



ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	9
INTRODUCCIÓN	11
I. USUARIOS DE LA INFORMACIÓN	
EN LA BIBLIOTECA ESCOLAR	15
Estudios de mercado	17
La comunidad escolar donde se inserta la biblioteca	23
Servicio de información para la comunidad educativa	25
Calidad de servicios y atención de usuarios	27
La mejor atención a los usuarios mejora el servicio	29
Proceso de atención al usuario	31
II. ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL	35
Determinar la necesidad de información	41
Saber acceder a la información	42
Seleccionar la información	50
Usar la información	52
Comunicar la información	54
Alfabetización informática	57
Formación de usuarios (FU) en la biblioteca escolar	58
Planificación de la formación de usuarios	61
Modelo de curso de formación de usuarios	63
III. TECNOLOGÍAS EN LA BIBLIOTECA	69
Nuevas y viejas tecnologías	72

Cómo trabajar con las tecnologías	73
Consideraciones sobre los equipos	76
Internet en la escuela	77
Para valorar los recursos de Internet	79
Algunos sitios útiles para aprovechar desde la biblioteca escolar	82
Formación de usuarios usando tecnologías de la información y la comunicación	88
Los desafíos de capacitar a usuarios remotos	90
Métodos de capacitación a usuarios remotos	91
La instrucción asistida por computadora en la formación de usuarios	92
IV. BIBLIOTECA Y EDUCACIÓN	97
Misión, visión	102
Objetivos	104
Funciones y servicios	106
El rol del bibliotecario escolar	115
V. CONSTRUYENDO LA BIBLIOTECA ESCOLAR	119
Gestión	119
Gestión del espacio y el mobiliario	119
Gestión de la colección	122
Presupuesto	124
Procesamiento técnico	125
Inventario	125
Sellado	126
Catalogación	127
Clasificación	127
Señalización	129
Horario	129
Automatización	130
Calidad	134
Manual de procedimientos	135
VI. AVENTURAS Y DESVENTURAS DE LOS USUARIOS Y BIBLIOTECARIOS DE LA BIBLIOTECA ESCOLAR	139
Compromiso del bibliotecario con la biblioteca	139
Actividades de extensión cultural	142
Compromiso de la Dirección con la biblioteca	145

Relación con los docentes y alumnos	146
Compromiso de los usuarios con la biblioteca	148
Sobre el horario de funcionamiento	149
Presupuesto y adquisición de fondos	150
Funciones de la biblioteca	150
Biblioteca de aula	151
Conocer y comprometerse con los usuarios de la biblioteca ...	151
Formación de usuarios	152
Unas perlas para el final	153
BIBLIOGRAFÍA	155



AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento especial a los colegas que nos permitieron incluir sus anécdotas y experiencias: Marta Valdés Escalera, Dina Baca, Julio Melián, Alicia Paltanavicius, Marcela Pueyrredón, Gabriela Mansilla, Claudio Torres y Cecilia Casale.

También queremos decirles gracias a los docentes que participaron de las entrevistas, regalándonos un poco de su tiempo y de sus sentimientos hacia la biblioteca: Teresa Gil, Claudia Maldonado, Ivana Evangelisti (alias Tuca), Paola Leonetto y Paula Singeser (psicóloga).

No podemos olvidarnos de las escuelas donde trabajamos, en las que nos formamos como Bibliotecarias Escolares, cosechando una amplia experiencia, la que hoy queremos transmitir en este libro.



INTRODUCCIÓN

Convencidas de que el *usuario* es el principio y el fin del ciclo de la biblioteca como centro de información, es que partimos, nos centramos y llegamos a *él*, como única manera de cumplir fielmente con la misión en la que nos hemos comprometido como bibliotecarios.

El usuario de la información es la razón de ser y el fundamento de la biblioteca; este es el motivo por el cual debemos brindarle una atención esmerada y de calidad. Para poder cumplir nuestra meta tenemos que conocer quiénes son nuestros usuarios, cómo podemos segmentarlos, cuáles son sus necesidades de información, cuál es su actitud frente a la información y a las unidades de información; en definitiva, cómo es y qué necesidades tiene la comunidad a la que servimos.

De lo dicho se deduce que el principal objetivo de la biblioteca es satisfacer las necesidades de información de sus usuarios, para lo cual se deben focalizar las debilidades y fortalezas que presenta como institución frente ellos.

Sabemos, también, que los grupos de usuarios no son estáticos. Sus características, necesidades, demandas y aspiraciones evolucionan constantemente, y a menudo una organización se encuentra con la realidad de

que ellos no son los mismos que antes y que sus necesidades son totalmente diferentes a las que estábamos satisfaciendo; entonces, para obtener resultados positivos el bibliotecólogo debe poder adelantarse a los cambios de sus usuarios, y así la unidad de información se modificará al ritmo de las demandas.

Es indispensable escuchar al usuario. Los supuestos de la biblioteca podrían confirmarse o alterarse radicalmente al obtener directamente de ellos información acerca de lo que valoran.

El desarrollo de este libro permitirá la toma de conciencia acerca de la importancia que tiene conocer a los usuarios a la hora de atenderlos, comunicarnos con ellos, planificar los servicios que requieren y satisfacer sus necesidades.

En este sentido, los lineamientos generales son aplicables a cualquier tipo de biblioteca, pero si seguimos los objetivos específicos de la biblioteca escolar y los relacionamos con los de las bibliotecas públicas o los de las populares, podemos llegar a potenciar la satisfacción de nuestros usuarios tanto con relación a sus necesidades de información, que es lo que nos interesa de manera primordial, como en lo que contribuya, en general, a alcanzar su satisfacción personal, social, laboral, investigativa.

Comenzaremos por conocer a nuestros usuarios a través de los estudios de mercado, los que nos permitirán ayudarlo, recordemos que la biblioteca ante todo es una institución de servicio.

Estos estudios debemos hacerlos siempre y en todo tipo de bibliotecas, porque a pesar de que nuestro público esté “cautivo”, se trata de personas siempre distintas y sobre todo con necesidades cambiantes, al haber superado una necesidad *anterior* o *inferior*, según Maslow.

De aquí partirá la planificación de los servicios, el desarrollo de la colección, la organización de los espacios, la selección e implementación de las nuevas tecnologías, la formación continua del personal, etc.; para llegar a cerrar con éxito el círculo vital de las bibliotecas, “satisfaciendo las necesidades de información de los usuarios”.

Al conocimiento respecto de los usuarios lo vamos a acompañar, estrechamente, con las nuevas tecnologías que amplían cada vez más el campo de acción de los bibliotecarios, permitiéndoles colmar las expectativas de aquellos, que demandan servicios de información cada vez más ágiles, exigiendo mayor calidad.

Las nuevas tecnologías son herramientas útiles que transversalmente se van “colando” en la biblioteca, llegando a todos sus rincones: gestión integrada de la entidad, formación de usuarios en distintas direcciones (como pueden ser la alfabetización informacional y la alfabetización informática),

equipos de apoyo a la docencia, etc. Todas estas acciones favorecen el logro de los objetivos de la biblioteca, respondiendo al proyecto educativo de la escuela en la que se encuentra inserta.

Cada capítulo irá acompañado de ejemplos, experiencias, ideas o sugerencias intercaladas en el texto, sitios relacionados y preguntas para reflexionar, buscando ofrecer una lectura ágil, rica y aplicable a la labor profesional.

La biblioteca es un espacio clave para el aprendizaje que acompaña a los requerimientos socioculturales, desarrollando habilidades de manejo de información para preparar a sus usuarios a aprender a aprender, a tomar una posición positiva frente a la información y el conocimiento, otorgándoles herramientas para afrontar situaciones nuevas durante toda la vida.

En el trabajo multidisciplinario con los docentes, y con el apoyo de las autoridades, la biblioteca escolar logrará, desde su lugar, generar aprendizajes independientes, momentos de reflexión, de esparcimiento, de recreación, y de acceso físico e intelectual a la información. Permitiendo a toda su comunidad una verdadera igualdad de oportunidades y posibilidades de acceso a la información, desarrollando actitudes responsables en la utilización y conservación y buen comportamiento frente a la información, sus reservorios y los profesionales del área.

El presente texto es un instrumento, no un fin, a través del cual queremos guiarlos y alentarlos para que logren recorrer los caminos que los llevarán al conocimiento que les permitirá visualizar y llegar a los usuarios de manera diferente, lo que brindará posibilidades a la biblioteca para satisfacerlos por medio de sus diferentes servicios.

Los destinatarios son ustedes, los lectores, que poseen conocimientos previos, adquiridos a lo largo de su experiencia de trabajo en bibliotecas, de otras lecturas sobre el tema, del intercambio permanente entre colegas, etc.

Ahora sólo resta decirles: bienvenidos a *La Biblioteca Escolar: usuarios y servicios*.