

# 1

# La biblioteca pública que queremos

Gloria María Rodríguez Santa María  
en colaboración con Irene Vasco



Prosperidad  
para todos



# La biblioteca pública que queremos

Gloria María Rodríguez Santa María,  
en colaboración con Irene Vasco



Ministerio de Cultura  
República de Colombia

Prosperidad  
para todos



Biblioteca  
Nacional  
de Colombia



# Presentación

ANA RODA FORNAGUERA, DIRECTORA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA

# Prólogo

**M**uchos de los bibliotecarios que están actualmente al frente de las bibliotecas públicas de los municipios del país, recién se inician en su trabajo o llevan pocos meses laborando. Otros pocos gozan de alguna estabilidad y han tenido mejores oportunidades para formarse, conocer la biblioteca y la comunidad a la que sirven. Esta cartilla está dirigida principalmente a todos aquellos que recién empezaron y a los que van a llegar, para que encuentren información que les ayude a mejorar y a crecer. Por supuesto no es un manual para seguir al pie de la letra: sirve más bien para inspirarse, para verificar dudas, para explorar posibilidades, para ampliar el repertorio de programas.

Bibliotecas, hay de muchos estilos. Unas grandes, con mucha dotación; otras más pequeñas, unas localizadas en zonas rurales, otras en grandes centros urbanos, la mayoría en municipios pequeños. No importa el tamaño ni la ubicación, la diferencia la hacen los bibliotecarios cuando están comprometidos, y permanecen activos e interesados por la formación de lectores y por el crecimiento permanente de los ciudadanos. Por eso invitamos a aquellos que empiezan en este mundo de servicios bibliotecarios a que reflexionen, exploren, lean, registren, compartan, se interesen por su trabajo y logren convertirse en una fuerte red nacional. Trabajar en equipo, compartir dudas, seguridades, éxitos y hasta fracasos y dificultades, fortalece los procesos.



A través de diez capítulos y dos anexos, nos acercamos a temas como la definición de la biblioteca pública, para quién y para qué es, con quién se trabaja, la importancia de las colecciones, la organización de éstas, los servicios básicos, las nuevas tecnologías, la planeación y la evaluación de los programas, la participación y el conocimiento de las comunidades, la promoción de los servicios y el manejo de las gestiones administrativas.

Capítulo a capítulo exponemos, de forma clara y sencilla, los conceptos básicos sobre los temas mencionados y la ley que los respalda. Así mismo contemplamos el punto de vista de los usuarios y los visitantes, por ser ellos los principales protagonistas de la vida de la biblioteca. Damos una mirada a posibles problemas y soluciones que se presentan habitualmente en las bibliotecas y, como complemento, presentamos ejemplos reales de buenas prácticas en algunas bibliotecas públicas del país, voces de expertos de distintas nacionalidades y fragmentos de posibles diarios de campo de bibliotecarios preocupados por mejorar su tarea. Estos fragmentos tienen como propósito invitar a los lectores a que también escriban y compartan sus reflexiones sobre el quehacer bibliotecario.

No olvide que su comunidad tiene sus propias características y que la participación de ella es indispensable para el buen desarrollo del proyecto bibliotecario. Lo invitamos a leer, a compartir y a unirse a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Así un día podremos, al fin, decir que Colombia es un país con ciudadanos lectores y bien informados.

**GLORIA MARÍA RODRÍGUEZ SANTA MARÍA, IRENE VASCO**



# La biblioteca pública que queremos



# Capítulo 1

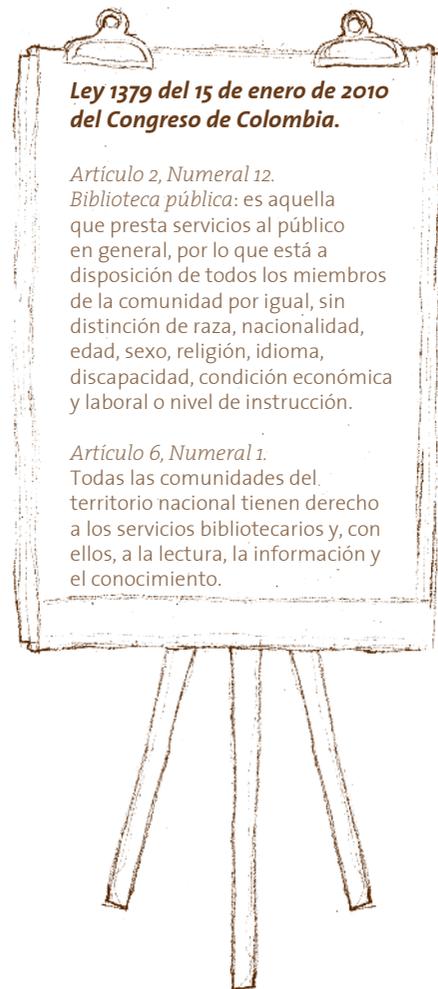
## La biblioteca pública

Una nación crece y se fortalece en la medida en que sus habitantes son capaces de participar en un proyecto común. Una sociedad más justa, equitativa, solidaria y cohesionada se da cuando la gran mayoría de personas tiene las mismas oportunidades de educarse, informarse y participar en las decisiones. La biblioteca puede y debe contribuir a ello creando oportunidades de lectura y escritura desde la infancia y para todos los grupos de la población. El acceso a la información es un derecho ciudadano y es obligación del Estado velar porque cada municipio destine parte de su presupuesto a dotar y mantener una biblioteca pública con servicios gratuitos y abiertos a todos los ciudadanos.

### La biblioteca pública colombiana: una institución social y democrática

La idea tradicional de que la biblioteca pública es un lugar solo para estudiar, donde se le facilita principalmente a jóvenes y niños libros para que hagan sus tareas, un lugar pasivo, un depósito, preferiblemente silencioso y en perfecto orden, donde el bibliotecario abre la puerta rutinariamente para brindar información a aquel que ingrese y la solicite, está cambiando en Colombia. Se asiste a un periodo de transición y renovación en el que la biblioteca pública se empieza a concebir como una institución de carácter social y cultural, que si está verdaderamente articulada con la comunidad a la que sirve, acertadamente manejada, bien dotada y conectada al mundo con las nuevas tecnologías, puede incidir favorablemente en el cambio social y en la participación ciudadana.

La biblioteca pública moderna se concibe hoy en Colombia y en el mundo como un proyecto de formación de ciudadanos,



ya que fomenta la relación cotidiana de las personas y las comunidades con la lectura, la escritura, el aprendizaje permanente y la vida en comunidad, bases fundamentales sin las cuales la democracia y el respeto no son posibles. La biblioteca pública tiene el reto de trabajar en tres frentes para favorecer el desarrollo social y

humano: la lectura, la información y la cultura. Debe, también, estar al servicio de la creatividad y la innovación y ofrecer sus recursos para que ello sea posible.



En el campo de la lectura, la biblioteca debe buscar que todos los habitantes de la comunidad, desde los niños hasta los adultos y ancianos, practiquen la lectura y la escritura como una actividad más de su vida cotidiana, pues leer y escribir es la herramienta para el aprendizaje permanente y la participación plena como ciudadanos.

En el campo de la información, debe esforzarse en lograr que las personas aprendan a usarla y a saber cuándo la necesitan. La biblioteca pone a disposición del público la información, incluyendo la local, de manera organizada para que sea posible aplicarla en las distintas situaciones de la vida.

En el campo de la cultura, debe trabajar con la comunidad para que las personas se reconozcan en su cultura, la disfruten y la preserven. Cuando una biblioteca pública se compromete con seriedad en estos campos, se puede decir que es verdaderamente un instrumento de cambio social y un espacio para el ejercicio de los derechos ciudadanos.

### **La biblioteca pública gratuita y para todos**

Los servicios, las dotaciones y la infraestructura de la biblioteca son considerados bienes de utilidad pública e interés social y las autoridades locales deben garantizar su prestación. La biblioteca no es un servicio de lujo reservado a unos cuantos. Se paga con



los impuestos ciudadanos, hace parte del presupuesto municipal y tanto el bibliotecario como el mantenimiento, las colecciones, las actividades que se programen y los aspectos necesarios para su funcionamiento adecuado y permanente, deben ser cubiertos por la administración local.

Por otra parte, las bibliotecas juegan un papel importante en temas de investigación, creación e innovación. Más allá de la escuela, que tiene un currículum establecido, la biblioteca puede ser un lugar interesante para el contacto con otras personas y el acceso a información que permita el desarrollo de proyectos creativos, culturales, empresariales y de medio ambiente, entre otros.

En las ciudades grandes o pequeñas, los habitantes necesitan mantenerse informados, aprender, comunicarse con otros, continuar formándose, reunirse, resolver problemas, disfrutar del tiempo libre, tomar decisiones individuales o colectivas, discutir temas de interés común o simplemente conocer los acontecimientos y planes de las comunidades. La biblioteca pública es un espacio privilegiado para esto.

Si hay tantos lugares donde hacerlo, como debajo del mango de la plaza, la tienda de la esquina, el café internet, la casa, la escuela o la iglesia, ¿por qué ir a la biblioteca pública? Porque la biblioteca es gratuita y para todos, se encuentra apoyo y orientación por parte del bibliotecario, es un sitio agradable para la lectura y en ella se reúnen elementos que facilitan el acceso a la información. La biblioteca invita a padres con sus hijos de todas las edades, líderes comunitarios, amas de casa, desempleados, profesores, pensionados, artistas, empresarios... No importa el sexo, la edad, la religión, la convicción política o el estilo de vida, la biblioteca ofrece a cada uno algo diferente.

### **El lugar de reunión**

La biblioteca no es sólo un lugar para hacer tareas. Es un lugar para encontrarse con otras personas y un lugar para reunirse consigo mismo a través de la lectura, con autores vivos y muertos, con obras de arte, con el conocimiento científico, y con información de



### **LA VOZ DE LOS EXPERTOS**

“La biblioteca pública ejerce en mí una fascinación impresionante. Cuando voy a otra ciudad o a otro país, siempre quiero conocer bibliotecas públicas, mirar más o menos lo que hacen, porque me gusta su aire democrático, su libertad, las posibilidades creativas que brinda. Bueno, y me gustaría más si el Estado las financiara como corresponde”.

**LUIS BERNARDO YEPES**

.....

Lanzamiento del libro *La promoción de la lectura en tiempos aciagos*. En: “Memorias del 4º Encuentro nacional de promotores de lectura, Comfenalco Antioquia, 2011”.

toda naturaleza. La biblioteca es el lugar para formar lectores, para compartir lecturas, para crecer como ciudadanos. Hoy, gracias a las tecnologías de la información y las comunicaciones, es también un lugar donde es posible apropiarse de contenidos, participar en redes sociales, culturales o de conocimiento.

En una biblioteca se brinda a todos los visitantes y usuarios oportunidades de lectura, aprendizaje e información, poniendo a libre disposición materiales en diferentes soportes y formatos: libros de literatura, cómic, obras de ciencia y tecnología, acceso a internet, conferencias, exposiciones, películas, bases de datos, obras de referencia, revistas, periódicos, música, información sobre la localidad, entre otros.

¿Hay diferencias entre un municipio que cuenta con una biblioteca pública dinámica, activa, con colecciones actualizadas y otro con una biblioteca agonizante y pasiva en la que nunca pasa nada? Indudablemente que sí. Tal y como inciden en la vida de los municipios las instituciones educativas de buena calidad, el servicio de recolección de basuras oportuno y cumplido, o el suministro permanente de agua potable, una buena biblioteca puede significar una mejor oferta pública y gratuita de materiales de lectura en una comunidad, además de un mejor acceso a la información y más y mejores oportunidades de encuentros, educación permanente y participación.

### ¿Qué le da el carácter a la biblioteca pública?

No es posible hablar en Colombia de un modelo único e ideal de biblioteca pública que sea aplicable en todo el territorio nacional, no sólo por la diversidad cultural y las distintas necesidades de las comunidades, sino además por los múltiples tipos de origen, financiación y funcionamiento de las bibliotecas llamadas públicas.

Las hay de origen estatal, creadas y sostenidas por el Estado en sus diversos niveles territoriales; hay otras de carácter mixto o privadas (véase anexo 1). Las hay también surgidas de iniciativas comunitarias. Es común encontrar modelos de funcionamiento que combinan bibliotecas de origen estatal administradas por el sector



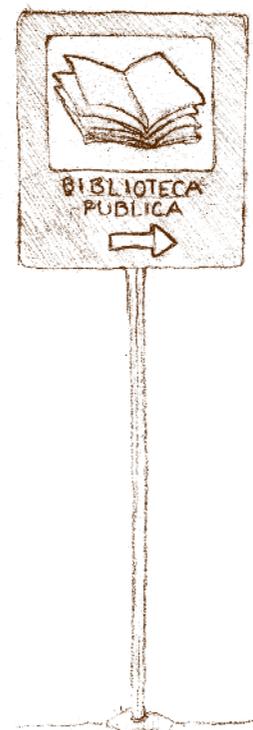
¡Terminé mi primer día como bibliotecaria! No imaginaba que sería tan emocionante ni que tuviera tantas cosas. Encontré muchos libros para niños. Los voy a organizar para crear un grupo que venga todos los sábados. Tengo que empezar a estudiar muy bien la Ley de Bibliotecas y a preguntarle qué lecturas me recomiendan y a qué cursos puedo asistir para aprender a manejar bien este espacio y así prestarle un mejor servicio a mi comunidad...



privado o bibliotecas comunitarias apoyadas por el Estado. Indudablemente estas características hacen que el panorama bibliotecario público colombiano sea rico y variado.

Por lo tanto, es posible concluir que el carácter de públicas no se da por la dependencia institucional de las bibliotecas o por quién las financie. Está dado por el cumplimiento de un conjunto de condiciones, particularidades y misiones que las hace ser llamadas públicas, entre las cuales están las siguientes:

- ✓ Son un servicio público.
- ✓ Sus servicios son gratuitos.
- ✓ Atienden todo tipo de usuarios.
- ✓ Atienden a todos los grupos de edades.
- ✓ Hay libertad de ingreso y utilización de servicios sin estar inscrito o registrado.
- ✓ Incluyen a aquellos que han sido tradicionalmente marginados del acceso a la cultura escrita.
- ✓ Brindan igualdad de oportunidades a la cultura, la información y el conocimiento.
- ✓ Atienden las necesidades locales y ponen énfasis en el conocimiento e interpretación del entorno.
- ✓ Traspasan sus muros para salir en busca del lector o usuario potencial.
- ✓ Diseñan y ofrecen servicios para distintos segmentos de la población.
- ✓ Brindan servicios plurales y representativos de la diversidad cultural y lingüística.
- ✓ Conocen la comunidad, sus características y necesidades y en función de ella ofrecen sus servicios, colecciones y programas.
- ✓ Están articuladas con otras instituciones de la comunidad y son reconocidas como uno de los principales lugares para acceder a la información, la lectura y el conocimiento.
- ✓ Están comprometidas con el aprendizaje permanente en las distintas etapas de la vida.
- ✓ Tienen variedad de colecciones que responden a la diversidad de intereses lectores.
- ✓ Ofrecen materiales de lectura en todas las áreas del conocimiento y en diversos formatos.
- ✓ Ofrecen múltiples soportes y formatos para atender a aquellos que presentan dificultades para leer y escribir.
- ✓ Y, finalmente, son instituciones democráticas, pues allí tienen cabida todos sin distinción.



## ¿A qué está llamada una biblioteca pública?

La UNESCO respalda la labor de la biblioteca pública en el mundo y ha difundido un manifiesto universal con los objetivos y las misiones que se esperan de ella. Estos reflejan lo que la biblioteca está llamada a hacer, lo que la sociedad quisiera encontrar cuando hay una biblioteca en la comunidad, y lo que la gente desearía que pasara en sus vidas y en sus entornos con un servicio bibliotecario.

Es posible que de las doce finalidades que la UNESCO ha establecido para la biblioteca pública, algunas reflejen sus propias necesidades o las de su comunidad:

MISIONES DE LA UNESCO PARA LA BIBLIOTECA PÚBLICA	LA BIBLIOTECA QUE QUEREMOS
<b>1. Crear y consolidar los hábitos de lectura en los niños desde los primeros años.</b>	 <p>Quiero una biblioteca que me apoye para que mis hijos se acerquen a los libros y puedan ser mejores lectores que yo.</p>
<b>2. Prestar apoyo a la educación, tanto individual como autodidacta, así como a la educación formal en todos los niveles.</b>	<p>Quiero una biblioteca en la que encuentre libros de panadería para poder aprender a hacer pan y montar mi propio negocio, y en la que pueda sacar revistas de manualidades para que mi esposa tenga más ideas para su trabajo y que mi hijo pueda encontrar información para su proyecto sobre el medio ambiente.</p> 
<b>3. Brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo.</b>	 <p>Queremos una biblioteca donde mis amigos y yo tengamos la posibilidad de participar en clubes de lectura, lecturas en voz alta, ciclos de conferencias, tertulias sobre temas científicos o de desarrollo social y humano, talleres de escritura y otras actividades interesantes.</p>
<b>4. Estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes.</b>	<p>Queremos una biblioteca que ofrezca programas divertidos como ciclos de rock, clubes científicos, clubes de historietas, talleres de manga, grafiti, conferencias sobre motociclismo y cosas por el estilo.</p> 



5. Fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicos.



Queremos una biblioteca que nos ayude a registrar el conocimiento de los abuelos sobre nuestro municipio que se ha transmitido mediante la tradición oral, y que se encargue de organizarlo y guardarlo para que nuestros hijos y nietos puedan conocerlo y disfrutarlo más adelante.

6. Facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas.

Queremos una biblioteca donde podamos disfrutar en familia de presentaciones de cine, música, teatro y otras programaciones culturales a las que normalmente no tenemos acceso.



7. Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural.



Quiero una biblioteca donde pueda conocer más sobre los gitanos que llegaron a mi municipio y donde pueda dialogar con ellos y conocer sobre su cultura y donde yo también pueda contarle a otros sobre la mía.

8. Prestar apoyo a la tradición oral.

Quiero una biblioteca donde se recopile y difunda lo mejor de la tradición oral de mi comunidad y mi país: voces, cantos, rimas, versos, juegos de palabras, mitos, leyendas, cuentos tradicionales, poesía popular, juegos de palabras.



9. Garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información de la comunidad.



Quiero una biblioteca que me ofrezca posibilidades de conocer mi municipio, de quererlo y de saber qué proyectos se desarrollan en él, y donde puedo encontrar información sobre oportunidades educativas, eventos, trámites y servicios.

10. Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones de ámbito local.

Queremos una biblioteca donde encontremos información útil para montar una empresa familiar de mermeladas.



11. Facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos.



Quiero una biblioteca donde mi papá pueda aprender a usar los computadores y se pueda comunicar por internet con mi hermana.

12. Prestar apoyo y participar en programas y actividades de alfabetización para todos los grupos de edad y, de ser necesario, iniciarlos.

Queremos una biblioteca que piense también en los que no sabemos leer ni escribir, pero que nos gusta que nos lean en voz alta.



## Buenas prácticas



En Cereté, Córdoba, un grupo de educadoras muy comprometidas con la formación de lectores, se dio a la tarea de recoger firmas el día del Rosario de Aurora. Recorriendo procesiones de las distintas iglesias y realizando lecturas en voz alta en distintas comunidades, recogieron firmas, las llevaron a una plenaria del Concejo municipal y el 13 de diciembre del año 2003, fue aprobada legalmente la Biblioteca Pública Municipal de Cereté, "Rafael Milanés García", que abrió finalmente sus puertas en el año 2006.



# Capítulo 2

## La biblioteca pública, ¿para quién?

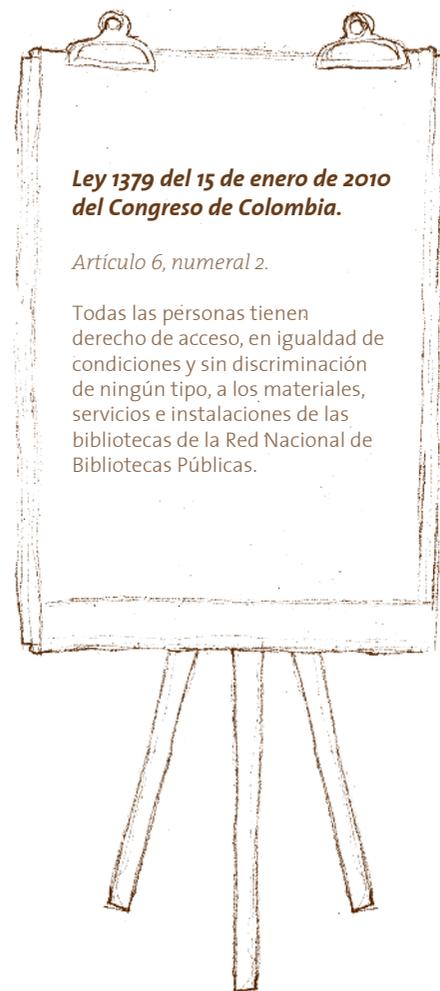
Es usual que la biblioteca pública se considere como un lugar de reunión de niños. Por supuesto, ellos siempre están invitados. Sin embargo no son los únicos. Sus abuelos, padres, hermanos y demás familiares, sus vecinos y amigos, hacen parte de quienes pueden utilizar la biblioteca. Cada cual, según sus intereses, capacidades, conocimientos y necesidades, encuentra algo, desde una buena novela, un periódico, una página web, hasta una conferencia sobre temas científicos, o simplemente un espacio para ir a ver libros de fotografías o imágenes.

### Todo tipo de bibliotecas

No todas las bibliotecas son para todos los públicos. Existen bibliotecas patrimoniales, como la Nacional o las departamentales, encargadas de recolectar y preservar las publicaciones hechas en el país y sobre el país, así como centros de documentación y bibliotecas especializadas, donde se preserva el material institucional y de investigación para el uso de especialistas. También existen bibliotecas vinculadas a la educación formal, como las bibliotecas escolares, destinadas a brindar herramientas en múltiples formatos, que permiten que niños y jóvenes desarrollen su pensamiento y aprendan a utilizar la información, y las bibliotecas universitarias que apoyan el currículo universitario y la investigación entre estudiantes y docentes.

### La biblioteca pública, ¿para quién?

El derecho a acceder a la biblioteca pública es igual para todos: no importa si la persona está o no está matriculada en alguna institución educativa, es experta o investigadora, es mayor o tiene alguna situación de discapacidad. Tampoco importa si está lejos



de la zona urbana, si ha terminado los estudios o si está confinada en algún lugar, tiene poca experiencia lectora o no saber leer. La biblioteca pública es para todos: bebés, niños, jóvenes, adultos, la ciudadanía en general es bienvenida. La diversidad de personas y de estilos de vida dinamiza la biblioteca y permite la circulación de ideas y proyectos, enriqueciéndola de paso.

Una de las funciones más importantes de la biblioteca pública es la de formar lectores. Es frecuente que esta formación se realice entre niños, quizás porque viven procesos de aprendizaje escolar y llegan en busca de soluciones a las tareas asignadas por los maestros. Sin embargo la biblioteca no es sólo para los niños. La formación de lectores es un ejercicio permanente, con continuidad en el tiempo. Es además incluyente: no importa la edad, siempre se puede aprender. Programas para personas mayores, jóvenes desescolarizados, obreros, desempleados, discapacitados, jubilados, hacen parte de los objetivos de una biblioteca. Así todos crecen como ciudadanos con herramientas para participar de las decisiones de la colectividad.



*Quiero una biblioteca donde respeten a los jóvenes, sus maneras de vestir, de actuar y de comportarse y que no se estén inventando normas para obstaculizar el ingreso de los que llegan de bermudas, con camisilla...*

### Los que no pueden visitar la biblioteca

Son numerosas las personas que se encuentran en hospitales, asilos, o están confinadas en cárceles, centros de reclusión, u otras instituciones, lo que les impide tener acceso a la información de manera fácil y frecuente. Disponer en estos sitios de libros y materiales de lectura para leer, hojear, distraerse, aprender o simplemente para pasar un buen rato, es una ayuda para mitigar las largas jornadas, para tranquilizar, tener ilusiones, compartir con otros y combatir la soledad y el miedo.

El derecho de acceder a los materiales y a los servicios de las bibliotecas no cesa por el hecho de estar recluso o por la imposibilidad de visitar las instalaciones de la biblioteca. Al contrario: estas personas pueden disponer de más tiempo. Numerosos estudios han demostrado los efectos positivos que la lectura tiene sobre enfermos o en la rehabilitación de los reclusos y en el uso productivo de su tiempo libre.



La atención a estos grupos requiere que el bibliotecario se desplace, llevando materiales de lectura o maletas de cine, con las películas y videos que forman parte de la colección, para realizar actividades de promoción de lectura o de formación de usuarios, o que traslade alguna actividad de la programación cultural fuera de la biblioteca. Normalmente este tipo de actividades recibe el nombre de extensión bibliotecaria, que son los servicios y las actividades propias de la biblioteca cuando se realizan por fuera de ella. Cuando hay una sola persona a cargo de la biblioteca, es difícil acudir a otros lugares. Por eso las alianzas y el trabajo con voluntarios son, en este sentido, fundamentales para desarrollar los programas que salen de las paredes de la biblioteca.



El bibliotecario puede identificar personas que quieran leer cuentos a los niños hospitalizados, voluntarios que acudan una vez al mes al centro de reclusión a realizar un programa de cine, jóvenes practicantes que quieran desarrollar talleres creativos o de expresión artística, etc. Así mismo, se puede motivar a las instituciones donde se realizan las actividades, para que empiecen a conformar colecciones, así sean pequeñas, con el fin de que las prácticas de lectura se realicen de manera más permanente.

### **Las comunidades alejadas de los centros urbanos**

Aunque existen bibliotecas públicas en todos los municipios de Colombia, hay cientos de veredas y pequeñas poblaciones en el país que carecen de materiales de lectura y sus habitantes no pueden acudir regularmente al centro urbano. ¿Qué hacer entonces para llegar a ellos? Ante todo el bibliotecario debe asegurarse de que en estas comunidades alejadas se conozca la existencia de la biblioteca pública, informando a los habitantes cuál puede ser su utilidad.

Para la difusión de los servicios, se pueden aprovechar iniciativas municipales como brigadas de salud y eventos comunitarios. El bibliotecario debe identificar a personas claves, maestros o líderes comunitarios, y rotar entre ellos pequeñas colecciones que ayuden a encontrar aliados y puedan circular, y que sus contenidos correspondan claramente a los intereses de la población rural. Por último, es importante que la biblioteca inicie un trabajo de apoyo y estímulo al centro educativo rural de la zona para que



conforme su propia biblioteca, ya que en las zonas rurales, el centro de los procesos educativos, sociales y culturales, es la escuela, así que ésta se convierte en un aliado fundamental para promover el acceso a la información y a la lectura entre la población.

Tanto para las personas que están reclusas en instituciones y no pueden acceder a la biblioteca, como para las comunidades alejadas de los centros urbanos, se pueden establecer cajas o maletines viajeros, en los cuales se lleven colecciones de literatura y material informativo y de interés general, que roten periódicamente. Usualmente son los mismos lectores quienes indican al bibliotecario qué materiales de lectura incluir en la caja viajera.

### Las personas en situación de discapacidad

Las personas ciegas, o con baja visión, los sordos, y aquellos en situación de discapacidad física o sensorial, generalmente se sienten excluidos de lugares como los museos, los teatros, los escenarios deportivos, las bibliotecas y otros espacios de encuentro comunitario. Estas personas también deben tener un lugar en la biblioteca que, con sus servicios y actividades, puede acercarlos a la lectura y ayudarles a que accedan a la información necesaria para mejorar la calidad de sus vidas y para integrarse a la sociedad.

Los programas de lectura con población con discapacidad visual y auditiva tienen un giro interesante con las crecientes oportunidades del mundo digital. Sin embargo las bibliotecas que no cuentan con tecnología moderna, son también buenos escenarios para permitir que estos grupos aprendan, utilicen y disfruten los diferentes materiales de lectura e información, mediante



Quiero una biblioteca que entienda que yo vivo lejos y que no puedo venir cada semana a devolver los libros que me llevé.



### LA VOZ DE LOS EXPERTOS

“Las bibliotecas son centros de satisfacción de la curiosidad. La curiosidad incita a la gente hacia las bibliotecas a investigar su historia familiar, buscar respecto a una regulación empresarial, explorar una novela, escuchar algo de música, surfear en internet o ver un video. El hilo común es la emoción y satisfacción de la curiosidad. Las bibliotecas deberían excitar la curiosidad de la gente y ayudar a satisfacer su apetito, sea directamente o ayudándoles a navegar hacia colegios, librerías, cines, asociaciones y clubes, galerías, programas de televisión o páginas web. La función de la biblioteca pública es hacer que la experiencia esté disponible para aquellos que tienen menos probabilidades de ejercitar su curiosidad por sus propios medios”.

CHARLES LEADBATER

.....  
Citado por Ramón Salaberria en *Autodidactas en Bibliotecas*. Ensayo galardonado con el I Premio de Ensayo SEDIC “Teresa Andrés”. España: TREA. 184 págs. 2010.





Diario de un  
bibliotecario



Me parece que voy a tener que hacer algo para que la gente se dé cuenta de que la biblioteca es un servicio abierto para todos. He notado que algunas personas pasan de largo frente a la puerta comentando que aquí vienen únicamente estudiantes. Muchos creen que éste es un lugar reservado. Lo que yo quiero es que todos entren, lean, se reúnan, encuentren información, sientan que les pertenece y mejoren su educación, aún si no han ido a la escuela. Hay muchas maneras de aprender... Tal vez si pongo un aviso con el nombre de la biblioteca pública, señalando que es para todos y sus horarios de atención, más personas la sientan suya y quieran entrar a conocerla.

estrategias como la lectura en voz alta a través de otras personas, o el acceso a materiales en braille o al libro hablado.

La ausencia de barreras arquitectónicas, un ingreso fácil y sin obstáculos y la existencia de rampas o ascensores cuando la biblioteca no está ubicada en la primera planta del edificio, facilitan el ingreso y el tránsito de personas cuya capacidad motora o de orientación está disminuida por la edad, la situación de incapacidad o la enfermedad.

### Los grupos étnicos

La Constitución Política de Colombia reconoce al país como pluriétnico y multicultural. Esto significa que los grupos indígenas y afrodescendientes están representados. Así mismo el ordenamiento territorial, nación, departamento y municipio, incluye ETIS, Entidades Territoriales Indígenas, para estos segmentos poblacionales. La Constitución reglamenta y titula estos territorios.

Como cualquier otra comunidad, los habitantes de estos territorios requieren de información y materiales sobre temas específicos relacionados con sus procesos sociales, políticos educativos, económicos y culturales. Por ello las bibliotecas públicas dentro de los territorios son necesarias y es deber de la biblioteca municipal el promoverlas y apoyarlas.

El bibliotecario debe consultar y establecer un diálogo permanente con los miembros de estas comunidades para así disponer de colecciones apropiadas y ofrecer los servicios adecuados.

### Las personas en proceso de reintegración social

La biblioteca pública colombiana debe situarse en el contexto nacional, observando y comprendiendo los procesos sociales, económicos, políticos y culturales del ámbito local y nacional. En este sentido, el bibliotecario debe reconocer que entre los distintos visitantes o usuarios de la biblioteca, están también las personas que han atravesado o han sido parte, por diferentes circunstancias, de experiencias asociadas al conflicto armado

o a la violencia. Estas personas en proceso de reintegración social, al ser parte de la comunidad, pueden encontrar en la biblioteca pública no solo un lugar de reparación y resocialización a través de la reconstrucción de la memoria y de actividades para que los niños, jóvenes y adultos se inserten en proyectos de formación como lectores y escritores, sino además un centro de información y orientación que les ayude en el conocimiento de sus derechos y de la legislación y las disposiciones promulgadas para restituirle los derechos a las víctimas del conflicto armado en el país.

### **Los adultos que no saben leer o que tienen poca experiencia lectora**

Las personas adultas que no saben leer o que tienen muy poca experiencia lectora, también pueden disfrutar y aprovechar la biblioteca pública, aunque esta sea por excelencia –y por naturaleza– un sitio vinculado con la cultura escrita. Es un verdadero reto para una biblioteca lograr que estas personas sientan que la biblioteca también les pertenece. Para ello es indispensable programar eventos incluyentes, para los que no sea requisito dominar la palabra escrita: visitas guiadas, conciertos, recitales de poesía, películas, lecturas en voz alta. Así mismo, ofreciendo colecciones en soportes diferentes al libro, tales como videos y grabaciones sonoras. En otras palabras, es necesario “salir y dejarse ver” para captar la atención de aquellos para los cuales la lectura y la escritura están por fuera de la órbita de sus intereses.

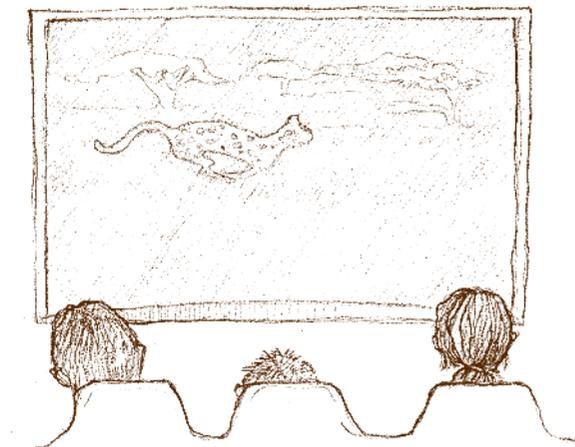
### **Los que no están interesados en usar la biblioteca**

Es común escuchar expresiones como “no necesito consultar porque hace mucho tiempo dejé de estudiar”, “allá no van sino estudiantes y me da pena entrar”, “creo que ese sitio es solo para las personas que están estudiando, como

*Quiero una biblioteca donde mi papá pueda inscribirse en un curso básico de computadores para aprender más y que se le quite el miedo a las máquinas.*

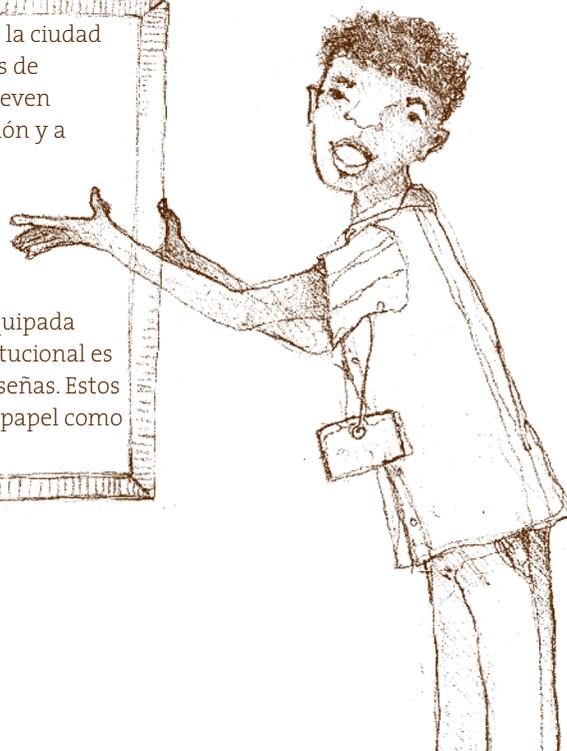


no estudio no tengo por qué ir allá” o “¿para qué voy si todo lo puedo encontrar en internet?”. Presentaciones de cine, exposiciones, talleres, foros, programas de formación, conciertos, son invitaciones para que la gente que no conoce la biblioteca se atreva a entrar y la “colonice”. Es decir que descubra sus posibilidades y pueda hacer uso de ellas. La realidad es que muchas personas creen que la biblioteca no es útil para ellas, o simplemente no saben de su existencia y probablemente nunca se acercarán a la lectura si los libros y los materiales de lectura no van en su búsqueda. De ahí el significado de los programas de extensión, que generan lazos y relaciones con aquellos denominados no usuarios.



### Buenas prácticas

La biblioteca pública municipal Ramón Correa Mejía de la ciudad de Pereira abre veinticuatro horas al día. Ofrece, además de los servicios básicos bibliotecarios, servicios que promueven la inclusión social, aumentando el acceso a la información y a todos los servicios de la biblioteca. Las personas sordas cuentan con un intérprete disponible de forma permanente para guiarlos y acompañarlos en su visita por la biblioteca. La biblioteca además tiene una sala dotada con tecnologías para el acceso a la información de personas ciegas y sordas que ha sido equipada mediante una alianza con el INCI y el INSOR. El video institucional es narrado de manera simultánea con voz y en lengua de señas. Estos servicios reflejan la claridad de la biblioteca frente a su papel como promotora de la inclusión social.



### SI QUIERE QUE LA BIBLIOTECA SEA UTILIZADA POR DISTINTOS GRUPOS DE LA COMUNIDAD...

- Conozca, en primer lugar, cómo está compuesta su comunidad, cuáles son los grupos poblacionales que la habitan, si hay campesinos, desplazados, hogares de adultos mayores, grupos étnicos, madres comunitarias, ONG o líderes comunitarios, entre otros.
- Logre que niños y jóvenes que acuden solamente a solucionar tareas escolares se conviertan en usuarios para toda la vida, interesándolos en temas que vayan más allá de sus compromisos académicos: música, cine, mecánica, tiras cómicas, computadores, deporte, arte y ciencia, por ejemplo.
- No desperdicie ninguna oportunidad para acercar a los adultos al mundo de la lectura, especialmente a través de los hijos que ya visitan la biblioteca.
- Invite a grupos organizados de la comunidad: clubes de personas mayores, clubes de caminantes, escuelas de padres, grupos culturales... Mucha gente, aunque conozca dónde está la biblioteca, no entrará a menos que reciba una invitación.
- Interactúe y establezca alianzas en doble vía con otras instituciones u organizaciones de la comunidad, con la administración municipal, con las instituciones educativas, con la emisora, con la iglesia, con las organizaciones no gubernamentales, con las universidades o institutos de educación superior.
- Focalice la atención en aquellos grupos que no cuentan con otros servicios bibliotecarios: amas de casa, desempleados, jóvenes desescolarizados, ancianos, entre otros.
- Interésese por aquellas personas que alguna vez utilizaron la biblioteca y no han regresado. Indague sobre sus motivos.
- Lleve materiales de lectura a los sitios donde la gente trabaja, vive, se desplaza, hace sus compras y se recrea.
- Ofrezca programas que incluyan simultáneamente a varios miembros de la familia: mamás y bebés, nietos y abuelos, padres e hijos, niños y hermanos mayores, entre otros.
- Disponga de colecciones en diferentes soportes y formatos, no únicamente impresos. Considere los libros hablados, CD de música, videos, software para atraer a personas con poca experiencia lectora...
- Organice al menos una actividad mensual para personas que estén recluidas. Busque el apoyo de voluntarios, amigos de la biblioteca y de las mismas instituciones donde estas personas están recluidas.
- Aproveche las tecnologías para que los usuarios –así estén alejados físicamente– encuentren y reciban información de la biblioteca: agendas de actividades, recomendados, anuncios de nuevos materiales, respuesta a sugerencias, entre otras.



# Capítulo 3

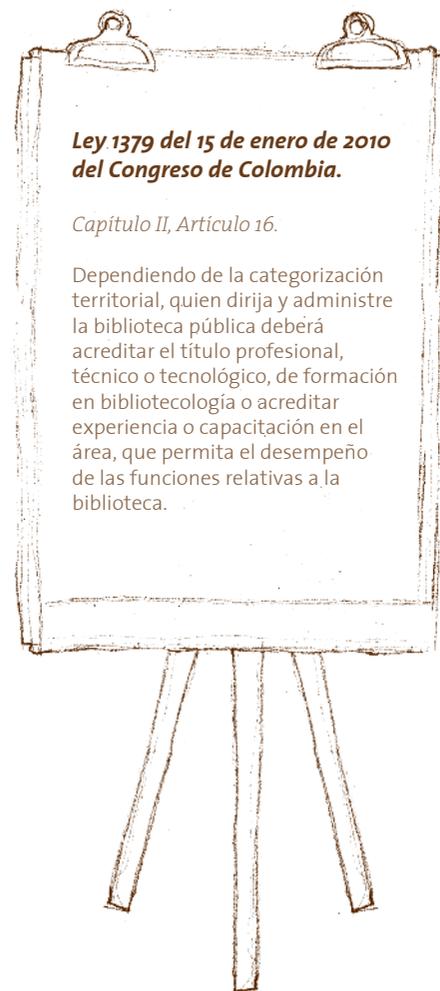
## Los bibliotecarios

Cada bibliotecario tiene su sello personal, su estilo. Lo importante es que el bibliotecario comprenda su responsabilidad social y no escatime esfuerzos en su papel de formador de lectores. El bibliotecario exitoso es aquel que, con compromiso y habilidad para la gestión, es capaz de liderar y apoyar procesos comunitarios alrededor de la lectura, la escritura, la información y los servicios de la biblioteca. Su misión es la de contribuir a que su comunidad crezca, madure y se exprese. El bibliotecario es también un gestor cultural por excelencia y debe aprender a combinar la gestión técnica con la gestión social de la biblioteca pública.

### ¿Qué hace un bibliotecario?

Muchas veces en Colombia se ha reflexionado sobre el papel y el perfil del bibliotecario público dentro del contexto nacional. Se ha dicho por ejemplo, que una biblioteca la hace la gestión del bibliotecario y no el tamaño del edificio ni la cantidad y el orden de la colección. Si queremos que la biblioteca pública sea una institución que promueva el cambio social y que contribuya al desarrollo comunitario, es necesario que los bibliotecarios participen e impulsen procesos sociales que ayuden a mejorar la vida de los individuos y las comunidades. Por lo tanto el perfil del bibliotecario no debe ser estático, por lo contrario, tiene que ser dinámico y permanecer atento a los cambios que se produzcan dentro de su comunidad.

El bibliotecario comprometido no sólo se limita a atender a los usuarios que acuden en busca de información y a mantener la biblioteca organizada. Su rol va mucho más allá: conoce a los



habitantes de su comunidad, hace gestiones para insertar el proyecto bibliotecario en los planes de desarrollo local, propone actividades alrededor de la lectura y la información, las promueve, consigue recursos para mejorar la tecnología y se relaciona con las instituciones y grupos organizados de la comunidad, participa en sus proyectos; además conoce la colección, la explora, sabe con qué materiales cuenta, de qué tratan, dónde están, qué hace falta, qué es lo más usado y qué es necesario adquirir.

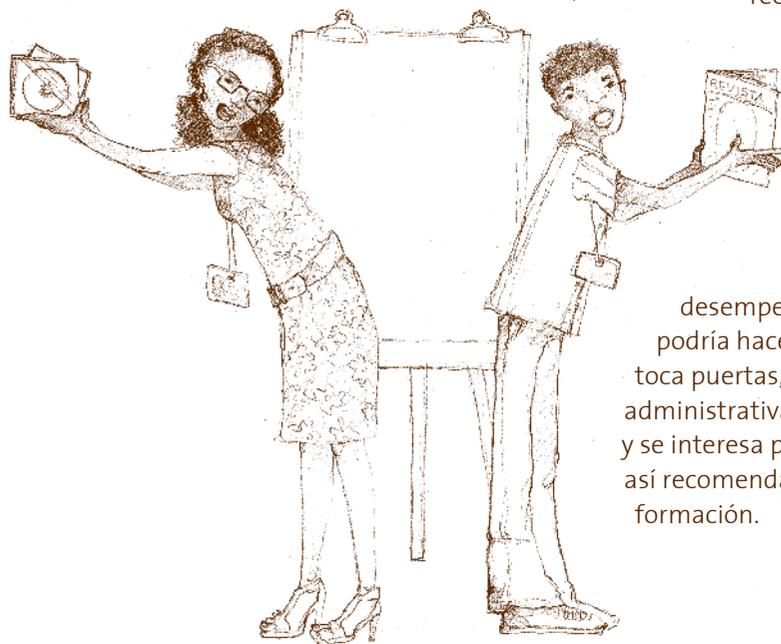
El bibliotecario debe ser un líder y, sobre todo, como un gestor cultural. Por ello reconoce la cultura como un insumo fundamental para su trabajo y entiende que la biblioteca pública es por excelencia una institución social y cultural que le exige estar en contacto permanente con la administración municipal, las instituciones educativas, las empresas, el comercio, los centros religiosos, los hospitales y hasta los centros carcelarios, visitando, promoviendo los servicios y buscando nuevos posibles lectores.

### **¿Qué condiciones debe cumplir el bibliotecario?**

Ser bibliotecario es también ser lector: ser lector de los libros y del entorno. Es ser interlocutor de la comunidad, con claridad absoluta de la función política, social y educativa que debe cumplir la biblioteca pública.

En los textos relacionados con el perfil del bibliotecario público, es común encontrar listados que incluyen una larga serie de habilidades y competencias. Entre ellas se destacan: ser organizado, buen administrador, creativo,

recursivo, con buenas relaciones públicas, con habilidades mediáticas, con buen conocimiento de tecnologías, con iniciativa, interdisciplinario, con sentido ético y, en especial, con gran vocación de servicio.



El mejor bibliotecario es aquel que piensa y se cuestiona sobre la labor que desempeña, para qué, por qué se hace y cómo lo podría hacer mejor. Este bibliotecario busca aliados, toca puertas, se prepara, estudia, conoce la estructura administrativa del municipio, sus tiempos y sus agendas y se interesa por la actualidad económica y social, para así recomendar y acompañar procesos de los lectores en formación.





Diario de un  
bibliotecario



¡Qué día tan interesante tuve hoy! Atendí al grupo de niños sordos de la Institución Lucero, terminé de escribir el proyecto para el premio del Ministerio de Cultura, llamé a la alcaldía para ver cómo gestiono una adición al presupuesto y me anunciaron una visita para verificar el estado de la colección. Como si fuera poco, en la tarde, aprovechando que cayó un gran aguacero, pude revisar los materiales que llegaron y supervisar a los muchachos del liceo que estaban reparando algunos textos deteriorados. Fue como tener un hospital de libros en un rincón de mi biblioteca.

Si la actitud del bibliotecario es pasiva, poco dinámica e inactiva, si se dedica únicamente a abrir la puerta de la biblioteca y a entregarles a los niños los textos para que cumplan con sus tareas escolares, su función social no se cumple. En ese caso es mejor que se retire y permita que alguien con condiciones más afines a la labor de formación de ciudadanos lo reemplace.

### ¿Cómo se forma un bibliotecario?

En cumplimiento del Artículo 16 de la Ley de Bibliotecas, las personas que están hoy al frente de las bibliotecas públicas municipales, y las que van a llegar, tendrán, más pronto que tarde, la necesidad de adelantar estudios formales a nivel profesional, técnico o tecnológico en bibliotecología o acreditar experiencia en el área y demostrar su competencia para poder seguir en sus puestos. Esto significa que la capacitación permanente es una necesidad para el bibliotecario.

Actualmente existe una base jurídica para evitar que se siga subestimando la formación del bibliotecario y que ésta quede relegada a lo que aprenda en su trabajo, en el día a día. Seguramente los municipios, ante la necesidad de que sus bibliotecarios acrediten experiencia o presenten sus títulos, se preocuparán más por su permanencia en los cargos y por mejorar el nivel salarial.

En el proceso de formación del bibliotecario es fundamental el apoyo de la administración municipal, no solo para el desplazamiento y estadía en los lugares donde se dictan los cursos, sino además para buscar reemplazos de manera que la biblioteca no tenga que cerrarse cuando su responsable está ausente.

Distintas instituciones ofrecen talleres y cursos donde se comparten las inquietudes, realizaciones, dificultades y éxitos con otros bibliotecarios y educadores. Es importante que la administración municipal y el bibliotecario reconozcan su importancia, no sólo como una oportunidad de actualización

sino para establecer vínculos, relaciones de amistad y de trabajo con otros bibliotecarios de la región y del país. Identificar pares, conocerlos, saber qué hacen, cómo resuelven los problemas, cuáles han sido sus logros y sus dudas, contribuye a construir una verdadera red, combate el aislamiento y da un sentido de dirección hacia un objetivo común.

Adicionalmente, con las posibilidades de las nuevas tecnologías las oportunidades de formación y comunicación se multiplican. Por ejemplo es posible leer textos que antes eran impensables pues sólo se tenía acceso a ellos en bibliotecas universitarias. También ahora es más fácil pertenecer a redes de información, participar en listas y grupos sociales, acceder a *blogs* y revisar periódicamente páginas de bibliotecas, fundaciones nacionales e internacionales e instituciones que ofrecen información valiosa para que los bibliotecarios se fortalezcan y garanticen cada vez mejores servicios.

Suele decirse que los bibliotecarios no reciben suficiente apoyo de las instituciones. Si bien es cierto que esta falta de apoyo es un obstáculo para la formación del bibliotecario, es igualmente importante adoptar compromisos y metas personales de autoformación y mejoramiento... sin dejar de buscar formas de obtener más ayudas del Estado, de la empresa privada y de la sociedad en general.

### **¿Cuáles son las garantías del bibliotecario?**

No podemos ocultar el sol con un dedo: ni los mejores planes de bibliotecas tendrán impacto sin un recurso humano que cuente con una mínima estabilidad laboral.

Sin estabilidad es muy difícil que haya liderazgo y compromiso y, obviamente con una alta rotación, los procesos de formación y actualización pierden impacto y continuidad. De ahí la importancia del compromiso de la administración municipal para que el bibliotecario permanezca en su puesto, siempre y cuando las evaluaciones demuestren que su desempeño es bueno, sin que las conveniencias burocráticas o las cuotas

### **¿Dónde se pueden hoy adelantar estudios de bibliotecología en el país?**

#### **Universidad de Antioquia**

Escuela Interamericana de Bibliotecología  
Programa: Carrera profesional  
Duración: 5 años  
Modalidad: Presencial  
Web: [nutabe.udea.edu.co](http://nutabe.udea.edu.co)

#### **Pontificia Universidad Javeriana**

Carrera de Ciencias de la información y la documentación – Bibliotecología  
Programa: Carrera profesional  
Duración: 5 años  
Modalidad: Presencial  
Web: [www.javeriana.edu.co](http://www.javeriana.edu.co)

#### **Universidad La Salle**

Carrera de Ciencias de la información, archivística y bibliotecología  
Programa: Carrera profesional  
Duración: 5 años  
Modalidad: Presencial  
Web: [www.cienciadelainformacion.edu.co](http://www.cienciadelainformacion.edu.co)

#### **Universidad del Quindío**

Carrera de Ciencias de la información y la documentación, bibliotecología y archivística  
Programa: Carrera profesional  
Duración: 5 años  
Modalidad: Presencial y virtual  
Web: [www.cienciadelainformacion.edu.co](http://www.cienciadelainformacion.edu.co)

#### **El Sena**

Programa: Tecnología en gestión de bibliotecas públicas  
Duración: 2 años  
Modalidad: Semi presencial  
Web: [www.senavirtual.edu.co/ofertaWeb](http://www.senavirtual.edu.co/ofertaWeb)

#### **Universidad de Cartagena**

Programa: Carrera profesional  
Duración: 5 años  
Modalidad: Presencial y virtual  
Web: [www.unicartagena.edu.co](http://www.unicartagena.edu.co)



*Quiero una biblioteca donde el bibliotecario esté en capacidad de sugerir a las personas qué leer, que realmente conozca sobre autores, géneros y diferentes materiales de lectura.*



políticas afecten el servicio. De lo contrario la experiencia, las actualizaciones, la programación, el conocimiento de las colecciones y de la comunidad se pierden, y se tiene que empezar de nuevo –casi de cero–. De paso, la comunidad pierde la oportunidad de crecer con mayores y mejores herramientas ciudadanas.

El bibliotecario debe tener unas condiciones dignas en su puesto de trabajo, de acuerdo al régimen laboral colombiano, además de salarios acordes con su nivel de formación. Los contratos cortos, los salarios por debajo del mínimo, la no afiliación al régimen de salud contributivo y la rotación permanente, son un atentado contra la dignidad de la persona y perjudican el servicio.

### **¿Qué pasa cuando hay un solo bibliotecario?**

Un solo bibliotecario al frente de la biblioteca hace difícil ofrecer horarios prolongados para atender a los usuarios que quieren acudir a la biblioteca después de sus jornadas de estudio y trabajo, restringe la diversificación de los servicios bibliotecarios y la atención a grupos poblacionales variados fuera y dentro de la biblioteca, además de generar cierres temporales, principalmente cuando el bibliotecario asiste a programas de formación o cuando participa en reuniones y grupos de trabajo de la comunidad.

Una planta de personal adecuada marca la diferencia. Se puede contar con practicantes de carreras relacionadas con sistemas, educación infantil, artes u otras que puedan –asesoradas por el bibliotecario– desarrollar talleres y actividades con distintos tipos de público. También se puede recurrir al servicio social de los estudiantes y los voluntarios para apoyar algunos servicios. Los talleristas, practicantes y voluntarios podrán asumir labores de apoyo mas no de responsabilidad directa frente a la biblioteca.

Pero, definitivamente, para que haya continuidad y permanencia en los programas, lo ideal es gestionar presupuesto, es decir asegurar una financiación, para contar con promotores de lectura, promotores culturales o personal auxiliar contratado, por

*Quiero una biblioteca que no cierre con frecuencia porque el bibliotecario está organizando fiestas municipales, o porque lo citaron a una reunión, o porque se fue para una capacitación...*



horas o de manera permanente, para realizar tareas de extensión y para apoyar las labores habituales de la biblioteca.

Los bibliotecarios son personas comprometidas con sus comunidades pero con vidas personales, como el resto de los seres humanos. Así que a menos que reciban apoyo de la municipalidad y de las empresas privadas de su entorno, les queda muy difícil ejercer todas las funciones que se esperan de ellos. Tanto visitantes y usuarios como instituciones gubernamentales, civiles, religiosas y educativas, pueden contribuir a que la biblioteca esté siempre bien atendida. ¡No hay que dejar al bibliotecario solo con toda la carga que su función social significa!

### **El promotor de lectura, ¿quién es?**

El promotor de lectura, que en ocasiones es el mismo bibliotecario, es un apasionado por la lectura, la disfruta y disfruta también compartiendo sus textos favoritos con otras personas. Si el bibliotecario no dispone de tiempo o siente que su actitud no es la adecuada para contagiar el deseo de leer, debe buscar a alguien, a un tallerista o a un miembro de la comunidad con buena capacidad de comunicación y buen conocedor de libros y literatura, para que cumpla con la importante labor de formar lectores.

*Quiero una biblioteca donde no estén cambiando constantemente al bibliotecario. No me gusta que cada seis meses haya una persona distinta, recién llegada, que no sepa dónde están los libros ni cuáles son nuestros gustos e intereses.*



### **LA VOZ DE LOS EXPERTOS**

“Sólo mediante la capacidad de ser interlocutor de la comunidad a partir del análisis de contexto; mediante la interpretación y reconocimiento de las necesidades de información de su público objeto, y mediante la intervención con programas y servicios de manera consciente y sistemática, los servicios bibliotecarios pueden aportar de un modo sustancial a los procesos de fortalecimiento de las identidades, al estímulo de la participación ciudadana y comunitaria, y a la formación de redes sociales, para contribuir con su cuota a una democracia activa”.

**ADRIANA MARÍA BETANCUR BETANCUR**

.....  
“La biblioteca pública en la perspectiva del desarrollo local: una estrategia para la democracia”. En: *Bibliotecas públicas, información y desarrollo local*. Colombia: Comfenalco Antioquia (Colección Biblioteca Pública Vital; 7). 67 págs. 2007.



Un promotor de lectura debe propiciar el acercamiento entre los distintos públicos y los materiales de lectura, debe promover las colecciones de la biblioteca con el fin de ampliar las aproximaciones a la lectura según los intereses de cada cual; debe animar los libros a través de lecturas en voz alta para niños, jóvenes y adultos, dentro de la biblioteca y fuera de ella, en cárceles, asilos, hospitales, etc.; divulgar libros de grandes autores de la literatura universal; e invitar a todos los miembros de la comunidad para crecer como grupo a través de clubes de lectura, talleres de escritura o grupos de amigos de la biblioteca, por ejemplo. Las actividades de animación permiten que cada uno participe sin exclusiones ni discriminaciones por edad, género, creencias, educación o nivel socioeconómico, fortaleciendo los vínculos sociales.



Un buen promotor de lectura, al igual que un buen bibliotecario, sabe que cada libro invita a descubrir nuevas posibilidades, que una novela puede conducir a una historia del mundo en un libro informativo o en una página web. Unos cuentos pueden llevar a un *blog* donde se hable del autor o a consultar un atlas en papel o en *Google Earth*, o a ver una película basada en el libro. El mejor promotor es aquel que motiva a los lectores a realizar sus propias búsquedas.

### Buenas prácticas

La Biblioteca pública Héctor González Mejía de Comfenalco Antioquia, en Medellín, cuenta con un grupo de 31 voluntarios que trabajan mínimo cuatro horas a la semana y colaboran en la lectura en voz alta con población invidente, hacen visitas guiadas, realizan reparaciones básicas a los materiales de lectura, capacitan a los invidentes en el uso de tecnología para el acceso a la lectura y la información y ayudan a la ubicación de libros. Tienen un reglamento y firman un convenio de compromiso al iniciar sus labores. En promedio pueden aportar 8900 horas de trabajo al año.

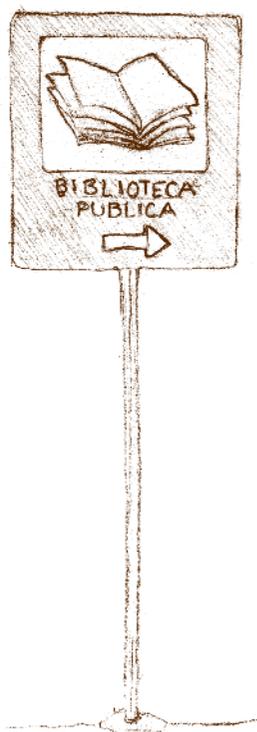


<b>Algunas páginas web de instituciones nacionales e internacionales que ofrecen información útil para bibliotecarios públicos</b>	
<b>Mincultura</b> (Colombia)	Información sobre la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, el Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas, legislación, programas <a href="http://www.bibliotecanacional.gov.co/?idcategoria=29324">www.bibliotecanacional.gov.co/?idcategoria=29324</a> de formación, convocatorias, estímulos y otros documentos de interés para bibliotecarios. <a href="http://www.bibliotecanacional.gov.co/?idcategoria=27535">www.bibliotecanacional.gov.co/?idcategoria=27535</a>
<b>Biblioteca Luis Ángel Arango</b> (Colombia)	El rincón del bibliotecario ofrece información relacionada con el quehacer de la biblioteca pública. Se encuentra además información sobre las listas básicas de libros para bibliotecas públicas. <a href="http://www.banrepcultural.org/rincon-del-bibliotecario/home.htm">www.banrepcultural.org/rincon-del-bibliotecario/home.htm</a>
<b>Fundalectura</b> (Colombia)	Listados de libros recomendados para niños y jóvenes. <a href="http://www.fundalectura.org/scs/seccion.php?id_categoria=46">www.fundalectura.org/scs/seccion.php?id_categoria=46</a>
<b>Red de Bibliotecas Públicas de Medellín</b> (Colombia)	Ofrece documentos para descargar, relacionados con la biblioteca pública, las nuevas tecnologías, así como cursos, noticias, congresos, y música infantil para descargar libremente. <a href="http://www.reddebibliotecas.org.co/sites/Bibliotecas/comunidad_bibliotecologos/Paginas/default.aspx">www.reddebibliotecas.org.co/sites/Bibliotecas/comunidad_bibliotecologos/Paginas/default.aspx</a>
<b>Fundación Germán Sánchez Ruipérez</b> (España)	La sección profesional incluye manifiestos y declaraciones, normas y recomendaciones. <a href="http://www.fundaciongsr.es/documentos/dosframes3.htm">www.fundaciongsr.es/documentos/dosframes3.htm</a> También están disponibles en la sección Recursos digitales, estudios e informes de bibliotecas públicas españolas. <a href="http://www.fundaciongsr.es/recursos_digitales/presentacion_recursos_digitales">www.fundaciongsr.es/recursos_digitales/presentacion_recursos_digitales</a>
<b>IFLA</b> Federación Internacional de Bibliotecas y Asociaciones de Bibliotecarios	Ponencias de las conferencias mundiales de la IFLA ( <i>conference proceedings</i> ), algunas de ellas en español, así como manifiestos, pautas, boletines, etc. <a href="http://www.ifla.org/en/ifla-publications">www.ifla.org/en/ifla-publications</a>
<b>Cuatro gatos</b> (Estados Unidos)	Portal en español dedicado a los libros para niños y jóvenes. <a href="http://www.cuatrogatos.org">www.cuatrogatos.org</a>
<b>Blogs de bibliotecas públicas</b>	Listado de <i>blogs</i> en español hechos por diferentes bibliotecas, la mayoría españolas y algunas en Latinoamérica. <a href="http://blogsdebiblioteca.blogspot.com/">http://blogsdebiblioteca.blogspot.com/</a>



**Mida su nivel de dinamismo y compromiso.  
Conteste SÍ o NO a las siguientes preguntas.**

- |     |  |                             |                             |
|-----|--|-----------------------------|-----------------------------|
| 1.  | ¿Me intereso por conocer la comunidad en que vivo, su historia, sus organizaciones sociales, sus líderes, sus proyectos y sus problemas?   | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| 2.  | ¿Considero que con atender a los niños y jóvenes que vienen a hacer las tareas ya cumpro con lo que se espera de mi trabajo?   | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| 3.  | ¿Hago esfuerzos por conocer la colección de la biblioteca?   | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| 4.  | ¿Pienso que si los usuarios necesitan alguna información o un libro, ellos mismos tendrán que ser capaces de encontrar lo que necesitan?   | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| 5.  | ¿Trato de no variar el horario establecido en la biblioteca? ¿Busco apoyo cuando me llaman y tengo que dejarla?  | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| 6.  | ¿Considero que el alcalde y los miembros del concejo son los que tienen que hacer un esfuerzo por conocerme y acercarse a la biblioteca?   | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| 7.  | Averiguo permanentemente por oportunidades de capacitación y formación y gestiono los recursos para asistir?   | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| 8.  | ¿Espero que lleguen invitaciones a cursos y que el alcalde me avise?   | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| 9.  | ¿Saco tiempo para leer?  | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| 10. | ¿Tengo fotocopiadas y listas las respuestas a las tareas más comunes y las reparto para que los niños las copien y salgan pronto de la biblioteca?   | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| 11. | Cuando tengo que asistir a una reunión, ¿me preocupo por ir preparado con informes y datos que me ayuden a defender mis argumentos?  | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| 12. | ¿Hago lo posible por quedarme callado en las reuniones para que no me involucren en los proyectos?   | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| 13. | ¿Me intereso por conocer a mis colegas y a los líderes comunitarios y a los directores de las demás entidades educativas y culturales del municipio?   | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| 14. | ¿Invento reglas complicadas y raras para hacer que la gente se aburra en la biblioteca? ¿No permito que la gente entre en bermudas o sandalias, pongo impedimentos para que se lleven los libros, no dejo entrar hojas de colores, solo papel en blanco y otras medidas por el estilo? | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| 15. | ¿Expongo las películas, la música y otros materiales sin pensar que se van a perder?   | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| 16. | ¿Dejo en las estanterías todos los libros viejos que regalan para que la biblioteca parezca atiborrada y las autoridades piensen que ya tiene suficientes materiales y no se necesitan más?  | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |



17. ¿Envío estadísticas e informes a la coordinación regional? Sí  No
18. ¿Considero que la falta de presupuesto para actualizar colecciones nada tiene que ver conmigo ni con mi gestión? Sí  No
19. ¿Me considero un líder en mi comunidad? Sí  No
20. Y, si hay computadores, ¿no les hago mantenimiento pensando, que si siempre están malos, menos gente me molestará? Sí  No

**Por cada respuesta positiva en las preguntas impares (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17 y 19) anótese dos puntos, por cada respuesta positiva en las preguntas pares (2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18 y 20) réstese un punto.**

Si usted obtuvo más de **15** puntos positivos

➔ **¡Felicitaciones! tiene verdadero espíritu de servicio.**

Si obtuvo entre **10 y 14** puntos

➔ **Le está haciendo falta una buena capacitación.**

Si no logró más de **9** puntos

➔ **Es mejor que deje la biblioteca en otras manos. Su comunidad se lo agradecerá.**



# Capítulo 4

## Las colecciones

La biblioteca pública —a diferencia de los otros tipos de bibliotecas— está llamada a atender a diversos grupos de población. Sus colecciones deben reflejar esa diversidad ofreciendo múltiples soportes, formatos para todos los gustos, distintos géneros y diversidad de títulos. Un bibliotecario dinámico y una colección actualizada y de calidad son dos componentes fundamentales para una buena biblioteca pública.

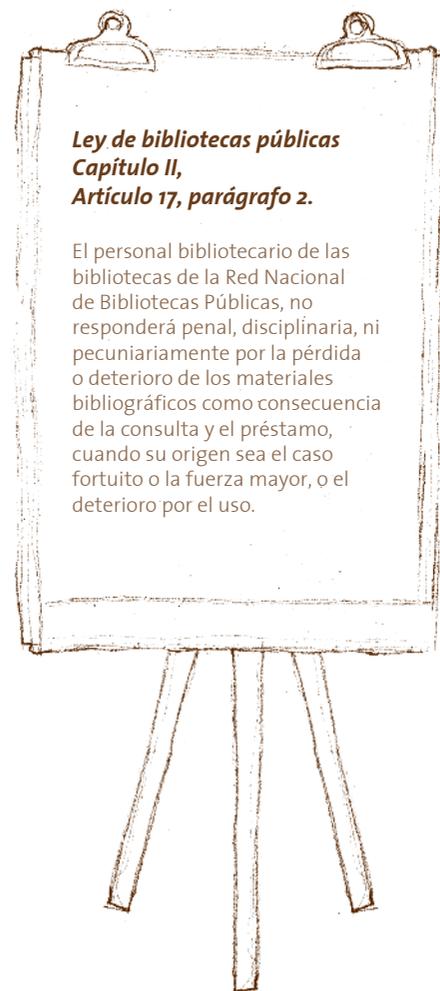
### La variedad de géneros, formatos y soportes

Cuando se habla de soportes en una biblioteca, se hace referencia tanto a los materiales impresos (libros, periódicos, revistas) como a los audiovisuales (películas, CD de música, cassetes, multimedia) y a la información en línea o que viene a distancia y se puede consultar en un computador con acceso a internet (páginas web, bases de datos, *blogs*).

Cuando se habla de formatos, se hace referencia a la forma física de presentación. Por ejemplo los materiales impresos pueden presentarse como libros, folletos, periódicos, revistas, carteles, plegables, etc.

Cuando se habla de géneros, se hace referencia a la categoría a la que pertenece una obra literaria: poesía, ensayo, novela, libro informativo, etc.

En la actualidad es posible informarse, investigar y leer por puro placer en distintos formatos, utilizando diferentes equipos. Computadores conectados a la red de internet están al alcance del



público en muchas bibliotecas, al igual que colecciones de videos y audios para quienes los prefieren o tienen dificultades visuales.

Cada visitante de la biblioteca tiene intereses propios y la biblioteca le ofrece a cada uno diversas alternativas. Una misma persona puede querer una revista impresa o consultar un periódico en internet; puede también necesitar un folleto, un plano de la ciudad, un libro de poesía, un libro álbum para niños, juegos, instrucciones para realizar actividades manuales, historietas, literatura universal, grabaciones musicales, películas, entre muchas otras opciones. Por eso todos los soportes, formatos y géneros deben estar presentes en la colección de la biblioteca.



### La biblioteca actualizada

A medida que los lectores crecen, también crecen y varían sus necesidades, inquietudes e intereses. Pensar que una biblioteca pueda permanecer actualizada con los avances vertiginosos del conocimiento y con la altísima producción editorial existente hoy día, es casi imposible. Se puede, por lo menos, aspirar a que la biblioteca pública mantenga un nivel de compras pequeño pero permanente, ingresando a la colección periódicamente obras representativas de la literatura nacional e internacional, buenos libros infantiles, almanaques y guías esenciales. Aunque sean pocos, el público se acostumbra así a que haya novedades.

La biblioteca pierde interés y credibilidad entre los usuarios si no dispone de información precisa y confiable, en especial alrededor de temas científicos, demográficos, tecnológicos, etc. Una colección al día hace la diferencia.

Aunque el contenido de temas como literatura, arte, filosofía, historia, posiblemente no pierde su actualidad al mismo ritmo que los textos informativos, hay que vigilar que los materiales estén en buen estado y que sus ediciones sean de buena calidad.

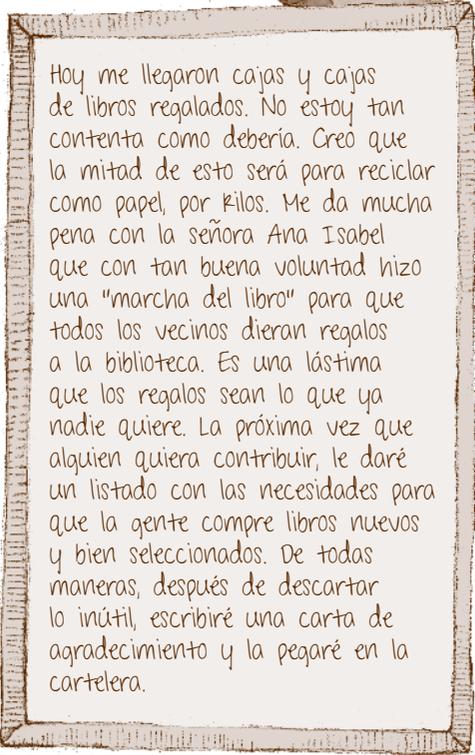
*Quiero una biblioteca que no solo viva de las donaciones de libros usados, sino que tenga un presupuesto para comprar lo que va llegando a las librerías, las novedades y lo que sugerimos los usuarios.*

Una biblioteca con un alto porcentaje de su colección en desuso por mal estado o falta de interés para el lector, no permite que los usuarios localicen de manera ágil lo que requieren. Los títulos nuevos e interesantes pueden perderse entre multitud de materiales inútiles.





Diario de un  
bibliotecario



Hoy me llegaron cajas y cajas de libros regalados. No estoy tan contenta como debería. Creo que la mitad de esto será para reciclar como papel, por kilos. Me da mucha pena con la señora Ana Isabel que con tan buena voluntad hizo una "marcha del libro" para que todos los vecinos dieran regalos a la biblioteca. Es una lástima que los regalos sean lo que ya nadie quiere. La próxima vez que alguien quiera contribuir, le daré un listado con las necesidades para que la gente compre libros nuevos y bien seleccionados. De todas maneras, después de descartar lo inútil, escribiré una carta de agradecimiento y la pegaré en la cartelera.

Al actualizar la colección, hay que recordar que algunos temas como la información estadística, los datos geográficos, las guías de información económica, la información turística, entre otros, tienen más actualidad en soportes digitales o en páginas web.

### Los libros bien seleccionados

"La adaptación de la colección a las necesidades de la comunidad es más importante que su tamaño", indican las directrices de la IFLA. Una biblioteca con una gran cantidad de materiales en sus estantes no es necesariamente una biblioteca de calidad. Más importante que la cantidad, es el nivel de adquisiciones anuales, su actualidad y la pertinencia o relación que tengan las colecciones de la biblioteca con la vida de la comunidad.

La colección es el centro de la dinámica de la biblioteca. Libros bien seleccionados y escogidos garantizan, en buena parte, el éxito de las actividades de lectura y el interés de los lectores por usar el servicio de préstamo. Por ejemplo, grupos como los niños, las madres de familia y los jóvenes, se sienten acogidos y satisfechos con libros apropiados para su edad y sus gustos.

Al hacer adquisiciones, es más importante buscar novedades que repetir lo que ya existe. Varios ejemplares de un solo título quitan presupuesto y espacio de almacenamiento. Por lo tanto es preferible tener todas las novelas de un autor, que una sola de sus novelas –por famosa que sea– repetida en muchos ejemplares. La cantidad de ejemplares y de títulos que una biblioteca posee depende de la cantidad de habitantes que atiende y de su capacidad de almacenamiento.

Las colecciones de la biblioteca deben estar relacionadas con los intereses de la comunidad. Es decir, los materiales deben estar vinculados con lo que la gente hace, la vocación de la región, los proyectos, las costumbres, las



Quiero  
que la biblioteca  
se suscriba al periódico  
local para estar al día en  
los acontecimientos de la  
ciudad.

problemáticas sociales y ambientales, los sueños y el crecimiento personal y comunitario.

El material que se encuentra en la biblioteca debe favorecer, en alguna medida, la productividad y la economía local. Por ejemplo, en un municipio donde la actividad económica gira alrededor de la madera, con un buen número de ebanisterías y mueblerías, la biblioteca pública debe disponer de una buena colección de libros, videos, suscripciones de revistas y páginas web que cubran aspectos relacionados con la talla en madera, la carpintería, la cerrajería, la tapicería, las artesanías, la restauración de muebles, el diseño, etc. Un bibliotecario dinámico tiene con esta colección una buena herramienta para establecer relaciones y convertir el servicio bibliotecario en un apoyo fundamental para un sector productivo de la comunidad.

Con frecuencia las bibliotecas reciben donaciones. Es necesario recibirlas con beneficio de inventario, seleccionando los títulos que valen la pena y descartando los que están en mal estado, los desactualizados y los que no responden a una calidad editorial apropiada. El bibliotecario puede aceptar, declinar o disponer de las donaciones en forma discrecional.

Con o sin donaciones, es necesario hacer descarte de libros de cuando en cuando. Periódicos, revistas, catálogos, películas en mal estado y folletos también deben salir de las estanterías. Lo que quede es porque es realmente útil y se debe mantener organizado y en buen estado.

### Los libros bien cuidados

Hasta hace poco muchos bibliotecarios vivían temerosos por el inventario que tenían a su cargo y por los libros que se dañaban por el uso o se perdían con el préstamo y la consulta. Ahora, con la Ley de Bibliotecas, esto es cosa del pasado. El objetivo prioritario es la difusión de las colecciones y la conquista de un público cada vez más amplio y diverso.



### LA VOZ DE LOS EXPERTOS

“La formación de colecciones de calidad y la dotación de la infraestructura y el equipamiento necesarios para el acceso a las redes, junto con una adecuada formación de personal y usuarios, convertirán a la biblioteca pública en el lugar idóneo para que los usuarios satisfagan sus necesidades informativas, independientemente de los motivos que originen estas demandas y del uso posterior de la información consultada. La biblioteca híbrida, formada por recursos propios y ajenos, integrados por colecciones bibliográficas y digitales, se impone como modelo de centro de información”.

**JOSÉ ANTONIO MERLO VEGA**

.....  
Foro de debate: La biblioteca pública y las redes de información. En: *La biblioteca pública, portal de la sociedad de información*. Primer Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, España. Pág. 175. 2002.

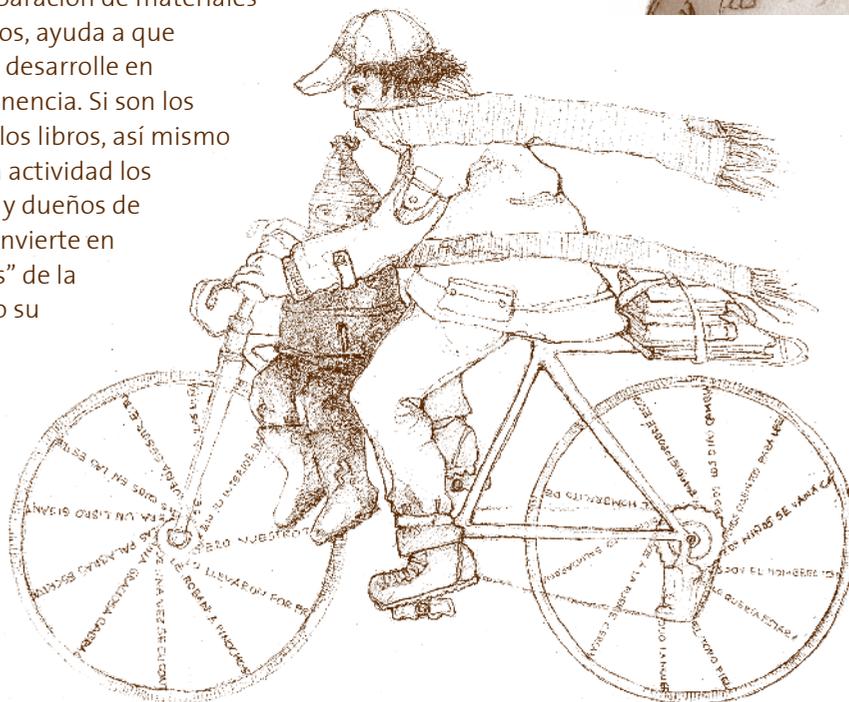


De todas maneras hay que recordar que las colecciones son vulnerables y delicadas. Pasan por muchas manos, incluyendo las de los niños y van de casa en casa, gracias al servicio de préstamo. Para mantenerlos en buen estado no hay que encerrarlos en estanterías bajo llave, lejos del alcance de usuarios y visitantes. Se trata de repararlos y ponerlos nuevamente en circulación cuando sufren alguna avería.

Un rincón de la biblioteca puede convertirse en un gran aliado: la clínica de los libros. Con pegante, trapos, alcohol y otros elementos de limpieza y reparación, además de la ayuda de las manos hábiles de algún voluntario, los libros que parecen perdidos se pueden renovar y tener un tiempo adicional de vida útil.

Asesorarse de un experto que le enseñe los principios básicos de reparación de materiales a un grupo de voluntarios, ayuda a que esta clínica tan especial desarrolle en ellos el sentido de pertenencia. Si son los encargados de arreglar los libros, así mismo los cuidarán mejor. Esta actividad los hace sentir orgullosos... y dueños de la biblioteca. Esto los convierte en los mejores “guardianes” de la biblioteca, fortaleciendo su responsabilidad por el bien común.

*Quiero una biblioteca que no esté llena de libros viejos, húmedos y empolvados, que no se abren pero que nadie se atreve a descartar.*



### Las colecciones integradas

La colección de la biblioteca debe estar integrada, lo que quiere decir que las nuevas dotaciones deben intercalarse con las recibidas o adquiridas en años anteriores y con la colección que tenía la biblioteca desde sus inicios, obviamente depurando sus mejores libros. De esta manera se facilita el manejo pues es más clara y más lógica la organización de los libros para los visitantes.

Lo usual es que la colección esté conformada de la siguiente manera:

**Colección general.** Contiene información en todas las áreas del conocimiento: arte, ciencia, tecnología, ciencias sociales, etc. Se presta para consultar fuera de la biblioteca.

**Colección de referencia.** Incluye diccionarios, enciclopedias, directorios y materiales de consulta rápida. Los formatos electrónicos son ideales para este tipo de colecciones.

**Colección infantil.** Es el material para niños menores de doce años. Incluye impresos y audiovisuales, cuentos, álbumes, novelas, historietas, películas, canciones y juegos, así como textos de consulta y de apoyo a la actividad escolar.

**Colección local.** Son materiales referentes al área geográfica donde se encuentra la biblioteca, con información económica, histórica, política, social y educativa. Incluye obras escritas por autores locales.

**Colección de revistas y periódicos.** Conocida como la hemeroteca, contiene publicaciones periódicas nacionales e internacionales. Aunque muchos lectores las prefieren impresas, la tendencia es a consultarlas cada vez más en internet.

**Audiovisuales.** Conformada por obras de carácter informativo y recreativo como películas, grabaciones musicales y multimedia.

**Colección patrimonial.** Son obras que tienen valor histórico y patrimonial como primeras ediciones, manuscritos, libros raros y curiosos. Generalmente se guardan en un espacio separado del resto de las colecciones y su acceso es restringido. Es importante dar cuenta de estas colecciones a la Biblioteca Nacional, para garantizar su registro y preservación.

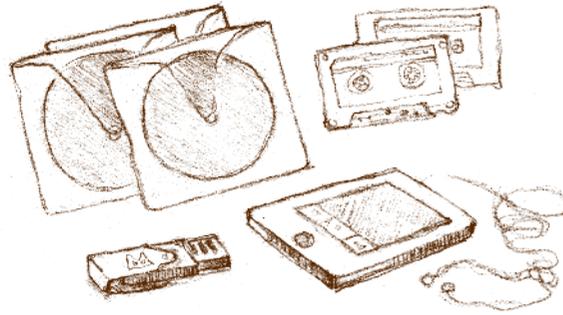
**Colección de conocimientos tradicionales.** Conformada por grabaciones, fotos, videos de conocimientos ancestrales usados en beneficio de la comunidad y transmitidos de generación en generación. Están generalmente relacionados con prácticas agrícolas, botánica, medicina, ecología, manualidades, mitologías, entre otros.

**Colección de textos escolares.** Aunque lo ideal es que los textos escolares estén en las bibliotecas escolares y no en las públicas, muchas bibliotecas los ofrecen en sus colecciones para que los estudiantes hagan sus tareas. Lo apropiado sería contar con otro tipo de libros y materiales que sirvan de complemento a las consultas, presenten la información en forma distinta y ofrezcan diversas miradas a los mismos temas.

**Ojo: no hay que olvidar que la colección debe ubicarse en estantería abierta, al alcance de todos.**

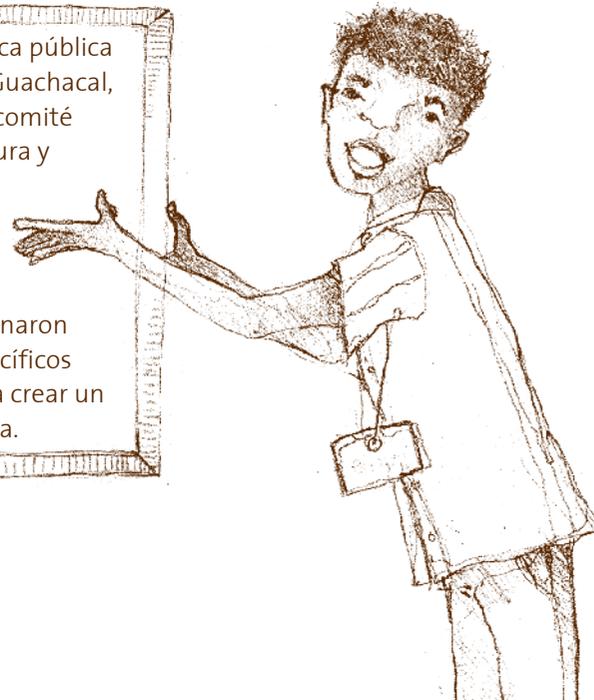


*Quiero una biblioteca donde pueda ver las mejores películas del año y leer después las novelas en las que se basaron.*



### Buenas prácticas

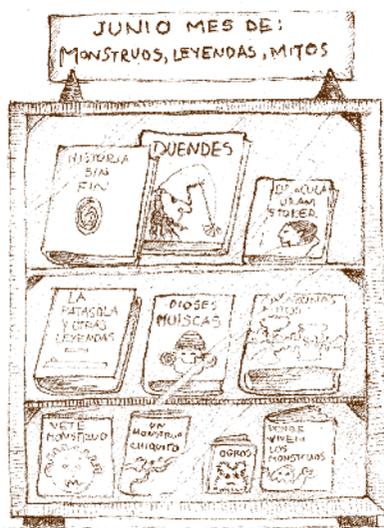
Una comunidad comprometida con la biblioteca pública es la del resguardo de Colimba, municipio de Guachacal, en Nariño. Para crear la Biblioteca Llutuka, un comité gestionó la dotación del Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas. Impulsó además una minga de pensamiento para identificar intereses y necesidades del pueblo de los Pastos, convocando a representantes de diversas organizaciones y gremios. Entre todos seleccionaron el material de dotación, incluyendo libros específicos sobre cultura y cosmografía de los Pastos, para crear un centro de interés indígena con identidad propia.



### Cuando adquiera materiales de lectura, tenga en cuenta:



- No compre lo primero que le ofrezcan, ni se deje presionar para comprar colecciones enteras a una misma editorial.
- Todos los libros deben ser de excelente calidad literaria y editorial. Para asesorarse sobre los mejores libros para niños y jóvenes, consulte los listados de recomendados elaborados por entidades como Fundalectura, Banco del Libro de Venezuela, Fundación Germán Sánchez Ruipérez y revistas electrónicas como Cuatrogatos.org e Imaginaria.com.ar, entre otras.
- Desarrolle políticas de selección y adquisición. Éste es un conjunto de criterios claros que ayudan a guiar el desarrollo de las colecciones por temas a enfatizar, formatos a conseguir, idiomas prioritarios, buenas traducciones, recepción de donaciones, etc.
- No invierta el dinero de las adquisiciones en textos escolares. Si se los regalan, acéptelos siempre y cuando estén actualizados. Descártelos cuando disminuya su uso o cuando estén en mal estado.
- Con base en las sugerencias, las carencias que detecte en la colección y las necesidades que expresen los lectores, elabore una lista de los títulos que la biblioteca necesita para estar preparado cuando se vaya a ejecutar el presupuesto o se esperen donaciones.



- Utilice las listas básicas de libros para bibliotecas públicas que aparecen en la página web de la Blaa:
- [www.banrepcultural.org/blaa/recursos-virtuales/lista-basica?title=&field\\_prioridad\\_value\\_many\\_to\\_one=All&tid=All](http://www.banrepcultural.org/blaa/recursos-virtuales/lista-basica?title=&field_prioridad_value_many_to_one=All&tid=All)
- No invierta dinero en comprar enciclopedias generales impresas: son costosas, muy semejantes las unas a las otras y ocupan mucho espacio. Tenga una sola impresa. Prefiera las de formato digital ya que su consulta es más ágil e interactiva.
- Asesórese para realizar depuraciones y descarte de materiales que carecen de interés. Esta actividad debe hacerse en grupo, donde confluyan varias opiniones, además del apoyo de especialistas o profesionales del municipio.



# Capítulo 5

## La organización

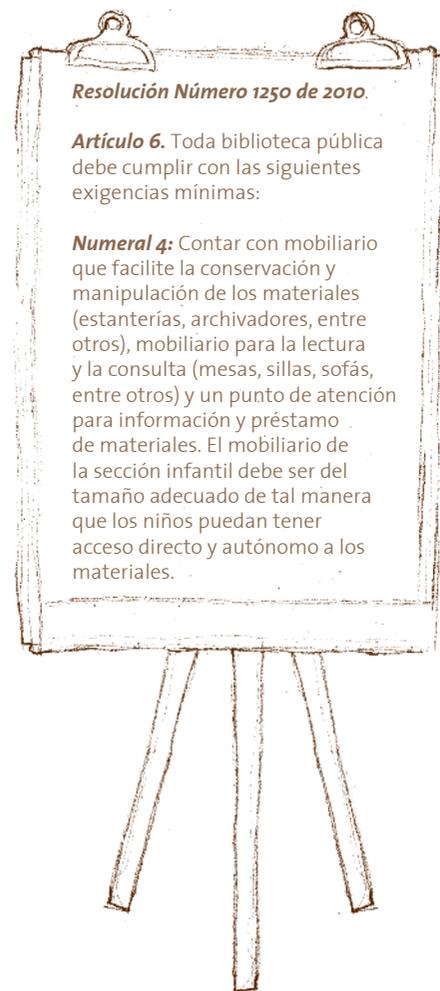
Una biblioteca es un sistema compuesto por personas, colecciones, equipos, mobiliario y servicios. Cada elemento del sistema debe funcionar de manera armónica para que los usuarios como los visitantes y el personal bibliotecario, saquen el mejor provecho de la oferta. El buen estado del local, la ubicación de los muebles, el orden de los materiales, son definitivos para que el sistema marche convenientemente.

### La biblioteca que seduce

Los seres humanos somos sensibles a la belleza, al orden. Un lugar atractivo invita a entrar y a quedarse allí. Un sitio desordenado, sucio, aleja a las personas y hace más difícil desarrollar cualquier actividad. Esto se vale en la casa, la escuela, el salón de fiestas y, por supuesto, la biblioteca.

Para que la biblioteca cumpla con su papel formador, debe adecuarse a las diversas necesidades de bebés, niños, jóvenes, adultos y personas con discapacidades. Es decir, la comunidad completa debe poder servirse de ella según sus intereses y gustos.

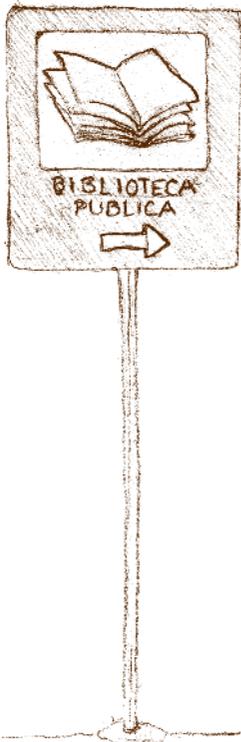
Si los espacios se usan para que todos se sientan acogidos, los muebles están bien distribuidos, las colecciones al alcance de cada uno, ordenadas y en estanterías abiertas, si la señalización facilita la búsqueda, si hay catálogos y listados actualizados, definitivamente se puede decir que la biblioteca es ¡invitadora y amable!



Lograr un espacio acogedor, donde el público se sienta bienvenido y cómodo, sólo requiere de un poco de imaginación y de mucho sentido común.

### La biblioteca de fácil acceso

Una biblioteca que invita a ingresar es aquella con una buena ubicación, es decir, que esté localizada donde la gente circula, va de compras, vive y trabaja, con vías de acceso que faciliten la llegada y, en una ciudad grande, próxima al transporte público. Su sede debe ser reconocible e identificable, con una entrada visible, sin barreras y obstáculos y que además cuente con un aviso exterior que indique que está disponible para todos, que es gratuita, que señale el horario de atención y que no advierta sobre prohibiciones.



Las bibliotecas públicas que comparten instalaciones con otros servicios, como alcaldía, oficinas, comercio o una institución educativa, deben hacer un esfuerzo adicional para tener una entrada independiente y sin barreras. Una vez dentro, las personas pueden observar y preguntar, teniendo siempre la posibilidad de sentirse libres para hojear, explorar y moverse por los distintos espacios. Es como descubrir un territorio que poco a poco se va colonizando.

Los catálogos y los listados, sean impresos, en fichas ordenadas, o preferiblemente en medio automatizado, son herramientas que facilitan la consulta para los visitantes y el personal de la biblioteca.

Como los bibliotecarios a veces cambian, la información no puede depender de su retentiva y memoria. Los datos que quedan fragmentados se pueden extraviar, no son fiables y además se pierde la continuidad en el tiempo. Por eso es necesario que la información de los materiales que posee la biblioteca esté disponible para todos en un catálogo público.

### La biblioteca ordenada

Hay quienes quieren saber más sobre fútbol, otros prefieren leer novelas policiales, muchos buscan libros para niños. No faltan las personas que leen mejor en pantallas porque pueden ampliar las letras, otros que quieren compartir las bellas imágenes de

un libro de arte en gran formato, y aún hay quienes no leen sino que buscan grabaciones musicales o videos. A otros les gustan los periódicos y las revistas de actualidad. La biblioteca tiene un poco de todo, en distintos soportes, con muebles y espacios para cada cual: para los que estudian y leen en silencio o para los grupos que se reúnen a compartir inquietudes o conocimientos.

Si dentro de la biblioteca todo está bien dispuesto, el bibliotecario y el promotor de lectura pueden desarrollar mejor su trabajo. Los visitantes se sienten más seguros y se sirven de manera autónoma si encuentran estanterías abiertas y la colección organizada por temas.

Existen variados sistemas para organizar las colecciones de las bibliotecas. La mayoría de las bibliotecas colombianas tiene su colección clasificada mediante el Sistema Decimal Universal Dewey. Lo apropiado es que todos los libros de la biblioteca estén organizados bajo un mismo sistema de clasificación y que los libros existentes con anterioridad, así como los recién adquiridos o recibidos, se integren a esta clasificación para no tener que ir de un lado a otro de la sala buscando en tres o cuatro lugares los mismos temas. Hay formas sencillas de incorporar los nuevos materiales a la colección y al catálogo de la biblioteca, así como procedimientos y tutoriales que explican cómo hacerlo, desarrollados por la Biblioteca Nacional de Colombia, entidad que coordina la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

De la misma manera que en los almacenes separan ofertas y gangas para atraer a los compradores, hay que aprovechar la colección de la biblioteca y extraer de ella materiales sobre temas variados que se exhiben de manera tal que “provoquen” a los lectores con títulos atractivos de distintos temas: novelas cortas, libros para adolescentes, los preferidos del bibliotecario, algún tema de moda, por ejemplo. La exhibición de libros seleccionados con algún motivo especial, como un evento deportivo, la visita de un autor, la feria del libro, entre otros, modifica el orden establecido. Este “desorden” es bienvenido y



### LA VOZ DE LOS EXPERTOS

“Si la biblioteca es, como lo quiere Borges, un modelo del universo, procuremos transformarla en un universo, a la medida del hombre, e insisto, a la medida del hombre significa también alegre, aun con la posibilidad de tomarse un capuchino, y con la posibilidad de que dos estudiantes se sienten una tarde sobre el sofá, no digo para darse indecentes abrazos, sino para llevar a cabo parte de su coqueteo en la biblioteca, mientras toman o devuelven a los estantes algunos libros de interés científico; es decir, una biblioteca que despierte el deseo de visitarla y que se transforme gradualmente en una máquina para el tiempo libre”.

UMBERTO ECO

.....  
“De biblioteca” En: *Hojas de lectura*.  
Fundalectura, N° 25, diciembre. Pág 23. 1993.

una vez terminada la exposición planeada, los libros regresan a su lugar para ser encontrados por los lectores que los requieren.

### La biblioteca versátil

En bibliotecas con espacios grandes o pequeños, se deben delimitar unas áreas mínimas: una dedicada a los niños, otra para los jóvenes y los adultos, un sitio bien señalizado y estratégicamente ubicado para hacer el préstamo de materiales de lectura, y otro espacio, multifuncional, que sirva para reuniones, presentaciones de películas, talleres, etc. La separación de estas áreas no requiere de muros. Al contrario, mientras más abierto sea el espacio y cuente con menos divisiones, es más fácil mover y adaptar los distintos ambientes.

Es ideal contar con un salón independiente donde se realicen horas del cuento, lecturas en voz alta, presentaciones de cine, reuniones con la comunidad y gestiones grupales, sin que estas interfieran con las actividades habituales de lectura y consulta de la biblioteca. Si no es posible, en el mismo espacio de la biblioteca se puede reservar un área para reuniones y actividades y transformarlo momentáneamente, mientras dura el programa previsto.

Con frecuencia nuevas colecciones, equipos para invidentes, computadores y otros materiales, enriquecen la biblioteca. La ubicación de los muebles debe ser flexible para que se modifiquen los espacios y se acomoden las novedades sin que pierda el ambiente amable y ordenado.

La sala infantil, en un sitio especial que merece toda la atención. En esta sala se permite que los niños se acerquen a los libros, lean de manera autónoma o con ayuda, realicen talleres, sin molestar a los lectores e investigadores adultos. Esta sala debe ser atractiva y confortable para que los pequeños la identifiquen y la sientan como propia,

*Quiero una biblioteca donde pueda acceder libremente a la colección, donde pueda recorrer los estantes, elegir lo que me interesa y acomodarme en un buen sitio a disfrutar lo que escogí.*



y para que no sólo se formen como lectores sino que aprendan a cuidar del bien común y a crecer como ciudadanos. Los textos escolares, cuando se tengan, deben tener su propio lugar, diferenciándose de la colección infantil.

En la sala de lectura hay que tener computadores para que se integren al trabajo de la biblioteca y sirvan como una herramienta más en la consulta e investigación. Si se cuenta además con la fortuna de tener un salón separado de informática con varios computadores, se pueden ofrecer programas permanentes de formación sin interrumpir las demás actividades.

### **La biblioteca protegida**

Las colecciones de libros, CD, DVD, equipos y materiales de la biblioteca son elementos fungibles, delicados, que si no se cuidan de la humedad, el polvo, el calor, las corrientes de aire, se deterioran con rapidez.

Los techos, las paredes y los servicios sanitarios deben estar en perfectas condiciones, sin filtraciones de humedad, sin hongos y siempre limpios. Así todo se conserva por largo tiempo y la gente se siente más cómoda.

Los riesgos de la biblioteca no son sólo por las condiciones ambientales. Ocasionalmente usuarios o visitantes no respetan el bien común y mutilan, escriben, rayan o simplemente se llevan sin permiso los materiales. Para evitar tentaciones, el personal de la biblioteca necesita mantener un control visual sobre todo el espacio, eso sí, sin perder su actitud amable... y vigilante.

### **Una biblioteca equipada**

La dotación de la biblioteca incluye colecciones, material audiovisual y equipos. Estos deben actualizarse de manera permanente con dispositivos que ofrezcan acceso a las nuevas tecnologías. Se debe gestionar para que localmente se haga un soporte o un mantenimiento a los equipos audiovisuales y de cómputo.



#### Diario de un bibliotecario

La semana pasada estuve visitando la nueva biblioteca del municipio de Aquaclara. Me llamó la atención ver que separaron los textos escolares de la colección general de la biblioteca. El bibliotecario me contó que les había dado muy buen resultado y que definitivamente no piensa seguir invirtiendo tiempo en clasificarlos y marcarlos, pues ha observado que siempre cambian, pasan de moda y que los que les usan un año, no se mueven el siguiente. Así que con tenerlos organizados en un estante aparte, por materias y por grados escolares, es suficiente...

Por otra parte, el personal a cargo de la biblioteca necesita, como parte fundamental de sus elementos de trabajo, contar con herramientas que permitan la correcta administración, tales como computador, archivadores, escritorio y teléfono. Para programar eventos culturales y comunitarios hay que contar con el mobiliario apropiado: equipo de sonido, sillas apilables, fotocopiadora, grabadora y hasta una pequeña tarima para presentaciones y conciertos.

### Una biblioteca señalizada

La señalización fuera de la biblioteca indica su localización e invita a ingresar. La señalización dentro de la biblioteca orienta sobre la distribución de los espacios, la ubicación de las colecciones y da indicaciones básicas sobre el uso de materiales y equipos. Así todos, incluyendo niños y discapacitados, localizan con facilidad lo que buscan.

En cualquier biblioteca, sea grande o pequeña, se debe disponer como mínimo de la siguiente señalización:

- ✓ Aviso externo y horario de servicios.
- ✓ Identificación de las áreas de consulta: sala infantil, préstamo, sala de computadores, etc.
- ✓ Identificación de áreas de apoyo: baños, depósito, fotocopiadora.
- ✓ Identificación de colecciones: colección general, revistas y periódicos, colección de referencia, colección patrimonial, novedades, entre otras.
- ✓ Identificación de los temas en las estanterías: origami, folclor, psicología, manualidades, etc.
- ✓ Reglamento visible en una cartelera, un pendón, o un cuadro pegado a la pared.
- ✓ Identificación del catálogo público y el buzón de sugerencias.
- ✓ Listados, orientaciones prácticas, instrucciones de manejo de computadores y equipos para orientar al usuario.



*Quiero una biblioteca que tenga organizadas sus colecciones para que yo mismo pueda encontrar los materiales si el bibliotecario no me puede ayudar.*

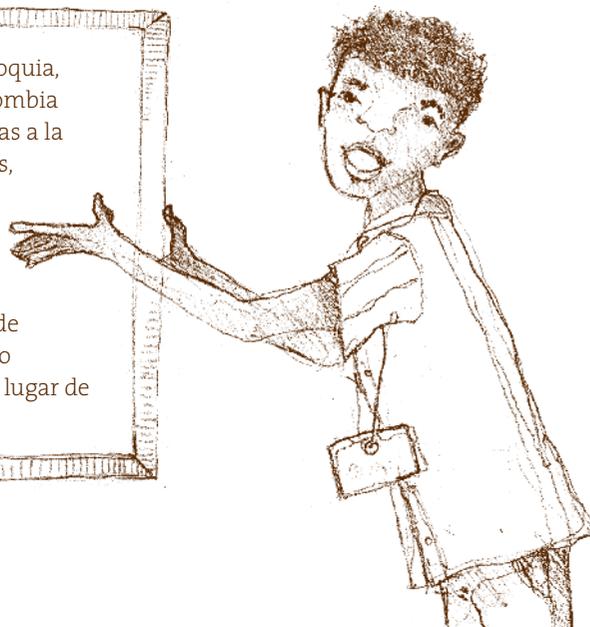


Además hay que contar con una cartelera para promover y hacer conocer los materiales de lectura que posee la biblioteca, además de otra cartelera comunitaria, donde se divulguen asuntos de interés de la comunidad.



## Buenas prácticas

La biblioteca del municipio La Ceja del Tambo, Antioquia, ganó la convocatoria del Ministerio de Cultura, Colombia crece leyendo en el año 2002, en gran medida gracias a la gestión de su bibliotecaria, quien convocó a alcaldes, arquitectos, empresarios y diversos miembros de la comunidad para cristalizar su sueño de tener una biblioteca moderna, con características óptimas. Con su empuje y con la ayuda de organizaciones y personas interesadas, hoy La Ceja del Tambo puede mostrar con orgullo la transformación de “un cuarto oscuro” en un luminoso, cómodo y bien organizado lugar de encuentro e información para su comunidad.



**Para una mejor organización de su biblioteca,  
tenga en cuenta que puede:**

- Asesorarse de talentos de la comunidad, diseñadores, arquitectos, artistas, para que colaboren y den ideas que mejoren el ambiente de la biblioteca.
- Observar el uso de la biblioteca: horas de más visitantes, sitios preferidos, colecciones más utilizadas, etc. Así tendrá pautas para organizar los espacios y distribuir las colecciones y los equipos.
- Disponer siempre de un lugar especial para los niños, no importa cuán pequeña sea la biblioteca.
- Descartar periódicamente libros en mal estado y desactualizados. Es preferible una biblioteca con pocos libros, interesantes y relacionados con los intereses de la comunidad que una llena de materiales en desuso.
- Mantener un equipo básico para limpiar y reparar los materiales de lectura.
- Asegurarse que la biblioteca disponga de servicios sanitarios higiénicos y dignos, a los que se les haga limpieza diaria, del mismo modo que se mantiene la escuela, el hospital y la alcaldía.
- Evitar que se acumulen en los rincones muebles deteriorados, cerros de revistas y periódicos, libros rotos y húmedos, pues da impresión de abandono y el lugar puede llenarse de animales indeseables.
- Tener sillas apilables que puedan ser usadas en diferentes eventos y ser almacenadas sin quitarle espacio a las actividades habituales de la biblioteca.
- Ubicar los computadores de tal manera que los empleados puedan visualizar las pantallas.
- Ubicar el puesto de trabajo en un lugar con buena perspectiva sobre el espacio para controlar fácilmente la entrada y la salida de los lectores y las colecciones y equipos.



# Capítulo 6

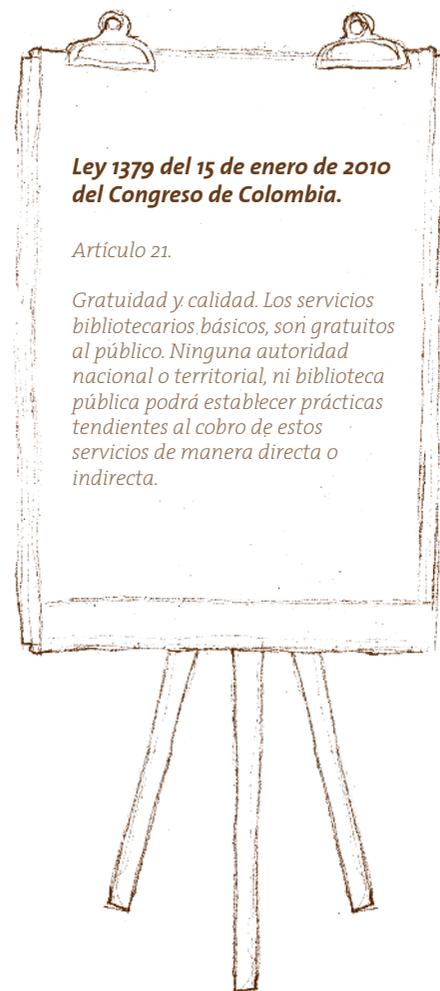
## Los servicios

Con la oferta de servicios, la biblioteca pública busca satisfacer las necesidades de información y lectura de la comunidad e interesar y atraer a aquellas personas que no concurren a la biblioteca. Por eso los servicios no deben limitarse solo a lo que se ofrece en su local. Las estrategias de extensión y las nuevas tecnologías permiten que algunas propuestas lleguen a lugares remotos y a horas insospechadas.

### ¿Cuáles y cuántos servicios debe prestar una biblioteca?

El Artículo 20 de la Ley 1379 de Bibliotecas Públicas establece diez servicios básicos: consulta, préstamo externo, referencia, formación de usuarios, servicio de información local, programación cultural, extensión a la comunidad, acceso a la internet, promoción de lectura y alfabetización digital. La presencia de una sola persona en la mayoría de las bibliotecas del país hace difícil la prestación de todos estos servicios de manera continua. De ahí la importancia de gestionar recursos, encontrar aliados, priorizar y planear cuidadosamente, para que los grupos más vulnerables o aquellos que no tengan otras opciones de acceso a la información, siempre sean atendidos.

La cantidad de servicios que presta una biblioteca depende del personal disponible, los recursos financieros, las instalaciones, las colecciones y las necesidades de la comunidad que atiende, entre otros. Tradicionalmente se ha considerado que cualquier biblioteca –independientemente de los factores antes mencionados– está en la obligación de prestar tres servicios fundamentales de manera permanente: consulta en sala, préstamo de materiales para la casa y



referencia. En la medida en que la planta de personal de la biblioteca se incrementa o cuenta con apoyos externos, se deben incorporar otros servicios.

### **1. Consulta en la biblioteca o consulta en sala:**

La biblioteca debe disponer de materiales de lectura en distintos soportes (impresos, audiovisuales y en línea) para ser usados y consultados libremente por los visitantes en sus salas de lectura. Para esto, suele ofrecer a los usuarios un catálogo público

que facilite la búsqueda de los materiales, además de tener las colecciones organizadas, ubicadas en estanterías abiertas y señalizadas para que los materiales puedan ser localizados rápidamente. Así mismo, debe contar con los equipos necesarios para permitir el uso de los documentos no impresos.

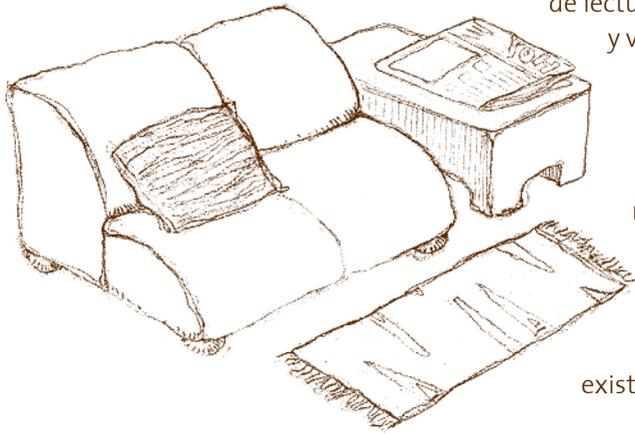


Cualquier persona sin ningún tipo de distinción está en el derecho de ingresar a la biblioteca y utilizar los materiales disponibles: revistas, periódicos, libros, páginas web, mapas, películas, entre otros. Esto significa que no debe haber mostradores que impidan el paso hacia las colecciones generales, que los libros para niños no estén bajo llave ni ubicados en estantes para adultos que los niños no puedan alcanzar. La música y las películas no deben estar encerradas, ni debe haber impedimentos y prohibiciones extrañas para obstaculizar el uso de los computadores.

La consulta se hace más amable con exhibiciones de materiales sobre diferentes temas, novedades recién adquiridas, exhibiciones de libros recomendados por el bibliotecario o por los lectores, materiales bonitos, interesantes y curiosos que “provocan” al lector o simplemente estimulan el placer de hojear y curiosear. Estos materiales se pueden ubicar en “centros de interés” o en exhibidores o estantes destinados exclusivamente para las novedades.

Como en cualquier negocio de autoservicio, la consulta libre y autónoma en las estanterías de la biblioteca puede generar algunos “riesgos”: materiales más usados y gastados, más libros para organizar en los estantes, otros que no se encuentran por estar mal ubicados, etc. Estos riesgos son bienvenidos y deben ser asumidos pues significan mayor uso, más usuarios, mejores “ventas” y más vida.





Los espacios deben ser amables, limpios y acogedores, con salas de lectura ventiladas y buena iluminación. Muebles cómodos y variados, como sillas para consultar, poltronas para leer, sofás para conversar y leer el periódico, bancos para que las mamás miren libros con los bebés, contribuyen a que los visitantes se sientan acogidos. Por supuesto, el mobiliario acorde con la edad de los usuarios, personas mayores, adultos, jóvenes, niños y discapacitados, facilita la consulta.

Cuando el catálogo de la biblioteca está en la web, se extiende a veinticuatro horas la posibilidad de verificar la existencia de los materiales desde cualquier lugar del mundo.

## **2. Servicio de Referencia:**

Es la atención y orientación a los usuarios en sus necesidades de información. El servicio de referencia puede prestarse personalmente cuando el usuario acude a la biblioteca, telefónicamente, o en línea. Para esto es indispensable que los empleados conozcan muy bien la colección y estén al tanto de sus debilidades y fortalezas. Deben tener también la capacidad de acceder a la información que no posee la biblioteca a través de la internet.

El servicio de referencia incluye todo tipo de orientaciones: datos propios de la biblioteca relacionados con su funcionamiento, servicios y recursos; requerimientos puntuales y específicos tales como fechas, nombres y datos, y también sugerencias amplias sobre temas de investigación a través de la colección de la biblioteca o de recursos de otras bibliotecas.

El bibliotecario debe estar preparado para hacer frente a consultas de personas de diferentes edades, experiencias lectoras, estilos de vida y niveles de especialización. Por esto, en el

*Quiero una biblioteca donde pueda participar en actividades que contribuyan a mi desarrollo personal como clubes de lectura, lecturas en voz alta, ciclos de conferencias, etc.*



acercamiento inicial, conocido como entrevista de referencia, el bibliotecario identifica la necesidad del usuario para apoyarlo en la búsqueda de los documentos que se ajusten a la solicitud expresada.

Una biblioteca pública recibe disímiles requerimientos de información si de verdad apuesta por la diversidad y heterogeneidad de sus públicos. Ejemplos de esta diversidad pueden ser: ¿Cómo hago un derecho de petición? ¿Qué es el fenómeno del Niño? ¿Cómo debo alimentar a mi mascota? ¿Cuál es el traje típico del departamento de Huila? ¿Quién invento el botón? ¿Cuál cuento me recomienda para mi hijo de dos años?

¿Quién, qué, cómo, cuándo, dónde, por qué, para qué? Con conocimiento de la colección, mucha curiosidad y un buen manejo de las tecnologías, el bibliotecario puede apoyar y orientar a los usuarios en la búsqueda y ofrecerles herramientas para que aprendan a utilizar de manera autónoma las fuentes de información.

### 3. Préstamo externo de los materiales:

El préstamo externo posibilita que los materiales de la biblioteca se utilicen por fuera de ésta. Un servicio de préstamo externo es una de las mejores formas de promover la lectura ya que abre la posibilidad de que las personas lleven libros entre sus objetos personales, los compartan en casa con familiares y amigos y destinen parte del tiempo libre a la lectura o a la consulta de los materiales prestados. Éste es por excelencia el servicio que distingue a la biblioteca pública. Sin importar el tamaño, este servicio debe ser ofrecido de manera gratuita y difundirlo. Es un derecho de todos los ciudadanos.

El préstamo no es un favor que hace la biblioteca al posible lector. Por el contrario, los lectores son quienes permiten que la biblioteca



### LA VOZ DE LOS EXPERTOS

“La biblioteca como institución es un referente del aprendizaje, y el bibliotecario un modelo, un ejemplo, como el docente, de cómo seleccionar y usar la información. De hecho, en cualquier uso de la biblioteca el lector está obteniendo un aprendizaje. Al leer, amplía sus conocimientos, su cultura, o su capacidad de comprensión; al estudiar en la biblioteca, está aprovechándola para sus actividades de educación formal; al informarse, está obteniendo los elementos para producir conocimiento, al acceder a los documentos de la biblioteca está obteniendo fuentes de conocimiento seleccionadas; al divertirse, acceder a la cultura o usar tecnología para la comunicación o el ocio, está adquiriendo alfabetización digital o conociendo distintas manifestaciones artísticas, en suma, al usar la biblioteca junto a otros, está adquiriendo hábitos democráticos y de respeto, interiorizando las prácticas de cooperación en el aprendizaje o ampliando su visión del mundo de la información en sus distintos soportes”.

JOSÉ A. GÓMEZ HERNÁNDEZ  
Y JUDITH LICEA DE ARENAS

Tomado de “El compromiso de las bibliotecas con el aprendizaje permanente. La alfabetización informacional”. En: *Información, conocimiento y bibliotecas en el marco de la globalización neoliberal*. TREA. Pág 150. 2005.



continúe viva. En esta medida, crecen sus opciones para demostrar su valor y utilidad y, por ende, para gestionar más recursos.

El área donde se hacen los préstamos debe ser visible, invitadora, bien señalizada y preferiblemente próxima a la salida de la biblioteca. El préstamo puede hacerse a personas, para utilizar los libros en su hogar o en el trabajo, o a entidades, tales como empresas, instituciones educativas, centros asistenciales, hogares comunitarios, para ser usados colectivamente.

Para que el préstamo funcione correctamente, las bibliotecas establecen procesos que permiten controlar la entrada y salida de los materiales. Gracias a los sistemas o software de gestión bibliotecaria, en muchos lugares ya los préstamos no se manejan manualmente sino de forma automatizada, logrando, además de tener un control sobre los usuarios que prestan libros y materiales, llevar la estadística sobre este servicio de forma ágil y permanente.

El primer paso para prestar este servicio, es que el usuario (persona o institución) se inscriba e identifique, consignando sus datos y su localización: nombre, fecha de nacimiento, dirección y teléfono de residencia, trabajo o estudio, dirección electrónica, teléfono de alguna persona conocida. Para que los usuarios no olviden cuándo devolver el material a la biblioteca, se adhiere en la parte interna de la cubierta (en el caso de libros y revistas), una hoja de vencimiento donde se anota la fecha de devolución.

Los sistemas automatizados, como los software integrales para bibliotecas, entre ellos Siabuc y Winisis, cuentan con un módulo para el servicio de préstamo, donde se combina la base de datos de los materiales bibliográficos existentes en la biblioteca con la base de datos de los usuarios que se registran. El préstamo automatizado es más ágil, preciso y permite la obtención de diferentes reportes (número de libros prestados, libros reservados, temas, etc.), datos de gran utilidad en el momento de planear y decidir sobre las nuevas adquisiciones.



## Diario de un bibliotecario



El servicio de préstamo se me está volviendo muy complicado. Cada vez es más difícil controlarlo manualmente pues son muchos los materiales que se están llevando los lectores. Aunque eso debería tenerme muy contenta, ya se me está saliendo de las manos. El bibliotecario de Aguaclara me contó que allá hacen los préstamos con el Siabuc. Yo, en mi biblioteca, no manejo sino el módulo de consultas pero voy a consultar la página de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas para aprender a usar este sistema. Tengo que activarlo para mejorar mi gestión como bibliotecaria.

El préstamo automatizado es más ágil, preciso y permite la obtención de diferentes reportes (número de libros prestados, libros reservados, temas, etc.), datos de gran utilidad en el momento de planear y decidir sobre las nuevas adquisiciones. En este sentido, se recomienda:

- ✓ Tener un **reglamento** de préstamo claro y sencillo, donde se establezcan los deberes y derechos que tiene el lector de retirar y utilizar los materiales y devolverlos en buen estado y cumplidamente.
- ✓ Evitar el **exceso de restricciones**: el objetivo principal es la difusión de las colecciones. Por lo tanto tomar la decisión de no prestar porque otro lector puede necesitar al día siguiente el mismo material, o porque no hay sino un ejemplar, o porque posiblemente ese tema pueda ser requerido más tarde, no hace otra cosa que incomodar a los lectores y perjudicar el servicio. Para aquellos materiales de alta demanda, se determina un plazo de devolución más corto.
- ✓ Considerar el **no préstamo externo** de materiales patrimoniales, libros de valor histórico, materiales locales únicos y difíciles de conseguir, etc. Este material puede ser consultado dentro de la biblioteca.
- ✓ **Carnetizar** a los usuarios: da sentido de pertenencia hacia la biblioteca y permite que el préstamo sea más ágil y seguro.
- ✓ Prestar **más de un libro**, hacer préstamos familiares donde un lector pueda llevarse materiales para los distintos miembros de la familia, prestar las novelas por un tiempo que permita que el lector las alcance a leer (dos o tres semanas), prestar mayor número de materiales en épocas de vacaciones, prestar libros considerados de referencia o consulta en la noche para regresar en la mañana, prestar música y películas –siempre con normas claras de uso y cuidado– y utilizar las listas de correo y las redes sociales como Facebook y Twitter para anunciar nuevas adquisiciones y para recordar la cumplida devolución de los materiales.

*Quiero una biblioteca donde siempre me estén proponiendo cosas nuevas: libros de temas variados, programas culturales, páginas web atractivas, programación de películas no comerciales y muchas posibilidades a las que yo normalmente no tengo acceso.*



El préstamo externo puede generar algunos “riesgos”: materiales que no son devueltos, lectores que desaparecen, libros extraviados, etc. Es necesario un control periódico para evitar estos problemas. Pueden ser llamadas telefónicas, mensajes por correo electrónico, comunicaciones escritas, razones con otros lectores, etc. Normalmente la mora o el retraso en la entrega de los materiales acarrea sanciones para el usuario adulto: restricción en el acceso al préstamo durante algunos días o semanas, disminución en el número o tipo de materiales a prestar, entre otras. En algunos casos, dependiendo de las normas de la biblioteca, se establecen multas en dinero por cada día de retraso.

*Quiero una biblioteca donde pueda estar con mis hijos en el fin de semana en actividades y programas.*



Los accidentes que ocurran a los materiales en manos de los niños se convierten en una oportunidad para inculcarles actitudes de respeto y cuidado hacia los bienes públicos. Más que castigos y obstáculos, los niños reciben apoyo pedagógico sin que se les impida seguir usando la biblioteca y sus servicios.

En todos los casos, sean adultos, jóvenes o niños, hay que cuidar y conservar a los usuarios. Muchos, al no devolver el material a tiempo, se sienten inhibidos para regresar. Por eso los recordatorios deben ser amables para que el usuario sienta que es bienvenido y siga utilizando la biblioteca.

El nivel de préstamo externo es una de las medidas de éxito de la biblioteca. En las bibliotecas de los países desarrollados, la calidad de la biblioteca se mide, entre otros, con indicadores relacionados con el porcentaje de la población inscrita en el servicio, el nivel de rotación de las colecciones, los préstamos por grupos poblacionales, etc.

#### **4. Acceso a la internet:**

Toda biblioteca debe propiciar el acceso gratuito a la internet para que los usuarios puedan investigar, acceder a bases de datos, interactuar en las redes sociales, consultar bibliotecas virtuales y comunicarse con el mundo. La presencia de computadores y la conectividad no



son consideradas un lujo. Deben integrarse al servicio de referencia y consulta como las demás fuentes de información de la biblioteca.

Para controlar los tiempos del servicio de la internet, se asignan turnos de uso de acuerdo con la disponibilidad de los equipos y la demanda del servicio. No se limita el tipo de información a consultar, siempre y cuando ésta no perturbe la tranquilidad de los usuarios y la integridad moral de las demás personas. Establezca un reglamento fácil y claro donde se explique cómo se usa el servicio.



Se debe permitir bajar archivos de la internet a CD, a memoria USB u otros dispositivos externos. Así mismo es bienvenido el uso de computadores portátiles dentro de la biblioteca y la conexión a la red. Bajo ninguna circunstancia el uso de estos recursos de conectividad se limita por cuestiones de edad, género o condición social, salvo lo establecido por las leyes colombianas.

#### **5. Promoción de la lectura:**

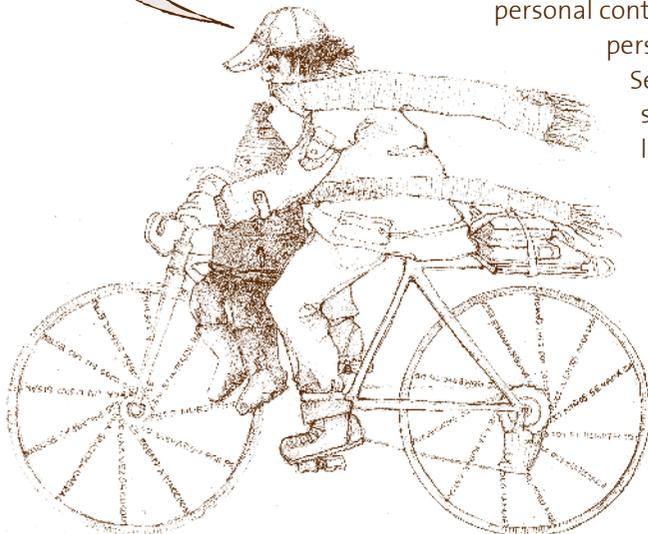
Es el conjunto de acciones y programas intencionalmente planeados y dirigidos a acercar a las personas, grupos de población y comunidad en general, a la lectura y a la escritura.

Estas acciones pueden ser realizadas por el bibliotecario, por personal contratado especialmente para llevarlas a cabo o por personas de la comunidad con interés por la lectura.

Se requiere que la persona que dirija las actividades, sienta gusto por leer, sea conocedora del mundo de la literatura, tenga facilidad y disposición para transmitir el placer de leer, sepa leer en voz alta, y utilice las estrategias adecuadas para llegar a distintos tipos de población.

La promoción de la lectura no se limita a las actividades con los niños. El resto de públicos de la biblioteca, jóvenes, madres de familia, población adulta, adultos mayores, población reclusa en cárceles y hospitales, todos, desde el nacimiento hasta la vejez pueden beneficiarse con este tipo de programas.

*Quiero una biblioteca que esté abierta cuando yo salga de trabajar.*



Las actividades de promoción de la lectura van desde las tradicionales horas del cuento, hasta lecturas en voz alta, clubes de lectura, tertulias literarias, talleres de lectura y escritura, e incluyen proyectos de gran cobertura como campañas de lectura, ferias del libro, etc. Estas actividades hacen parte de la programación permanente que la biblioteca ofrece a la comunidad. Se realizan de manera articulada con el hogar y con la escuela, escenarios de formación de hábitos de lectura por excelencia.

### 6. Servicio de información local:

Es el suministro de información de carácter local y comunitario relacionada con aspectos como salud, vivienda, impuestos, derechos humanos, transporte, educación, trámites, cultura, recreación, turismo, etc. La biblioteca recoge esta información, la organiza y la difunde con el fin de que el ciudadano conozca sus deberes y sus derechos y pueda participar democrática y efectivamente en el devenir de su comunidad.



Estos datos pueden provenir de instituciones oficiales y privadas, de grupos organizados de la comunidad o ser elaborada por la misma biblioteca. Se ofrece de manera personal, telefónica o por correo electrónico. La biblioteca puede entregar esta información mediante diferentes acciones: en la web, para ser consultada; en forma de folletos, volantes o carteleras sobre un tema de interés como trámites de jubilación, derechos de petición, etc. También se puede ofrecer mediante la organización de debates y encuentros.

### 7. Actividades culturales:

Es la oferta regular y variada de actividades que facilitan el acceso y disfrute de las diversas expresiones de la cultura local y universal. Generan un punto de encuentro para la conversación y el intercambio y se constituyen en un puente para facilitar el acercamiento a la lectura. Se incluyen presentaciones artísticas, proyecciones de cine o cine-foros, exposiciones, conferencias, charlas de interés comunitario, conciertos, recitales de poesía, visitas de escritores, muestras artesanales o de cultura y tradiciones populares, etc.



### **8. Formación de usuarios:**

Es el conjunto de actividades de carácter pedagógico que estimulan el uso adecuado de la biblioteca y fortalecen entre los usuarios las competencias relativas a la búsqueda y recuperación de la información. El bibliotecario debe tener en cuenta que su papel pedagógico en el acceso y uso de la información debe dirigirse a todo tipo de población. Por ello ofrece visitas guiadas presenciales y virtuales; instrucciones sobre manejo de catálogos; sesiones de informática básica para niños, jóvenes, adultos o adultos mayores; asesora en el uso de las fuentes de información; prepara guías e instrucciones sencillas y claras para el manejo de los equipos; elabora carteleros que difundan los servicios y expliquen la organización de las colecciones.

### **9. Alfabetización informacional:**

Este servicio es conocido en la bibliotecología moderna como ALFIN. Se considera una evolución de la formación de usuarios y busca formar en competencias para la gestión de información, ya sea que los recursos se encuentren en la misma biblioteca o se acceda a ellos por la internet. Abarca, de modo integral, la enseñanza/aprendizaje de las competencias, habilidades y destrezas relacionadas con la recuperación de la información y el manejo de las tecnologías, con el fin de obtener conocimientos y transmitirlos.

Los bibliotecarios, además de gestores culturales, son también gestores de las tecnologías de la información y la comunicación y, por tanto, mediadores y facilitadores entre éstas y los usuarios. El bibliotecario, como primer usuario experto en el manejo de los distintos procesos y herramientas que ofrece la biblioteca debe, sin duda alguna, abrir una cuenta de correo electrónico, tener la biblioteca en las redes sociales y dominar las herramientas de búsqueda y recuperación de información.

### **10. Servicios de extensión bibliotecaria:**

Son las estrategias con las cuales la biblioteca pública extiende sus servicios a las comunidades que no pueden asistir a su sede por estar alejadas o por estar reclusas en centros de atención. La biblioteca llega a estas personas con préstamo, promoción de lectura, información local, actividades culturales, entre otros.



Los servicios de extensión pueden tomar forma de Cajas Viajeras, con colecciones, lecturas en el hospital, en la cárcel y préstamo de materiales. Los bibliotecarios deben conocer muy bien su comunidad e identificar las poblaciones en condiciones especiales y las ubicadas en sectores rurales de difícil desplazamiento para ofrecerles, a través de la modalidad de extensión bibliotecaria, los servicios más adecuados para ellas.

### Los servicios complementarios

Para la comodidad de los usuarios, las bibliotecas pueden establecer otro tipo de servicios como fotocopiadora, servicios de impresión, cafetería, papelería, casilleros para dejar pertenencias personales, etc. Estos pueden ser manejados por terceros y generar algunos ingresos a la biblioteca.

### Algunas ideas para mejorar el reglamento de servicios:

La Ley de bibliotecas públicas establece que es necesario “elaborar un reglamento de servicios que la biblioteca ofrezca a su comunidad usuaria, el cual debe ubicarse en un lugar visible y darse a conocer a los usuarios”. Es común que los reglamentos abunden en prohibiciones y advertencias, pero para que todos se sientan a gusto y bien recibidos, lo mejor es elaborar una serie de acuerdos claros y sencillos donde imperen las condiciones de respeto y se establezcan los derechos y deberes de ambas partes.

- Invite a participar a los miembros de la comunidad para que entre todos se establezcan los principales acuerdos del reglamento.
- Enfatique ideas relacionadas con el cuidado y el disfrute de la biblioteca como un bien común, y la simpatía y pertenencia por un servicio que es de todos. Elabore carteleros con frases como:

*La biblioteca es mía, suya, de todos. La usamos, la disfrutamos y la cuidamos dentro y fuera.*

- Cambie las restricciones y prohibiciones por invitaciones. En lugar de *silencio* o *prohibido* hablar en voz alta, infórmele al usuario que *el diálogo y la conversación en volumen moderado son actividades bienvenidas en la biblioteca.*
- Exprese las ideas de tal manera que los visitantes comprendan que así como tienen derechos, también tienen deberes:

*Para encontrar los libros limpios y sin manchas, evite las comidas y bebidas mientras esté usándolos.*

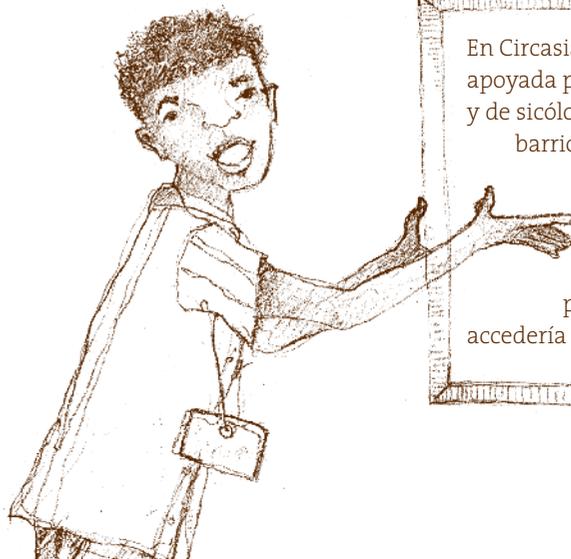
*Para poder disfrutar los materiales, libros, equipos, videos, música, una y otra vez, ayúdenos a vigilar para que no se dañen, se mutilen, se rayen o se pierdan.*

*Quiero una biblioteca que no exija muchos trámites para prestarme libros, videos y música y que yo pueda tenerlos durante el tiempo suficiente para poder usarlos.*



- Difunda el reglamento de diversas maneras: en un cartel o un pendón, en hojas volantes, en la página web de la biblioteca, y en forma verbal cuando hable con los usuarios.
- Recuerde a los visitantes el derecho que tienen a:
  - ✓ Hablar con el bibliotecario.
  - ✓ Disfrutar y aprovechar los materiales y los servicios de la biblioteca.
  - ✓ Sugerir títulos nuevos.
  - ✓ Reclamar por un servicio mal prestado, un material que no aparece o un horario cambiado sin aviso.
  - ✓ Recibir orientación del bibliotecario.
- Recuérdeles también su deber de:
  - ✓ Respetar y tratar cordialmente a los demás usuarios y a los funcionarios de la biblioteca.
  - ✓ Hacer buen uso de los materiales, muebles y equipos y reportar cualquier anomalía al respecto.
  - ✓ Suministrar información veraz y precisa al inscribirse en el servicio de préstamo.
  - ✓ Devolver los materiales en préstamo en buen estado y en la fecha establecida.
  - ✓ Acatar lo establecido en los reglamentos.
- Haga del reglamento una herramienta sencilla, amigable y sin muchas complicaciones: evite los reglamentos punitivos, llenos de medidas absurdas y trámites exagerados para el préstamo o con obstáculos para leer, prestar y aún para ingresar.
- Si nunca ha elaborado un reglamento para bibliotecas, puede buscar algunos en la internet. Adáptelos a sus circunstancias, compártalos con los usuarios y ajústelos antes de divulgarlos.
- Finalmente, si la palabra “reglamento” le parece demasiado normativa y atemorizante, ensaye con nuevos términos, tales como: guía de uso de los servicios; acuerdos para disfrutar la biblioteca; manual de convivencia y buen uso de los servicios; guía de derechos y deberes, etc.

### Buenas prácticas



En Circasia, departamento de Quindío, la bibliotecaria, apoyada por funcionarios de la alcaldía, de médicos y de sicólogos, se desplaza semanalmente hasta un barrio marginal del municipio, marcado por la violencia y la drogadicción, para realizar actividades culturales. Conciertos, danzas, lecturas en voz alta, además de atención sicoterapéutica, son disfrutados por un público que de otra manera no accedería a este tipo de programas.



# Capítulo 7

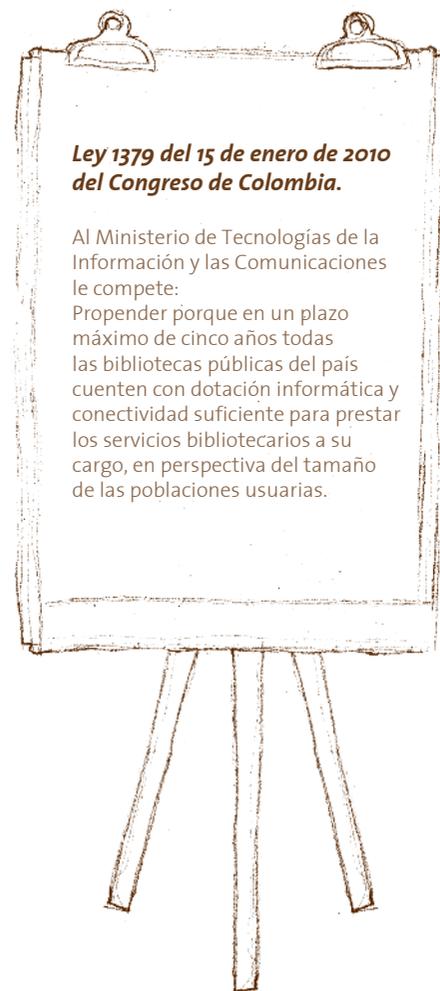
## La biblioteca pública conectada

La biblioteca, como se ha repetido, es un lugar de conocimiento, información, conservación, investigación, educación, encuentro, intercambio y crecimiento. Para que estos objetivos se cumplan a cabalidad, la biblioteca debe contar con computadores y conexiones a la internet. Una buena conectividad permite que más usuarios se beneficien, obtengan mayor información y puedan ejercer su derecho a la participación social con mejores herramientas.

### Los computadores en la biblioteca

La importancia de la dotación informática y la conectividad en las bibliotecas públicas ha sido reconocida por la Ley de Bibliotecas, por el Ministerio de las TIC y, obviamente por el Ministerio de Cultura. Esta es una condición sin la cual las bibliotecas públicas no pueden cumplir su misión de ser centros de información, circulación de ideas y conocimientos. Las bibliotecas públicas, por su carácter abierto, democrático y libre, son una de las mejores plataformas para hacer realidad el uso y la apropiación de las nuevas tecnologías por parte de las comunidades. Para algunas personas, la biblioteca pública es el único medio de acceso disponible a los computadores y a la web.

Los computadores y la conectividad en las bibliotecas representan un sinnúmero de oportunidades: agilidad y eficiencia en los servicios; acceso a documentos, bases de datos e información de todo el mundo; creación de contenidos por parte de las comunidades; oferta de nuevos servicios; nuevos grupos de usuarios; acceso a la biblioteca cuando está cerrada; facilidad en el trabajo administrativo; mejora en las comunicaciones con los colegas y con el mundo, entre otros.



Es necesario que la biblioteca realice actualizaciones permanentes, tanto de hardware (equipos) como de software (programas), ya que el vertiginoso avance de las TIC hace que rápidamente la biblioteca quede desactualizada y los equipos o herramientas tecnológicas se vuelvan obsoletos. Es importante prever recursos para actualizaciones en este sentido. Una tecnología lenta, más que atraer, puede espantar a los usuarios.

### **El servicio para usuarios y visitantes**

Entre mayor número de computadores hay en la biblioteca, más posibilidades tienen los usuarios para acceder a la información: algunos pueden hacer sus tareas, no sólo escolares sino profesionales, otros investigar sobre temas de su interés, leer noticias, seguir cursos a distancia, realizar trámites, oír música, ver películas, consultar bases de datos, comunicarse, entre otros.

El bibliotecario debe contar con un equipo para su uso exclusivo con el fin de consultar los catálogos, cargar y descargar los préstamos, redactar proyectos e informes, gestionar recursos, programar actividades, comunicar eventos y mantenerse en contacto con la Red de Bibliotecas y otras instituciones.

Una biblioteca difícilmente puede mantener renovado el material de referencia en forma impresa. Aparte de que ocupa mucho espacio, es costoso y lento en actualizarse. Por ello debe preferir las enciclopedias en medios digitales para ser consultadas, sea en CD o en línea.

Para la consulta y el servicio de referencia, hay que tener presente que la actualización de ciertos temas circula más rápido en la internet: legislación, información económica, geográfica, últimas noticias, avances de la ciencia, tendencias económicas, prensa, por ejemplo. La internet permite que estos contenidos sean conocidos de manera instantánea por gran número de personas a la vez y ahorra recursos y espacios en la biblioteca.

Ciertas bibliotecas afirman tener computadores y acceso a la internet cuando en un aula aparte de las salas de consulta



### **LA VOZ DE LOS EXPERTOS**

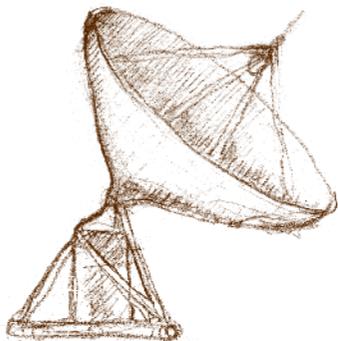
“Las bibliotecas públicas deben estar y participar en las redes sociales, pero antes de darse de alta en las mismas deberían llevar a cabo varias sesiones de reflexión estratégica para determinar el enfoque de su presencia en la web social, qué objetivos de comunicación quieren lograr con la misma, cómo se complementan entre sí cada uno de los perfiles creados por las bibliotecas en las diferentes redes sociales y, sobre todo, cómo van a medir los resultados obtenidos”.

JAVIER CELAYA

.....  
*Las bibliotecas en las redes sociales* (24-10-2010) Consultado en: [www.dosdoce.com/articulo/opinion/3566/las-bibliotecas-en-las-redes-sociales/](http://www.dosdoce.com/articulo/opinion/3566/las-bibliotecas-en-las-redes-sociales/)



se dispone de un número de computadores destinados exclusivamente para programas de enseñanza y formación. Esto no es suficiente. Aunque la biblioteca debe capacitar en el uso de las nuevas tecnologías, los computadores deben servir como soporte para la consulta y el servicio de referencia de la biblioteca. Si la mayor parte está destinada a los cursos de formación, el usuario no puede disponer de ellos y la consulta continúa ligada sólo a los materiales impresos.



### **La conexión y la participación ciudadana**

El gobierno nacional ha puesto al alcance de toda la población la información pertinente a las gestiones legales, administrativas, judiciales, entre otras. En lugar de hacer largas filas frente a oficinas con poco personal, los ciudadanos pueden inscribirse en servicios de educación y seguridad social, además de realizar trámites de diversa naturaleza.

El bibliotecario debe mantenerse al día en esto y apoyarse en personas claves de la comunidad para que la biblioteca sea útil en vincular a la ciudadanía con el Estado y sus distintas dependencias.

### **Los proyectos de formación de usuarios**

A diferencia de una biblioteca universitaria o de una escolar, donde se supone que la gran mayoría de usuarios tienen algunas competencias para buscar y seleccionar información –y saben además manejar mínimamente los equipos–, la biblioteca pública se ve ante el reto de acercar las tecnologías a grupos de la población que –si no fuera por la biblioteca– no tendrían oportunidades de usarlos y de aprovechar sus beneficios. Es, por lo tanto, fundamental, fomentar entre estos grupos el uso de los computadores y de la internet y programar cursos básicos para aprender a manejar procesadores de texto, navegar en la red y usar el correo electrónico.

*Quiero una biblioteca con servicio de red inalámbrica para traer mi portátil y conectarme sin tener que esperar turnos. Por supuesto no molestaré a los vecinos pues escucharé con mis audífonos.*



### Dónde conseguir los computadores

- ✓ Las administraciones locales son las aliadas fundamentales. De ellas depende la dotación, así como el mantenimiento y la reposición de los equipos. También de ellas depende el pago y el sostenimiento de la conectividad.
- ✓ El Ministerio de las TIC, a través de programas como Computadores para Educar.
- ✓ A través de cooperación con fundaciones o empresas desarrolladoras o especialistas en TIC que quieran, a través de sus proyectos de responsabilidad social, contribuir a fomentar el uso de las tecnologías en las bibliotecas públicas.

### Tecnologías para personas en situación de discapacidad

Las personas en situación de discapacidad igualmente pueden encontrar en las bibliotecas públicas tecnologías de la información y la comunicación, desarrolladas o adaptadas para acceder a la lectura y la información. Dicha tecnología puede ser adquirida en el país o se puede encontrar de manera gratuita en la internet, gracias a los proyectos de software libre. En Colombia, instituciones como el INCI y el Insor han desarrollado herramientas tecnológicas especialmente diseñadas para que personas con discapacidades sensoriales puedan acceder a las TIC.

*Quiero una biblioteca con equipos que me permitan leer a pesar de que mis ojos no están bien. He oído decir que hay máquinas que leen por uno y repiten en voz alta lo que está escrito. También me han contado sobre computadores especiales para las personas que no pueden oír. Así todos podemos disfrutar de la lectura y la información.*



### Algunos enlaces interesantes donde se puede encontrar información y tecnología gratuitas para personas en situación de discapacidad:

Orientaciones generales para la implementación y prestación de servicios de acceso a la información a población con limitación visual.

[www.bibliotecanacional.gov.co/recursos\\_user/BibliotecasPublicas/MODULO%20INCI.pdf](http://www.bibliotecanacional.gov.co/recursos_user/BibliotecasPublicas/MODULO%20INCI.pdf)

NVDA: Lector de pantalla gratuito con versión en español. Proporciona información a través de síntesis de voz y Braille y permite a las personas ciegas o con discapacidad acceder a Windows. <http://tecnologiaydiscapacidad.es/2008/04/12/nvda-lector-de-pantalla-de-codigo-abierto/>

[www.nvda-project.org/wiki/Download](http://www.nvda-project.org/wiki/Download)  
<http://tecnologiaydiscapacidad.es/2008/04/12/nvda-lector-de-pantalla-de-codigo-abierto/>

Enlaces de programas demos y de dominio público relacionados con las personas ciegas o con baja visión en la internet, en idioma español.

[www.manolo.net](http://www.manolo.net)

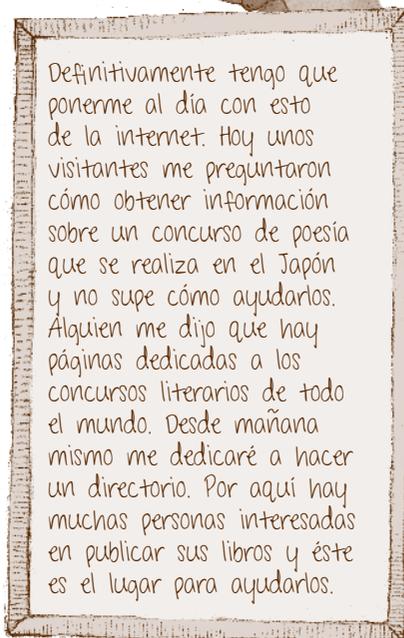
Servicio gratuito de biblioteca digital para ciegos de habla hispana.

[www.tiflolibros.com.ar/](http://www.tiflolibros.com.ar/) Tiflo libros Argentina



## Las redes sociales y los *blog* en la biblioteca

El uso de la internet en la biblioteca no se limita a tener un sitio web que ofrezca información sobre servicios y horarios. Con las posibilidades de la llamada web social o web 2.0, conformada por aplicaciones que permiten la interacción y la participación del usuario en la construcción de los contenidos, la biblioteca puede interactuar con otras bibliotecas e instituciones de carácter cultural y educativo, así como establecer diálogos con los usuarios, generando comunidades y redes sociales, lectores digitales y foros de discusión alrededor de la lectura y la escritura.



En las bibliotecas, las herramientas de la web 2.0<sup>1</sup> pueden aprovecharse para tener visibilidad y posicionamiento a través de los contenidos publicados y compartidos y para agrupar comunidades de usuarios por intereses comunes, y permitir que los miembros de la red compartan información mediante la creación de contenidos, publicación de actividades, comentarios, y grupos de discusión. Estos medios son un excelente canal de comunicación con los usuarios, ayudan a dinamizar las actividades, y permiten establecer una relación más cercana con los usuarios, especialmente con los jóvenes y los adolescentes.

Las redes sociales permiten que sus miembros se agrupen y compartan temas de interés, de manera continua, intercambien conocimiento y contenidos. Son también espacios para el ocio, y para el trabajo cooperativo. Existen redes sociales generales que no tienen un tipo de público definido. Las más conocidas son <http://www.facebook.com>, <http://www.orkut.com>, [www.tuenti.com](http://www.tuenti.com), [www.myspace.com](http://www.myspace.com). Otras redes sociales tienen definido un tema y agrupan a usuarios o a grupos de profesionales de acuerdo a intereses. Las bibliotecas pueden liderar su red social y a su vez participar en otras redes sociales afines.

Un *blog* es un sitio web en el que la información debe ser

<sup>1</sup> Algunas de las principales herramientas de la web 2.0 son las redes sociales (Ej.: [Facebook](#), [linked In](#)), *blogs* (Ej.: [blogger](#), [Wordpress](#)), publicación de fotos y videos (Ej.: [flickr](#), [picasa](#), [youtube](#)), las Wikis (Ej.: [PBWorks](#), [Wikispaces](#)), microblogging (Ej.: [twitter](#), [yammer](#), [jaiku](#), [identi.ca](#)), documentos y presentaciones en línea (Ej.: [Google docs](#), [slideshare](#)).

actualizada de forma periódica, y permite la interacción del usuario que lo consulta, mediante los comentarios que registre. La información más actualizada se despliega al principio de la pantalla, desplazando las entradas anteriores. Los *blogs*, pueden servir a la biblioteca como un espacio para publicar información sobre los servicios, programas, así como temas de actualidad para su comunidad, y a la vez impulsar la participación del lector a través de comentarios. Existen herramientas gratuitas que permiten crear *blogs* en la internet, como:

<http://es.wordpress.com>  
[www.blogger.com](http://www.blogger.com)

### **¿Por qué no es suficiente que en un municipio haya computadores sólo en el café internet?**

- ✓ Porque el café internet cobra por el acceso y en muchos lugares del país las personas no tienen recursos ni siquiera para pagar tarifas mínimas de acceso a la internet.
- ✓ Porque en la biblioteca, además de los computadores, se encuentran otras fuentes de información que pueden apoyar la consulta, tales como revistas, libros, videos, etc.
- ✓ Porque en la biblioteca hay posibilidad de recibir orientación y de tener acceso a la información de otras bibliotecas, a bases de datos y a otros recursos electrónicos.
- ✓ Porque a la biblioteca pública le corresponde una labor de formación y es un buen lugar para aprender a usar las TIC. Cuando se acude al café internet, las personas ya deben tener un conocimiento previo.
- ✓ Porque los computadores en la biblioteca, además de tener fines informativos, tienen fines formativos, y se ofrece orientación sobre cursos de educación a distancia y trámites en línea, entre otros.
- ✓ Porque la biblioteca promueve procesos del uso y apropiación social de las TIC.
- ✓ Porque en la biblioteca es posible compartir con otras personas que también están aprendiendo.

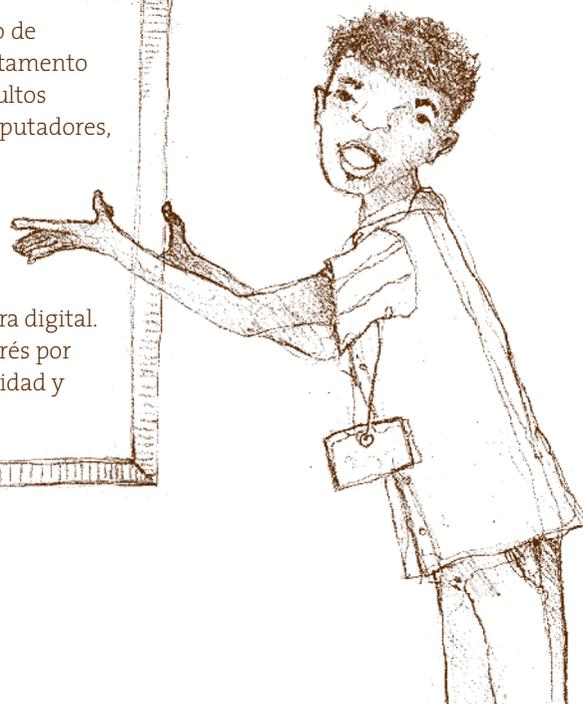


Quiero una biblioteca con computadores para crear un blog con mis amigos. Allí publicaremos las noticias del barrio, haremos campañas ecológicas, pacifistas y culturales. Eso nos ayudará a querer más lo nuestro y a mostrarle al mundo cómo vivimos los de aquí.



### Buenas prácticas

En la biblioteca pública Rafael Bernal Jiménez del Pantano de Vargas, corregimiento del municipio de Paipa, en el departamento de Boyacá, campesinos, comerciantes, niños, jóvenes y adultos mayores evocan, narran y finalmente escriben en los computadores, bajo la guía de la bibliotecaria, sus memorias. Esta estrategia llamada *Proyectos de vida* se complementa con la inclusión de fotos y de videos caseros realizados por niños y jóvenes. Todo este material se convierte en publicaciones digitales, generando de esta manera el aprendizaje del uso de equipos como el escáner y la cámara digital. En este municipio, los comerciantes han ampliado su interés por los sistemas, pues gracias a ellos pueden llevar la contabilidad y promocionar sus negocios más eficientemente.



### Para hacer un mejor uso de los computadores y la internet:

- Ubique los computadores donde pueda constatar su buen uso y cuidado.
- Dentro de lo posible, cuide el ingreso a páginas pornográficas o con contenidos gratuitamente violentos, en especial entre el público infantil.
- Establezca un reglamento para el uso de los computadores y el acceso a la internet; incluyendo la duración de turnos y los usos prioritarios.
- Reserve como mínimo un computador destinado a consultar el catálogo bibliográfico para que los usuarios conozcan qué materiales tiene la biblioteca y dónde están localizados.
- Si cuenta con varios computadores, reserve uno para consultas cortas de 10 o 15 minutos. Dedique uno con turnos más extensos para aquellas personas que estén adelantando cursos a distancia o que presenten situación de discapacidad.
- Haga carteleras con instrucciones de cómo obtener documentos en línea: certificado judicial, certificado de la contraloría, procuraduría, certificado de libertad, etc.
- Apoye búsquedas de becas, convocatorias y cursos en línea.
- Aproveche la presencia de niños y jóvenes para que inviten a sus padres y a aquellos que aún no saben utilizar los computadores para que se acerquen y exploren sus facilidades.
- Busque a personas de la comunidad para que lo ayuden a actualizarse en las posibilidades que ofrece la internet. Así podrá apoyar mejor a su público y, de paso, informarse usted.
- Haga uso de las múltiples posibilidades de tecnología gratuita para facilitar a las personas en situación de discapacidad la lectura y la escritura.
- Manténgase en contacto con otros bibliotecarios por correo electrónico para compartir inquietudes, dudas y experiencias con sus colegas.
- Cree su propia red de amigos de la biblioteca y manténgalos al tanto de las actividades programadas. Este es un medio más eficiente y económico que el correo postal.



# Capítulo 8

## Las relaciones con la comunidad

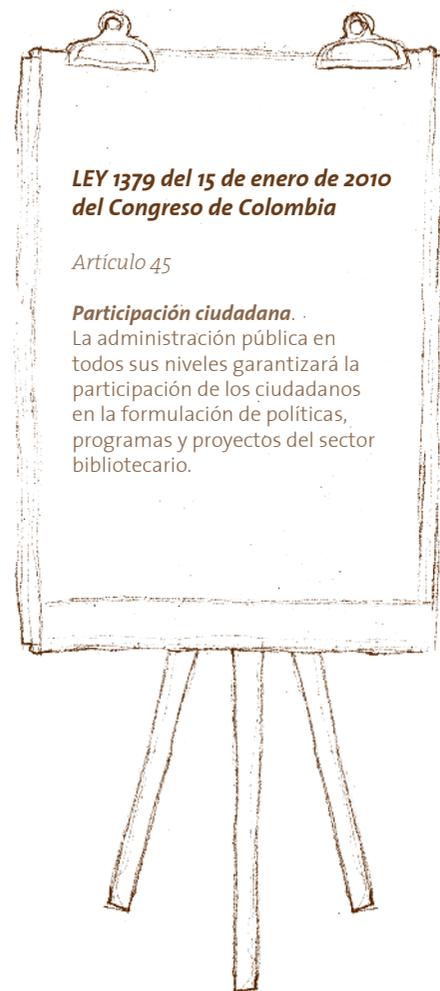
La actividad de una biblioteca pública, como la de cualquier otro servicio de tipo social, está centrada en las relaciones que establece con su comunidad. Ésta incluye a las personas, grupos organizados e instituciones con quienes trabaja e interactúa permanentemente. La vinculación y el compromiso con los ámbitos educativos, culturales, económicos y políticos de la comunidad, hacen que la biblioteca sea llamada una institución social.

### La biblioteca y sus públicos

Ya pasó la época en que lo más importante que tenía que hacer el bibliotecario era cuidar y conservar las colecciones de su biblioteca o vigilar a los niños que ingresaban a hacer tareas o a consultar en la internet. El bibliotecario moderno está llamado a proyectarse hacia la comunidad, a conectar la biblioteca con el mundo a través de la red y a abrir canales para la difusión de los servicios.

En la medida en que la biblioteca se vincula con el conjunto de sus usuarios –reales y potenciales–, los conozca, interactúe y trabaje con ellos de manera individual o grupal, cuenta con mejores elementos para ofrecer servicios incluyentes ajustados a sus necesidades y requerimientos. De esta manera puede proponer actividades y productos en horarios apropiados y en lugares adecuados.

Cuando el público participa, adquiere conciencia de la función que cumple la biblioteca. Así desarrolla la capacidad y el derecho a exigir calidad en los servicios, mejores colecciones, bibliotecarios más



estables. De paso, contribuye a gestionar y a conseguir recursos para la sostenibilidad. En otras palabras, la biblioteca se hace útil y necesaria para la comunidad y puede contar con su respaldo.

### La relación con las autoridades

La Ley 1379 declaró a la biblioteca como de utilidad pública y social y los servicios que presta son considerados públicos. Por lo tanto, son los alcaldes, concejos municipales y cabildos, en el caso de los resguardos indígenas, los prestadores esenciales de este servicio público definido por la ley. En otras palabras, son las autoridades locales quienes deben velar por el funcionamiento, mantenimiento, programación y ampliación de los servicios y colecciones de las bibliotecas, así como por el nombramiento y el pago de honorarios del personal a cargo.

En este sentido, las relaciones que la biblioteca establece con las autoridades deben encaminarse a que reconozcan y valoren su importancia y utilidad en la vida de la comunidad. El objetivo es lograr que los servicios bibliotecarios se inserten en los planes y presupuestos del gobierno como una de las estrategias para sacar adelante los proyectos culturales y educativos del ente municipal. Si el bibliotecario trabaja en este campo, aumenta la posibilidad de contar con recursos periódicos y bien definidos, que garanticen la financiación de la biblioteca.

### La participación de la comunidad

*“Frente a lo cultural, el principio de participación adopta dos significados. Por una parte, el acceso a bienes y servicios culturales, lo que implica que se deben crear las condiciones para que quienes participan puedan informarse, formarse, conocer, comprender y disfrutar de esos bienes; y, por otro lado, significa la garantía para que todo grupo pueda expresarse, comunicarse, actuar, crear y asegurar su propio desarrollo, haciéndose partícipe en la definición de políticas culturales, la ejecución de proyectos y el fortalecimiento de nuevos vínculos de participación social”.* **Manual para la gestión de la cultura, p. 23.**

Es deber de la biblioteca llegar con sus servicios al mayor número posible de personas, incluyendo a quienes



tradicionalmente han estado alejados de la cultura escrita: habitantes de zonas rurales y de áreas marginales de las grandes ciudades, grupos indígenas y ciudadanos que por dificultades de movilización o de presupuesto no pueden acudir a las instalaciones.

Tradicionalmente, los servicios bibliotecarios han sido definidos por la misma biblioteca. La comunidad a la que sirve muchas veces no cuenta con la experiencia ni con las habilidades para diseñar en conjunto planes y programas de interés mutuo. Sin embargo, involucrar a los grupos organizados en el diseño de los programas puede producir grandes beneficios, tanto para la comunidad como para la biblioteca.

De hecho, pensar una biblioteca con su comunidad antes de ser creada, permitirá que ésta realmente responda a lo que la comunidad necesita y espera de ella y que su apropiación sea más fácil y rápida. Al crear colectivamente contenidos de interés comunitario, se apoya a las personas para que plasmen sus propios conocimientos, identifiquen áreas de mejoramiento, se incorporen en proyectos de ambientación de las salas de lectura, conformen y sugieran las colecciones, se sumen a las actividades de extensión, propongan temas y espacios para el debate de los asuntos públicos, entre otros. Así se genera un ambiente de participación y la biblioteca se hace más visible y más cercana a la comunidad.

Existen diversas estrategias para conocer a la comunidad. Están las más convencionales como buzones de sugerencias, encuestas, estudios de satisfacción y de expectativas, entrevistas. También es posible comunicarse a través de Facebook y Twitter y utilizar metodologías participativas, como el DRP (Diagnóstico Rápido Participativo), que ayudan a los grupos a identificar sus intereses y sus prioridades.

Se comparten de esta manera los conocimientos y se mejora la capacidad de decisión y solución acerca de las propias necesidades. Las metodologías participativas han demostrado su



### Diario de un bibliotecario

Estoy un poco nerviosa. Hoy tengo que exponer ante el alcalde y el Concejo Municipal mi proyecto de ampliación de los servicios de la biblioteca. Necesito que me aprueben el presupuesto para adquisiciones, cajas viajeras y nuevos computadores. El año pasado logré que conectaran la biblioteca a la red de la internet y cada vez hay más usuarios apartando cupo para utilizar este servicio. Con los dos viejos y lentos computadores que tenemos no es suficiente para atender la demanda de información que ya se creó. Hoy es un día muy importante para mí, la biblioteca y mi comunidad!

utilidad para levantar información conducente a la planeación, ejecución, diseño de servicios y evaluación de proyectos.

Las bibliotecas, dando cumplimiento a su labor informativa, pueden desarrollar una estrategia de estímulo a la participación ciudadana y comunitaria con el diseño y prestación de los Servicios de Información Local. Al recolectar, organizar y ofrecer información que generan las mismas comunidades, las instituciones públicas y privadas y los grupos organizados, como proyectos gubernamentales y comunitarios, eventos educativos y culturales, trámites, procedimientos, inventario de recursos para uso público, etc., se extiende la proyección social de la biblioteca.

### **La relación con instituciones educativas, culturales y empresas locales**

La biblioteca no está sola. Hace parte de un engranaje social y cultural donde participan organizaciones de diversa índole: museos, instituciones educativas, organizaciones sociales, centros históricos, centros culturales y otras bibliotecas. Concentrar esfuerzos y realizar proyectos conjuntos fortalece la sostenibilidad de los programas y permite llegar a otros públicos a los cuales la biblioteca, por sí sola, quizás no podría acceder, ayudando a la vez al desarrollo comunitario desde los procesos de información, lectura y conocimiento. Se hace posible también el compartir dudas, seguridades, experiencias, éxitos y fracasos y buscar soluciones realistas y en conjunto.

Los proyectos de colaboración y la conformación de redes con otras bibliotecas pueden abarcar desde el campo de los recursos hasta los servicios y las actividades: compras conjuntas, préstamo de equipos, programas culturales compartidos, cajas viajeras, préstamo inter bibliotecario, itinerancia de exposiciones, por ejemplo. Las redes de bibliotecas son dinámicas y flexibles, su estructura y conformación dependen de las realidades y necesidades de cada región.



### **LA VOZ DE LOS EXPERTOS**

“La biblioteca comunitaria no es ajena al reto de abrir espacios para “intervenir en la definición del futuro”, y esto no lo puede hacer en soledad, requiere recrear sus lazos de confianza, necesita renovar sus solidaridades con instituciones como la escuela, las instituciones educativas formales y no formales, la casa de cultura, la cárcel, el hospital, las iglesias, los sindicatos y gremios, las organizaciones comunitarias y de vecinos, los grupos de jóvenes, entre otros. Solidaridades y confianzas que van restableciendo la pertenencia a redes, a tramas capaces de recrear el vínculo del libro y la información con la vida de la gente, sobre todo de aquella que, sistemáticamente, es excluida social, cultural, política y económicamente”.

**ALFREDO GHISO**

.....  
Bibliotecas públicas comunitarias: tránsitos y diálogos socioculturales.



Las características del entorno y de las bibliotecas, y los procesos de liderazgo o centralidad que ejercen algunas de ellas pueden llevar a configurar diferentes tipos y niveles de redes. Lo importante es saber con quién asociarse, para qué, cómo hacerlo y aprovechar los beneficios que se derivan del trabajo en red. Pueden existir redes regionales, departamentales, municipales o incluso una biblioteca municipal puede llegar a ser el nodo de una red subregional, provincial o local. De hecho existen redes en las que los participantes no son solo del sector bibliotecario: ONG, universidades, empresas, organizaciones sociales, etc., actúan en red con bibliotecas, jugando distintos roles y llevando a cabo diferentes acciones, generalmente en doble vía.

La precariedad de muchas de las bibliotecas escolares hace necesario que la biblioteca pública ponga en marcha iniciativas para apoyarlas, extendiendo hasta ellas programas de promoción de lectura, talleres creativos, visitas guiadas, como puentes para cautivar y formar lectores que más adelante asistan de manera autónoma a la biblioteca.

Las alianzas con el sector del comercio o con empresas locales, a través de sus oficinas de responsabilidad social, pueden ser de gran apoyo para la biblioteca. Para que las gestiones tengan éxito ante las autoridades y las empresas, es preciso que los proyectos estén redactados de manera clara, incluyendo objetivos, presupuesto, cronograma, público al que se dirige y actividades que se llevarán a cabo.

### **La participación en Consejos Municipales de Cultura**

*Desde la expedición de la Ley General de Cultura, Ley 397 de 1997, el Sistema Nacional de Cultura se ha concebido como una estrategia de organización y participación del sector cultural que involucra todas las instancias públicas, privadas y de carácter*

*Si la biblioteca no entrara a la cárcel, tal vez no podría leer estos libros tan interesantes. Pediré que me traigan prestada la Constitución de la República de Colombia pues quiero saber si me puedo acoger a una ley en particular.*



*Lo mejor de mi biblioteca es que llega hasta la puerta de mi casa. Cada domingo de diez a doce una carreta llega a cambiar los libros que me dejó prestados durante la semana. Cuando pueda caminar sin esta silla de ruedas, iré en persona a agradecer a la biblioteca.*



*mixto, instituciones y organizaciones comunitarias, creadores, gestores y comunidad cultural en general. Manual para la gestión de la cultura p. 21.*

Entre las instancias de participación, están los Consejos Municipales de Cultura. Estos son espacios de concertación entre el Estado y la sociedad civil. Asesoran a los gobiernos en la formulación y ejecución de políticas y la planeación de los procesos culturales (Ley 397, Artículo 6o). El bibliotecario debe conocer a los representantes de este consejo, saber cuándo sesiona y participar activamente en sus decisiones.

Para mayor información, consulte en el Manual para la Gestión Cultural, páginas 21 y 22, donde se contemplan los mecanismos de participación y las funciones de los Consejos de cultura: [www.mincultura.gov.co/?idcategoria=43368](http://www.mincultura.gov.co/?idcategoria=43368)

### **Grupos de amigos de la biblioteca**

Los amigos nos ayudan, nos escuchan y nos acompañan a lo largo de la vida. Una biblioteca pública, con un grupo de amigos activo y comprometido, puede obtener importantes logros. Por algo suele decirse que es mejor tener amigos que dinero.



Los grupos de amigos representan a diferentes sectores de la comunidad y realizan de manera voluntaria distintas funciones: apoyan al bibliotecario en la búsqueda de recursos y en la presentación de proyectos de carácter nacional e internacional, buscan aliados, difunden los servicios, aportan ideas, participan en el diseño de programas, entre otras colaboraciones.

### **La biblioteca da cuentas públicas**

La difusión de la biblioteca no solo se debe limitar a mostrar los servicios, actividades y horarios de la biblioteca. También debe difundir cómo es su gestión interna: el presupuesto que invierte, la cantidad



y costo de las adquisiciones, la inversión en equipos y mantenimiento, las metas alcanzadas en préstamos y visitantes, etc. Una comunidad participativa e informada es más consciente de los efectos que ocasiona la carencia de presupuesto en la biblioteca. Consulte en el Manual de Gestión de la Cultura los mecanismos para el control social de la gestión (p. 49) y la rendición de cuentas a la ciudadanía (p. 50).



## Buenas prácticas

La biblioteca del resguardo indígena de Papayo, en el litoral de San Juan, en el Chocó, fue construida con parte de los recursos que esta comunidad recibe del Estado para la construcción de viviendas para sus pobladores. En minga comunitaria, los miembros de la comunidad decidieron construir una vivienda menos para construir la biblioteca pública comunitaria.



### Termómetro de relaciones Mida las relaciones que tiene con su comunidad

1. ¿El alcalde o el gobernador conocen su biblioteca?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
2. ¿Ha invitado a los concejales a compartir sus ideas con los usuarios?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
3. ¿Ha gestionado recursos para desarrollar programas ante alguna institución local?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
4. ¿Sabe quiénes son los más asiduos visitantes de su comunidad y quiénes nunca visitan la biblioteca?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
5. ¿Conoce a los escritores, narradores y otros artistas de su localidad? ¿Los ha invitado a realizar programas?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
6. ¿Contesta las cartas, responde las llamadas telefónicas y atiende las sugerencias de la comunidad?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
7. ¿Conoce a los rectores de los colegios, al director de la casa de la cultura, del museo local, al director del hospital? ¿Los ha invitado a realizar algún proyecto conjunto?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
8. ¿Ha pensado en relaciones en doble vía con las madres comunitarias o con una ONG de mujeres artesanas del municipio? ¿Qué pueden ellas ofrecerle a la biblioteca o usted a ellas?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
9. ¿Conoce usted cada vereda y corregimiento de su municipio? ¿Llegan libros y programas de lectura hasta sus habitantes?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
10. ¿Da a conocer periódicamente la ejecución presupuestal y el cumplimiento de las metas de la biblioteca?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
11. ¿Tiene organizado y difunde el servicio de información local?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
12. ¿Asiste a las reuniones a las que lo convocan? ¿Se interesa por saber lo que ocurrió en ellas si no pudo asistir?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
13. ¿Conoce las problemáticas sociales o ambientales que afectan a su municipio? ¿Tiene materiales que hablen sobre ello? ¿Ha realizado o invitado a que se realicen en su biblioteca charlas de interés comunitario sobre estos temas?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
14. ¿Ha consultado alguna vez a su comunidad sobre la pertinencia y la calidad de las colecciones que le ofrece?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
15. ¿Lee regularmente el periódico local y mira el canal de televisión comunitario para estar enterado de lo que pasa en la comunidad?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
16. ¿Tiene en la biblioteca los estudios referidos al municipio que provienen de tesis universitarias, estudios de organizaciones y empresas privadas?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
17. ¿Se interesa por oír la voz de los usuarios y saber qué opinan sobre la biblioteca y sus servicios?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
18. ¿Tiene en funcionamiento el Grupo de Amigos de la Biblioteca?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

**Cada pregunta afirmativa le da un punto.**

Si obtuvo de **12 a 18** puntos

➔ **¡Felicitaciones!**

Si obtuvo de **8 a 11** puntos

➔ **¡Necesita un empujoncito!**

Si obtuvo menos de **8** puntos

➔ **¡Definitivamente está en el lugar equivocado!**



# Capítulo 9

## El manejo de la biblioteca

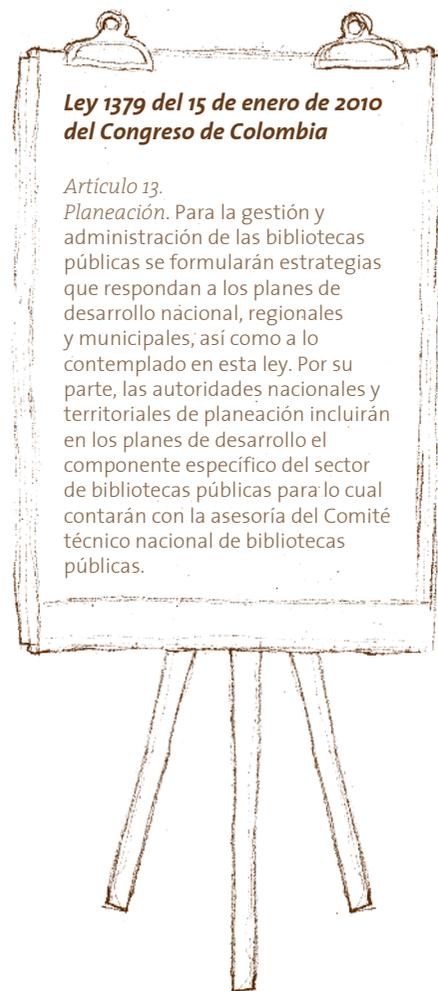
Como cualquier institución que quiere servir bien a la comunidad y cumplir con sus objetivos, la biblioteca pública debe planear y organizar los recursos y actividades, ejecutar y llevar a la realidad lo planeado, evaluar los resultados y ajustar lo que no funcionó o pudo funcionar mejor. Todo esto se conoce como el ciclo de planeación. Una biblioteca que tiene sus metas claras, que sabe con quién trabaja, que establece alianzas para aprovechar los recursos y que comunica públicamente sus realizaciones, obtiene mayor credibilidad social y política y, generalmente, mayor presupuesto.

Los resultados alcanzados por cada una de las bibliotecas públicas del país contribuyen al impacto y alcance de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. De ahí la importancia de registrar la información de las acciones realizadas y enviarla periódicamente a la coordinación de la Red.

### ¿Por qué planear?

Cuando se realiza un viaje se debe prever todo con anterioridad: definir cuándo y dónde se quiere ir, contar con el dinero necesario, hacer trámites, concretar itinerarios, arreglar las maletas... Hay que tomar muchas decisiones, grandes y pequeñas, que garanticen que todo salga como lo habíamos soñado.

Así mismo, cuando se administra una biblioteca, se deben hacer preparativos y tomar decisiones, no sólo para que se alcancen los objetivos y metas propuestos, sino para que la biblioteca interese cada vez más a la comunidad y permanezca vital. Es indispensable preparar todo de antemano, realizar un diagnóstico, contar con recursos, pensar cuidadosamente qué se quiere hacer, por qué y para quién. Una vez ejecutadas las acciones, hay que evaluarlas y hacer



ajustes antes de continuar. En esto radica la esencia de la planeación: en proyectar un futuro mejor y preparar los medios para alcanzarlo.

*Todo proceso de planeación debe partir de una línea base, que indique el contexto o panorama presente antes de iniciar con la ejecución de las acciones que resulten del ejercicio de planificación; esto nos permitirá comparar el escenario encontrado y el escenario*

*resultante: este proceso se asimila con la toma de una foto pre o post donde se pueden visualizar con claridad los cambios generados. De igual manera, facilita la definición de objetivos, estrategias, proyectos, metas y productos, tanto necesarios como posibles. Manual para la gestión de la cultura, p. 25.*



### **Instrumentos de planeación: el plan operativo y el presupuesto**

Un plan operativo o de acción permite que cada día la biblioteca cuente con una “carta de navegación” que oriente hacia dónde se dirige y con qué propósitos. El objetivo principal del plan operativo de la biblioteca es servir a la comunidad. Por lo tanto, si el plan se elabora de manera conjunta, convocando a reuniones de trabajo a organizaciones juveniles, madres comunitarias, hogares de adultos mayores, instituciones educativas, universidades, empresarios, agricultores, empleados públicos, etc., para que participen en las decisiones colectivas, los alcances del plan se multiplican. Entre todos se determina qué se espera cada año, qué materiales adquirir, qué problemas solucionar, qué campañas de información y alfabetización realizar y qué programas se deben priorizar.

El plan operativo se hace en general a un año, es específico y concreto y debe redactarse en un lenguaje sencillo, incluye los objetivos a conseguir y la manera de alcanzarlos. El plan operativo suele incluir la siguiente información:

- ✓ Propósito u objeto.
- ✓ Acciones.
- ✓ Responsables.
- ✓ Beneficiarios.
- ✓ Metas a alcanzar, número de actividades, personas atendidas.
- ✓ Recursos/presupuesto.
- ✓ Cronograma: días y horas.
- ✓ Acciones de divulgación.



- ✓ Estadísticas e indicadores, para permitir medir la situación actual y verificar si se ha mejorado. Pueden ser valores, unidades, índices, etc. Por ejemplo el número de personas asistentes a las actividades, el número de libros prestados, el porcentaje de personas de la comunidad inscritas en la biblioteca, el índice de analfabetismo de los habitantes del área rural según el DANE, etc.
- ✓ Seguimiento y evaluación.

Los objetivos y las actividades que la biblioteca incluye en el plan operativo, deben contribuir a las líneas estratégicas incluidas en el Plan de Desarrollo del municipio. Por ejemplo si una de las líneas estratégicas del municipio es lograr la apropiación y el buen uso de las herramientas tecnológicas por parte de la comunidad, la biblioteca puede contribuir a este objetivo con actividades como:

1. Oferta de cursos mensuales de introducción al uso de las nuevas tecnologías para personas adultas.
2. Oferta de computadores para uso público gratuito con acceso a la internet durante cuarenta horas semanales.

Si otra de las líneas estratégicas es la formación de una sociedad lectora, la biblioteca puede aportar a este objetivo de la siguiente manera:

- ✓ Préstamo de materiales de lectura durante el año.
- ✓ Oferta diaria de horas del cuento.
- ✓ Realización de una feria de lectura.
- ✓ Realización de sesiones semestrales del club de lectura, etc.

El presupuesto, por su parte, es una herramienta financiera que permite programar los recursos con que cuenta la biblioteca. Así sean pocos, todas las biblioteca deben contar con un presupuesto anual. De lo contrario no es posible mostrar lo que se tiene y cuánto se requiere para desarrollar las actividades programadas.

Las sesiones de lectura con bebés, la organización y desplazamiento de una caja viajera a una vereda, la realización de un curso de internet para adultos, implican unos costos en transporte, pago de personal, papelería, mantenimiento, conectividad, colecciones, etc. La biblioteca debe saber cuánto cuestan las actividades. Solo así es



### LA VOZ DE LOS EXPERTOS

“La participación ciudadana es un elemento que debe tenerse presente en los procesos de planificación: incorporar la opinión de los usuarios es básico para configurar el servicio. Pero también deben restablecerse los canales de comunicación que permitan dar a conocer a los ciudadanos los resultados finales de los procesos, tanto para informar de las actuaciones que se realizarán como para modular las expectativas”.

ESTER OMELLA CLAPAROLS,  
JORDI PERMANYER BASTARDAS,  
ENRIC VILAGROSA ALQUÉZAR

.....  
Consultado en: [www.ub.edu/bid/23/omella2.htm](http://www.ub.edu/bid/23/omella2.htm)

posible presentar proyectos confiables, participar en licitaciones, realizar alianzas o ser incluido en el presupuesto municipal.

### Implementación y ejecución de las actividades

Una vez planeadas y programadas las actividades y asegurado un presupuesto, se requiere alistar todos los elementos necesarios para su ejecución: equipos, espacios, mobiliario, colecciones, personal, etc. Una lectura en voz alta en la cárcel, por ejemplo, requiere confirmar el permiso de ingreso por lo menos con una semana de anterioridad. Es necesario también separar de antemano los materiales para desarrollar la actividad, verificar que los equipos estén disponibles y en buen estado, llegar al centro de reclusión una hora antes para preparar el salón, disponer las sillas, conectar y ensayar los equipos, distribuir los materiales de lectura, etc. De esta manera la actividad se inicia sin contratiempos.



Cada una de las actividades requiere de diferentes materiales y de una disposición de espacios y mobiliario determinada. Por lo tanto, para garantizar el éxito de los programas, el bibliotecario los debe preparar con anterioridad. Esto es lo que se conoce como alistamiento.

Durante la ejecución se debe tener la capacidad de ir ajustando y adaptando el plan a las situaciones que surjan. Por eso es ideal, si existe un equipo de dos, tres o más personas que hagan parte del personal que apoya la biblioteca, establecer reuniones mensuales para ir moldeando el plan de acción. De esta manera, se verifican posibles problemas y se realizan variaciones o cambios antes de continuar.

### Evaluación y monitoreo

Evaluar no es hacer un examen ni obtener una calificación. Es apenas dar una mirada periódica a lo que se ha planeado y comprobar qué resultados se han logrado. Con formatos sencillos, preguntas a los usuarios y visitantes, entrevistas, sondeos de opinión, observaciones personales, se sacan conclusiones sobre el desarrollo del programa, la acogida que tiene el servicio, la pertinencia de los materiales y el cumplimiento de las metas trazadas.

Quiero una biblioteca donde me sienta tranquilo y cómodo y donde no siempre me estén diciendo lo que no debo hacer: "no toque", "no ubique", "no pase", "silencio", "no se puede", "no estoy autorizado".



Tanto el plan operativo como el presupuesto, deben ser revisados y monitoreados permanentemente con el fin de medir logros, analizar si se han cumplido las actividades planeadas y las coberturas. De estas evaluaciones, que pueden ser trimestrales, se obtienen planes de mejoramiento, aunque sean pequeños.

No hay que dejar que los usuarios pierdan el interés en los programas. Si, por ejemplo, se observa que cada vez asisten menos personas al club de lectura, se debe analizar si la persona que lo dirige es la adecuada, si la hora es la apropiada para los usuarios, si la metodología es buena o si se debe hablar con los asistentes para oír sus opiniones y sugerencias.

Algunos programas pueden tomar tiempo en echar raíces, algunas actividades pueden presentar altibajos. Por eso es necesario aplicar acciones de mejoramiento y decidir luego si se persiste, si se modifican o si se cancelan definitivamente.

### **Estadísticas, formularios y reportes**

¿Cómo saber si se alcanzan las metas propuestas en el plan operativo? ¿Es importante saber cuántas actividades de lectura se realizan en la semana, en el mes y en el año? ¿Para qué sirve saber cuántos libros se prestan mensualmente?

Las estadísticas son unidades de medida que muestran el movimiento de la biblioteca. Su registro diario, de manera sistemática, permite realizar una evaluación del nivel de cumplimiento de las metas propuestas. Unas estadísticas fiables, bien llevadas y elaboradas regularmente, permiten al bibliotecario tener insumos para demostrar a las autoridades locales el uso y la importancia de la biblioteca. Además ofrecen elementos para planear, presentar proyectos y participar en convocatorias. Por otra parte, muestran si se está dando buen uso a los recursos. Las estadísticas son, en otras palabras, un termómetro para ver cuán viva está la biblioteca.

Unas estadísticas fiables se constituyen en el mejor instrumento para planear y coordinar las actividades de la Red. Son también el mejor insumo para que las Coordinaciones Regionales de bibliotecas puedan cumplir

*Quiero una biblioteca donde se cumpla con la programación de las actividades propuestas y que no diga que esta semana no hay espacio para hacer el club de lectura, o que la lectura en voz alta no se puede hacer porque no hay micrófono, o que la conferencia no se llevará a cabo porque el salón está ocupado.*



su función y son la mejor forma que el bibliotecario tiene para hacer seguimiento y evaluar los servicios y actividades que presta la biblioteca. Definitivamente un bibliotecario que sabe cuántos usuarios recibe, cuántos libros ha prestado en el último mes, cuales son los libros más leídos, cuántas horas del cuento se ofrecen mensualmente, entre otros aspectos, podrá gestionar recursos y hablar con mayor propiedad y conocimiento de su biblioteca.

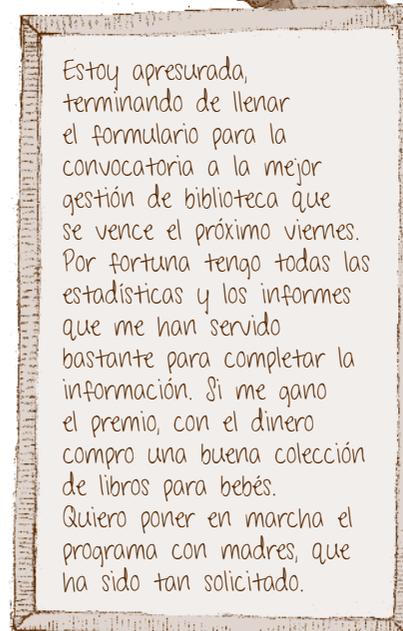
La Red Nacional de Bibliotecas cuenta con un “Sistema de Información, Seguimiento y Evaluación” que pretende dar un panorama nacional, completo y general, de cuántas bibliotecas hay, dónde están, a quién sirven, qué hacen, cuántos libros prestan, qué servicios tienen, con qué conectividad cuentan, etc. En la medida en que las bibliotecas, registren y reporten su información estadística completa y oportunamente a las Coordinaciones Regionales en cada departamento, la Coordinación Nacional tiene a la mano una brújula para orientar y dirigir sus acciones.

Solo con la responsabilidad y el compromiso de cada bibliotecario perteneciente a la red se cumple el sueño de tener un sistema de información fiable y preciso. Por tanto, el diligenciamiento puntual de instrumentos como las estadísticas mensuales y el Formulario Único para Bibliotecas Públicas (con información sobre recursos, personal y servicios de cada biblioteca) es la mejor contribución que los bibliotecarios pueden hacer para el buen funcionamiento de las redes regionales y de la Red Nacional.

### **Una biblioteca alineada con los planes de desarrollo municipal**

*“El plan de desarrollo se puede definir como el instrumento rector de la planeación nacional y territorial; en este sentido sirve como fundamento normativo de las políticas económicas, sociales, culturales y ambientales necesarias para el desarrollo integral y sustentable del país, políticas que responden a los compromisos adquiridos en los programas de gobierno. Los planes de desarrollo definen los propósitos, programas y proyectos que se deben realizar en un periodo de gobierno específico, convirtiéndose en la guía principal de la administración pública”. Manual para la gestión de la cultura, p. 29.*

Los planes de desarrollo deben contar con un componente de cultura, de acuerdo con el Artículo 71 de la Constitución política colombiana. Las



autoridades locales deben cumplir con unos tiempos específicos para definir los planes de desarrollo, formular presupuestos y establecer prioridades de inversión. Estos planes y presupuestos son luego estudiados y aprobados por los Concejos Territoriales de Planeación, espacios de participación ciudadana integrados, como mínimo, por representantes de los sectores económicos, sociales, ecológicos, educativos, culturales y comunitarios de la respectiva jurisdicción territorial. (Para ampliar información, puede consultar el Manual para la gestión de la cultura, p. 29-32).

Los bibliotecarios deben estar atentos a no quedar por fuera e integrarse a la dinámica de la planeación local. Es fundamental no sólo ser oportunos, sino además estar muy bien preparados con informes, estadísticas, proyectos, planes y argumentos que demuestren cómo los objetivos de la biblioteca contribuyen al logro de las prioridades educativas, culturales y de desarrollo social del municipio y del departamento. Si el bibliotecario logra insertar los planes de su biblioteca con los proyectos sociales de la administración local, el servicio bibliotecario contará con recursos para alcanzar los objetivos propuestos.

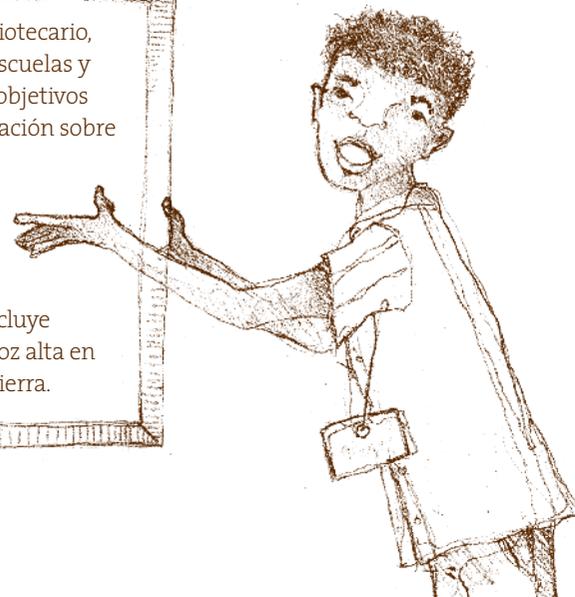
Por lo tanto, la dotación de la biblioteca, las contrataciones para tener el personal que lleve a cabo los proyectos, los planes de lectura, el mejoramiento de la infraestructura física, la dotación tecnológica, la conectividad, la programación de los servicios, la descentralización, los gastos de funcionamiento, entre otros, son temas que se deben discutir públicamente y deben formar parte de las propuestas y proyectos sociales de las administraciones locales.

*Quiero una biblioteca donde no me estén poniendo obstáculos para leer: “el libro que necesito es de reserva”, “este otro no se lo puede llevar porque es de referencia”, “este otro es nuevo y no se puede prestar todavía”.*



### Buenas prácticas

En el municipio de Gutiérrez, Cundinamarca, el bibliotecario, quien además es voluntario en la construcción de escuelas y en la defensa civil, se ha propuesto cumplir con los objetivos propuestos por el Departamento Nacional de Planeación sobre el desarrollo del milenio. Este bibliotecario parte de actividades de lectura, de recuperación de la memoria local y de su conocimiento del territorio con población campesina en su mayoría, para generar estrategias de producción con el fin de reducir la pobreza de su sector. Su plan de acción incluye reuniones con madres comunitarias y lecturas en voz alta en días de mercado. Uno de sus programas es Letra y Tierra.



**No olvide tener en cuenta en la administración de la biblioteca lo siguiente:**

- Estudie cuidadosamente la Ley de Bibliotecas y la guía para su comprensión. [www.bibliotecanacional.gov.co/recursos\\_user///documentos\\_bnc/ley-de-bibliotecas.pdf](http://www.bibliotecanacional.gov.co/recursos_user///documentos_bnc/ley-de-bibliotecas.pdf). Así tendrá elementos y herramientas para defender el proyecto bibliotecario.
- Conozca y consulte el *Manual para la Gestión de la Cultura* del Ministerio de Cultura que incluye un conjunto de herramientas e información básica que les permitan cumplir con sus funciones y le dará elementos para la gestión. [www.mincultura.gov.co/index.php?idcategoria=42929](http://www.mincultura.gov.co/index.php?idcategoria=42929)
- Asesórese de personas de la administración municipal y aprenda con ellas a presentar planes y proyectos, a elaborar presupuestos. Busque asesoría legal para obtener elementos que le ayuden a defender y a obtener los recursos necesarios para la biblioteca.
- Redacte los planes en un lenguaje claro y sencillo.
- Investigue lo que otros han hecho antes en la biblioteca, consulte con antiguos directores y personas cercanas a la biblioteca para dar continuidad a proyectos ya iniciados si estos valen la pena.
- Haga planes realistas que estén al alcance de las posibilidades de la biblioteca y el municipio.
- Recuerde que los ciudadanos pueden acudir a mecanismos como tutelas, acciones populares y denuncias cuando no se garantice la prestación del servicio bibliotecario. El hecho de que las bibliotecas de la RNBP sean consideradas como un servicio público, otorga a los ciudadanos un conjunto de derechos fundamentales y colectivos.
- Recuerde que los servicios, las dotaciones y las infraestructuras de las bibliotecas de la RNBP, se consideran de utilidad pública e interés social y que de acuerdo a la Ley 350 de la Constitución, el gasto público social tiene prioridad sobre cualquier otra asignación. Es decir que pueden tener un trato prioritario sobre otros programas culturales.
- Sea cumplido en la presentación de las estadísticas a la Coordinación Regional: su contribución beneficiará los ejercicios de planeación y evaluación.
- Prepare listas de chequeo para preparar las diferentes actividades: así disminuirá su estrés y contribuirá al buen desarrollo de los programas.
- Esté atento a las convocatorias y a los concursos: son oportunidades de mostrar lo que su biblioteca hace y de conseguir financiación para algunos de los programas.



## De dónde provienen los recursos

No es un secreto que los dineros con que se financian actualmente las bibliotecas municipales, provenientes del Sistema General de Participaciones (SGP) y de la estampilla Procultura y otros que se presentan a continuación, no son suficientes para que la biblioteca se mantenga viva y se sostenga en condiciones dignas. Se requieren otros medios financieros para que la acción de las bibliotecas, consideradas como de utilidad pública y de interés social, no se quede en el papel y en la retórica.

En el capítulo 8 del *Manual para la gestión de la cultura* se presenta un completo panorama de las fuentes de financiación cultural. Las bibliotecas cuentan con las siguientes posibilidades:

<p><b>Sistema General de Participaciones (SGP)</b></p>	<p>El Sistema General de Participaciones está constituido por los recursos que la Nación transfiere por mandato de los Artículos 356 y 357 de la Constitución Política a las entidades territoriales, para la financiación de los servicios cuya competencia se les asigna en la Ley 715 de 2001 (educación, salud, agua potable y saneamiento básico y propósitos generales).</p> <p>El 3% de los propósitos generales está destinado a la cultura. De acuerdo con el Artículo 76-8 de la Ley 715 de 2001, este 3% debe invertirse en fomentar el acceso a la innovación, creación y producción artística y cultural; apoyar y fortalecer procesos de información, investigación, comunicación y formación de expresiones culturales; apoyar la construcción, sostenimiento y mantenimiento de la infraestructura cultural; apoyar el desarrollo de redes de información cultural y formular, orientar y ejecutar los planes, programas y proyectos del plan de desarrollo en su componente cultural.</p> <p>No existen asignaciones específicas del SGP para las bibliotecas públicas. Los recursos que éstas reciben por tal concepto están sujetos y dependen de los recursos necesarios para las demás instituciones culturales de los municipios y del desarrollo de las actividades culturales propias de cada una de éstas, además de las que el municipio realice como parte de su plan de desarrollo.</p>
<p><b>Estampilla Procultura</b></p>	<p>A través de la Ley 666 del 2001, el Gobierno Nacional autoriza a las Asambleas Departamentales, a los Consejos Distritales y Municipales, a crear y reglamentar en sus territorios la “Estampilla Procultura” y le da facultades al ente territorial para administrar los recursos acordes con los Planes Nacionales y Locales de Cultura.</p> <p>No menos del diez por ciento (10%) de los recursos recaudados por medio de esta figura deben ser destinados a programas de lectura y bibliotecas (Ley 1379 de 2010, Art. 41).</p> <p>Otros recursos recaudados por medio de esta figura pueden ser destinados para activar y promocionar las actividades artísticas, promover el mejoramiento de espacios públicos para actos culturales de interés común, fomentar la capacitación técnica y cultural del gestor cultural, entre otras.</p>
<p><b>Recursos IVA a la telefonía móvil</b></p>	<p>En el 2002 la Ley 788 incrementa el IVA a la telefonía móvil en un 4%, pasando de un 16% a un 20%. Este incremento se da con destinación específica a los sectores de cultura y deporte. El Decreto 4934 de 2009 establece: Fortalecer los museos, archivos, bibliotecas patrimoniales y/o centros de memoria a nivel local, en lo referente a escritura de guiones museográficos y mejoramiento de dotación y programación.</p> <p>En tal sentido, el IVA a la telefonía móvil celular, que había sido aprobado por la Ley de Bibliotecas para ser invertido en dotación e infraestructura, fue eliminado en la Reforma Tributaria a la Salud poco después de aprobada la Ley 1379 del 15 de enero de 2010, quedando esos dineros destinados al deporte. Por lo pronto está abierto el debate sobre devolver este dinero a las bibliotecas con la esperanza de que las bibliotecas públicas del país puedan contar con mejores dotaciones bibliográficas.</p>

<p><b>Regalías</b></p>	<p>La Constitución Política colombiana establece en sus Artículos 360 y 361 las regalías como una contraprestación económica por la explotación de un recurso natural no renovable. Hay dos tipos de regalías: directas e indirectas.</p> <p>Las regalías directas son giradas a los municipios y departamentos en cuyo territorio se adelanten explotaciones de recursos naturales no renovables o existan puertos marítimos y fluviales por donde se transporten dichos recursos o productos derivados de los mismos. La ley ha definido que el 75% de los recursos de las regalías directas deberán ser invertidos en los municipios en cobertura en salud, agua potable, mortalidad infantil; el 10% en interventoría técnica y el 15% en proyectos priorizados. Del porcentaje que corresponde a proyectos priorizados, se podrán invertir recursos en cultura. Esto depende de la decisión directa del gobernador o alcalde y de que el proyecto se encuentre priorizado en el respectivo Plan de Desarrollo.</p> <p>Las regalías indirectas están constituidas por los ingresos provenientes de las regalías que no sean asignados a los departamentos y municipios; creándose un Fondo Nacional de Regalías cuyos recursos se destinan a las entidades territoriales en los términos que señala la ley (Ley 752 de 2002 y Ley 1283 de 2009). Según el Acuerdo 016 de 2008, pueden ser invertidas para financiar proyectos de intervención de bienes de interés cultural o de infraestructura cultural que presenten los departamentos y municipios.</p>
<p><b>Programa Nacional de Concertación</b></p>	<p>Apoya financieramente proyectos de interés público que desarrollen procesos artísticos o culturales, que contribuyan a: brindar espacios de encuentro y convivencia en sus comunidades; a rescatar, defender y promover la diversidad cultural y el talento nacional; democratizar el acceso de las personas a los bienes, servicios y manifestaciones de la cultura y el arte, así como para consolidar el Sistema Nacional de Cultura y las instituciones culturales.</p> <p>Se hace mediante convocatoria pública anual.</p> <p>El programa ha definido seis líneas de acción. La línea 2 apoya actividades culturales de carácter permanente como las bibliotecas públicas.</p>
<p><b>Otras fuentes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comercialización de bienes y servicios –sin interferir en la gratuidad de los servicios básicos de la biblioteca– relacionados con recaudos por servicios de reprografía, alquiler de locales, entradas a espectáculos, ventas de artículos culturales, venta de artículos de papelería. Estos dineros pueden financiar proyectos de inversión.</li> <li>✓ Donaciones del sector privado mediante el Incentivo tributario a las donaciones. El Artículo 125 del estatuto tributario establece que “las personas jurídicas obligadas al pago del impuesto sobre la renta por el ejercicio de cualquier tipo de actividad, que realicen donaciones de dinero para la construcción, dotación o mantenimiento de bibliotecas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y de la Biblioteca Nacional, tendrán derecho a deducir el ciento por ciento (100%) del valor real donado para efectos de calcular el impuesto sobre la renta a su cargo correspondiente al período gravable en que se realice la donación”.</li> <li>✓ Participación en concursos de carácter local, regional, nacional e internacional relacionados con la biblioteca pública. Periódicamente se abren convocatorias a concursos relacionados con gestión de bibliotecas, promoción de lectura, estrategias de mercadeo, entre otros.</li> <li>✓ Presentación de proyectos a fundaciones y organismos internacionales.</li> <li>✓ Proyectos de responsabilidad social de las empresas.</li> </ul>



# Capítulo 10

## El mercadeo y la promoción de la biblioteca pública

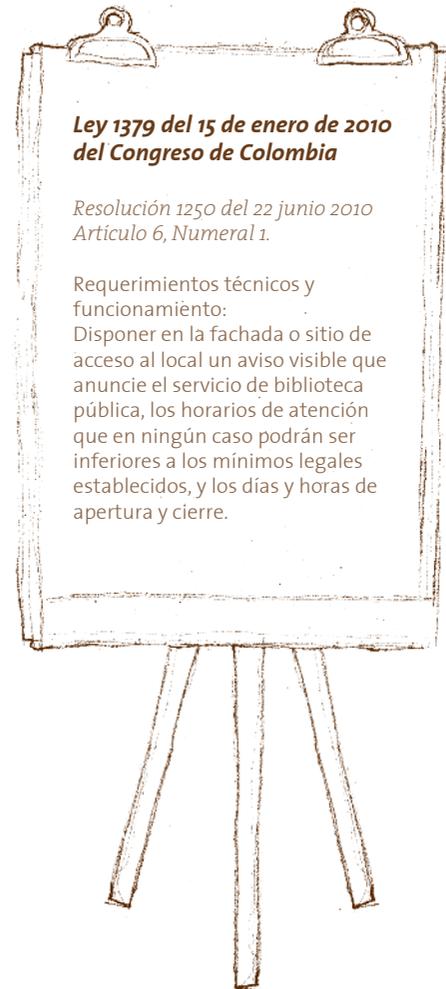
Para sobrevivir y crecer, cualquier organización o negocio necesita conservar y aumentar su clientela. La biblioteca pública no es una excepción y por eso, como muchas otras organizaciones de servicio –hospitales, museos, universidades, etc.– debe aplicar técnicas de mercadeo.

### Atraer clientela no es sólo para grandes empresas

Algunos bibliotecarios viven convencidos de que al ser la biblioteca pública algo bueno en sí, una institución que se considera “importante” para la sociedad, relacionada con la lectura y la educación, basta con abrir sus puertas para que de inmediato acudan todos los que la necesitan y se llene de gente. ¿Es suficiente con abrir la puerta y esperar?

¿Qué hace el tendero de la esquina para conservar y aumentar la clientela? Conoce su barrio y su entorno, averigua qué quieren sus clientes, cuáles son sus necesidades, mantiene el negocio surtido y con buenas ofertas, se comunica con sus clientes, atrae otros públicos, averigua por qué dejaron de ir, etc. Esto es hacer mercadeo: identificar necesidades y desarrollar productos o servicios para satisfacer esas necesidades.

Aunque el mercadeo casi siempre se vincula con las grandes empresas e inevitablemente se asocia con la promoción, la propaganda y la publicidad (que son sólo unas de sus fases), es algo más: es un proceso y una actitud de trabajo. Cuando una biblioteca se orienta hacia



el mercadeo, le da importancia al usuario como persona, se interesa por lo que necesita, averigua si queda satisfecho y atrae la atención de grupos de la comunidad que no conocen su existencia ni los servicios que presta.

### ¿Cuáles son las herramientas del mercadeo?

El proceso de mercadeo se inicia reflexionando sobre qué es lo que quiere hacer la biblioteca, cuál es su papel en la comunidad y qué tipo de necesidades quiere satisfacer. Para esto es necesario investigar el mercado de la biblioteca que, en este caso, es el público al que se dirigen los servicios y programas ofrecidos.

*Queremos una biblioteca que informe sobre sus actividades en los diferentes sitios del municipio, así que cuando estemos en la terminal de transporte, en el consultorio médico o pagando los servicios públicos, podamos conocer su programación.*

El público no se limita a aquellos que acuden regularmente a consultar y a usar los servicios (usuarios reales). Por el contrario, la biblioteca aspira a incluir a otras personas, nuevos usuarios y futuros lectores (usuarios potenciales). Por eso es importante extender los servicios más allá de la sede y llegar a organizaciones comunitarias, juntas de vecinos, centros educativos, mingas, empresas, etc. En fin, la biblioteca busca e invita a diferentes grupos, utilizando algunas técnicas de mercadeo definidas a continuación:





Diario de un  
bibliotecario



Sigo pensando en cómo interesar al Concejo municipal en la biblioteca. Creo que de los doce miembros sólo dos la han visitado desde que yo inicié. Por ahora tengo un par de ideas: una, invitarlos a un banquete literario acá mismo en la biblioteca. Tengo que empezar a prepararlo y a hacer gestiones con el gerente del supermercado que me ofreció hace tiempos que me podía colaborar con alguna actividad.

## 1. Investigación del mercado

**Definición del mercado:** Delimitación del área de influencia de la biblioteca (barrio, municipio, ciudad). En los municipios donde solo hay una biblioteca pública, la población objeto es el total de la población municipal. En caso de haber más de una biblioteca pública, se debe dividir el número de habitantes de la población, calculando cuántos podrían potencialmente conformar la población objeto de cada punto de servicio bibliotecario.

**Segmentación:** Identificación de los grupos que conforman la comunidad. Hay muchas posibilidades de segmentar: por edades, ocupación, localización, nivel escolar, etc. Posibles segmentos o grupos de la biblioteca son: amas de casa, desempleados, niños preescolares, maestros, ancianos, universitarios, estudiantes, minusválidos, profesionales, empresarios, reclusos, obreros, población rural, adolescentes, entre otros.

**Priorización:** Decisión sobre cuáles de estos grupos serán el objeto de trabajo: a cuáles grupos se va a atender principalmente, a cuáles de manera básica, cuáles no serán prioritarios, averiguando sobre ellos mediante sondeos, reuniones, censos, estudios ya elaborados, etc.

La investigación de mercado incluye el análisis del entorno y el contexto en el cual funciona la biblioteca en aspectos como educación, oportunidades de entretenimiento, empleo, etc. Todo esto da pistas para desarrollar las colecciones y los servicios.

Una vez definidos los grupos con los que se va a trabajar, se inicia algo conocido mundialmente como las 4P o estrategia de mercadeo:



Quiero una  
biblioteca que abra sus  
servicios tal como están  
anunciados en el horario.

## 2. Estrategia de mercadeo

Las 4P: producto, plaza, precio y promoción, se diseñan para satisfacer con un servicio, a un grupo específico de la comunidad.

### Ejemplo 1

**Grupo objeto:** Madres con bebés menores de 2 años.

- ✓ Producto o servicio: “Arrullos y cantos con su bebé”.
- ✓ Plaza o distribución: Sala infantil de la biblioteca.
- ✓ Precio: Gratuito.
- ✓ Promoción: Llamadas telefónicas, carteles en consultorios pediátricos y en jardines infantiles.



### Ejemplo 2

**Grupo objeto:** Jóvenes.

- ✓ Producto o servicio: “Ciclos de rock”.
- ✓ Plaza o distribución: Salón comunal.
- ✓ Precio: Gratuito.
- ✓ Promoción: *Blog* de la biblioteca, redes sociales, carteles en la terminal de transportes y en el liceo.

## 3. Evaluación

Ésta se logra mediante diferentes métodos. Por un lado, midiendo la respuesta de los usuarios frente a los eventos programados. Por ejemplo, ¿cuántas madres asistieron a la actividad programada con los bebés o cuántos jóvenes al ciclo de rock? Otro método es medir la satisfacción general mediante encuestas, entrevistas, grupos focales, etc.

Los resultados de la evaluación pueden dar pistas para redireccionar servicios y programas que no funcionen bien, por ejemplo cambios de horario, de lugar, una promoción diferente, etc.

Quiero una biblioteca que le pregunte a la gente qué quiere, qué necesita y si está satisfecha con los servicios.



La promoción de los servicios no debe limitarse a ubicar un cartel en el interior de la biblioteca para ser leído por los que siempre asisten. Es primordial utilizar los lugares por donde la gente transita, trabaja, estudia, se reúne y se recrea. Se deben aprovechar medios como periódicos y canales comunitarios, avisos parroquiales, perifoneo, carteleras, listas de correo, redes sociales, llamadas telefónicas, etc.

### Lista de chequeo o lo que nunca debe faltar en un plan promocional de la biblioteca:

- Aviso externo con el nombre de la biblioteca.
- Aviso con el horario ubicado sobre la puerta de ingreso.
- Publicación del teléfono de la biblioteca en el directorio telefónico, en directorios comunitarios y en las guías turísticas del municipio.
- Folleto de presentación de la biblioteca impreso o publicado en la página web de la biblioteca.
- Cartelera –al ingreso de la biblioteca, o en la calle– con la programación diaria.
- Buzón de sugerencias.
- Exhibiciones permanentes, tanto de novedades como de colecciones existentes, por centros de interés.
- Circulación de una página web de la biblioteca con información sobre servicios y anuncios en las redes sociales.
- Carteleras con información sobre la biblioteca en sitios externos como en consultorios médicos, parroquias, coliseo, terminal de transporte, etc.
- Comunicados de prensa para los medios de comunicación local invitando a los distintos eventos.
- Excelentes relaciones públicas con las distintas dependencias de la administración municipal.
- Relación estrecha con la emisora comunitaria y el periódico local.
- Visitas periódicas a personajes claves en la administración municipal.



### LA VOZ DE LOS EXPERTOS

“Los bibliotecarios necesitamos urgentemente sustituir las decisiones intuitivas y emotivas habituales, por prácticas adecuadas de planeamiento estratégico claramente establecido, que contemple técnicas modernas de mercadeo con un alto índice de creatividad”.

LUCY MARTÍNEZ J.

.....  
*Marketing cultural y biblioteca pública. Estrategias de gerencia creativa.*  
Colombia: Instituto Colombiano de Cultura (Biblioteca Nacional de Colombia Manuales y Guías; 3). Pág. 71. 1991.

## Buenas prácticas

En Supatá, departamento de Cundinamarca, la biblioteca pública municipal tiene un espacio semanal en la emisora comunitaria Horizontes FM estéreo. Los niños de las veredas y del casco urbano realizan lecturas de cuentos en voz alta a través de la emisora. Los oyentes hacen llamadas telefónicas felicitando, sugiriendo o preguntando. La bibliotecaria prepara previamente a los niños para sus lecturas y aprovecha el espacio radial para promover la programación y los servicios de la biblioteca. Los niños no sólo se forman como lectores y oyentes críticos, sino que entran en diálogo con niños de distintos sectores y, de paso, pierden el miedo a hablar en público.



# Anexos

# Anexo 1

---

## **La Red Nacional de Bibliotecas Públicas**

Las bibliotecas públicas en Colombia tienen diferentes orígenes y los dineros para su financiación provienen de multiplicidad de fuentes. Esto hace que exista diversidad de tipos de bibliotecas públicas con variadas modalidades de funcionamiento.

Los principales tipos de bibliotecas son:

- Estatales, entre las cuales se incluyen las departamentales, distritales, municipales, locales, rurales, y las ubicadas en corregimientos, inspecciones o veredas.
- Bibliotecas de entidades territoriales indígenas y de comunidades afrocolombianas.
- Bibliotecas populares o comunitarias.
- Bibliotecas de carácter mixto o privadas, entre las cuales se encuentran las del Banco de la República y las de las Cajas de Compensación Familiar.

Cuando las bibliotecas públicas se unen y trabajan articuladamente para buscar un objetivo común, se forman las redes y se suman esfuerzos para mejorar el acceso a la información de las comunidades. Hacer parte de una red permite compartir experiencias, conocimientos, aprovechar recursos, e incluso, compartir dudas, realidades comunes, problemas, limitaciones y buscar soluciones realistas y en conjunto.

La mayor red de bibliotecas públicas del país es La Red Nacional de Bibliotecas Públicas, R<sub>NBP</sub>, conformada por las bibliotecas públicas estatales y por las bibliotecas de entidades territoriales indígenas y de comunidades afrocolombianas. La R<sub>NBP</sub> está conformada por nodos regionales que velan e impulsan el desarrollo bibliotecario de cada ente territorial, con sus respectivas coordinaciones. La cabeza de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas es la Biblioteca Nacional, a través del Grupo de Bibliotecas Públicas. Desde estas instancias se programan entre otros, talleres de capacitación, programas de pasantías y estímulos, congresos, encuentros de formación, que benefician a los bibliotecarios que hacen parte de las redes.

Explore la página de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, [www.bibliotecanacional.gov.co](http://www.bibliotecanacional.gov.co), para conocer la red, localizar los nodos regionales, saber cómo ingresar a ella, cuáles son sus recursos, las oportunidades de formación, legislación, convocatorias, etc.

## Anexo 2

---

### Los manifiestos y directrices ¿para qué sirven?

Miles y miles de bibliotecarios provenientes de diferentes regiones del mundo, pueblos pequeños, grandes ciudades, zonas rurales y sitios remotos, ofrecen en sus bibliotecas acceso al conocimiento y trabajan de distintas maneras por acercar a las comunidades a la lectura y a la información. La experiencia acumulada por muchos de ellos ha sido aprovechada por organismos internacionales como la UNESCO y la IFLA para elaborar documentos conocidos como manifiestos, directrices, declaraciones, lineamientos o pautas. Todos ellos –fruto del consenso entre bibliotecarios– pretenden mejorar y cualificar su trabajo y pueden ser aplicados en países con distintos grados de desarrollo y en bibliotecas grandes y pequeñas, con diferentes niveles de recursos.

Tal vez uno de los documentos más conocidos es el *Manifiesto IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública*<sup>1</sup>, publicado por primera vez a finales de la década de los años 40. Ha contado con varias revisiones, la última de ellas en 1994.

En este manifiesto se define qué es una biblioteca pública, cuál es su finalidad en la sociedad y cómo debe ser su financiación y funcionamiento. Mientras el manifiesto se refiere más al por qué tener bibliotecas públicas, las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo*<sup>2</sup> se centran más en el cómo deben ser las bibliotecas, e incluyen normas prácticas, ejemplos y recomendaciones.

Así mismo, en el contexto latinoamericano se promulgó, en 1982, la *Declaración de Caracas sobre la biblioteca pública como factor de desarrollo y cambio social*<sup>3</sup>, documento que continúa siendo muy actual y que ofrece a las bibliotecas públicas de América Latina una visión de región y un sentido general de direccionamiento.

1 <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>

2 <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>

3 [www.cerlalc.org/redplanes/secciones/biblioteca/docs\\_marco\\_declaracion.pdf](http://www.cerlalc.org/redplanes/secciones/biblioteca/docs_marco_declaracion.pdf)

Es entonces importante saber que así como existen normas y directrices internacionales referidas a salud, educación, nutrición, construcción, etc., los servicios bibliotecarios públicos cuentan también con un marco de referencia. Al bibliotecario le corresponde leer y analizar los manifiestos y declaraciones, pues le dan elementos e ideas para tomar decisiones. Muchos bibliotecarios en el mundo coinciden en que estos documentos les han sido útiles, entre otros, para:

- ✓ Generar voluntad política y compromiso por parte del Estado hacia la biblioteca.
- ✓ Servir como referente para presionar a las autoridades locales, regionales y nacionales llamadas a emprender acciones para el desarrollo bibliotecario.
- ✓ Ser fuente de inspiración para justificar y argumentar la existencia de las bibliotecas en las comunidades.
- ✓ Servir como guía para fundamentar proyectos y definir metas y objetivos.
- ✓ Utilizar como fuente de consulta para definir servicios, programas y actividades.
- ✓ Utilizar como modelo para diseñar reglamentaciones, estatutos y políticas bibliotecarias.
- ✓ Servir de punto de partida y referencia para escribir artículos e informes sobre diversos aspectos de la biblioteca pública.

Aparte de los documentos referidos particularmente a las bibliotecas públicas, las secciones especializadas de la IFLA han desarrollado pautas y directrices relacionadas con aspectos específicos que interesan al bibliotecario. Estos tratan temas como la internet en la biblioteca, las necesidades de distintos tipos de usuarios, el derecho a la información, la biblioteca en contextos multiculturales, etc.

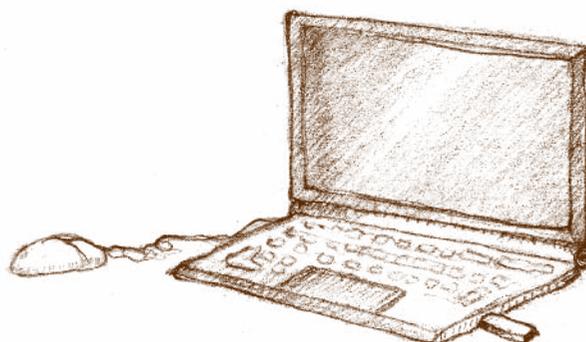
Todos esos documentos brindan herramientas para diseñar programas, influir en las autoridades locales, emular lo que hacen otras bibliotecas y planear y priorizar actividades, entre otros. Es importante saber que estos documentos existen y que se pueden consultar fácilmente en la web en español.

Los manifiestos y declaraciones recogen la experiencia de bibliotecas y bibliotecarios de todo el mundo a lo largo de muchos años. Este conjunto de ideas contribuye a mejorar los servicios de las bibliotecas públicas, así como a inspirar nuevos propósitos y compromisos a las personas que giran en su órbita desde diversas instancias: funcionarios del Estado, bibliotecarios y usuarios, cada cual desde su perspectiva. De esta manera afianza la esperanza de lograr una sociedad más justa, más educada, con mayores herramientas de participación y con mejor calidad de vida.

**Pautas, manifiestos y declaraciones útiles para la biblioteca pública**

Pautas de servicios bibliotecarios para bebés e infantiles	<a href="http://archive.ifla.org/VII/d3/pub/profrep102.pdf">http://archive.ifla.org/VII/d3/pub/profrep102.pdf</a> <a href="http://www.ifla.org/files/libraries-for-children-and-ya/publications/prof-report-102.pdf">www.ifla.org/files/libraries-for-children-and-ya/publications/prof-report-102.pdf</a>
Pautas de servicios bibliotecarios para niños	<a href="http://archive.ifla.org/VII/s10/pubs/ChildrensGuidelines-es.htm">http://archive.ifla.org/VII/s10/pubs/ChildrensGuidelines-es.htm</a>
Pautas de servicios bibliotecarios para jóvenes	<a href="http://archive.ifla.org/VII/s10/pubs/Profrep111.pdf">http://archive.ifla.org/VII/s10/pubs/Profrep111.pdf</a>
Lineamientos IFLA para los servicios bibliotecarios para personas sordas	<a href="http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-64s.pdf">http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-64s.pdf</a>
Pautas de servicios bibliotecarios para reclusos	<a href="http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep99.pdf">http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep99.pdf</a>
Pautas para bibliotecas al servicio de pacientes de hospital, ancianos y discapacitados en centros de atención de larga duración	<a href="http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-69s.pdf">http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-69s.pdf</a>
Directrices para los servicios bibliotecarios dirigidos a personas con dislexia	<a href="http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-76s.pdf">http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-76s.pdf</a>
Manifiesto IFLA por la biblioteca multicultural	<a href="http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/comunidades-multiculturales-ifla.pdf">www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/comunidades-multiculturales-ifla.pdf</a> <a href="http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto-es.pdf">http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto-es.pdf</a>
Manifiesto sobre la internet de la IFLA	<a href="http://archive.ifla.org/III/misc/im-s.htm">http://archive.ifla.org/III/misc/im-s.htm</a>
Manifiesto de Alejandría sobre bibliotecas: la sociedad de la información en acción	<a href="http://archive.ifla.org/III/wsis/AlexandriaManifesto-es.html">http://archive.ifla.org/III/wsis/AlexandriaManifesto-es.html</a>
Declaración de Alejandría sobre la alfabetización informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida	<a href="http://archive.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-es.html">http://archive.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-es.html</a>
La posición de la IFLA frente al derecho de préstamo al público	<a href="http://archive.ifla.org/III/clm/p1/PublicLendingRigh-es.htm">http://archive.ifla.org/III/clm/p1/PublicLendingRigh-es.htm</a>
IFLA Declaración sobre el conocimiento indígena tradicional	<a href="http://archive.ifla.org/III/eb/sitko3s.html">http://archive.ifla.org/III/eb/sitko3s.html</a>

Declaración de Glasgow sobre las bibliotecas, los servicios de información y la libertad intelectual	<a href="http://archive.ifla.org/faife/policy/iflastat/gldeclar-s.html">http://archive.ifla.org/faife/policy/iflastat/gldeclar-s.html</a>
Declaración acerca de las bibliotecas y el desarrollo sostenible	<a href="http://archive.ifla.org/III/eb/sust-devo2-sp.html">http://archive.ifla.org/III/eb/sust-devo2-sp.html</a>
Bibliotecas públicas, archivos y museos: tendencias de colaboración y cooperación	<a href="http://archive.ifla.org/VII/s8/pub/Profrep113.pdf">http://archive.ifla.org/VII/s8/pub/Profrep113.pdf</a>
Manifiesto por las estadísticas	<a href="http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/library-statistics-manifesto-es.pdf">www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/library-statistics-manifesto-es.pdf</a>
Directrices para materiales audiovisuales y multimedia en bibliotecas y otras instituciones	<a href="http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/library-statistics-manifesto-es.pdf">www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/library-statistics-manifesto-es.pdf</a>
Manifiesto de la biblioteca escolar	<a href="http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/mani-s.htm">http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/mani-s.htm</a>
Directrices de la IFLA/UNESCO para la biblioteca escolar	<a href="http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/sguideo2-s.pdf">http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/sguideo2-s.pdf</a>



## Bibliografía

---

**Castellanos V., Gonzalo.** *Ley de bibliotecas públicas: Una guía de fácil comprensión*. Colombia: Ministerio de Cultura. 68 págs. 2010. [www.bibliotecanacional.gov.co/recursos\\_user/documentos\\_bnc/ley-de-bibliotecas.pdf](http://www.bibliotecanacional.gov.co/recursos_user/documentos_bnc/ley-de-bibliotecas.pdf)

*El papel de la biblioteca pública en el desarrollo del país*: Memorias del Primer Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Bogotá 26-29 de agosto de 2008. Colombia: Ministerio de Cultura: Biblioteca Nacional de Colombia. 290 p. 2010.

*IFLA public library service guidelines*. Segunda edición completamente revisada. Editada por Christie Koontz and Barbara Gubbin. Netherlands: IFLA, 149 p. (IFLA Publication; 147). 2010.

*Información, conocimiento y bibliotecas en el marco de la globalización neoliberal*. Coordinado por Pedro López López y Javier Gimeno Perelló. España: TREA. 184 págs. (Bibliotecología y Administración Cultural). 2005.

*Interculturalidad y biblioteca pública*. Memorias del I Encuentro de interculturalidad y biblioteca pública, Bogotá, 10-13 de noviembre de 2009. Colombia: Ministerio de Cultura. Biblioteca Nacional de Colombia. 240 págs. 2010.

*Manual para la gestión de la cultura*. Colombia: Ministerio de Cultura. 50 págs. 2010. [www.mincultura.gov.co/index.php?idcategoria=42929#](http://www.mincultura.gov.co/index.php?idcategoria=42929#)

**Martínez Cáceres, Lucila.** *Marketing cultural y biblioteca pública: Estrategias de gerencia creativa*. Colombia: Instituto Colombiano de Cultura. 71 págs. (Biblioteca Nacional de Colombia, Manuales y Guías; 3). 1991.

**Nájera Trujillo, Claudia Gabriela.** *...Pero no imposible: Bitácora de la transformación de una biblioteca escolar y su entorno*. México: Océano. 195 págs. (Océano Travesía). 2008.

**Rodríguez Santa María, Gloria María.** *Cara y cruz de las bibliotecas públicas y escolares y otros textos*. Colombia: Comfenalco Antioquia. 54 págs. (Colección Biblioteca Pública Vital; 2). 2007.

**Rodríguez Santa María, Gloria María; Consuelo Marín Pérez, Fernando Hoyos Salazar, Lina María Pulgarín Mejía.** *Ideas para formar lectores: 30 actividades paso a paso*. Colombia: Comfenalco Antioquia. 272 págs. 2009.

**Salaberria, Ramón.** *Autodidactas en bibliotecas*. Ensayo galardonado con el I Premio de Ensayo SEDIC "Teresa Andrés". España: TREA. 184 págs. 2010. (Bibliotecología y Administración Cultural).

**Yepes Osorio, Luis Bernardo.** *Consideraciones políticas en torno a la biblioteca pública y la lectura*. Colombia: Comfenalco Antioquia. 54 págs. (Colección Biblioteca Pública Vital; 8). 2007.





---

Este libro se terminó de imprimir en  
en septiembre de 2011.

Bogotá - Colombia