
Capítulo IX. De las sanciones. Constituido por diez artículos en los que se detallan las posibles sanciones, sus causas y motivos.

Capítulo X. Tratamiento de situaciones no previstas. Constituido por un artículo en el que queda abierta la posibilidad para añadir cualquier situación no prevista en el Reglamento.

4.2 El personal de la biblioteca pública

4.2.1 Características y funciones del personal de las bibliotecas públicas

El bibliotecario es la persona de la cual depende el cumplimiento de los objetivos de la biblioteca. Es por esta razón por la que se considera el más valioso de los recursos. La buena gestión de los recursos humanos de la biblioteca repercutirá en el buen desarrollo de los servicios. Por ello es importante que el personal de las bibliotecas tenga la capacidad de plantear sus inquietudes y necesidades; así como que éstas sean escuchadas, atendidas y resueltas en la medida de lo posible por las autoridades correspondientes. De la capacitación técnica, desempeño profesional, entusiasmo y formación del bibliotecario depende en gran medida la satisfacción de los objetivos de la biblioteca pública.

Las actividades que el personal bibliotecario debe llevar a cabo son muy diversas y tienen que ver no sólo con el mantenimiento de la misma, sino también con las relaciones gubernamentales, administrativas y municipales necesarias a fin de que la institución tenga una buena imagen pública. En el instructivo de la DGB La biblioteca pública se detallan algunas de las actividades principales que el bibliotecario debe llevar a cabo y que se transcriben a continuación:

- Atender a todas las personas que acuden a la biblioteca. No olvidemos que se trata de un trabajo frente al público, por lo que es imprescindible la cortesía y buena disposición.
- Brindar ayuda personal y directa al usuario para que encuentre la información que necesita. En este sentido ya se ha hablado del servicio de referencia y de la necesidad de que el bibliotecario esté al día de las novedades existentes y de las necesidades informativas de sus usuarios.
- Colocar los materiales utilizados por los usuarios de nuevo en las estanterías. Para ello se requiere orden y método con el fin de que ningún material se pierda o traspapele.

4.3 Los servicios bibliotecarios

Por tradición se conoce el proceso de tareas básicas que se realizan en una biblioteca como “cadena de operaciones documentales”. Esta cadena abarca todas las actividades que se llevan a cabo en la biblioteca desde la selección y adquisición de materiales hasta la salida o difusión de los mismos. Estas tareas se dividen en básicas, que son la adquisición, la recepción y la entrada de materiales; tareas de mantenimiento: organización y ordenación del acervo; y tareas de difusión de la información y de los documentos, que se pueden realizar de distintos modos.

4.3.1 Servicios a los usuarios

Como ya se ha insistido, los servicios que proporciona la biblioteca pública tienen como objetivo final la vinculación de la comunidad con los materiales que la biblioteca guarda y conserva (principalmente libros), por tanto satisfacer las necesidades informativas así como culturales y de entretenimiento. Por ello todas las actividades de adquisición de materiales, organización de acervos y mantenimiento del acervo tienen como objetivo lo que en bibliotecología se denomina “difusión documental”; es decir, que el documento que la biblioteca custodia llegue a manos del usuario para que éste pueda extraer del mismo la información que le es útil y necesaria en un momento determinado.

En el Reglamento General de los Servicios Bibliotecarios se destacan los siguientes servicios que la biblioteca ofrece de forma habitual:

- Préstamo interno con estantería abierta
- Préstamo a domicilio
- Préstamo interbibliotecario
- Servicio de consulta o referencia
- Orientación y formación de usuarios
- Actividades de fomento a la lectura

Estos servicios son los denominados tradicionales. De ellos los más habituales son la lectura o consulta en sala, llamado préstamo interno con estantería abierta, el préstamo a domicilio y el préstamo interbibliotecario, los cuales se describen a continuación:

- Préstamo interno con estantería abierta.** Consiste en proporcionar a los usuarios el libre acceso a los materiales que componen las colecciones de la biblioteca y a la consulta del catálogo público. (Artículo 18 del *Reglamento General de los Servicios Bibliotecarios*).
- Préstamo a domicilio.** Basados en el manual *El servicio de préstamo a domicilio*, el servicio “es la autorización que se otorga a los usuarios para llevar fuera de la biblioteca, de manera gratuita, los libros de su interés a



fin de que puedan leerlos en el momento y lugar que deseen”.¹⁷

La Dirección General de Bibliotecas ha diseñado ocho formas de papelería para que sean utilizados como apoyo al procedimiento de préstamo a domicilio.

- Registro.** Contiene los datos del usuario y del fiador.
- Credencial.** Acredita al usuario para hacer uso del servicio de préstamo a domicilio.
- Tarjeta de préstamo.** Se ubica en el esquinero del libro, incluye los datos básicos de la obra, el nombre del lector y la fecha de devolución.
- Papeleta de devolución.** Indica al usuario la fecha en que deberá devolver el libro. Se encuentra pegada en la guarda posterior de la obra.
- Papeleta de préstamo.** En ella se anota la colocación del libro, el nombre del lector y la fecha de devolución. Se conserva junto con la credencial de préstamo cuando el libro sale de la biblioteca.
- Solicitud de apartado.** En ella el usuario anota los datos que se le solicitan cuando desea apartar un libro que se encuentra prestado.
- Aviso de retraso.** Se envía al lector si después de dos semanas de la fecha de vencimiento del préstamo no ha devuelto el material.
- Notificación al fiador.** Se envía al fiador del usuario cuando, a pesar de los avisos de retraso, no se haya recuperado el o los libros prestados.

Así como cuatro tarjeteros con las siguientes finalidades:

- Tarjetero de usuarios.** Para las formas de registro que ha llenado el usuario al solicitar su credencial.
- Tarjetero de préstamo.** Para las tarjetas de los libros prestados a domicilio; su ordenamiento es por fecha de vencimiento.
- Tarjetero de credenciales.** Para las credenciales de los usuarios. El ordenamiento es alfabético, por apellido del usuario.
- Tarjetero auxiliar.** Para las tarjetas de préstamo de los libros y los registros de los usuarios que permiten llevar el control de préstamos vencidos, 1er y 2º aviso, obras en reparación o encuadernación, obras perdidas, registros cancelados.

¹⁷ Para mayor información consultar El servicio de préstamo a domicilio. México: CONACULTA, DGB, 2006, 59 pp. (Manuales).