

# NORMAS PARA EL SERVICIO BIBLIOTECARIO DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

-DOCUMENTO DE TRABAJO-

El antecedente de este trabajo lo encontramos en “Las normas para el servicio bibliotecario” de la Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación (ABIESI) únicas que se registran como escritas originalmente en un país latinoamericano. Estas normas fueron preparadas por una mesa directiva y un consejo técnico electos por una asociación especializada. Por tal motivo, se considera que fueron elaboradas por un grupo representativo y autorizado de practicantes de la profesión bibliotecológica en México y aprobadas por un congreso de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) realizado en Xalapa, Veracruz en 1968.

Después de 35 años, el Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior A. C. conciente de su responsabilidad ante las IES, retoma la importante labor de integrar las normas para el servicio bibliotecario que respondan a este nuevo entorno del siglo XXI.

Es innegable que para que las en el que la evaluación, la acreditación y la certificación.

El maestro Aria Garza, indica que las normas se establecen por medio de uno o más de los siguientes procedimientos:

1. La extrapolación de las estadísticas acumuladas por la misma institución durante cierto tiempo de ejercicio.
2. Los promedios observados mediante el análisis cuantitativo de instituciones que, de antemano, se seleccionan como eficientes.
3. La comparación de una institución con otra que, de antemano se selecciona como eficiente y como análoga a la primera.
4. El juicio de expertos electos o designados para el efecto.

Para la integración de estas normas se reunieron en las oficinas de la ANUIES de la Ciudad de México en el mes de febrero, una comisión de directores de bibliotecas y sistemas bibliotecarios representantes del norte, centro y sur del país, donde se revisó una amplia bibliografía sobre normas bibliotecarias de Europa y Estados Unidos, así como la *Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la Región Centro Occidente de ANUIES*.

El trabajo se dividió en 5 categorías: estructura organizacional, recursos, colecciones, servicios y formación de usuarios.

Un elemento básico para el desarrollo de los programas académicos es la información, misma que debe ser transformada y distribuida antes de que pueda utilizarse de forma productiva, para esto se necesita que la biblioteca esté integrada por una colección organizada de libros, publicaciones

periódicas, audiovisuales y de los nuevos recursos de la tecnología de información; la biblioteca universitaria debe ser atendida por personal capacitado y comprometido para facilitar el uso de los recursos existentes en apoyo a las funciones de docencia, investigación, y difusión de la cultura.

Con este espíritu, se presenta a continuación la primera propuesta para la integración de las normas.

## 1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La biblioteca o sistema bibliotecario se ubicará en un segundo o tercer nivel en la estructura orgánica de la universidad. Las perspectivas del desarrollo bibliotecario estarán reflejadas en el plan estratégico de la institución.

La biblioteca o sistema bibliotecario contará con un proyecto documentado de desarrollo bibliotecario a corto, mediano y largo plazo que incluya: visión, misión y objetivos. Además, contará con instrumentos normativos como manuales de organización, de puestos, y de procedimientos, así como el reglamento de los servicios bibliotecarios que oferta la institución. La biblioteca estará definida como unidad o programa del presupuesto institucional.

El director de la biblioteca o sistema bibliotecario participará en las decisiones de los cuerpos académicos colegiados y será responsable de la planeación, gestión y ejercicio del presupuesto asignado, así como de mantener actualizado el sistema de información estadístico de su área. Además procurará mantener la centralización de la administración y de los procesos técnicos bibliotecarios.

Para cumplir con los indicadores nacionales las bibliotecas o el sistema bibliotecario de la institución aplicarán por lo menos cada dos años la *Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las IES de la región centro occidente de la ANUIES* (adoptadas por el CONPAB-IES).

La biblioteca o sistema bibliotecario constituirá un apoyo indispensable en las modalidades de aprendizaje no tradicionales, como los programas de educación a distancia y de universidad virtual e incorporará herramientas básicas que se consideran en la administración del conocimiento.

## 2. RECURSOS MATERIALES, HUMANOS Y DE INFRAESTRUCTURA

El bibliotecólogo como especialista en el manejo de información juega un papel vital como apoyo para resolver las necesidades de la comunidad académica y para desarrollar en ellos habilidades y actitudes en la apropiación, análisis y comunicación de nuevos conocimientos.

Sus características de liderazgo como instructor deberán facilitar el desarrollo de políticas, lineamientos y prácticas que faciliten a los estudiantes las habilidades en el uso de la información.

Como participante activo en los procesos curriculares garantiza una labor eficaz con los actores de la vida académica, especialmente apoyando a los estudiantes en el acceso, evaluación y uso de la información para que logren aprender, reflexionar, criticar, crear y aplicar nuevo conocimiento.

Asimismo, como administrador, el bibliotecólogo posee visión, liderazgo y conocimiento al día, acerca del ambiente que impera en los recursos electrónicos, los medios tecnológicos de vanguardia y la naturaleza y calidad de la información que se obtiene a través de ellos. Fomenta sus habilidades para el manejo de presupuestos, recursos humanos, equipo e infraestructura con base en la planeación, ejecución y evaluación de un programa de calidad fundamentado en una adecuada toma de decisiones.

## **2.1 Recursos humanos**

La institución de educación superior necesitará personal bibliotecario calificado que posea una titulación académica obtenida en un programa acreditado. Se recomienda que en el marco de la administración y normatividad de la institución, los bibliotecarios se organicen como si fueran parte de una unidad académica con nombramiento y sueldo equivalente al de profesor.

La biblioteca contará con un profesional de la información por cada mil alumnos, un técnico por cada dos mil y uno de apoyo por cada quinientos. Se recomienda contar con un programa permanente de capacitación y actualización bibliotecaria para todos y cada uno de los niveles.

Se recomienda contar con un programa permanente de capacitación y actualización bibliotecaria para los diferentes niveles.

## **2.2 Presupuesto**

La institución asignará sistemáticamente un presupuesto del 5% del total de la misma a la biblioteca que incluye: Nómina, adquisición de acervos, equipo, mobiliario y gastos de operación. Esto permitirá asegurar que el porcentaje asignado a la biblioteca sea adecuado a su desarrollo y satisfacción de necesidades.

## **2.3 Infraestructura**

Se deberá considerar a la biblioteca como un espacio universitario común que requiere cumplir con las normas de construcción que contemplen el diseño adecuado de espacios como: accesos, áreas de servicio al público que comprenden, información, préstamo, consulta, salas de lectura, salas especiales, salas multiusos y áreas administrativas.

Instalaciones técnicas que incluyan: clima artificial, instalaciones eléctricas, sistemas de seguridad y la infraestructura de cómputo y redes. Depósito para conservación de material especial (bodegas), espacios de talleres y laboratorios para encuadernación, preservación y restauración.

### 3. COLECCIONES

Los recursos documentales (bibliográficos, hemerográficos y otros en cualquier formato) son imprescindibles para cumplir los fines de la institución de la que depende la biblioteca. Deberán ser suficientes en cantidad y calidad para garantizar que los procesos de enseñanza, actualización e investigación son sustentados por información valiosa que, con otros factores de la vida universitaria, posibilitan que se realicen exitosamente. El desarrollo de colecciones es un proceso en el que participan bibliotecarios, académicos y otros sectores de la institución.

En esta norma se tratará de garantizar la calidad (con indicaciones sobre la existencia de Comités de Biblioteca y establecimiento de responsabilidades de los académicos en la selección, promoción, uso y descarte de materiales bibliográficos) y cantidad (con una norma que indica cantidades mínimas de volúmenes para bibliotecas) de los recursos documentales en las bibliotecas de las IES.

#### **3.1 Sobre la calidad de los recursos**

A fin de maximizar la posibilidad de que las colecciones sean adecuadas para los fines por los que se adquieren, se contará con Comités de Biblioteca que permitirá que los diferentes sectores de la Universidad participen en el proceso de selección y descarte de recursos documentales. El desarrollo de colecciones se realizará sobre la base de los programas académicos, de investigación y de extensión de cada institución.

A fin de normar el trabajo de los Comités de Biblioteca, y de los bibliotecarios dedicados a las tareas mencionadas, se contará con políticas de desarrollo de colecciones adecuadas y un programa permanente de descarte (utilizando el instrumento para el efecto elaborado por la CONPAB-IES) que permite que las colecciones se mantengan al día.

#### **3.2 Sobre el acceso y uso de los recursos**

La biblioteca es responsable de garantizar el acceso a los recursos documentales a través de diferentes medios como: ordenamiento de las colecciones, catálogos profesionalmente contruidos, políticas de acceso amplio, horarios adecuados, seguridad, inventarios, etc. Los académicos de la Institución serán responsables de promover el uso de los materiales, con la información y apoyo de la biblioteca y evaluarán el uso de las colecciones adquiridas con su apoyo.

Es particularmente importante que cada biblioteca tenga una cantidad adecuada de convenios de préstamo interbibliotecario con otras instituciones

educativas del país y del extranjero, que garanticen que la comunidad a la que se atiende tenga la información que requiere, mas allá de barreras físicas o geográficas.

Estas normas parten de sistemas bibliotecarios realmente operantes, lo que debe impactar las políticas de uso y acceso a las colecciones, haciendo que se considere obligatorio que:

1. Cualquier miembro de la universidad deberá tener acceso a las colecciones de todo el sistema, preferiblemente de manera directa, acudiendo ellos a las diversas unidades de información. En casos aislados, el acceso se hará por medio de la biblioteca de la entidad a la que está adscrito el usuario.
2. El préstamo y devolución de materiales se hará en cualquier biblioteca del sistema.
3. Cada biblioteca establecerá políticas de circulación de materiales, tomando en cuenta a su comunidad primaria.
4. En la medida de lo posible, se tendrá el sistema de estantería abierta en todas las bibliotecas del sistema.

### **3.3 Sobre la cantidad de los recursos**

Mínimamente el sistema bibliotecario contará con una cantidad de volúmenes<sup>1</sup> acorde a lo indicado en la siguiente tabla:

Volúmenes (en cualquier formato, revisar el apartado de equivalencia de volúmenes de diferentes tipos de publicaciones, ej. Videos, CDs, revistas, etc)

50,000	Colección básica
5,000	Por cada programa de licenciatura
1,000	Por cada doctorado
500	Por cada maestría

Adicionalmente debe haber un incremento anual de:

- 1 volumen por alumno
- 10 volúmenes por académico de tiempo completo o equivalente

Por último debe haber un título de publicación periódica por cada tres usuarios.

Equivalencias<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Volúmenes (en cualquier formato), revisar el apartado de equivalencia de volúmenes de diferentes tipos de publicaciones, ej. Videos, discos compactos de audio, revistas, mapas, etc)

<sup>2</sup> basado en las normas de ACRL '95 (véase "Standards for college libraries: 1995 edition". *C&RL News*, April 1995, pp. 245-57).

1. Los volúmenes electrónicos o en microformato deberán ser considerados como volúmenes de unidad física (tal como lo sería si se tuviera un volumen de revista físico, por ejemplo).
2. Videocasetes, audiocasetes, videodiscos o semejantes equivaldrán cada uno a un volumen.
3. Software de computadora, grabaciones, conjuntos de transparencias, etc. equivalen a un volumen.
4. Cincuenta transparencias sueltas equivalen a un volumen.
5. Mapas, cada uno equivale a un volumen.

## 4. SERVICIOS

La biblioteca académica tendrá como objetivo satisfacer las necesidades de su comunidad usuaria, junto con los recursos y el personal se constituirán en los instrumentos que permiten conseguir el objetivo señalado.

El nivel de los servicios bibliotecarios dependerá de su organización, de la dotación de recursos y de la preparación del personal, sin embargo cualquier biblioteca académica deberá ofrecer los siguientes servicios:

1. Horario
2. Acceso
3. Préstamo
4. Servicios de consulta
5. Facilidades para el estudio
6. Estadísticas

Los servicios deberán adaptarse a las características de cada Universidad y a las necesidades específicas de los usuarios. Los servicios deberán derivarse de las condiciones locales, tipos de programas y campos de investigación.

La biblioteca difundirá de forma amplia los servicios bibliotecarios y preparará materiales y publicaciones informativas y promocionales, tales como: guías de las colecciones, folletos sobre los servicios y los reglamentos que los norman.

### 4.1 Horario

La biblioteca deberá ofrecer un horario mínimo de apertura acorde con el horario docente completo a lo largo del curso académico. Se recomienda ampliarlo en función de las necesidades de la comunidad universitaria, especialmente en épocas de exámenes.

### 4.2 Acceso

La biblioteca deberá ser accesible para toda la comunidad universitaria y para cualquier otro miembro de la sociedad que muestre un legítimo interés en el uso de las colecciones, en pro de la investigación o el desarrollo social y cultural.

- 4.2.1 Respecto a la organización de sus colecciones éstas deberán estar en libre acceso para los usuarios bajo una clasificación temática, siempre que no se trate de fondos especiales o materiales que necesitan condiciones especiales de conservación.

La biblioteca cuenta con un catálogo automatizado que reúna la información de todas sus colecciones independientemente del tipo de soporte en que se presenten. Será obligatorio seguir las normas internacionales de descripción bibliográfica para su conformación.

Se deberá facilitar la consulta del catálogo automatizado mediante terminales en todos los puntos de servicio de la biblioteca. También se deberá permitir la consulta remota.

### **4.3 Préstamo**

Todas las colecciones de la biblioteca será susceptibles de préstamo, exceptuando manuscritos, incunables y obras de singular valor; obras de consulta; obras de gran demanda con escaso número de ejemplares.

- 4.3.1 Respecto a los usuarios conviene tener diversas categorías de usuarios para atender a todos los miembros de la comunidad universitaria, a los egresados, investigadores de otras instituciones: La biblioteca debe establecer una política de préstamo flexible que considere el tipo de colección, uso y las categorías de usuarios.

- 4.3.2 La biblioteca deberá estar abierta a toda la comunidad mediante el préstamo interbibliotecario en el caso de obras excluidas a este servicio (fondos especiales, de consulta...etc.) se proporcionarán las alternativas reprográficas necesarias para satisfacer la demanda.

### **4.4 Consulta**

La biblioteca tendrá un servicio de consulta provisto de una colección básica, así como fuentes bibliográficas y documentales de carácter general y especializadas en diversos formatos. Además deberá estar dotada de herramientas tecnológicas para satisfacer demandas informativas complejas y específicas, tanto a nivel nacional como internacional.

Se otorgarán servicios de valor Añadido como: disseminación selectiva de información, boletines de novedades...Etc.

### **4.5 Facilidades para el estudio**

La biblioteca, como extensión de la academia, ofrecerá las condiciones necesarias y suficientes para facilitar el estudio, la investigación y la recreación a través de la lectura.

Las instalaciones de la biblioteca brindarán las facilidades para el estudio, tomando en cuenta las diferentes necesidades: estudio individual, estudio en grupo, estudio en voz baja, estudio en silencio, e incluso áreas de descanso.

Para la recuperación de la información en sus variados formatos, la biblioteca contará con los recursos tecnológicos que le permitan al usuario una rápida respuesta a sus necesidades.

Así mismo, la biblioteca ofrecerá estaciones de trabajo en las que se cuente con equipos para la consulta de materiales no convencionales como CD ROM, acceso a fuentes de información en línea, consulta a catálogo, Etc.

Como valor agregado al servicio que proporciona, la biblioteca ofrecerá servicios de reprografía, digitalización, encuadernación y otros servicios de apoyo que el usuario requiera para su mejor desempeño académico.

#### **4.6 Estadísticas**

La biblioteca generará estadísticas del uso de los servicios en sus diversas áreas:

- ❖ Asistencia
- ❖ Consulta
- ❖ Préstamo interno
- ❖ Préstamo externo
- ❖ Publicaciones periódicas
- ❖ Bases de datos
- ❖ Internet
- ❖ Reproducción
- ❖ Digitalización

### **5. FORMACIÓN DE USUARIOS**

La función esperada actualmente en una biblioteca académica no se limita a la selección, adquisición, organización, resguardo de materiales informativos, y el ofrecimiento de una serie de servicios a partir de ellos. Actualmente se espera además que colaboren a que los usuarios desarrollen una conciencia clara sobre la importancia de la información como un recurso estratégico y desarrollen también las habilidades necesarias para aprovecharla cabalmente.

Como participantes protagónicos de una institución que en la época actual es considerada como puerta de entrada privilegiada hacia la sociedad del conocimiento, las bibliotecas académicas, deben colaborar a formar egresados con una disciplina intelectual bien cimentada para el autoaprendizaje, en una perspectiva de formación a lo largo de toda la vida. (ANUIES)

Para ello, las bibliotecas deben participar activamente con autoridades y profesores en la creación de un entorno de aprendizaje, en el que los estudiantes se encuentren constantemente con oportunidades para desarrollar



las competencias que les faciliten un uso eficiente y ético de la información. Esto se logrará en la medida en que los bibliotecarios colaboren estrecha y constantemente con los profesores en las diferentes etapas del proceso educativo, desde la planeación curricular hasta la evaluación de los resultados..

Para lograrlo:

- 5.1 La biblioteca académica debe establecer los estudios de usuarios que le permitan determinar las necesidades bibliohemerográficas y de información de éstos, sus hábitos de consulta, así como las habilidades informativas que requieren desarrollar.
- 5.2 La biblioteca académica ofrece información e instrucción al usuario, a través de una serie de técnicas y herramientas para resolver necesidades diferentes. Entre éstas se incluyen, aunque no son limitativas, a una gran variedad de servicios de referencia profesional y de programas de instrucción bibliográfica diseñados para enseñar a los usuarios a aprovechar las ventajas de los recursos disponibles.
- 5.3 Debe considerarse una acción fundamental y prioritaria que toda biblioteca académica cuente con un programa definido y por escrito de formación de usuarios. En este programa deberán de tratar de alcanzarse, por lo menos, las habilidades informativas, generales y específicas, incluidas en las Normas sobre competencias informativas integradas en el ***Tercer Encuentro sobre Desarrollo de Habilidades Informativas de 2002.***
- 5.4 La biblioteca académica considerará las distintas categorías o niveles de sus usuarios para diseñar los programas de formación, así como las acciones a desarrollar.
- 5.5 La biblioteca académica recibirá el apoyo de las autoridades administrativas para contar con instalaciones que dispongan del mobiliario y equipo necesario para dar soporte a los programas de instrucción. En este sentido, se incluirán los recursos que permitan que las bibliotecas puedan enseñar el manejo de las tecnologías de la información.
- 5.6 La biblioteca deberá apoyar sus programas en materia de formación de usuarios con la elaboración y distribución constante de material de tipo promocional y de instrucción, tales como folletos, trípticos, guías a la literatura, guías de servicios, Etc.
- 5.7 De la diversidad de acciones y programas en materia de instrucción de usuarios, se deberá buscar que los más formales se incluyan en la currícula institucional, ya sea con valor en créditos o al menos otorgándoles el carácter de obligatorios.
- 5.8 La biblioteca deberá tener un fuerte y permanente programa de promoción de sus ofertas en materia de formación de usuarios, así como un esquema que le permita evaluar sus resultados.

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. **La educación superior en el Siglo XXI, líneas estratégicas de desarrollo: una propuesta de la ANUIES.** México: ANUIES, 2000.