los contenidos. A causa de la rapidez de los cambios tecnológicos, el lapso de tiempo en que se deben considerar los problemas de preservación y conservación de los documentos digitales se acorta considerablemente.

El tiempo transcurrido entre la producción de los documentos y la necesidad de definir estrategias de preservación de los mismos es mucho más corto en el entorno electrónico que en el impreso. Por lo tanto, se plantea la necesidad de definir nuevas guías de buenas prácticas que satisfagan las necesidades y sean útiles para todos los grupos implicados en el proceso de generación y distribución de documentos electrónicos.

Si bien el problema de la preservación digital es arduo y complicado, y en cuanto que los principales implicados en el tema de la conservación son bibliotecas y archivos, es importante notar que los productores de mismos pueden facilitar la tarea desde el momento mismo del diseño de los documentos. El proceso de preservación y archivo se hace de forma más eficiente cuando se pone atención en las cuestiones de consistencia, formatos, normalización y descripción bibliográfica en los primeros pasos del ciclo de vida de la información. Por ello, se enfatiza la importancia de considerar buenas prácticas de conservación en todos los estados del ciclo de vida de gestión de la información: creación, adquisición, catalogación, almacenamiento, preservación y acceso.

La conservación preventiva: uno de los grandes desafíos a la profesión.



Bajamos a la biblioteca...



Luego del recorrido por el desarrollo teórico, les proponemos las siguientes preguntas que les permitirán repasar y redefinir los puntos centrales:

1. ¿Qué es la Conservación Preventiva?
2. ¿Cómo se conforma el patrimonio bibliográfico y documental de la biblioteca?
3. Desarrolla las causas intrínsecas y extrínsecas de degradación.
4. ¿Cuáles son los factores de riesgo a los que se expone el personal de Biblioteca?
5. ¿En qué consisten la preservación y conservación digital?

Los invitamos a elaborar un proyecto de diagnóstico situacional del estado de conservación preventiva en una Biblioteca a elección.

Tengan en cuenta que cuando nos referimos a "diagnóstico situacional" consideramos identificar, describir, analizar y evaluar la situación de la colección, el hábitat y la salud humana en un momento determinado. Estos resultados se contrastan con los estándares fijados por la biblioteca y así detectar las particularidades que pueden o deben ser mejoradas o fortalecidas, para optimizar las condiciones generales de nuestra organización.





Para profundizar leemos un poco más...

Les proponemos una serie de lecturas para ahondar los temas tratados en este capítulo. En este punto deben: Redactar la cita bibliográfica de los siguientes documentos siguiendo las Normas APA y confeccionar la Ficha de Lectura de cada uno de ellos siguiendo el modelo que encontrarás en el Anexo: Ficha de Lectura.

- Arnoult, J. M. y Le Ray, S. (1998)
Protección y puesta en valor del patrimonio de las bibliotecas - Recomendaciones técnicas.
- Biblioteca Nacional de Venezuela. (1998)
El Manual de Preservación de Bibliotecas y Archivos del Northeast Document Conservation Center. Fascículo dos.
- Cano Arroyo, D. (2015) Plan de conservación preventiva en archivos. Metodología de trabajo para su aplicación. En: Jornadas Archivando: valor, sociedad y archivos. León, 5 y 6 de noviembre.
- Colombia. Presidencia de la República. (2016)
Guía para la conservación de documentos.
- IFLA. (1987) Principios para el cuidado y manejo de material de bibliotecas.
- Michalski, S. (2006) Cómo administrar un museo: Manual práctico. Preservación de las colecciones.
- Ogden, S. (Editor) (2000) El manual de preservación de Bibliotecas y archivos del Northeast document Conservation center.



Salas, M. P. (2014) La gestión de riesgos como herramienta para la planificación de medidas de seguridad. En: V Jornadas Patrimonio en Peligro: El patrimonio papel en situaciones de riesgo: Planes de Emergencia. Córdoba, Argentina, 11 y 12 de agosto.





CAPÍTULO 5

PENSANDO EL EDIFICIO DE BIBLIOTECA

En este capítulo analizaremos posibles modelos de bibliotecas, que sin pretender ser soluciones definitivas en cuanto a la distribución a tener en cuenta, sí nos orientan para su planificación. Estas pautas básicas dependen del tipo de biblioteca que sea, de las principales características del servicio que prestan y de las necesidades de la comunidad a la que sirvan.



Objetivos

- Conocer los principios aplicables a los edificios y locales de bibliotecas.
- Orientar la planificación de espacios, señalética, mobiliario y equipos utilizando estándares bibliotecológicos.





Situar la biblioteca en planta baja con acceso directo desde la calle, en un espacio central de la institución que la alberga, paso obligado de los usuarios, vidriera del mundo de información con el que contamos.

En capítulos anteriores, hemos visto la variada cantidad de funciones que tiene una Biblioteca, muchas de ellas dependen o necesitan de un adecuado espacio físico. No siempre es posible disponer de uno pensado exclusivamente para ser utilizado como biblioteca, la mayoría de las veces los espacios se destinan arbitrariamente por las instituciones que las albergan u ocupan lugares que fueron en su origen pensados para otros fines.

Sin embargo, hay consideraciones generales a tener en cuenta para optimizar la superficie de la que disponemos y adaptarla según los principios recomendados en cuanto a mobiliario, señalética y habitabilidad, así como los requisitos mínimos que garanticen la seguridad de las personas y de la colección que se alberga.

Instalaciones de la biblioteca

Es necesario en etapas previas tener identificadas las características sociales, culturales y económicas de la comunidad, así como evaluar la demanda actual y futura que tendrá la institución. La creación de una biblioteca, o la adaptación de los espacios ya existentes no deben ser cuestiones libradas al azar, necesitan una planificación. En un proyecto previo se deberá dejar plasmado los objetivos, un análisis de la viabilidad de lo que se propone hacer, los recursos de los que se dispone y las actividades que de ello se desprenden.





En el Anexo de esta guía, encontrarás los lineamientos necesarios para la confección de proyectos, que te servirán de base para su armado.

En 1982, el arquitecto inglés Harry Faulkner-Brown (Fuentes Romero, 1995: 51) establece una serie de criterios que pueden aplicarse a cualquier edificio bibliotecario, a saber:

- Criterios cuantitativos: El número de usuarios, la colección y el espacio requerido para el personal definen las dimensiones del edificio.
- Criterios cualitativos: principios básicos que se deben tener en cuenta en la planificación de los espacios de una biblioteca. Estos son:
 1. Flexible: el edificio de una biblioteca debe poder adaptarse si fuera necesario.
 2. Compacto: cada una de las partes de la biblioteca deben estar coordinadas y estructuradas para facilitar el movimiento tanto de los lectores, como del personal y de la colección.
 3. Accesible: La biblioteca debe ubicarse en un lugar central y de fácil acceso, condición que debe prevalecer también dentro del edificio.
 4. Extensible: el edificio debe pensarse de tal manera que pueda crecer, ya sea a los lados, hacia arriba o abajo.
 5. Variado en su oferta de espacio a los lectores: se ha de tener en cuenta la diversidad de espacios que debe tener una biblioteca.
 6. Organizado de modo que permita el acercamiento entre libros y lectores: hablamos de catálogos accesibles y de una biblioteca abierta, que posibiliten un uso rápido y adecuado de la colección.
 7. Confortable, cómoda.
 8. Seguro: seguridad para el personal, para los usuarios, para los materiales.
 9. Constante en las características de su entorno: las condiciones de trabajo deben ser seguras y eficaces, para el personal, para los usuarios y para la colección, Así como también deben ser constantes los valores de frío, calor, humedad, luminosidad, etc.
 10. Indicativo de sus funciones: es esencial una buena señalización externa e interna, que permita la localización de la biblioteca y de sus secciones.

El espacio

Los usuarios, usuarias, el personal y la colección, determinan la distribución de los espacios, teniendo en cuenta sus movimientos, por lo que es necesario establecer los circuitos por los que se desplazarán.

Los espacios deberán:

- Ser adecuados para organizar y exponer la colección de la biblioteca.
- Contemplar todas las áreas de servicio de la institución.
- Ser confortables y atractivos para el público, con diseños que den una percepción adecuada de comodidad y seguridad.
- Garantizar sitios de trabajo ergonómicos.
- Ser suficientes para que el personal pueda realizar sus tareas cómoda y eficientemente.
- Permitir la distribución del mobiliario y del equipo de manera funcional.
- Asegurar el acceso electrónico y a la red de comunicaciones.

Frente a lo expuesto, debemos considerar que la distribución del espacio interior depende en gran medida de la superficie disponible y del tipo de biblioteca en la que nos encontremos. En bibliotecas pequeñas no será necesaria una gran división por áreas, pero sí es indispensable cuando, por ejemplo, el público es variado, se prestan diferentes servicios o hay diversidad de soportes en la colección.

En general podemos estructurar el espacio por zonas funcionales, a modo de guía podemos plantear:





Zona de acogida y promoción	Vestíbulo-acceso	Es el primer contacto del usuario y la usuaria con la biblioteca, debe ser agradable y confortable. Depende de la afluencia diaria a la biblioteca, puede incluir depósito de efectos personales, la recepción, exposición de novedades y de informaciones públicas. Es un espacio de reunión y de descanso. Cafetería, máquinas de bebidas. Servicio de fotocopias, etc.
	Espacios de promoción y animación.	Presentación de colecciones, exposiciones, reuniones de agrupaciones profesionales, cursos de formación permanente, actos, etc.
Zona general	Área de información y referencia.	Obras de consulta y referencia, con estanterías que faciliten el acceso a los documentos, puntos de consulta (accesos al catálogo, mostrador para atención personalizada).
	Área de fondo general.	Contiene la colección destinada al préstamo y debe ser un espacio de consulta rápida y fácil, con estanterías adecuadas, abiertas y distribuidas regularmente.
	Área de fondos especializados.	Colecciones especiales o con diferentes formatos.
	Área de revistas y prensa diaria	Publicaciones periódicas, con estanterías adaptadas, con espacios de consulta informales, butacas y mesas de dimensiones más reducidas.
	Área de música y cine.	Fondo de temática musical y cinematográfica, expuesto en diversos tipos de soporte.
	Espacios de soporte.	Son complementarios de la zona general, sala de estudio individuales y grupales, salas de ofimática,
Zona infantil	Destinada a niños, niñas y jóvenes. Además de ser soporte a la enseñanza tiene una misión de carácter lúdico y de divulgación. El mobiliario debe adecuarse en función de las diferentes necesidades, edades y ser seguro. Debe ser alegre y vistosa, con elementos decorativos que aporten color. Tendrán sus propios sanitarios adaptados a los más pequeños.	
Zona de trabajo interno	Se tendrá en cuenta las funciones del personal en la biblioteca y sus áreas de trabajo interno, que incluyen la administración, procesos técnicos, las actividades relacionadas con el desarrollo de la colección, área de conservación, etc. Almacenes de material documental. Despachos. Salas de reuniones y de talleres. Espacio de descanso para el personal y sus sanitarios.	
Zonas de logísticas	Almacén de materiales. Espacios para los equipos de limpieza. Cuartos de instalaciones, para los equipos centrales de climatización e instalaciones eléctricas. Zona de carga y descarga. Estacionamiento.	

Cuadro 8- Elaboración propia de la cátedra

Condiciones del ambiente

Las instalaciones deben responder, por un lado, al confort y la seguridad tanto de usuarios/usuarias como de las colecciones y por el otro, al buen funcionamiento del servicio bibliotecario. El ambiente no será el mismo si se trata de las salas donde debe preservarse el acervo o si son las salas de consulta o circulación.

Temperatura y Humedad

Los materiales con los que están contruidos los edificios y los mobiliarios pueden modificar la temperatura y la humedad del ambiente, esto debe tenerse en cuenta a la hora de controlar estos niveles en las diferentes áreas. También variará dependiendo del tipo soportes de la colección. Recordemos, según lo trabajado en el capítulo anterior, que por lo general la temperatura debe oscilar entre los 15 y 20° C para los depósitos bibliográficos y para las salas de espacio público dependerá de la estación del año en la que nos encontremos.

La humedad oscila entre el 45 y el 65%, lo importante en el caso de los documentos almacenados es mantener un grado de humedad constante.

La ventilación es necesaria para aumentar la renovación de aire e intervenir en la higrometría, el nivel de pureza del aire y el incremento o descenso de la temperatura.

Nivel de iluminación

- Iluminación natural: Como vimos en el capítulo de Conservación Preventiva la luz natural contiene rayos infrarrojos (calor) y rayos ultravioletas (reacciones químicas) y si da en forma directa sobre los documentos y el mobiliario puede alterar sus colores. El control de la iluminación natural favorece el ahorro energético, se puede regular dependiendo de la orientación de la construcción y de la forma del edificio, mediante entradas de luz estratégicas. Los colores de los revestimientos difunden la luz, así como diferentes superficies la reflejan en función de la situación.
- Iluminación artificial: Permiten graduar la intensidad de la luz, controlando circuitos diferentes, en distintos espacios, ya que dependiendo de la actividad que se lleve a cabo en ellos, será necesario un tipo de iluminación u otra. En general, se recomienda un nivel de 500 lux en toda la biblioteca.



Acústica

El edificio debe aislarse del ruido exterior para controlar el ruido interior, determinados materiales utilizados en la construcción tienen como propiedad la absorción acústica. Se recomienda agrupar dentro del edificio las tareas que serán más ruidosas, distanciándolas de las que necesitan silencio y ubicar de manera estratégica motores, ventiladores y aparatos varios que generen ruido y vibraciones.

100



Planes de seguridad y de emergencia

Para los espacios de uso común, las medidas de seguridad a aplicar se rigen por los requerimientos de las normativas vigentes para cualquier espacio público habilitado para tal fin.

Para los espacios de uso común, las medidas de seguridad a aplicar se rigen por los requerimientos de las normativas vigentes para cualquier espacio público habilitado para tal fin.

En general, la normativa exigirá:

- La instalación de extintores.
- Mangueras.
- Alarmas.
- Detectores.
- Luces de emergencia.
- Señalización específica para cada tramo de superficie,
- Salidas especiales.
- Planes de evacuación.

En el caso de los sistemas de protección contra incendios, sí debemos tener en cuenta la preservación de la colección para minimizar los daños en las mismas. El agua ha sido, es y seguirá siendo el agente extintor más usado, pudiendo producir daños de difícil reparación en el material documental.

La planificación del edificio implica una gran inversión a largo plazo en dinero, tiempo y personal. El edificio se debe proyectar pensando en las necesidades de espacio para el personal, los usuarios, los recursos y servicios de los próximos 20 a 30 años.

Señalética

A lo largo de este material educativo, profundizamos el concepto que la biblioteca es un servicio estratégico y dinámico en el cual la señalética, ante todo, debe favorecer la circulación libre y de manera autónoma de los usuarios y usuarias, guiándoles para su mejor desempeño dentro del edificio o local del que se disponga.

Sánchez Avellaneda (200: 65) va un paso más allá y nos indica que la señalización contribuye no solo a la orientación de espacios y a la búsqueda documental, fomentando la autonomía del usuario y usuaria, sino que juega un papel importante en la creación de la identidad visual de la biblioteca.

La señalética también tiene que ser planificada, pensada en relación a los usuarios, usuarias y el tipo de biblioteca en el que nos encontramos. En tal sentido acordamos con Salaberría (1995: 1) que los aspectos a tener en cuenta al planificar la señalización son: "Favorecer el acceso a la biblioteca, facilitar el uso de su estructura y sus servicios, permitir la utilización autónoma de la búsqueda documental".

Si tenemos en cuenta dichos factores se podrán identificar visualmente las diferentes áreas, servicios y recursos de la unidad de información, además de brindar a los usuarios y usuarias una herramienta que lo ayude en su búsqueda y acceso al documento, permitiéndole ser independiente en su circulación en el espacio y eximiendo al bibliotecario de la tarea de ubicarlos tanto dentro como fuera de la biblioteca.

En este sentido la cartelería debe usar una "...*simbología estable, coherente, simple y clara. No debe prestar a confusión o ambigüedad respecto de lo que se quiere transmitir como mensaje*" (Melnik y Pereira, 2006: 67), asegurando que usuarios y usuarias sepan en dónde se encuentra, cómo debe actuar, hacia dónde tiene que dirigirse.

El respeto en el uso de los colores internacionalmente reconocidos para la señalética, considerando que cada uno de ellos tiene un objetivo específico, ayudará a identificar rápidamente no solo las áreas sino también las conductas a seguir en los diferentes espacios, favoreciendo el desenvolvimiento autónomo:

- Rojo: prohibición, elementos contra incendio.
- Amarillo: precaución, advertencia.
- Verde: condición segura, elementos de seguridad como salidas de emergencia, escaleras, etc.
- Azul: obligación e información.





Es muy importante al momento de pensar la señalización no olvidar quiénes serán los destinatarios de la misma, lo cual está directamente relacionado con el tipo de biblioteca en el que nos encontramos y por consiguiente, sus usuarios y usuarias. De esta manera también le estamos diciendo que ellos nos importan, que trabajamos para satisfacer sus necesidades, que pensamos en facilitarles la vida en la biblioteca.

Según CONABIP (2017: 18) señalización puede ser tanto interna como externa. Las primeras orientan a los usuarios dentro de la biblioteca, informándoles sobre las distintas áreas en que esta se divide y la ubicación de los distintos servicios que se ofrecen. Las segundas son aquellas que lo guían hacia la biblioteca desde diferentes puntos donde se encuentre.

En este sentido la autora Sánchez Avellaneda (2009) clasifica el sistema de señalización en bibliotecas por tipos, a saber:

SEÑALIZACIÓN BIBLIOTECARIA		
Tipos	Señalización externa	Señalización Interna
Señalización de localización	<ul style="list-style-type: none"> • Planos • Directorios • Signos direccionales. • Signos de identificación 	<ul style="list-style-type: none"> • Planos. • Indicaciones de áreas y materiales documentales. • Indicaciones direccionales
Señalización de contenido	Indicaciones referentes a la entrada y como llegar a ella.	<ul style="list-style-type: none"> • Localización física del material documental • Identificación del catálogo • Salas de lectura • Servicio de fotocopiado, etc.
Señalización normativa	Indicaciones de carácter general, restrictivo y regulatorio.	

Las señales dentro de una biblioteca en relación a su finalidad deben ser de Información, seguridad, orientación y de reglamentación, estableciendo un lazo de confianza entre la biblioteca y sus usuarios y usuarias. Como ejemplos de esto podemos detallar lo siguiente:

- Información: horarios de atención, escaleras, condiciones de acceso al edificio y a la información, uso del catálogo y las salas de biblioteca.
- Seguridad: extintores, salidas de emergencia, etc.
- Orientación: ubicación para situar a los usuarios en el entorno indicando

las rutas de circulación dentro de la biblioteca, ubicación de los puntos de servicio, estanterías abiertas y de los sanitarios, entre otros.

- Reglamentación: sala de trabajo individual, sala parlante, no fumar, prohibido pasar, condiciones de los préstamos, etc.

Como se puede observar en este punto, y para ser coherentes con nuestra función de profesionales de la información, nuestro sistema de información visual debe cumplir con las características de calidad que permitan al usuario y usuaria sentirse seguros, orientados, informados, independientes y acogidos por nuestra biblioteca.



Mobiliario. Equipamiento

El tema sobre mobiliario y equipamiento no es menor, estos elementos no son accesorios, debido a que cada zona, área o servicio tiene una necesidad especial de acuerdo a sus funciones. Debemos considerar diferentes tamaños y alturas en las estanterías y asientos, con el fin de satisfacer a los distintos grupos de usuarios, según sus edades.

Es importante que tengamos en cuenta que cada uno de estos elementos puede ser considerado como un “llamador” para entrar y permanecer en la biblioteca, dado que aportan un ambiente cálido, afectivo, de libre expresión y de respeto, transformando a las bibliotecas en un lugar de encuentro.

Hay que romper el esquema mental del espacio cerrado, con muebles oscuros e imponentes que no incluyen, por el contrario hacen que algunos usuarios y usuarias se retiren porque sienten que no es su lugar. En contraposición, tenemos que tomar modelos por ellos conocidos como los exhibidores de farmacias y supermercados, las estanterías de las librerías, etc. Muchas bibliotecas van incorporando sillones, puff, sillas ergonómicas, mesas con iluminación especial para la lectura, entre otros que iremos viendo a lo largo de este apartado.

“...Ofrecer el confort necesario, tanto espacial como ambiental y funcional, y estar en armonía con el ambiente. Los elementos que lo proporcionan son: la organización espacial, el mobiliario, los equipos, la ambientación o decoración, la señalización y el personal que la atiende” (Blanco Pardo y Martínez García, 2009: 62)

A partir de lo desarrollado podemos definir el equipamiento como lo que “incluye tanto al mobiliario como a los equipos necesarios para dar el servicio correctamente y su distribución es un tema complejo pues hay que ubicar una gran variedad de muebles y de equipos” (Blanco Pardo y Martínez García, 2009: 63).

Son muchos los autores que han investigado y escrito sobre este tema, Herrera Morillas y Pérez Pulido (2006), Blanco Pardo y Martínez García (2009), Romero, S. (2003), Gómez Hernández (2002), entre otros, que coinciden en los criterios a tener en cuenta al seleccionar el equipamiento de la biblioteca y se sintetiza en el siguiente cuadro:

Criterios a tener en cuenta al seleccionar el Equipamiento y el Mobiliario	
Necesidad	Se justifica su compra por su necesidad y su funcionalidad.
Ergonomía	Estar diseñado para una actividad determinada. Las proporciones y la estructura deben responder a la edad y a la talla de los usuarios, y adaptarse a las posturas recomendadas para éste.
Calidad y durabilidad	Tanto en los materiales como en los acabados que deben resistir el uso intensivo, la fácil limpieza y mantenimiento, la armonización de su textura, brillo y color con el ambiente donde van a ser colocados
Funcionalidad	Responder a la función para la cual han sido construidos: diversos tipos de documentos, diversas necesidades, diversos usos.
Movilidad	Posibilidad de cambio de espacios: facilidad de desplazamiento, con ruedas, para poder alternar actividades en un mismo espacio.
Modular	Para obtener buenas condiciones de flexibilidad en la distribución espacial, la seguridad y el mantenimiento.
Comodidad y confortabilidad	En armonía con la atmósfera creada.
Estética	Valorar más la prudencia y la homogeneidad que la extravagancia.
Coste razonable	El mobiliario de serie es más barato que el hecho a medida y, además, permite un fácil crecimiento.
Específico de bibliotecas	Ser específico para biblioteca ya que tiene que resolver parámetros propios (rotulación y señalización, integración del cableado, peso de algunas colecciones, etc.).
Accesible	Adecuación a las personas con algún tipo de discapacidad.



Seguridad	Elegir modelos reforzados, sin ángulos y contruidos con materiales ignífugos.
Autonomía	Los materiales tienen que estar al alcance de todos, que propicien la autonomía del usuario.
Diversidad	Para todo tipo de materiales y para poder realizar todo tipo de actividades.

Cuadro 9- Re elaboración de la cátedra

Nos parece más que necesario destacar que en la unidad de información, el mobiliario debe ser específico y adecuado a las distintas áreas y los diversos servicios, su distribución debe permitir una circulación cómoda y además facilitar el trabajo para el personal y para los usuarios. En general, el mobiliario contempla:

- Mostradores de información y atención al público.
- Estanterías.
- Muebles para las publicaciones periódicas y material en otros formatos.
- Mobiliario para las áreas de trabajo.
- Mobiliario para niños.
- Mobiliario para la lectura informal: sofás, sillones.
- Mobiliario para los equipos informáticos y audiovisuales.
- Carros para trasladar libros y otros materiales.
- Paneles y exhibidores.

Requerimientos básicos en el mobiliario:

- Calidad.
- Resistencia al uso intensivo.
- Durabilidad.
- Facilidad de limpieza y conservación.
- Funcionalidad.
- Modular.
- Comodidad y confortabilidad.
- Ergonómico.
- Con criterio estético.





El diseño del mobiliario debe permitir el crecimiento y los cambios de distribución, para poder alternar actividades en un mismo espacio.

En el caso de las estanterías, estas deben ser modulares, lo que facilita su expansión, previendo el crecimiento de la colección y la diversidad de formatos y dimensiones de la misma.

En cuanto al equipamiento, éste debe tener un alto grado de flexibilidad para poder incorporar las nuevas tecnologías que vayan surgiendo. El uso de canalizaciones facilita la instalación del cableado y las conexiones en red de la infraestructura informática.

Es imprescindible garantizar el mantenimiento posterior de toda la instalación y del equipamiento, previendo también su actualización, teniendo en cuenta las demandas en tecnología de la comunidad.

Estándares e indicadores de calidad en relación a los edificios

Al comenzar el último tema de este capítulo, es importante aclarar que las normativas, estándares e indicadores relacionados con los edificios o locales de la biblioteca, o con otros recursos y servicios de la misma, son solo un instrumento guía para una planificación adecuada. En consecuencia, tienen el objetivo de ofrecer un mínimo exigible tanto en lo cuantitativo como en lo cualitativo que oriente a bibliotecarios/bibliotecarias y arquitectos/arquitectas, mostrando lo que dio resultado a otras unidades de información. Se considera que no son concluyentes debido a que cada una tendrá en cuenta su entorno, características, usuarios, institución de la cual depende. Recuerden que las bibliotecas son dinámicas, como vimos en el capítulo uno, y los cambios son constantes.

En general en la normativa encontraremos las pautas que tienen en cuenta los requerimientos tanto del local en general como para cada una de sus áreas: para los usuarios, el personal, servicios y la colección. El siguiente cuadro presenta algunas de estas:

Cantidad m ² por ...	
Habitante, usuarios reales y potenciales.	Sala de reuniones y auditorios.
Puestos de lectura por habitante.	Estantería cerrada.
Cantidad de usuarios por edad.	Estantería abierta.
Ordenadores para consulta de catálogos.	Depósito cerrado.
Ordenadores para consulta de Internet.	Sala de lectura general.
Escáner.	Hemeroteca.
Préstamo e información general	Colecciones especiales.

Puestos de trabajo por cantidad de personal.	Sala de Formación de usuarios.
Otros ítems que se tienen en cuenta	
Cantidad de volúmenes por estantes	Niveles de ruido ambiental
Niveles lumínicos	Niveles de temperatura y humedad

Cuadro 10- Re elaboración de la cátedra

Por consiguiente las necesidades de la comunidad, la cantidad de recursos de los que se dispone y las funciones de la biblioteca, entre otros aspectos, determinan el espacio que se requiere para el óptimo desarrollo de las actividades en una unidad de información.

No es posible determinar una norma general que regule la construcción de edificios para bibliotecas o el diseño de sus espacios, sin embargo, en las Directrices para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, desarrolladas por organismos reconocidos como lo son IFLA y UNESCO, se proponen ejemplos útiles en el proceso de planificación que pueden orientarnos e incluso servir de modelo o indicadores para el análisis de edificios en bibliotecas públicas.

Algunas de ellas son:

- Superficie media por persona. Para una comunidad de menos de 100.000 habitantes, la norma apropiada es de 56 m² por cada 1.000 habitantes.
- Espacio de los fondos documentales: 1 m² por cada 110 volúmenes.
- Espacio para los usuarios: por cada 1.000 habitantes, 5 espacios de usuario.
- Para cada puesto de lector, 2,8 m².
- Espacio para empleados: 16,3 m² por empleado – 1 empleado por cada 2.000 habitantes.
- El tamaño mínimo de una biblioteca independiente no debe ser inferior a 370 m².

Otras consideraciones a tener en cuenta:

- El edificio de preferencia debe ser en planta baja.
- El acceso fácil, directo e independiente.





- Secciones:
 - Sala de lectura para adultos 1 puesto de lectura / 100 hab. Superficie: 2,5 m²/ puesto de lectura.
 - Sala de lectura infantil 1,5 puesto de lectura / 100 infantes. Superficie: 3,0 m²/ puesto de lectura.
 - Sala de préstamos 1 silla / 100 hab. Adultos. Superficie.: 15,0 m²/ puesto de trabajo.
 - Sala de trabajo de personal 20 m² / 10.000 hab. Superficie: 10 a 12 m²/ puesto de trabajo.
 - Superficie de circulación 10% 20%



Bajamos a la biblioteca

Luego del recorrido por el desarrollo teórico, proponemos las siguientes preguntas que les permitirán repasar y redefinir los puntos centrales de este capítulo:

1. ¿Qué datos debemos conocer antes de planificar el local para la biblioteca?
2. ¿Cuáles son los 10 principios básicos que Harry Faulkner-Brown (1982) indicó debían tenerse en cuenta al planificar una biblioteca?
3. ¿Cuáles son las zonas funcionales en que podemos estructurar el espacio de biblioteca?
4. ¿Qué funciones cumple la señalética?
5. ¿Qué criterios hay que tener en cuenta al seleccionar el equipamiento de la biblioteca?

En función de lo trabajado en este capítulo y en relación a todo lo estudiado hasta aquí les proponemos realizar un proyecto en relación a la creación de la Sala Infantil para una biblioteca popular.



Para profundizar leemos un poco más...



110



Les proponemos una serie de lecturas para ahondar los temas tratados en este capítulo. En este punto deben: Redactar la cita bibliográfica de los siguientes documentos siguiendo las Normas APA y confeccionar la Ficha de Lectura de cada uno de ellos siguiendo el modelo que encontrarás en el Anexo: Ficha de Lectura.

España. Ministerio de Educación Cultura y ,
Deporte de las Comunidades Autónomas
(2002) Pautas sobre los servicios de las
bibliotecas Públicas.

Consejos de Rectores de Universidades
Chilenas (2001) Estándares para biblio-
otecas universitarias chilenas.

IFLA UNESCO. (1973). Normas sobre
bibliotecas públicas.

IFLA UNESCO. (1986). Directrices para
bibliotecas públicas.

IFLA/UNESCO. (2001). Directrices para el
desarrollo del servicio de bibliotecas
públicas.

Bibliografía general

Bibliografía Capítulo 1 – El Mundo de las Bibliotecas

- Arévalo Molina, J., Galán Gall, A. L., Fernández Olalde, O. y Rivera Hernández, J. L. (2000) Servicios bibliotecarios en las bibliotecas digitales. España: UCLM.
- CONABIP. (2013) Guía de orientación en gestión y desarrollo de bibliotecas populares. Buenos Aires: Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares.
- Cuozzo, G., Ladrón de Guevara, M. C. y Verde, M. (2007) La biblioteca escolar: Usuarios y servicios. Buenos Aires: Alfagrama.
- Gómez Hernández, J. A. (2002) Gestión de Bibliotecas. España: Universidad de Murcia.
- Jaramillo, O. (2013) Biblioteca pública, ciudadanía y educación social. Buenos Aires: Alfagrama.
- Line, M. (1998). Información electrónica: usos y usuarios. *Anales de Documentación*, 1.
- Marquina, J. (2013) Informe Apei sobre Bibliotecas ante el siglo XXI: nuevos medios y caminos. España: APEI.
- Millán Ráfales, M. C. (2003) Las bibliotecas especializadas y los centros de documentación: situación en el Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 73, Diciembre 2003, pp. 9-39
- Montserrat Gili, C. y Ventura Boch, N. (2005) El trabajo en red: una apuesta de cooperación para bibliobuses. En: 2º Congreso de Bibliotecas Móviles Barcelona.
- Parada, A. E. (1999) Bibliotecología y responsabilidad social. *Información Cultura y Sociedad* 10 1(1999) p.p. 65-75.
- Sánchez Díaz, M. y Vega Valdés, J. C. (2002). Bibliotecas electrónicas, digitales y virtuales: tres entidades por definir. *ACIMED* v.10 n.6
- Sorli Rojo, A. y Merlo Vega, J. (2000) Bibliotecas digitales (I): colecciones de libros de acceso público. *Revista Española de Documentación Científica*, enero-marzo 2000, vol. 23, n. 1, p. 91-103.
- UNESCO. (1987) Directrices sobre bibliotecas nacionales. París: Programa General de Información y UNISIST.



Bibliografía Capítulo 2 – Desarrollo de Colecciones

Aguado de Costa, Amelia. (2011) Gestión de colecciones. 1. ed. Buenos Aires: Alfagrama.

Buonocore, D. (1976). Diccionario de bibliotecología: Términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materias afines (2ª ed. aum.). Buenos Aires: Marymar.

Carrizo Sainero, G. (1994). Manual de fuentes de información. Madrid: CEGAL.

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

Gómez Hernández, J. A. (2002). Gestión de bibliotecas: texto guía de la asignatura biblioteconomía y biblioteconomía especializada. Murcia: Universidad de Murcia.

Orera Orera, L. (2002). Manual de biblioteconomía. España: Síntesis.

Bibliografía Capítulo 3 - La biblioteca como organización de servicios

Cordón Gacia, J. A. Servicio de información y referencia. (1996) En: Orera Orera, Luisa (dir.). Manual de Biblioteconomía. Madrid, Síntesis, cap. 14, pp.265-288. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/15076/1/CAPITULO_15.SERV._INFOR.pdf

Fontanals, J. M., Pérez-Salmerón, G. (2003) ¿Qué nos falta a los bibliotecarios para conseguir comunicar con los políticos municipales? En: World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council 1-9 August 2003, Berlin. Recuperado de: https://archive.ifla.org/IV/ifla69/papers/060sFontanals_Salmeron.pdf

Gómez Hernández, J. A. (2002). Gestión de bibliotecas: texto guía de la asignatura biblioteconomía y biblioteconomía especializada. Murcia: Universidad de Murcia.

González Fernández-Villavicencio, N. (2009) Bibliotecas y marketing en red. BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació, n° 23 (diciembre). Recuperado de: DOI: <http://dx.doi.org/10.1344/105.000001479>

González Moreno, M., Del Rio Gómez, C., Domínguez Martínez, J.M. (año) Los servicios: conceptos, clasificación y problemas de medición. Economía. Revista vasca de economía. n° 13-14, (11-13) Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1317365>

IFLA/UNESCO (2001) Directrices para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas.



Kotler, Ph., (2002) Dirección de marketing. Conceptos esenciales. 1a. ed. Prentice Hall.

Martínez Usero, José Ángel. (2010) Nuevas tecnologías para nuevas bibliotecas: desarrollo de servicios de información electrónica. Buenos Aires: Alfagrama.

Merlo Vega, J. A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. Anales de documentación, 3, pp. 93-126. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471>

Sanabria Barrios, Daniel. (2013) Competencias para obtener productos y servicios de calidad en bibliotecas universitarias. Buenos Aires: Alfagrama.

Orera Orera, L. (2002). Manual de biblioteconomía. España: Síntesis.



Bibliografía Capítulo 4 – Conservación Preventiva

COMMA (2001) International Journal on Archives. 3-4. 288 p.

Crespo C. y Viñas V. (1984) La preservación y restauración de documentos y libros de papel. Un estudio del RAMP con directrices. Paris: UNESCO.

Duchain, M. (1988) Edificios de archivos y equipamiento. Vol. VI, París, Francia..

Narváez, F. B. (1995) Condiciones técnicas para las áreas de depósito de documentos de archivo. Boletín del Sistema Estatal de Documentación de México. Boletín. P. 1-32. Febrero.

Viñas V. (1988) Las técnicas tradicionales de restauración. Un estudio del RAMP. Paris: UNESCO.

Bibliografía Capítulo 5 – Edificio de Bibliotecas

Romero, S. (2003) La arquitectura de la biblioteca: recomendaciones para un proyecto integral. 2 ed. Barcelona: Colegi d Arquitectes de Catalunya i Demarcació de Barcelona.

Sánchez Avellaneda, M. (2009) Señalética: conceptos y fundamentos: una aplicación en bibliotecas. 1º ed. 1º reimp. Buenos Aires: Alfagrama.

Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas. (2002) España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Bibliografía Anexo ¿Cómo elaborar un Proyecto?

Abadal Falgueras, E. (2004) Gestión de proyectos en información y documentación. Gijón: Trea.



Ander-Egg, E. (1997) *Cómo elaborar un proyecto: guía para diseñar proyectos sociales y culturales*. 15 ed. Buenos Aires – España: Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas.

CONABIP (2013) *Guía para la solicitud de Subsidios para Proyectos de las Bibliotecas Populares*. Disponible en: http://www.conabip.gob.ar/sites/default/files/comunicaciones/SAT/Guia_para_la_solicitud_de_Subsidios_para_Proyectos_de_las_Bibliotecas_Populares.pdf

Iberbibliotecas (2015) *Barrio y biblioteca. Memorias colectivas en la constitución barrial del noroccidente de Medellín*. Disponible en: <http://www.iberbibliotecas.org/barrio-y-biblioteca-memorias-colectivas-en-la-constitucion-barrial-del-noroccidente-de-medellin/>

ANEXO

ELABORACIÓN DE PROYECTOS





Al finalizar cada capítulo de este material educativo les hemos propuesto escribir un breve proyecto en relación a uno de los temas desarrollado en ellos.

El presente Anexo es una guía en la que encontrarás los lineamientos necesarios para la confección de dichos proyectos. Los mismos te servirán de base para reflexionar a cerca de qué - Por qué - Para qué – Dónde – Cómo – Quiénes - Cuándo – Qué se necesita - Cuánto va a costar hacer una actividad, crear o mejorar un servicio, o construir un espacio para biblioteca, entre tantas otras cosas.

A través de estas páginas aspiramos a apoyarlos acompañando sus primeros pasos en relación al trabajo con proyectos de manera sencilla y segura.



¿Cómo elaborar un Proyecto?

Cada tarea o acción que llevaremos a cabo, cada plan o actividad que proyectemos en una Unidad de Información, como en cualquier organización, será mejor si existe un plan de trabajo. Sin él, la más simple de las tareas, puede resultar complicada y perder de vista el objetivo final.

Pensemos, por ejemplo, si queremos solicitar al director de una institución más presupuesto para acrecentar nuestra colección, o si queremos llevar a cabo tareas de extensión con la comunidad, quien deba responder por esas acciones tiene que saber de manera clara y precisa cuál es el objetivo de nuestra propuesta, por qué se debe llevar a cabo, en qué tiempo y con qué recursos, entre otras cosas. Sólo comunicar nuestras intenciones no es suficiente, debe quedar como un documento escrito, del que nos vamos a valer hasta la finalización de todas las actividades y su posterior evaluación.

Para la confección y redacción de proyectos, se han elaborado diferentes procedimientos que nos dan las pautas necesarias para su organización, siempre teniendo en cuenta que cada proyecto que se emprende tiene características propias y que los modelos que nos proponen los diferentes autores deben adaptarse a las necesidades de la organización.

Comenzaremos por definir qué es proyecto y continuaremos con las pautas y estrategias que servirán para organizar las ideas, precisar los objetivos y concretar una serie de actividades específicas, con la finalidad de que los objetivos que nos propusimos puedan llevarse a cabo, sin olvidar la evaluación a lo largo de este proceso y al concluirlo.

En cada etapa, proponemos como ejemplo el detalle de un proyecto que fue elaborado para ser presentado a un programa destinado a financiar bibliotecas públicas, populares y comunitarias.

Proyecto

Según Ander-Egg (1997: 16) "utilizamos el término proyecto para designar el conjunto de actividades que se proponen realizar de una manera articulada entre sí, con el fin de producir determinados bienes o servicios capaces de satisfacer necesidades o resolver problemas, dentro de los límites de un presupuesto y de un período de tiempo dados".

Por lo general, para la elaboración de un proyecto y su correcto diseño, debemos responder una serie de preguntas que serán la base del mismo.

La Guía para la formulación proyectos que nos propone la Comisión Nacional de Bibliotecas Populares (CONABIP, 2013: 79) nos orienta en ese sentido.

¿Qué vamos a hacer?	Nombre del proyecto: lo que se quiere hacer
¿Por qué lo vamos a hacer?	Fundamentación del proyecto: es el diagnóstico y por qué elegimos ese problema para solucionar
¿Para qué lo vamos a hacer?	Objetivos del proyecto: que lograría ese proyecto
¿Dónde lo vamos a hacer?	Espacio físico
¿Cómo lo vamos a hacer?	Listado de actividades para concretar el proyecto
¿Quiénes lo vamos a hacer?	Los responsables de las distintas actividades
¿Cuándo lo vamos a hacer?	El tiempo que se tardará en hacer el proyecto
¿Qué necesitamos para hacer el proyecto?	Listado de recursos y cantidad necesaria (materiales, humanos, financieros)
¿Cuánto va a costar el proyecto?	Presupuesto: precios de los recursos, según cantidad y tiempo de utilización

Cuadro 11- Guía para la elaboración de proyectos CONABIP



Etapas de un proyecto

1- Denominación del proyecto

Lo que queremos hacer, debe verse reflejado en el título de nuestro proyecto. De manera sintética, debe permitirnos introducirlos en la temática del mismo y darnos el marco institucional dentro del que estaremos insertos.

Ejemplo²: Barrio y biblioteca. Memorias colectivas en la constitución barrial del noroccidente de Medellín - Corporación Cultural Sembrando Futuro – Biblioteca Comunitaria Barrio Santander

2- Análisis

Esta etapa del proyecto nos permitirá determinar cuáles son las necesidades que debemos satisfacer, así como también identificar las oportunidades que se pueden aprovechar. Aquí pretendemos conocer nuestra biblioteca, la comunidad de la que forma parte y sus necesidades.

El análisis debe ser interno, donde se estudia a la organización en la que se llevara a cabo el proyecto y debe ser también externo, analizando los factores del contexto que influyen en ella. Este procedimiento nos permite mirar de manera global la situación en la que estamos, identificamos así las debilidades y amenazas de la organización en este momento, conjuntamente con sus fortalezas y oportunidades.

La valoración que realizamos en el paso previo nos posibilita identificar las necesidades de la organización y nos da la base para la formulación de la fundamentación de nuestro proyecto. Debemos justificar y explicitar la razón por la cual se requiere llevarlo a cabo, dejando claro porqué nuestro proyecto es la mejor opción para solucionar un problema o satisfacer una necesidad. Dependiendo la naturaleza de nuestro proyecto, podemos incluir los efectos que ocasionaría la no intervención.



2. El ejemplo desarrollado a lo largo del presente Anexo se tomó de: Iberbibliotecas (2015) Barrio y biblioteca. Memorias colectivas en la constitución barrial del noroccidente de Medellín. Disponible en: <http://www.iberbibliotecas.org/barrio-y-biblioteca-memorias-colectivas-en-la-constitucion-barrial-del-noroccidente-de-medellin/>



Ejemplo:

La Mesa de Bibliotecas de la Zona 2 – Noroccidental de Medellín, es un espacio de encuentro y diálogo permanente, en el que se discuten todos los aspectos de la permanencia y funcionamiento de las bibliotecas pertenecientes a esa zona. Desde allí, ha sido un factor recurrente en el debate, la carencia y dificultad de evidenciar la relación de la biblioteca, con los contextos históricos y sociales del barrio, que fueron las causas primigenias de su emergencia. A esto se le suma el evidente avance de una nueva propuesta urbana, que afecta negativamente la vida cotidiana de los barrios, donde la desarticulación social a causa de la modificación de los espacios públicos, de vivienda y de movilidad, han puesto en punto de crisis a los entornos populares, pues éstos han sido adscritos a cambios derivados de los modelos económicos, a los que la ciudad está supeditada en sus proyectos sociales de mediano y largo plazo. La memoria se erige como una de tantas herramientas que desde la biblioteca, se pretende usar en conjunto con la comunidad, para salvaguardar la historia y el patrimonio colectivo de los barrios, que de una u otra manera, han tenido en las Unidades de Información, un punto convergente de sus intenciones culturales y 3 políticas.

3- Definición del proyecto

En esta etapa debemos describir nuestro proyecto, establecer su finalidad y formular sus objetivos específicos. Los últimos conforman un elemento fundamental, expresan los logros que buscamos alcanzar, responden a la pregunta para qué estamos haciendo el proyecto y los efectos que pretendemos alcanzar.

Los objetivos bien definidos, dan coherencia al conjunto de actividades que plantearemos, las estrategias que elegiremos y a la posterior evaluación de las mismas.

Pueden ser de dos tipos:

- **Objetivo General o Principal:** Es el resultado que buscamos al final de nuestro proyecto, es el propósito central. Se logra a mediano y largo plazo.
- **Objetivos Específicos:** Son los que se irán concretando para llegar o consolidar al general; son más concretos y se realizan a corto plazo.

Ejemplo:

Objetivo General: Realizar una investigación que rescate la memoria de las dieciocho bibliotecas públicas, populares y comunitarias de la Zona 2 – Noroccidental de Medellín, como factor del desarrollo comunitario, adscripción social y legitimidad colectiva.

Objetivos específicos:

- Construir colaborativamente con los encargados, bibliotecarios y usuarios, una ruta metodológica para el rescate de la memoria de las bibliotecas de la zona.
- Producir de manera colaborativa en cada unidad de Información, soportes físicos de la memoria, para su exposición itinerante y permanente.
- Crear y fortalecer los mecanismos de rescate, difusión, conocimiento, apropiación y restitución permanente de la memoria barrial, desde cada Unidad de Información y desde los medios de comunicación del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín.

4- Diseño

Esta es la etapa en que debemos proporcionar las soluciones a las necesidades planteadas, explicar la estructura, características y funcionamiento de la propuesta que se realiza. Se basa en el diagnóstico que realizamos previamente, por lo que debemos considerar las limitaciones de la organización en cuanto a recursos económicos, humanos, de infraestructura, etc. Ahora es cuando necesitamos tener en cuenta aspectos metodológicos, documentales, tecnológicos y legales.





Ejemplo:

El proceso de creación y acceso a los soportes y formatos que tienen como base la memoria, deben cubrir todo público de forma general. Sin embargo, en el entendido que esta propuesta es una creación que compromete un número importante de Unidades de Información, se contempla la población adulta y adulta mayor, como parte del proceso de visibilización de las narrativas de memoria barrial, teniendo por sentado que las comunidades en el entorno de las bibliotecas, serán beneficiarias también de los resultados de la investigación. En cada Unidad de Información se elegirá un grupo con el cual se adelante un proceso que esté relacionado de alguna manera con la creación y difusión de la memoria. Este podrá estar asociado al rango de adultos y adultos mayores, en el rescate de la memoria como habitantes fundadores de los barrios y como testigos de primera mano de la evolución social y cultural del territorio. Cada grupo tendrá un estimado de cinco (5) participantes, lo que para el total global de las bibliotecas de la zona, serían noventa (90) usuarios beneficiados. Sin embargo, por ser los encargados y bibliotecarios parte constitutiva del desarrollo histórico de cada biblioteca, también se consideran como parte de la investigación y como beneficiarios de la misma.

5- Planificación

Es la especificación operacional de las actividades y tareas a realizar, responden a las preguntas ya planteadas: con qué acciones se generarán los productos, cómo se harían las actividades y quienes las llevarían a cabo.

Como resultado de la planificación obtenemos el plan del proyecto, que debe ser seguido con precisión para lograr los objetivos en el tiempo previsto y con el presupuesto acordado, aun así no es un documento estático, admite revisiones y cambios de ser necesarias.

En la planificación especificamos las tareas o actividades, se organizan las acciones en una secuencia lógica adecuada, se prevén los recursos humanos, tecnológicos y económicos.

En el caso de las actividades, estas están directamente relacionadas con los objetivos específicos, cada uno de ellos debe tener asociados actuaciones que le son propias.

Según Abadal Falgueras (2004) las tareas se establecen teniendo en cuenta que deben ser simples o específicas, mensurables, realizables, realistas y abarcables en un periodo de tiempo razonable. Debe quedar especificada la duración o el tiempo que se estima para su realización y los responsables de llevarla a cabo.

Una alternativa es presentarlas en cuadros o diagramas en los que se reflejen estos datos de manera general.

Actividad	Responsable	Participantes	Duración
Actividad 1	Responsable 1	A - B - C	Horas
Actividad 2	Responsable 2	B - C - D - E	Periodos

Una vez confeccionada la lista de actividades, debemos determinar quienes la llevarán a cabo y qué recursos materiales (herramientas, equipos, instrumentos, infraestructura física), técnicos (tecnologías involucradas) y financieros serán necesarios. Este apartado es fundamental si lo que buscamos es la financiación para un proyecto, o si este depende de la aprobación de un superior para su ejecución. Debe detallarse con precisión.

Ejemplo:

Por ser un proyecto desarrollado con un importante número de Unidades de Información, se plantea llevarlo a cabo en un lapso de diez meses, iniciando en noviembre de 2015 y finalizando en agosto de 2016. En el inicio de ese lapso se tendrán las primeras reuniones de inicio del proyecto y de la construcción metodológica. Para los primeros seis meses de 2016 se desarrollarán las actividades propias de la investigación, así como de las dos sesiones posteriores de sistematización de la información. Los dos meses finales serán de construcción de los productos y formatos por parte de los creativos y de socialización de los resultados finales del proyecto.

7.8 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES										
AÑO	2015		2016							
MES	Nov	DIC	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGO
SOCIALIZACIÓN Y APERTURA	■									
CREACIÓN METODOLÓGICA	■	■								
TERTULIAS DE MEMORIA			■	■	■	■	■	■		
SISTEMATIZACIÓN COLECTIVA								■	■	
MUESTRA Y ENTREGA DE RESULTADOS										■

ACTIVIDAD	UNID	VALOR DE LA CONTRAPARTIDA USD	VALOR SOLICITADO A IBERBIBLIOTECAS USD	VALOR TOTAL USD
PAGO DE RRHH	16	\$ 5.576,10	\$ 26.775,76	\$ 32.351,86
REUNIONES DE SOCIALIZACIÓN	2	\$ 570,76	\$ 181,79	\$ 752,25
CONSTRUCCIÓN DE METODOLOGÍA	2	\$ 130,20	\$ 94,69	\$ 224,89
TERTULIAS DE MEMORIA	36	\$ 1.278,29	\$ 2.272,52	\$ 3.550,81
SESIONES DE SISTEMATIZACIÓN	2	\$ 335,35	\$ 94,69	\$ 430,04
CREACIÓN DE PRODUCTOS	1	\$ -	\$ 2.143,64	\$ 2.143,64
	TOTALES	\$ 7.890,70	\$ 31.562,79	\$ 39.453,49
	PORCENTAJES	20,00%	80,00%	100%





6- Ejecución

Una vez aprobado el proyecto, este debe ponerse en marcha, debe ejecutarse. Este proceso también implica el control de cada una de las actividades. Teniendo en cuenta que muchas veces es difícil que se lleve a cabo en los tiempos previstos, sobre la marcha pueden darse modificaciones, pero éstas deben quedar registradas como procedimientos.

7- La evaluación

Debemos establecer en la planificación qué metodología utilizaremos para evaluar el proceso y sus resultados y mediante qué herramientas lo haremos.

Para ello, se definen indicadores con lo que mediremos el cumplimiento de cada uno de los objetivos que se plantearon.

El proyecto puede ser evaluado antes, durante y luego de ejecutarse. Los informes parciales son los que nos permitirán redirigir nuestros esfuerzos y recursos si fuera necesario.

Ejemplo:

Se adoptará la metodología conocida como Balance Scorecard. Cada uno de los objetivos, creaciones y actividades, que expresan la concreción del proyecto, están sopesados de la siguiente manera:

Objetivo específico # 1: (15 %)

1. Construcción metodológica: 15 %

Objetivo específico # 2: (42,5 %)

1. Treinta y seis (36) Tertulias de memoria: 25 %

2. Sesiones de sistematización: 17,5 %

Objetivo específico # 3: (42,5 %)

1. Creaciones: 30 %

2. Socialización y entrega de resultados: 12,5 %

Cada uno de estos porcentajes se subdivide y se le otorga un peso a cada momento en el caso de las actividades y un peso al avance en su desarrollo para el caso de las creaciones.

La concreción de esas actividades en el tiempo previsto, dará cuenta del avance del proyecto.



Bajamos a la biblioteca

Luego del recorrido por el desarrollo teórico, proponemos las siguientes preguntas que les permitirán repasar y redefinir los puntos centrales de este capítulo:

1. ¿Qué es un proyecto?
2. ¿Cuáles son preguntas que orientan la formulación de proyectos y a qué hacen referencia?
3. ¿En qué situaciones formulamos proyectos?
4. ¿Qué tipos de análisis debemos realizar?
¿En qué consiste cada uno?

A lo largo de toda la carrera, como de tu vida profesional deberás presentar proyectos que te permitirán cumplir objetivos y progresar.

Por esta razón hemos pensado que a medida que avances en el estudio del presente material educativo "Planifique un proyecto para cada uno de los temas que en él se desarrollan". De esta manera te ejercitarás desde la formulación de pequeños proyectos y lograrás incorporar esta metodología a tu práctica cotidiana.

Como has visto hasta aquí es una actividad que parte de la reflexión, la cual, en cada uno de los casos te permitirá responder a las preguntas que guiarán el enunciado de tus proyectos.



Para profundizar leemos un poco más



Puedes consultar estos autores o puedes ejercitarte accediendo a más información localizada por ti mismo.

Castillo-Cabeza, S. N., & Saavedra-Segura, W. E. (2016). Algunas consideraciones sobre la elaboración de un proyecto científico. *Dominio de las Ciencias*, 2(3 Especial), 99-116.

Figueroa M., G. A., (2005). La metodología de elaboración de proyectos como una herramienta para el desarrollo cultural. *Serie Bibliotecología y gestión de información*, 7.

Es interesante leer proyectos que ya se han formulado esto nos dará herramientas que ayudarán a realizar los propios, te sugerimos aquellos relacionados a nuestra actividad, sobre todo aquellos que se presentaron ante organismos reconocidos y con trayectoria. Es el caso del Banco de Proyectos ganadores del programa Iberoamericano de Bibliotecas Públicas (Iberbibliotecas) que puedes consultar en su página web: <http://www.iberbibliotecas.org/banco-de-proyectos/>

Confecciona la Ficha de Lectura (la encontrarás en el Anexo Ficha de Lectura) del material/es que selecciones para profundizar.



ANEXO

FICHA DE LECTURA





Referencia Bibliográfica (Normas APA):	
(Autor. Año. Título. Lugar: Editor)	
Ubicación Física:	
URL (Dirección electrónica y fecha de consulta)	
Resumen:	
Cita textual	Comentarios / Análisis
Página -- Párrafo --	

