

Los servicios de información de la biblioteca pública municipal “Asunción Izquierdo Albiñana” de la Colonia Progreso.

Mario Monsivais Rivera
mariomonsivaisrivera@yahoo.com.mx

82

Revista Mexicana de Ciencias de la Información
Publicación de la Escuela de Ciencias de la
Información. UASLP. Vol. 1. Núm. 2.

Introducción

En 1994 se creó la quinta biblioteca pública municipal al sur de la ciudad de San Luis Potosí, S. L. P. Fue abierta a petición de los colonos de la colonia Progreso ante la Junta de Mejoras que veía la necesidad de que se instalará una biblioteca en esa parte de la ciudad, debido a que había muchos jóvenes y niños que necesitaban de esta institución pública como herramienta de apoyo para sus estudios. Ya que no había ninguna biblioteca hacia esta zona de la ciudad.

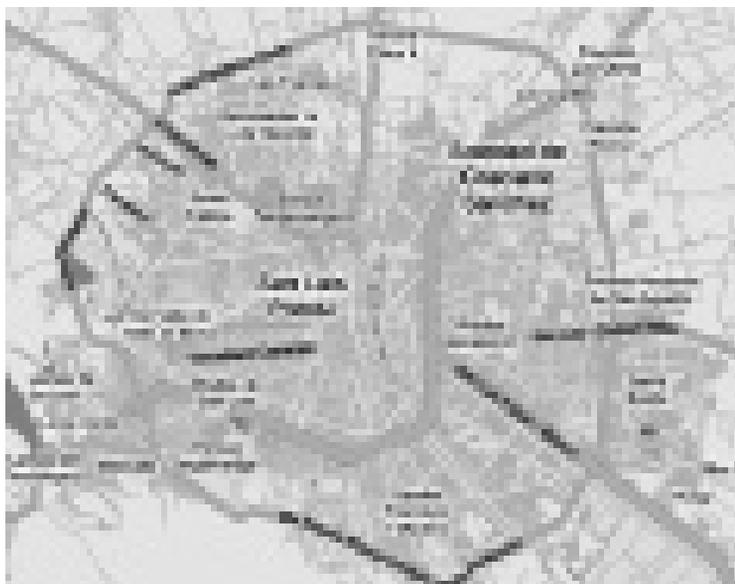
El espacio donde se construyó la biblioteca fue en un terreno que pertenecía a una constructora, que debido a una deuda pendiente que tenía con el Municipio, otorgó el terreno para saldar su deuda; el cual fue destinado para construir la biblioteca. El terreno era un lote baldío de 300 metros cuadrados ubicado en la calle de Euclides # 170-A, Colonia Progreso, y el edificio fue diseñado exclusivamente para la biblioteca.

Dicha biblioteca se inauguró el 30 de junio de 1994 con el nombre de "Asunción Izquierdo Albiñana",¹ en ese mismo año fue incorporada a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Comenzó con 1,587 volúmenes y actualmente tiene un acervo de 7,278 volúmenes, cuenta con mobiliario para las diferentes áreas que la conforman y ofrece servicios de acuerdo a las necesidades de la comunidad.

Los usuarios que más asisten son niños y adolescentes de primaria y secundaria, así como amas de casa. Acuden alrededor de 9,974 usuarios por año y hacen más uso del área infantil y del área general. Para la colonia Progreso y comunidades vecinas a ella, el contar con esta biblioteca ha sido muy benéfico porque existen escuelas cercanas y esto conlleva a que la biblioteca sea muy visitada por estudiantes. (Luna, 2008, p.34-36.; Silva, 2007)

Los servicios de la biblioteca

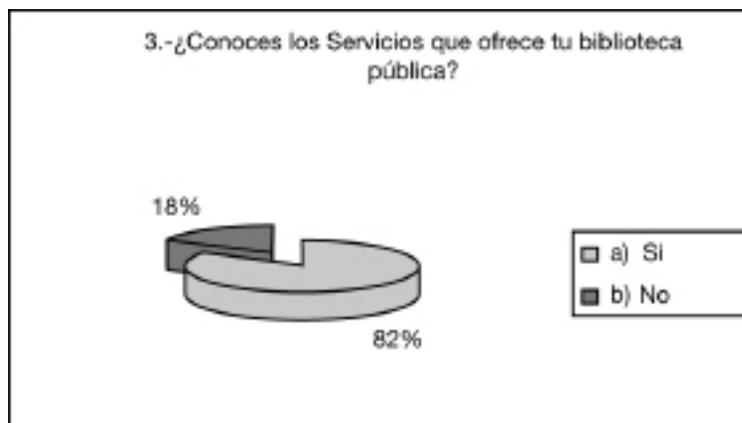
Las bibliotecas públicas prestan una serie de servicios, tanto dentro de sus locales como en el interior de la comunidad a la que atiende, con el fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios. Deben facilitar el acceso a esos servicios a todas las personas.



Los servicios de la biblioteca en cuanto a variedad y calidad se refiere, dependerán del tamaño de la biblioteca y de la comunidad a la que sirva. Cada biblioteca deberá participar activamente en una o más redes, con lo que se conseguirá que el usuario tenga acceso a una amplia gama de materiales, por pequeño que sea el punto de acceso. Los servicios no deberán limitarse a una prestación in situ, sino que se facilitarán igualmente de manera directa cuando el usuario no pueda acudir a la biblioteca y, tanto dentro como fuera del edificio, se recurrirá a las tecnologías de la información y la comunicación además de los impresos.

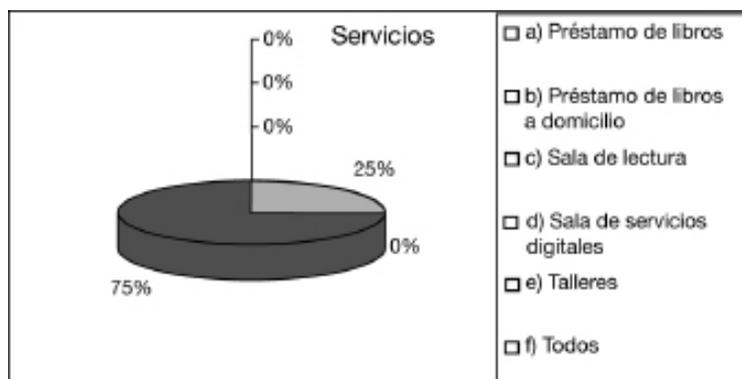
La rápida evolución de las tecnologías de la información ha puesto una enorme cantidad de datos al alcance de todos los que tienen acceso a los medios electrónicos. La comunicación de informaciones ha sido siempre un aspecto esencial de la biblioteca pública y la forma en la que se pueden recoger, utilizar y presentar informaciones ha cambiado radicalmente en los últimos años. La biblioteca pública lleva a cabo diferentes tareas en este terreno, como las siguientes:

- brinda acceso a la información en todos los niveles
- recoge datos relativos a la comunidad local y facilita el acceso a ellos, a menudo en cooperación con otras organizaciones
- forma a personas de todas las edades para que utilicen la infor



En esta gráfica se presentan los resultados de los 28 usuarios encuestados para saber si conocen primeramente los servicios de su biblioteca lo cual nos arroja lo siguiente:

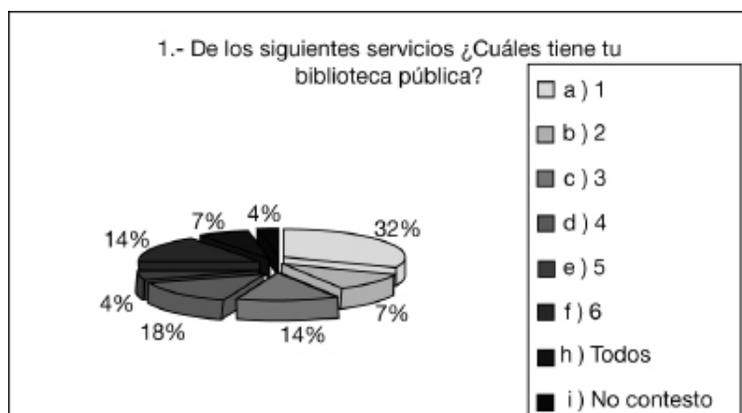
18 % de los usuarios no conocen los servicios 82 % restante si los conoce.



En esta gráfica nos muestra los servicios que solo varía un poco con la gráfica anterior.

75 % todos ----- 3 personas

25 % sala de servicios digitales ----- 1 persona



En la gráfica presente se muestra la misma pregunta pero realizada a los usuarios, dando diferentes resultados:

32 % conoce 1 servicio

18 % conoce 4 servicios

7 % conoce todos

4 % no contestaron

mación y la tecnología correspondiente

- guía a los usuarios hacia las fuentes de información adecuadas
- permite a las personas aquejadas de alguna discapacidad acceder por sí solas a la información
- actúa como portal hacia el mundo de la información facilitando su acceso a todas las personas, y ayudando a tender un puente entre los que poseen información y los que carecen de ella.

El rápido auge de Internet ha sido, en gran parte, desestructurado e incontrolado. La enorme cantidad de datos a los que se puede tener acceso gracias a este medio, presenta una calidad y una precisión muy variables, motivo por el cual el bibliotecario tiene que guiar al usuario hacia fuentes de información fiables y que correspondan a sus necesidades. (IFLA/UNESCO, 2001)

Para resaltar esto, es necesario tener parámetros que ayuden a comprender lo que la biblioteca en estudio abarca y ofrece. Con base en base en las encuestas aplicadas a los usuarios y empleados de la biblioteca resultaron estas cifras sobre los servicios para saber primeramente si los usuarios y empleados conocen los servicios.² La biblioteca Asunción Izquierdo Albiñana cuenta con cuatro servicios principales, estos son: préstamo interno, préstamo a domicilio, sala de lectura, y sala de servicios digitales los cuales cuentan con los básicos que presenta CONACULTA (lectura o consulta de libros en general y préstamo a domicilio).

Áreas físicas y forma de proporcionar los servicios

Las bibliotecas públicas deben estar situadas en el lugar más cómodo para los residentes de la comunidad, de ser posible, cerca del centro de las redes de transporte urbano y próximo a las zonas de actividad, por ejemplo, las tiendas, los centros comerciales o culturales, etc.

Cuando sea pertinente, pueden compartir sus edificios con otros servicios, como centros artísticos, museos, galerías de arte, centros comunitarios e instalaciones deportivas, lo cual puede

ayudar a atraer a usuarios y a realizar ahorros de capital y de gastos de funcionamiento.

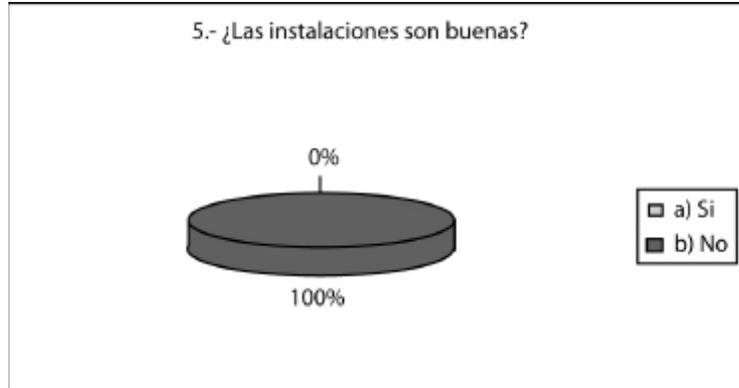
La biblioteca debe ser muy visible y poder acceder a ella fácilmente a pie, en transporte público (cuando exista) o en vehículos privados. La biblioteca debe disponer de espacio suficiente para prestar los diferentes servicios que corresponden a su plan estratégico y para cumplir las normas y directrices nacionales, regionales o locales.

La cantidad de espacio requerido para una biblioteca pública depende de factores como las necesidades propias de la comunidad, las funciones de la biblioteca, el nivel de los recursos disponibles, la importancia de los fondos, el espacio del que se dispone y la proximidad de otras bibliotecas. Como estos elementos variarán considerablemente de un país a otro y de un proyecto de construcción a otro, es imposible proponer una norma universal.

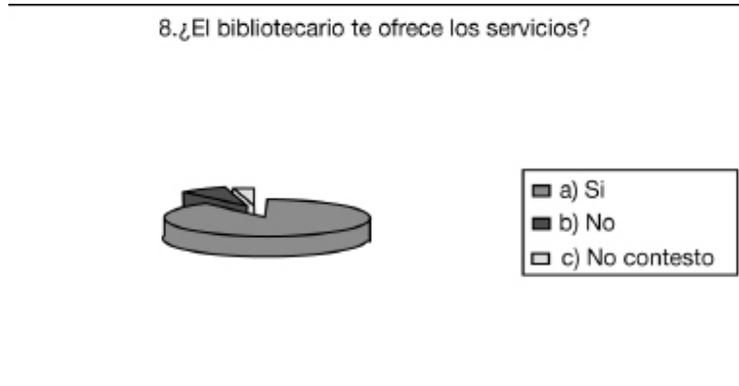
La biblioteca debe disponer de zonas reservadas a los servicios para adultos, niños y jóvenes y para uso de las familias. Su objetivo debe ser facilitar materiales muy diversos que satisfagan las necesidades de todos los grupos y personas de la comunidad. Las diferentes funciones desempeñadas y el espacio disponible para cada una dependerán del tamaño de la biblioteca:

- Las zonas dedicadas a actividades concretas
- Las características de su diseño
- La accesibilidad de los estantes
- La señalización
- El ambiente de la biblioteca
- El equipo electrónico y audiovisual
- La seguridad
- El aparcamiento.

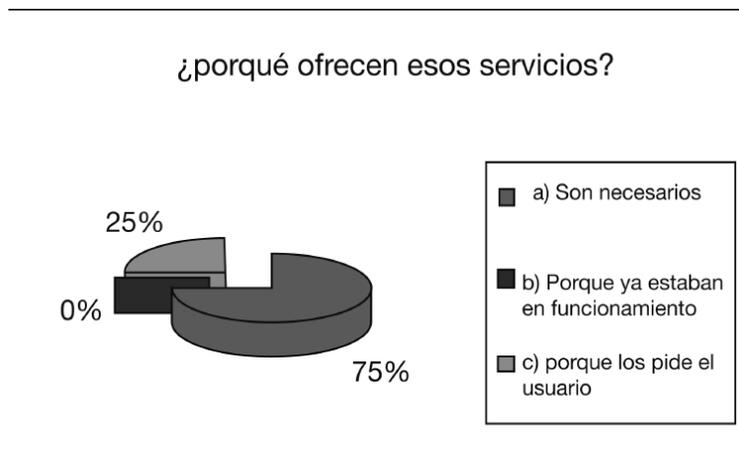
Con base a lo planteado anteriormente, en las áreas físicas se recomienda que exista un lugar específico para cada servicio y así hacer lo más dinámico y eficiente y los servicios que se proporcionan al usuario sean como obligación del bibliotecario ya que éste tiene que ofrecer los servicios de una manera que el usuario pueda entenderlos y hacer un uso eficiente de ellos. Los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios



Con base a la pregunta si las instalaciones son buenas hecha a los usuarios, nos dice que el 100% de los encuestados responde que es satisfactorio el espacio dedicado a la biblioteca y de donde se proporcionan los servicios

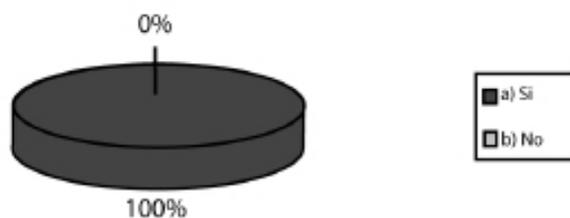


Para saber si los servicios son ofrecidos a los usuarios, nos contestaron de la siguiente manera: 89 % de los encuestados contestan que el bibliotecario si ofrece los servicios, el 7 % dice que no y el 4% no contestó la pregunta. Agregar signos de interrogación a la pregunta del cuadro.



En la gráfica nos muestra los resultados de la pregunta realizada a los empleados para saber el por qué ofrecen los servicios, lo cual arrojó lo siguiente: El 75% dice que son necesarios los servicios, el 25 % contestó por qué el usuario los pedía. Entonces podemos concluir que van de la mano el que son necesarios porque el usuario los pide.

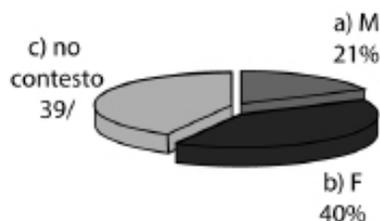
8.- ¿realizan visitas guiadas?



Para saber si el bibliotecario dentro de sus funciones y obligaciones ofrece las visitas guiadas para mostrarle al usuario el funcionamiento y estructura de la biblioteca, se planteó la pregunta y el resultado fue:

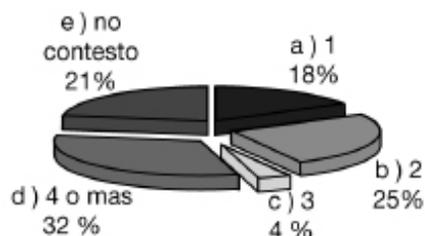
100 % de los empleados realiza las visitas guiadas, lo que determina que el usuario y el bibliotecario empatan con sus respuestas dándonos un parámetro verdadero.

SEXO



En cuestión de género (sexo) el 39% de los encuestados no respondió, el 40% de los usuarios son mujeres y el 21% hombres, quedando como resultado predominante que las mujeres son las que más asisten a la biblioteca.

Días a la semana que asistes a la biblioteca



Para saber que tanto frecuentan los usuarios la biblioteca, en base a la gráfica nos muestra que el 32% de los usuarios asiste casi toda la semana resultando hasta cierto punto una cantidad satisfactoria

Por otro lado el 25% asiste en promedio 2 veces por semana y el 4% 3 veces y solo el 18% asiste 1 vez.

y empleados de la biblioteca pública municipal Asunción Izquierdo Albiñana sobre los servicios que ofrece, son:

Usuarios

La biblioteca pública debe intentar satisfacer las necesidades de todos los grupos de la comunidad independientemente de su edad, condición física, económica o social, aunque tiene una responsabilidad especial con los niños y los jóvenes.

Si los niños se sienten motivados por el entusiasmo que produce el conocimiento o por las obras de la imaginación desde los primeros años, tendrán la posibilidad de beneficiarse de estos elementos vitales de desarrollo personal a lo largo de toda la vida que los enriquecerán e intensificarán su contribución a la sociedad. Los niños también pueden alentar a sus padres o a otros adultos a que hagan uso de las bibliotecas.

Los usuarios de la biblioteca pública Asunción Izquierdo Albiñana caben dentro de las categorías principales de usuarios ya que tiene una asistencia considerable y, en su mayoría son activos. Rescatando algunos datos obtenidos por los reportes dados a CONACULTA sobre las actividades y desempeño de la biblioteca, nos arrojó que atienden alrededor de 1300 usuarios. Atendiendo a 130 por mes aproximadamente.

Tomando en cuenta que la biblioteca pública Asunción Izquierdo Albiñana está muy cerca de varias escuelas como: el Jardín de Niños Guadalupe Victoria, la Escuela Primaria Carlos A. Carrillo y la Escuela Secundaria Vicente Rivera Hernández, entre otras escuelas. En base a las encuestas se registraron los siguientes resultados con relación a los usuarios.

Demanda de servicios

El conjunto de los servicios que se prestan a la comunidad se ve fortalecido cuando la biblioteca establece vínculos para intercambiar información, ideas, servicios y conocimientos especializados. Gracias a esa cooperación, es menor la duplicación de servicios, se combinan los recursos para obtener resultados óptimos y mejoran en general los servicios a la comunidad. Además, en algu-

nos casos, determinados miembros de la comunidad pueden ser de gran ayuda para la biblioteca, colaborando en tareas o proyectos especiales.

La biblioteca pública debe ayudar a sus usuarios a adquirir la capacidad necesaria para hacer el mejor uso posible de sus recursos y servicios. Los miembros del personal deben actuar como navegadores de información y ayudarles, sea cual sea su edad, a utilizar de la mejor manera las tecnologías de la información y la comunicación. Asimismo, se deben preparar programas para formarlos. Como las nuevas tecnologías son cada vez más asequibles, el papel de la biblioteca pública a la hora de facilitar el acceso a estos medios y de ayudar a la gente a utilizarlos lo más correctamente posible es de vital importancia. (IFLA/ UNESCO, 2001)

La biblioteca Asunción Izquierdo Albiñana cuenta con los servicios básicos, aquellos que proporciona CONACULTA por su espacio físico y cantidad de usuarios que atiende. En base a esto y a las encuestas realizadas a usuarios y empleados determinamos lo siguiente:

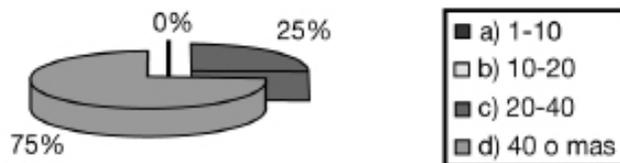
Difusión de los servicios

Los administradores de bibliotecas pueden utilizar técnicas de comercialización a fin de comprender las necesidades de sus usuarios y elaborar planes eficaces para atenderlas. La biblioteca debe asimismo promover sus servicios ante el público a fin de que esté al corriente de los servicios prestados en respuesta a sus necesidades en materia de bibliotecas e información.

La biblioteca debe tener por escrito una política de comunicación, comercialización y promoción para realizar una promoción planificada de sus servicios ante el público. Esta política debe constar de una estrategia de comercialización y comunicación y de métodos para evaluar los programas promocionales.

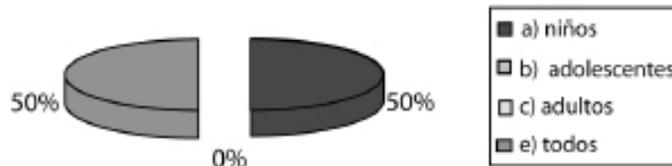
Para que la biblioteca aplique satisfactoriamente su estrategia de comercialización se deberá elaborar un plan coherente de comercialización y promoción basado en la política acordada, que podría contar de los siguientes elementos:

11.- ¿Cuántos usuarios atienden al día?



Tomando los resultados de la encuesta realizada a los empleados de la biblioteca, se les preguntó que en promedio cuántos usuarios se atienden por día dándonos los siguientes: el 75 % respondió que atienden a mas de 4 usuarios y el 25% solo 20 a 40 usuarios por día. Dándonos un parámetro satisfactorio y coincidente con la información proporcionada con anterioridad.

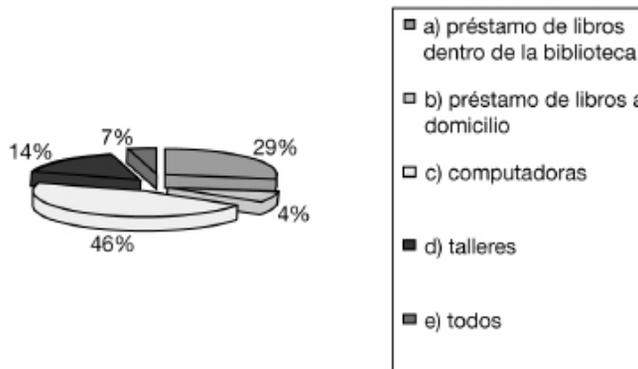
12.- ¿Tipos de usuarios que son más frecuentes?



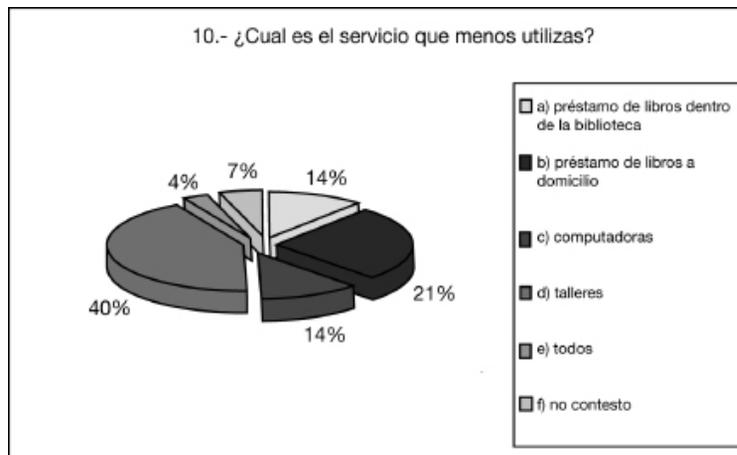
Para saber cuáles son los usuarios más frecuentes se le preguntó a los empleados y los resultados fueron los siguientes: El 50% son adolescentes y adultos. Y un 50% son niños.

Se tomaron los resultados de los dos turnos que son 8 a 15 hrs donde son más frecuentes los niños y el turno vespertino de 3 a 21 hrs donde es frecuente que sean de todas las edades.

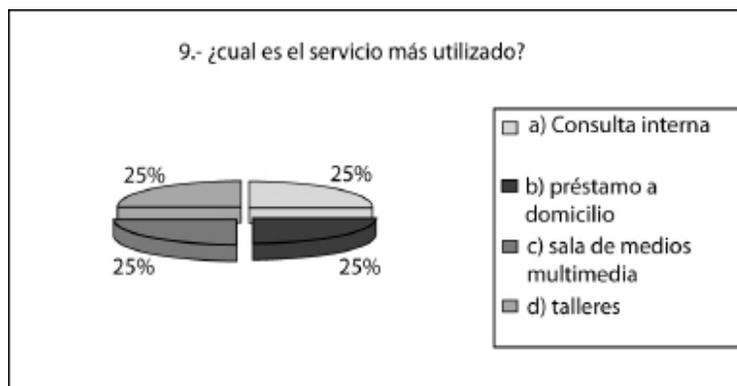
9.- ¿cual es el servicio que más utilizas?



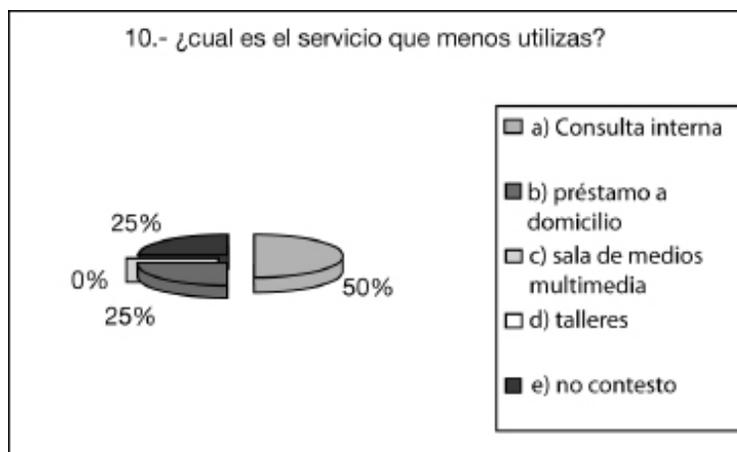
Para saber cuál es el servicio más utilizado o con más demanda se le preguntó a los usuarios y se obtuvo lo siguiente: El 46% utiliza las computadoras (Internet). El 29% utiliza el préstamo interno, entonces podemos determinar que los servicios digitales son los más utilizados.



Para saber cuál es el servicio menos utilizado o con menos demanda se le preguntó a los usuarios y se obtuvo lo siguiente: El 40% no utiliza los talleres impartidos en la biblioteca y el préstamo a domicilio con un 21%.



Al preguntar a los empleados cuál era el servicio más utilizado se obtuvo lo siguiente: Un estándar en que todos los servicios tienen la misma frecuencia de uso. Con un 25% cada uno.



Y en contraste de saber cuál es el menos utilizado de obtuvo que el 50% no utiliza la consulta interna. Dejando una incógnita por la contradicción de los resultados.

- Aprovechamiento positivo de medios de comunicación impresos y electrónicos
- Exposiciones y presentaciones
- Señalización eficaz dentro y fuera de la biblioteca
- Publicaciones periódicas y preparación de listas de recursos y folletos
- Campañas de lectura y alfabetización
- Concepción de campañas para responder a las necesidades de personas que tienen alguna discapacidad física o sensorial
- Ferias de libros
- Sitios de la biblioteca en la Red
- Enlaces a sitios en la Red y portales afines
- Grupos de amigos de la biblioteca
- Celebraciones anuales de la semana de la biblioteca y otras actividades colectivas de Promoción
- Celebración de años especiales y aniversarios
- Lista de la biblioteca en la guía telefónica y otros repertorios comunitarios
- Actividades y campañas de recaudación de fondos
- Actividades de relaciones públicas y enlace con grupos comunitarios
- Publicaciones especiales sobre la biblioteca, por ejemplo, historia de la biblioteca, historia de la comunidad.

En la biblioteca Asunción Izquierdo Albiñana la promoción de los servicios es casi en su totalidad nula, ya que durante el paso de los años la gente rechaza la publicidad escrita y por esta circunstancia la promoción de los servicios y la biblioteca en si son dadas por los mismos usuarios, tomando este como su promoción principal, "de voz en voz".

Es indispensable que el bibliotecario conozca perfectamente todos los servicios (préstamo interno, préstamo a domicilio, consulta y orientación a los usuarios), su funcionamiento y sus ventajas para difundirlos. Las personas conocerán, así, las alternativas para utilizar la biblioteca.

Si la biblioteca cuenta con servicios adicionales (Internet y talleres de cóm-

puto), éstos también deberán promoverse. (CONACULTA, 2009).

Conclusiones

La biblioteca Asunción Izquierdo Albiñana ofrece servicios básicos de acuerdo a su número de población (usuarios) basándose en la normativa de CONACULTA y las Directrices IFLA/UNESCO para biblioteca pública. Ofreciendo servicios de calidad y con un grado de satisfacción en el usuario muy buena. A pesar del paso de los años la biblioteca se ha mantenido gracias al apoyo de la comunidad que la rodea, tomando en cuenta que tiene poco presupuesto, escasa difusión escrita y muy poco apoyo municipal, ha crecido no en infraestructura pero si en lo mas importante, la atención a los usuarios de todas las edades y de un nivel educativo básico y medio superior que satisfacen sus necesidades de información en gran parte de sus aspectos. Le quedaría un reto: atender al resto de la población.

Una fortaleza de la biblioteca Asunción Izquierdo Albiñana ha sido hasta la fecha sus atractivos talleres que se proporcionan según el interés de la gente, cursos, actividades diarias que se proporcionan por los bibliotecarios y gran parte de otros por personas de la comunidad sin fines de lucro, fortaleciendo de esta manera el conocimiento y los servicios de la biblioteca. Por tal motivo es necesario mencionar sus principales características, con el fin de proporcionar información completa a los miembros de la comunidad.

Citas

¹Asunción Izquierdo Albiñana, nació en S.L.P., fue escritora, su primer cuento "La condesa de Miravalle" apareció en la prensa. Escribió con los seudónimos de Ana Mairena, Alba Sandios y Pablo Marña Fonsalba. *Grandes biografías de México*. p. 183. (pie de imprenta).

²Gráficas resultantes de la concentración de datos de las encuestas realizadas a usuarios y empleados en el periodo de octubre noviembre 2009. Fuente

Bibliografía consultada:

(Falta uniformidad en la redacción de las fichas)

CONACULTA. (Agosto, 2006). *El bibliotecario: los jóvenes y biblioteca publica: pautas de la IFLA para servicios bibliotecarios para jóvenes*. Revista el bibliotecario. año 6, núm., 62, págs.

CONACULTA. *La promoción de la biblioteca pública*. DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS. <http://65.99.205.133/~dgbcona/publicaciones%20varias/La%20promocion%20de%20la%20biblioteca.pdf> [Consultado: 12 octubre 2009]

Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas Sección de Bibliotecas Públicas 2001. <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf> [Consultado: 18 octubre 2009]

Guía para el personal de nuevo ingreso DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS [Consultado: 18 octubre 2009]

LANCASTER, F.W. (1983). *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios: Introducción a la evaluación de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM. Págs..

Luna Huerta, Marcela. (2008) *La Biblioteca Pública Municipal Sor Juana Inés de la Cruz: su área de impacto y su función social*. San Luis Potosí. Tesis: de licenciatura, Escuela de Ciencias de la Información de la UASLP, pp. 34–36

Orera, Luisa. (Noviembre, 2000). *Reflexiones sobre el concepto de biblioteca, del primer congreso universitario de ciencias de la documentación de la universidad de Zaragoza*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Págs..

SEP DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS. (1987). *Indicadores para bibliotecas públicas*. México: SEP. Págs.

Entrevista:

Hecha a la C. Rosa Laura Silva Molina, Responsable de la Biblioteca Pública Municipal Asunción Izquierdo Albiñana. San Luis Potosí, S. L. P. 14 de marzo de 2007.