

Una Unidad de Autoenseñanza

Servicio a los usuarios: una introducción

JUDITH LICEA DE ARENAS *

En México, la carencia de bibliotecas que respondan a los requerimientos de información de usuarios con diversos intereses va en aumento, en virtud de que las primeras, en la mayoría de las veces, se encuentran en manos de personal empírico.

Es evidente que el país demanda con urgencia recursos humanos para sus servicios de información que, además de tener una sólida formación bibliotecológica, sean poseedores de una concepción integral del hombre y de los problemas sociales a nivel individual y de la comunidad, necesitándose, para ello, de un verdadero planeamiento de los referidos recursos, acorde con la situación presente y futura de nuestra sociedad.

Considerando que las posibilidades que ofrecen los sistemas abiertos de enseñanza son ilimitadas, y más aún en la especialidad de la bibliotecología, donde se tiene que contar, a corto, mediano y largo plazo con personal idóneo, se presenta el modelo de unidad de autoenseñanza anexo, con el deseo de que este esfuerzo sea imitado en beneficio de nuestras instituciones.

* Colegio de Bibliotecología y Archivología. Facultad de Filosofía y Letras. Universidad Nacional Autónoma de México. México, D. F.

PRE-EVALUACION

Describa en el espacio en blanco los servicios que ha dado a sus usuarios.

¿Puede decidir, de los que se indican a continuación, los servicios que utilizaría en la biblioteca donde trabaja? Señale con líneas:

préstamo en la sala de lectura.	Biblioteca pública.
consulta.	Biblioteca infantil.
préstamo a domicilio.	Biblioteca escolar.
préstamo de libros en reserva.	
préstamo interbibliotecario.	Biblioteca especializada.
reprografía.	Biblioteca universitaria.
servicios audiovisuales.	Biblioteca nacional.
difusión de la información.	
servicio de hemeroteca.	

Si tuvo algún problema para responder a las dos preguntas anteriores, siga adelante con esta unidad.

INTRODUCCION

Es importante que usted recuerde que la formación del hábito de leer y de utilizar los servicios de la biblioteca implica el dominio de una amplia gama de destrezas y actitudes que se multiplican a lo largo de toda la vida y colocan al hombre en condiciones adecuadas para buscar, comprender, evaluar y tener acceso al conocimiento escrito o en alguna otra forma de presentación, nuevo y acumulado con el fin de resolver toda clase de problemas.

Es en la biblioteca en donde se reúnen los documentos indispensables para la transmisión de conceptos y se proporciona

ayuda en la búsqueda de información. Es por ello que sus materiales, y principalmente sus servicios, tienen que estar acordes para desarrollar la capacidad de formular juicios críticos y lograr algún conocimiento.

Se pretende que al concluir esta unidad usted describa los diferentes servicios que son la razón de ser de la biblioteca.

OBJETIVOS

Objetivo terminal:

El alumno, al finalizar la unidad describirá los servicios que se proporcionan con mayor frecuencia en las bibliotecas.

Objetivos intermedios:

- Distinguirá los diferentes servicios de préstamo.
- Relatará en qué consiste el servicio de consulta.
- Definirá en qué consiste el servicio de hemeroteca.
- Identificará los servicios de difusión de otros servicios.
- Subrayará la importancia de los servicios audiovisuales.
- Describirá el servicio de reprografía.

SERVICIO DE PRESTAMO DE LIBROS

El servicio de préstamo es una de las actividades que se desarrollan en las bibliotecas que está más expuesta a las críticas de los usuarios, por lo que hay que recordar que el brindar este y todos los servicios de la biblioteca ES UNA GRAN RESPONSABILIDAD, puesto que se trata con seres humanos.

Las funciones del servicio de préstamo son:

1. Poner a disposición de los usuarios los materiales que la biblioteca posee.
2. Proporcionar materiales semejantes en contenido a los que se solicitan, cuando estos últimos no se encuentren en la biblioteca.
3. Enseñar el uso del catálogo.

En algunas bibliotecas la última función queda a cargo del servicio de consulta, sin embargo, el usuario recibe la mayoría de las veces su introducción a la biblioteca en el mostrador de préstamo.

La FALTA DE ATENCIÓN a los usuarios SIEMPRE PERJUDICA el PRESTIGIO de la biblioteca.

Escriba, a continuación, las funciones del servicio de préstamo.

.....
.....

Si usted mencionó como funciones: poner a disposición de los usuarios los materiales que la biblioteca posee, proporcionar materiales semejantes en contenido a los que se solicitan, cuando estos últimos se encuentren fuera de la biblioteca y enseñar el uso del catálogo, acertó. Su respuesta fue incorrecta si no mencionó todas o algunas de las funciones dadas. Vuelva a leer desde el principio de la hoja anterior y escriba su respuesta en el siguiente espacio:

.....
.....

Para poder ofrecer un servicio de préstamo eficiente deben verse las condiciones específicas y los objetivos de la institución, tales como el número de volúmenes que la biblioteca posee, la ubicación del local, número de miembros del personal y tipo y número de usuarios.

Marque con una x aquéllos aspectos que afectan el servicio de préstamo:

- a) —número de volúmenes que posee la biblioteca.
- b) —ubicación del local.
- c) —local pequeño.
- d) —número de miembros del personal.
- e) —número y tipo de usuarios.

Si marcó a, b, d, e, correcto. Si no fue así, vuelva al párrafo anterior y lea detenidamente.

Con el propósito de saber qué está prestado a domicilio, a quién y cuándo tiene que devolverse, es indispensable que se establezca en cada biblioteca un sistema de préstamo que dé contestación a las preguntas citadas.

Escriba para qué se necesita un sistema de préstamo:

.....
.....

Usted debió haber escrito que se necesita un sistema de préstamo para saber qué está prestado, a quién y cuándo tiene que devolverse. Si usted no escribió lo anterior, no se preocupe, relea el segundo párrafo de esta hoja y escriba una nueva respuesta:

.....
.....

SERVICIO DE PRESTAMO DE LIBROS EN RESERVA

El *servicio de préstamo de libros en reserva* se ha generalizado en las instituciones donde a los estudiantes se les asignan lecturas obligatorias. En la mayoría de los casos se requieren de varios ejemplares de esas lecturas, debido a que un cierto número de alumnos tiene que realizarlas, pero de ninguna manera deben exceder a diez, para evitar gastos que no resulten amortizables debido a una desactualización de la información contenida en las lecturas, a que los maestros las cambien, a una utilización de un espacio que puede ser preciso ya que el presupuesto, raquítico casi siempre, no se emplea de una manera equilibrada.

Diga el nombre del servicio que se establece cuando se tiene gran demanda por parte de los estudiantes hacia determinadas lecturas:

.....

Efectivamente, el nombre del servicio es de préstamo de libros en reserva. ¿Fue esa su contestación? Si no lo fue, comience a leer este capítulo nuevamente.

Escriba con sus propias palabras cuáles son las causas por las que no deben adquirirse más de diez ejemplares por lectura:

¿Qué fue lo que escribió? ¿Que las causas para no adquirir más de diez ejemplares por lectura son: desactualización de ellas, a que los maestros las cambien, a una utilización de espacio que puede necesitarse más adelante con urgencia ya que el presupuesto no se emplea equilibradamente? Acertó, pero si no fue así su respuesta, es necesario que vuelva a leer desde el inicio del tema y conteste en el siguiente espacio:

En la biblioteca pequeña los libros en reserva se colocan en el escritorio de préstamo porque no existe espacio o personal para mantenerlos aparte, mientras que en las grandes bibliotecas, donde los libros se colocan en una o varias salas independientes, hay tres formas de arreglo de la colección: i) *estantería cerrada*. Los estudiantes tienen que hacer una solicitud de lo que desean; ii) en *estantería abierta* donde los materiales están colocados al acceso directo de los usuarios y iii) el *procedimiento combinado*, los libros más consultados están bajo el control del mostrador o escritorio de libros en reserva y los otros en estantería de libre acceso.

Señale las causas por las que los libros en reserva, tratándose de bibliotecas pequeñas, se colocan en el escritorio de préstamo:

- a) —personal capacitado.
- b) —personal insuficiente.
- c) —local inadecuado por falta de luz.
- d) —falta de espacio.
- e) —colección desactualizada.

Si marcó *b* y *d*, correcto. Si no fue así, vuelva a leer con detenimiento el segundo párrafo de la página anterior.

Diga cómo pueden colocarse los libros en reserva en las grandes bibliotecas:

Su respuesta debió incluir: entre las formas de colocación de los libros en reserva en las grandes bibliotecas se tienen las siguientes: estantería abierta, estantería cerrada y estantería combinada. En caso de que no haya respondido satisfactoriamente, vuelva a leer el párrafo central de la página anterior y a dar su contestación:

Tomando en cuenta la demanda de las lecturas, es usual que los préstamos en la sala de lectura sean, durante el día, de dos horas. El préstamo a domicilio de estos libros se hace por la noche para devolver temprano al día siguiente, durante el fin de semana o períodos de vacaciones.

Señale la duración del período de préstamo a domicilio de los libros en reserva:

- a) —un mes.
- b) —durante la noche.
- c) —fin de semana.
- d) —períodos de vacaciones.
- e) —no deben prestarse.

Si contestó *b*, *c*, *d*, correcto. Si no fue así, lea de nuevo el último párrafo de la página anterior.

SERVICIO DE PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO

El préstamo de una biblioteca a otra se conoce como *préstamo interbibliotecario* y su propósito fundamental consiste en proporcionar los materiales que no posee la biblioteca que solicita.

¿Cuál es el nombre del servicio que se establece entre dos bibliotecas?

Correcto. Se trata del servicio de préstamo interbibliotecario. Si no contestó adecuadamente vuelva a comenzar el capítulo.

No todos los materiales pueden prestarse, por ejemplo libros que son fáciles de conseguir en el mercado a precios razonables, obras de consulta, libros raros, publicaciones periódicas y auxiliares audiovisuales.

Indique a continuación los materiales que no deben prestarse a otra biblioteca.

.....
.....

Usted debió haber contestado que los materiales que nunca se prestan a otra biblioteca son los siguientes: libros fáciles de conseguir en el mercado, obras de consulta, libros raros, publicaciones periódicas y materiales audiovisuales. ¿Esta no fue su respuesta? Lea desde el inicio del capítulo y dé su respuesta a continuación:

.....
.....

La biblioteca que solicita, tomando en cuenta lo que se acaba de mencionar, tiene que considerar la posibilidad de un gasto para obtener reproducciones de los materiales que no se prestan.

SERVICIO DE CONSULTA

El servicio de consulta se divide en dos aspectos:

1. Respuestas a preguntas que necesiten solamente algunos minutos de búsqueda, y
2. Información selectiva o exhaustiva sobre temas específicos que requieran la localización de la literatura existente.

En general, las preguntas de consulta pueden clasificarse de acuerdo con la información solicitada y son de tres tipos:

1. *Específicas*. Si el usuario únicamente necesita de un hecho o un dato específico, una fecha de publicación, una dirección,

una constante física, etc. Toma sólo unos minutos localizarlos. Por ejemplo, buscar la dirección de la Secretaría de Industria y Comercio.

2. *Bibliográficas selectivas*, relacionadas con un tema determinado, por ejemplo, métodos actualmente en uso para mejorar el maíz.

3. *Bibliográficas exhaustivas*. El usuario puede solicitar la elaboración de una bibliografía que contenga toda la información sobre algún asunto. Por ejemplo: técnicas de enseñanza de la biología.

Diga en qué aspectos se divide el servicio de consulta:

.....
.....

La respuesta a la pregunta debió haber sido: 1. Respuestas específicas, es decir, las que necesitan solamente unos minutos de búsqueda y 2) Información selectiva o exhaustiva sobre temas específicos que requieran la localización de la literatura existente. Si esa no fue su contestación, lea nuevamente el capítulo.

Haga a continuación un resumen de los tres tipos de preguntas en que se clasifican las preguntas de consulta, de acuerdo con la información solicitada:

.....
.....

Para poder responder satisfactoriamente cualquier tipo de pregunta, es indispensable tener una visión clara de lo que el usuario requiere, puesto que a menudo no se expresa con claridad. Para facilitar la búsqueda debe ponerse atención a lo siguiente:

1. Que el usuario especifique el aspecto particular que desea.
2. Establecer con el solicitante para qué quiere la información.
3. Preguntar sobre la cantidad y tipo de material que desea y años que debe cubrir.

¿Puede explicar para qué le sirve al personal de la biblioteca la información anterior?:

Si no lo pudo hacer, vuelva a leer desde el segundo párrafo de la hoja anterior y a continuación haga lo que se le pide:

La proporción de diferentes tipos de preguntas de consulta que se reciben depende de la institución de la que forma parte la biblioteca, de su especialización y del tipo de usuarios.

Marque con una X aquéllos aspectos que influyen en el tipo de preguntas que reciben las bibliotecas:

- a) —tipo de institución de la que depende la biblioteca.
- b) —local pequeño.
- c) —número de usuarios.
- d) —tipo de usuarios.
- e) —grado de especialización.

Si contestó a, d, e, correcto. No tuvo errores, pero si fue lo contrario, repase el segundo párrafo de esta hoja.

Además de responder a preguntas de consulta, con frecuencia también se enseña a los usuarios a hacer uso de la biblioteca y de los recursos en ella contenidos.

SERVICIO DE HEMEROTECA

Debido a que la información más reciente sobre un determinado tema aparece en las publicaciones periódicas el servicio de hemeroteca es de importancia capital, pues sin una colección de ellas, no estarán completos los recursos documentales de la biblioteca. Por ello, debe contarse por lo menos con algunos títulos, pero bien seleccionados.

Conteste una de las dos situaciones siguientes:

a) —Las bibliotecas deben tener una colección de publicaciones periódicas, aun cuando sea pequeña.

b) —Las bibliotecas no deben conservar las publicaciones periódicas porque ocupan mucho espacio.

Usted debió señalar con una cruz: las bibliotecas deben tener una colección de publicaciones periódicas, aun cuando sea pequeña. Si usted marcó la segunda posibilidad está equivocado, por lo que tiene que volver a leer desde el inicio del tema.

Debido a que pueden perderse los fascículos o los volúmenes completos de las publicaciones periódicas y por lo tanto descompletarse la colección de un mismo título, se recomienda que no se presten a domicilio, sino únicamente en la sala de lectura.

El préstamo de las publicaciones periódicas debe hacerse a domicilio— sí — no.

Si usted respondió que no deben prestarse a domicilio está en lo cierto, pero si no lo hizo así, lea nuevamente, desde el principio del tema.

SERVICIO DE DIFUSION DE LA INFORMACION

Hoy en día, las bibliotecas, principalmente las especializadas, tienen que realizar actividades que permitan *difundir la información* de una manera eficiente, ya que no deben limitarse al préstamo de los materiales, a enseñar el uso del catálogo y a exhibir los forros de los libros nuevos.

De las dos situaciones que se indican a continuación, diga cuál de las dos debe seguirse:

—La biblioteca sólo debe prestar libros, enseñar el uso del catálogo y exhibir los forros de los libros recién adquiridos.

—La biblioteca debe difundir la información eficientemente.

Es verdad, la biblioteca debe difundir la información con eficiencia, pero si no contestó usted la segunda alternativa, lea desde el principio del capítulo.

Actualmente, una de las funciones más importantes de la biblioteca es enlazar la información a las necesidades de los usuarios, por lo que todos los métodos para difundir la información

deben ser organizados de acuerdo con la naturaleza de la institución que los proporciona.

Si le interesa ampliar sus conocimientos sobre el tema, acuda al siguiente artículo: Judith Licea. "Algunos métodos para difundir la información". *Boletín del Instituto de Investigaciones Bibliográficas*, 2:217-222,1970.

SERVICIOS AUDIOVISUALES

Los nuevos adelantos en materia de educación obligan a las bibliotecas a poner a disposición de los estudiosos los medios de enseñanza o auxiliares didácticos necesarios para su autoenseñanza. Estos auxiliares pueden tener una presentación visual o bien auditiva. Algunos de los más frecuentes son los siguientes: transparencias —35 mm, fotobandas, retrotransparencias—, modelos, impresos, películas, video tapes, grabaciones, atlas, ilustraciones, etc.

¿Podría señalar cuáles son los medios de enseñanza o auxiliares didácticos más comunes?:

.....
.....

Ciertamente, los medios de enseñanza o auxiliares didácticos más comunes son: transparencias, modelos, impresos, películas, video tapes, grabaciones, atlas, ilustraciones. ¿Se le olvidaron todos o algunos? Vuelva a leer y a escribir su respuesta:

.....
.....

SERVICIO DE REPROGRAFIA

Toda biblioteca requiere, para poder ofrecer servicios más expeditos, de equipo reprográfico, sólo que es indudable que los recursos económicos de la biblioteca son los que determinan la cantidad, tipo y calidad del equipo; sin embargo, con pocos recursos puede adquirirse equipo que ayude a los usuarios a obtener

reproducciones de los materiales de la biblioteca o personales a bajo costo y, al personal, a duplicar los impresos que requiera su trabajo diario.

El equipo reprográfico que se encuentra más frecuentemente en las bibliotecas está constituido por una fotocopiadora y una reproductora de tarjetas.

A continuación, haga un resumen del tema tratado anteriormente:

Usted ya ha sido capaz de contestar las preguntas que se le han venido formulando. Ahora, en el espacio en blanco, describirá los servicios a los usuarios, enfatizando la importancia que tienen para usted:

Revise el trabajo consultando su unidad. Si no tuvo errores haga su evaluación final, en la parte baja de esta página.

EVALUACION FINAL

Escriba, con sus propias palabras, un resumen de los servicios a los usuarios que han sido incluidos en esta unidad. Para saber si no cometió equivocaciones, será necesario que lea nuevamente la unidad.

.....
.....