

La orientación a los usuarios

Contenido

PRESENTACIÓN

INTRODUCCIÓN

FUNDAMENTOS DE LA ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS

La imagen de la biblioteca pública

Aspectos fundamentales de la orientación a los usuarios

MEDIOS DE ORIENTACIÓN

Señalamientos de ubicación

Carteles de instrucción

Letreros de comportamiento

Folletos y trípticos de la biblioteca

Visita guiada

Atención personal del bibliotecario

Sugerencias generales para la elaboración de 9-los medios de orientación

Presentación

El óptimo funcionamiento de una biblioteca es el resultado de toda una diversidad de actividades relacionadas con el adecuado manejo de sus múltiples elementos y recursos. Cada una de esas actividades requiere conocimientos específicos, que una buena práctica fija y enriquece para contribuir al mejoramiento constante del bibliotecario, uno de los pilares de la calidad de la biblioteca y sus servicios.

Para introducir al bibliotecario al dominio de estos conocimientos y habilidades, la Dirección General de Bibliotecas del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes publica estas series de manuales, instructivos y reglamentos que apoyan los talleres y cursos de capacitación y formación bibliotecarias que imparte año con año en toda la República.

Capacitación y formación de recursos humanos dirigidas a servir cada vez mejor a los miles de usuarios que diariamente acuden a las bibliotecas públicas en busca de información, disfrute y conocimiento a través de la lectura.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Introducción

Los servicios básicos de las bibliotecas públicas se proporcionan en forma gratuita según procedimientos previamente establecidos y que son aplicados en la Red Nacional; asimismo, la organización interna (acervo, catálogos, áreas de servicio, etcétera) se efectúa de acuerdo con la normatividad establecida por la Dirección General de Bibliotecas (DGB).

La orientación a los usuarios tiene como objetivo dar a conocer a quienes acuden a la biblioteca esas normas y procedimientos que les permitan hacer uso de sus instalaciones y servicios de una manera fácil y eficiente, proporcionándoles los elementos básicos para conducirse con habilidad y seguridad dentro de ella. Al mismo tiempo informa sobre los materiales y servicios que ofrece, cómo están organizados y distribuidos, dónde y cómo hacer uso de ellos, y los lineamientos que deben tomarse en cuenta para preservar el acervo y no interferir en el uso que los demás hacen de los servicios bibliotecarios.

Esta información se puede ofrecer a los usuarios a través de medios gráficos como señalamientos, letreros y carteles o por medio de la orientación verbal.

Este instructivo destaca la importancia del servicio de orientación a los usuarios y los medios a través de los cuales se proporciona a quienes tienen interés de hacer uso de los servicios de la biblioteca pública.

Fundamentos de la orientación a los usuarios

Cuando una persona entra a una biblioteca pública por primera vez se encuentra en un mundo desconocido y que, a primera vista, parece complejo.

¿Cómo encontrar lo que se necesita? ¿Dónde buscar? ¿A quién dirigirse?

Las respuestas a éstas y otras interrogantes las brinda el servicio de orientación a los usuarios, al que en primera instancia se le puede considerar como la “bienvenida a la biblioteca pública”, ya que permite que la biblioteca se vuelva familiar para el nuevo usuario y le posibilita desenvolverse con facilidad en ella.

Lo anterior hace especialmente importante el servicio de orientación para lograr que la biblioteca sea visitada por cada vez más usuarios, pues de la impresión que una persona se lleve después de su primera visita dependerá, en gran medida, el que decida regresar de manera voluntaria.

La imagen de la biblioteca pública

Los medios de orientación a los usuarios forman parte de un todo que es la imagen que las personas tienen de la biblioteca pública.

Uno de los factores que impiden a una persona acercarse a la biblioteca pública es la falta de información, es decir, el desconocimiento de lo que le pueden brindar los servicios bibliotecarios y la facilidad con que se puede hacer uso de ellos. Esto trae como consecuencia la formación de una imagen equivocada que debemos modificar.

El elemento inicial de la imagen de la biblioteca pública es su fachada. Es el primer contacto visual que el usuario tiene con la biblioteca y por ello es fundamental que cuente con un letrero que sea fácilmente identificable por las personas que transitan por la zona. Es importante que, con el nombre, se destaque la denominación de biblioteca pública, pues ésta indica que no se trata de una institución especializada o de acceso restringido.

También es importante que en el exterior de la biblioteca se cuente con un letrero que indique el horario de servicio, pues al conocer esta información el usuario podrá programar sus actividades.



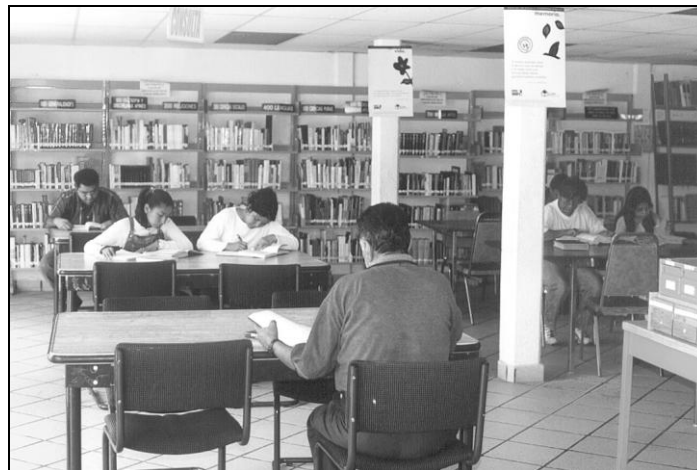
En este sentido, es recomendable que cuando la biblioteca pública tenga que cerrar sus puertas en días u horarios en que normalmente brinda servicio, lo haga del conocimiento de los usuarios mediante un cartel o letrero, con el propósito de evitar confusiones que puedan desalentar su asistencia.



Aspectos fundamentales de la orientación a los usuarios

La orientación a los usuarios consta de dos aspectos fundamentales:

1. La señalización de áreas, colecciones y servicios que permite al usuario ubicarse dentro de la biblioteca.



2. La instrucción (gráfica, escrita o verbal) sobre el acervo y los servicios de la biblioteca que permite a los usuarios utilizarla plenamente.



Los medios de orientación utilizados con mayor frecuencia son:

- § Señalamientos de ubicación
- § Carteles de instrucción
- § Letreros de comportamiento
- § Folletos y trípticos de la biblioteca
- § Visita guiada
- § Atención personal del bibliotecario

Para que tenga el efecto adecuado, cada uno de los medios de orientación debe contar con características específicas que lo hagan agradable a quienes lo utilizan.

Los medios gráficos o escritos deben ser elaborados a partir de un concepto uniforme, adecuado a la imagen que deseamos proyectar de la biblioteca; se cuidarán aspectos como el color, la forma, el tamaño, la cantidad y el lenguaje utilizado. Es importante considerar a cada cartel, señalamiento, letrero, folleto y tríptico como parte de un todo que conforma la imagen de la biblioteca, lo que evitará que el usuario se confunda ante una información en exceso heterogénea.

Respecto de la orientación verbal, destacan la amabilidad del bibliotecario, su conocimiento de la biblioteca, del acervo y de los servicios, así como la disponibilidad que tenga para entender y atender las necesidades del usuario.

Medios de orientación

Señalamientos de ubicación

El primer paso de la orientación consiste en proporcionar a los usuarios un panorama de la ubicación de todas las áreas, colecciones y servicios de la biblioteca, mediante señalamientos que indiquen cómo está organizada físicamente.

Para que los señalamientos —y en general los letreros y carteles de la biblioteca— cumplan su función de orientación, es indispensable que sean claros, breves, visibles, atractivos, sencillos y adecuados al mensaje que se desea transmitir.

En su elaboración es necesario cuidar la redacción y la ortografía. La letra debe ser clara y uniforme y de preferencia mantener un estilo similar en los mensajes y el diseño.

Los señalamientos de ubicación deben mostrar:

- § Las áreas de la biblioteca
- § El catálogo público
- § Las colecciones
- § La distribución de las colecciones según la clasificación de Dewey
- § Los servicios

Los señalamientos más comunes de cada tipo son los siguientes:

Áreas de la biblioteca

Se refieren a la distribución y al espacio físico que ocupa cada una de las distintas áreas dentro de la biblioteca. Su utilización depende de las características del inmueble y de la separación física que exista entre los distintos espacios. Las principales son:

- § Sala general
- § Sala infantil
- § Sala de consulta



De acuerdo con el tamaño y las características de la biblioteca pueden requerirse otros señalamientos, pues es muy importante dar a conocer a los usuarios todas las áreas existentes.



Catálogo público

Este señalamiento indica a los usuarios el lugar donde se localizan los catálogos, en los cuales pueden encontrar la o las obras que requieren ya sea por autor, título o materia.



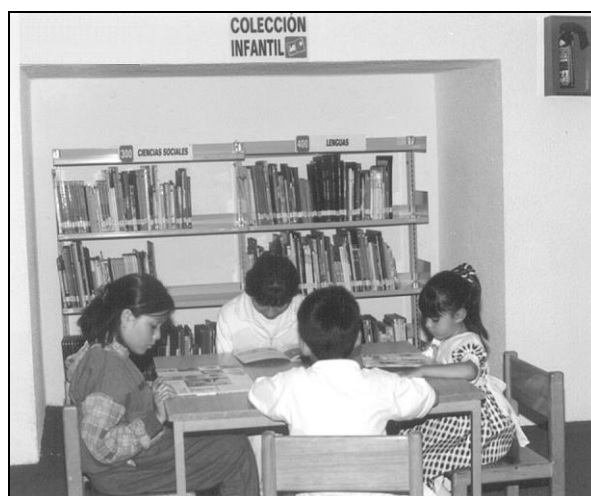
Las colecciones general e infantil se encuentran separadas, por lo tanto los catálogos pertenecientes a estas colecciones también deben estar separados, de preferencia en muebles aparte y contar con el señalamiento correspondiente. Si se encuentran en el mismo cajón, deberán colocarse tarjetas guía que indiquen dónde inicia y termina cada uno.



Colecciones

Este señalamiento muestra al usuario las distintas colecciones con que cuenta la biblioteca y el espacio en el que se ubican. Las principales son:

- § Colección general
- § Colección infantil
- § Colección de consulta
- § Publicaciones periódicas



Algunas bibliotecas cuentan con otras colecciones; si éste es el caso, deben colocarse los señalamientos respectivos.



Distribución de las colecciones según la Clasificación Decimal de Dewey

Muestra la ubicación de los materiales con base en el Sistema de Clasificación Decimal de Dewey, el cual los agrupa de acuerdo con la materia que tratan, lo que facilita al usuario la localización de los libros.

Es conveniente elaborar estos señalamientos para las distintas colecciones (general, de consulta e infantil).



Servicios

Estos señalamientos indican al usuario los distintos servicios que brinda la biblioteca, así como el lugar adonde puede dirigirse si desea hacer uso de ellos.



Es necesario destacar la importancia de los señalamientos dentro de la biblioteca; un señalamiento que no se encuentra colocado en el lugar que le corresponde resulta inútil, ya que puede confundir al usuario.

La ventaja que tienen, como medio visual de orientación, es su carácter permanente. Por ello, el bibliotecario debe cuidar que todos los señalamientos estén siempre en su lugar y en buen estado físico; será necesario reponerlos si se encuentran en malas condiciones, así como si han perdido el color o ya no resultan atractivos.

Carteles de instrucción

A diferencia de los señalamientos, los carteles de instrucción no se concretan exclusivamente a señalar determinado lugar o servicio; contienen además indicaciones precisas que permiten al usuario conocer el servicio y utilizar la biblioteca sin la intervención del bibliotecario, por eso es necesario que sean muy claros y concisos.

Por medio de los carteles de instrucción es posible orientar más ampliamente a los usuarios con respecto al uso del catálogo, la distribución de las colecciones, el significado de las diez divisiones principales de la clasificación de Dewey y el trato a los libros, así como dar a conocer las actividades y los servicios de la biblioteca y la forma de utilizarlos.

Uso del catálogo

Indica a los usuarios cómo realizar la búsqueda de una obra, ya sea por autor, título o materia. Es conveniente que este cartel explique de la manera más sencilla posible el procedimiento de búsqueda, con apoyo de elementos gráficos atractivos.



Se recomienda que exista un cartel para niños y otro para jóvenes y adultos, cada uno de ellos con un diseño específico que permita identificar hacia quién está dirigido.

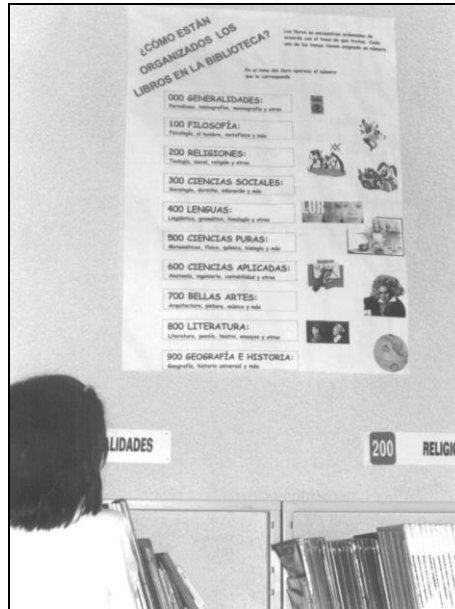


Clasificación de Dewey

Explica cómo están organizados los libros de acuerdo con la materia que tratan y da a conocer el significado de las principales divisiones de la clasificación de Dewey.



Es importante que exista también un cartel dirigido a los niños en donde de manera sencilla y amena se explique cómo se organiza el acervo en la biblioteca.

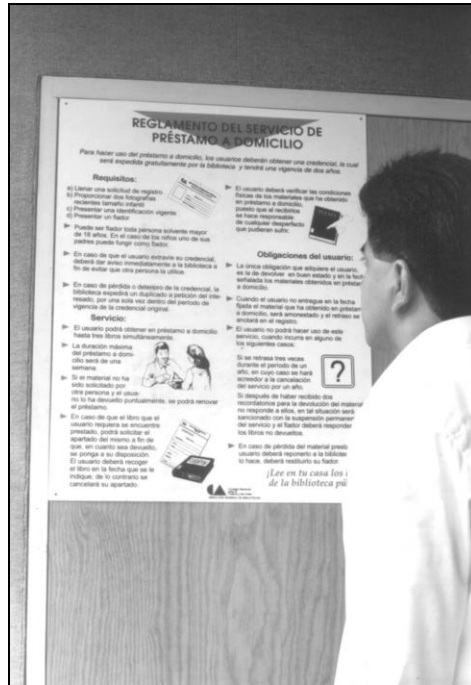


Préstamo a domicilio

Da a conocer las principales características del servicio de préstamo a domicilio e indica al usuario cómo hacer uso de él, especificando los requisitos básicos para obtener la credencial de préstamo a domicilio.



Es importante contar con un cartel que muestre a los usuarios el reglamento que rige el servicio de préstamo a domicilio.



Cómo tratar un libro

Se dan recomendaciones acerca de la forma correcta de manejar los libros para evitar que éstos sufran algún daño o deterioro y, en consecuencia, prolongar su vida útil.



Letreros de comportamiento

También es conveniente colocar en la biblioteca letreros que indiquen al usuario el comportamiento que debe seguir dentro de la biblioteca, para no afectar las instalaciones, el acervo y el trato hacia el resto de los usuarios.



Estos letreros no indicarán reglas y prohibiciones arbitrarias que la persona tenga que acatar; serán, por el contrario, una invitación para que el usuario, por convencimiento propio, tenga una actitud positiva hacia la biblioteca, hacia el acervo y hacia los demás usuarios.

Aunque el contenido del letrero pueda variar, el sentido y el mensaje deben ser muy claros.

Entre los más importantes están:



Folletos y trípticos de la biblioteca

El folleto y el tríptico (hoja con tres dobleces) son medios de orientación muy útiles, pues los usuarios pueden conservarlos de manera personal y volver a leerlos cuando lo necesiten.



Tienen como función explicar más ampliamente todos los aspectos de la biblioteca o alguno en particular.

Un folleto o un tríptico de la biblioteca pública pueden contener información acerca de:

- § Ubicación
- § Horario
- § Servicios
- § Colecciones
- § Reglamento
- § Actividades

Su contenido deberá ser claro, completo y accesible para todos.

En la elaboración del folleto o del tríptico pueden utilizarse técnicas de impresión de bajo costo, sin afectar su presentación o calidad.

Es conveniente colocar los folletos o los trípticos cerca del catálogo o en el mostrador de préstamo a domicilio, a fin de que los usuarios puedan tomarlos libremente.

Visita guiada

Es necesario que el bibliotecario ofrezca el servicio de orientación de manera directa y más amplia. Esta asistencia se hace a través de la visita guiada.



La visita guiada es una actividad que se realiza en la biblioteca y que da a conocer a un grupo de personas las instalaciones de la biblioteca, su organización, los servicios que ofrece, las actividades que en ella se realizan, el tipo de acervo de que dispone y la manera de localizarlo y utilizarlo.

La visita guiada puede brindarse a grupos ya constituidos (no mayores de 20 personas) o a grupos de usuarios que la requieran en un momento dado.

Una visita guiada con buena planeación, organizada correctamente y con un adecuado manejo de la información será garantía de éxito, ya que causará una buena impresión y, seguramente, los visitantes se sentirán motivados a convertirse en usuarios asiduos. (Para la organización de visitas guiadas, véase el manual *La visita guiada*).

Atención personal del bibliotecario

En ocasiones, a pesar de existir señalamientos, letreros y carteles, el usuario recurre al bibliotecario para solicitar alguna información, ya que prefiere un trato más personal; por ello es importante que el bibliotecario proporcione una orientación precisa y completa, de una manera atenta y cordial. Por una parte, esto dará confianza al usuario para acercarse nuevamente al bibliotecario hasta que se familiarice con la biblioteca y sus servicios, y por otra le dará los elementos necesarios para recurrir a los letreros, carteles y señalamientos de una forma más segura, ya que llevará una orientación previa.

El papel del bibliotecario dentro del servicio de orientación a usuarios es fundamental, porque de la forma en que proporcione este servicio dependerá que el usuario se sienta seguro y confiado, lo cual permitirá que se desenvuelva hábilmente dentro de la biblioteca y aproveche todo lo que ésta le ofrece.



Sugerencias generales para la elaboración de los medios de orientación

- § Los materiales necesarios para su elaboración (cartulinas, lápices de colores, marcadores, etcétera) deben ser seleccionados de acuerdo con las características climáticas de la región, ya que no todos resultan adecuados, sobre todo en climas extremos.
- § La letra debe ser clara, uniforme, colorida y tener un diseño atractivo.
- § El tamaño de los letreros, carteles y señalamientos deberá ser proporcional al tamaño de la biblioteca, para facilitar al usuario la identificación de las áreas, servicios y colecciones con las que cuenta.
- § Los mensajes deben ser claros, breves, precisos, ortográficamente correctos y motivantes.

Es importante considerar que con el tiempo los medios de orientación se maltratan, desprenden o decoloran, por ello es conveniente que se sustituyan con frecuencia.