

INTRODUCCION A LA REVISION DE LAS NORMAS PARA EL SERVICIO BIBLIOTECARIO DE LA ABIESI.

225

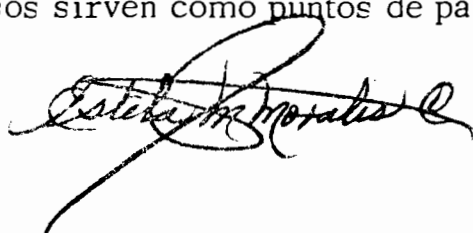
Las Normas para el Servicio Bibliotecario de la ABIESI fueron redactadas en 1968 por una comisión formada por algunos miembros de la mesa directiva y Consejo Técnico de dicha asociación.

Las normas se formularon para tratar de llenar un vacío existente, ya que no se contaba con este tipo de lineamientos para establecer y mantener los servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior.

La situación de las bibliotecas universitarias en América Latina fue señalada en el "Seminario Regional sobre el desarrollo de las bibliotecas universitarias" auspiciado por la Unesco y celebrado en Mendoza, Argentina, en 1962. El panorama que presentaban dichas bibliotecas era desolador en lo concerniente a presupuesto, personal, recursos documentales, sueldos, etc. (Cf. introducción a las Normas para el Servicio Bibliotecario).

Las bibliotecas universitarias mexicanas, salvo muy contadas excepciones, no escapaban a estas condiciones. Por esta razón, la ABIESI, a pesar de tener conciencia de las amplias diferencias existentes entre las instituciones de educación superior en nuestro país, se abocó a la tarea de formular las normas, como una ayuda a los funcionarios universitarios proporcionándoles, más que cifras, ciertos criterios para establecer y mantener sus servicios bibliotecarios.

Ya en la introducción se aclaraba que las Normas para el Servicio Bibliotecario, en su aspecto cuantitativo, son mínimas para algunas universidades, que fácilmente podían superarlas, pudiendo resultar difíciles de aplicar, para otras. En ambos casos sirven como puntos de partida y como



CENTRO UNIVERSITARIO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS

base para evaluar los servicios bibliotecarios.

La ABIESI ha sentido la necesidad de revisar y actualizar las Normas debido a que el panorama de las bibliotecas universitarias ha cambiado sensiblemente en estos 10 años transcurridos a partir de la primera edición. En primer lugar, la necesidad de un buen sistema bibliotecario en las instituciones de educación superior en México se ha hecho evidente, lo que se demuestra con el establecimiento de bibliotecas y centros de documentación en la mayoría de las universidades, así como con el aumento del personal profesional debido a la creación de otras escuelas de bibliotecología en el país, a los cursos de capacitación impartidos por instituciones como el CONACYT, y a las becas otorgadas por esta misma institución para hacer estudios en el extranjero.

Esta revisión coincide además con la autorización de la ACRL a la ABIESI, para traducir la edición de 1975 de sus "Normas", cuya revisión fue encomendada a esta Comisión de Normas y publicada en el número 9 de Cuadernos de la ABIESI.

La revisión de la traducción de las Normas de la ACRL ha servido a la Comisión para constatar los cambios efectuados y fijar los criterios para la revisión de las de la ABIESI.

La Comisión de Normas decidió conservar el mismo orden que sigue la primera edición, a pesar de los cambios en las de la ACRL, por considerarlo más lógico; así como conservar la norma sobre Evaluación, omitida en las de la ACRL.

En algunos casos se ha modificado el enunciado de la norma, para hacerlo más claro, como en las normas 1 y 2: Objetivos y función de la biblioteca, y Administración, en lugar de Función de la biblioteca, y Estructura y funcionamiento del servicio bibliotecario. Se aumentó una norma sobre Organización de los materiales, ya que sólo había una mención sobre este tema en la norma sobre recursos documentales.

A fin de identificar más claramente las normas, éstas se enuncian primero, separando los comentarios que se reúnen al final. Es en los comentarios en donde se fijan algunas normas cuantitativas, ya que debido a las grandes diferencias existentes entre las instituciones de educación superior en México se hace muy difícil fijarlas. Por esta causa se ha preferido hacer énfasis en criterios cualitativos basados en una clara definición de objetivos, tanto de la institución como de la biblioteca, pretendiendo que exista una adecuación entre los medios y los fines.

Por último, hemos pensado que estas normas no son aplicables a bibliotecas de investigación, las cuales pertenecen al tipo de bibliotecas especializadas, para las que será necesario preparar en el futuro normas adecuadas.

COMISION DE NORMAS DE LA ABIESI

Surya Peniche de Sánchez Macgrégor

Cecilia Culebra y Vives

Linda Sametz de Walerstein

Abril 1979

Norma 1. OBJETIVOS Y FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA.

1. Los objetivos de la biblioteca universitaria deberán definirse en concordancia con los de la institución de la que forma parte.
- 1.1. La formulación de los objetivos deberá ser responsabilidad del personal de la biblioteca, en consulta con la comunidad universitaria.
- 1.2. La biblioteca universitaria debe ser, mediante sus recursos y servicios, uno de los principales instrumentos de apoyo para el logro de los fines de la universidad, como son: la docencia, la investigación y la difusión de la cultura.
- 1.3. La biblioteca debe ser la prolongación de la cátedra y por ello debe mantener las más amplias relaciones con el personal académico de la universidad, a fin de cumplir cabalmente con su misión.

COMENTARIOS A LA NORMA 1.

La biblioteca universitaria desempeña, en la actualidad, un doble papel, además de ser depositaria del conocimiento de la humanidad, es un centro activo de información en apoyo a los fines de la universidad como son: la docencia, la investigación y la difusión de la cultura.

Por esta causa se dice que la calidad de una institución se mide por el apoyo y la importancia que presta a sus servicios bibliotecarios, ya que la calidad de éstos reflejará la de la institución y su nivel académico.

Los objetivos de la biblioteca universitaria deben ser formulados en concordancia con los de la universidad, por tanto es recomendable que cada biblioteca defina sus propios objetivos, debido a las diferencias existentes entre las instituciones de educación superior.

En esta tarea deben participar, además del personal de la biblioteca, toda la comunidad universitaria; en esta forma los objetivos responderán a una realidad y la biblioteca será sentida por esa comunidad como parte indispensable de ella. Los objetivos de ambas instituciones deberán ser examinados de tiempo en tiempo para actualizarlos de acuerdo con los nuevos programas académicos y de investigación, ya que ninguno de éstos podría lograr sus fines sin el respaldo de un buen servicio bibliotecario.

Por lo que atañe a los estudiantes, su aprendizaje no debe limitarse a los conocimientos adquiridos por medio de la cátedra. El maestro deberá promover el uso de la biblioteca para la compilación e investigación exhaustiva de los temas de estudio.

La biblioteca universitaria deberá despertar y estimular el hábito por la lectura mediante sus recursos documentales y servicios.

Norma 2. ADMINISTRACION.

2. La biblioteca deberá tener la categoría académico-administrativa que le permita cumplir eficientemente con sus funciones; su organización interna, por tanto, estará acorde con la de la institución.
- 2.1. El estatuto o fundamento legal de las funciones y actividades de la biblioteca deberá establecerse por escrito.
- 2.2. El director de la biblioteca universitaria deberá tener categoría académica y depender del rector o del coordinador académico general.
- 2.3. Las responsabilidades del director de la biblioteca y el procedimiento para su nombramiento, deberán definirse por escrito.
- 2.4. El director de la biblioteca tendrá, entre otras, la responsabilidad de establecer la política general de los servicios bibliotecarios y la de administrarlos.
- 2.5. Las políticas para la organización y administración de la biblioteca deberán estipularse por escrito; asimismo, deberán elaborarse manuales de procedimientos para su organización interna y sus actividades operativas.
- 2.6. El director deberá mantener al día estadísticas no sólo para fines de planificación y control, sino también para ayudar en la preparación de informes destinados a comunicar a las autoridades y a los usuarios de sus logros y problemas.
- 2.7. La administración y las operaciones bibliográficas y técnicas deberán estar centralizadas, para reducir los costos y evitar la duplicación de esfuerzos.

La biblioteca universitaria en México, con excepción de algunos casos, no ha ocupado un lugar prominente dentro de la institución. Tradicionalmente ha sido considerada una unidad administrativa, sin vínculos estrechos con las actividades académicas a las que debiera apoyar.

Esta situación común a las bibliotecas latinoamericanas, daba por resultado el panorama detectado en el mencionado Seminario de la UNESCO, en el que se señalaron las deficiencias de las bibliotecas universitarias latinoamericanas y sus causas.

Por esta razón, la biblioteca universitaria debe tener el rango académico-administrativo que le permita cumplir adecuadamente sus funciones.

La relación entre la biblioteca y las demás dependencias de la universidad deberá definirse claramente en el organigrama de la misma. Asimismo, deberán establecerse por escrito las funciones de la biblioteca, las responsabilidades del director de la biblioteca y el procedimiento para su nombramiento, quien deberá tener categoría académica para poder representar a la misma en las reuniones del Consejo Universitario y en los demás órganos colegiados.

El director de la biblioteca, por sus funciones que están relacionadas con toda la comunidad universitaria, deberá depender directamente del rector, o del coordinador o secretario académico general, para agilizar su gestión.

Será responsabilidad del director de la biblioteca el establecimiento, por escrito, de las políticas a seguir referentes a la administración de la misma; la redacción de manuales de procedimientos para las diferentes actividades

y servicios; el mantenimiento de estadísticas para informar a las autoridades, y con fines de planificación, todo esto servirá para la evaluación del trabajo de la biblioteca.

No siempre es posible contar con una sola biblioteca para prestar servicios a universidades grandes o dispersas. Sin embargo, aun cuando, por necesidad, se deban establecer bibliotecas departamentales, se recomienda la centralización administrativa y de los procesos técnicos, a fin de reducir costos, evitar la duplicación de esfuerzos y poder crear un sistema, dentro de la misma universidad.

Norma 3. PRESUPUESTO.

3. El presupuesto asignado para la biblioteca deberá estar en relación proporcional con el presupuesto total de la institución destinado a propósitos educativos y generales. En cualquier caso, no deberá ser inferior al 5% del presupuesto general.
- 3.1. El director del servicio bibliotecario deberá tener la autoridad exclusiva para distribuir fondos y autorizar gastos del presupuesto asignado a la biblioteca.
- 3.2. La biblioteca deberá mantener la contabilidad interna necesaria para aprobar sus facturas por pagar, observar sus obligaciones y evaluar el flujo de sus gastos.
- 3.3. Los gastos de mantenimiento de las instalaciones, adquisición de equipo y la construcción o ampliación de nuevos locales, deberán formar parte del presupuesto general de la universidad.

COMENTARIOS A LA NORMA 3

Ya en la edición anterior de las Normas se asignaba a los servicios bibliotecarios el 5% del presupuesto global de la institución, que es el recomendado por los especialistas que asistieron al Seminario de Mendoza. Aunque este porcentaje pueda ser insuficiente en algunos casos y pueda resultar excesivo en otros, dependiendo del tamaño de la institución, se recomienda como mínimo y para que el bibliotecario tenga un punto de referencia. En todo caso, el presupuesto deberá estar de acuerdo con las necesidades de la biblioteca, esto es, que deberá ser más elevado en la primera fase de la organización de los servicios y podrá irse reduciendo a medida que las necesidades vayan siendo cubiertas.

El presupuesto asignado a los servicios bibliotecarios se distribuirá en la forma siguiente: del 55 al 65% para sueldos del personal, y del 35 al 45% restantes para la adquisición de materiales documentales.

La construcción del edificio, ampliación o remodelación de locales, y adquisición de equipo, así como el mantenimiento del local, formarán parte del presupuesto general de la universidad.

El director de los servicios bibliotecarios es responsable, tanto de la elaboración del presupuesto, como de su ejercicio. Al elaborarse el presupuesto se deberán tomar en cuenta las siguientes variables: el presupuesto anterior, las nuevas necesidades y las circunstancias que pueden alterar las condiciones presupuestales como son: inflación del mercado, cambios en los programas de estudio, aumento del personal académico, creación de bibliotecas departamentales, etc.

Norma 4. PERSONAL.

4. El personal de la biblioteca deberá estar integrado por bibliotecarios profesionales, personal especializado de apoyo y ayudantes, y deberá ser adecuado en calidad y cantidad.
- 4.1. El número de bibliotecarios y personal requerido estará determinado por la matrícula de la institución, el volumen y tasa de crecimiento de las colecciones, y los servicios que se ofrecen.
- 4.2. El director del servicio bibliotecario, así como los jefes de cada sección, deberán ser bibliotecarios profesionales.
- 4.3. El director del servicio bibliotecario será quien apruebe la contratación del personal profesional y administrativo.
- 4.4. La asignación de trabajo para los distintos niveles, debe ser cuidadosamente distribuida, de manera que todos los miembros que componen el personal estén empleados, en lo posible, de acuerdo con su preparación.
- 4.5. Los bibliotecarios titulados deberán ocupar el mismo nivel profesional que el personal docente de la institución y disfrutar de los mismos beneficios.
- 4.6. Las políticas y procedimientos concernientes al personal deben definirse por escrito.

COMENTARIOS A LA NORMA 4.

El personal de la biblioteca deberá estar, de preferencia, integrado por bibliotecarios profesionales, personal especializado de apoyo y ayudantes, ya que representa uno de los recursos más importantes de la biblioteca, debido a que de su preparación, de su interés, de sus aptitudes y destreza, dependerá la eficacia de los servicios que se proporcionen en ésta, en beneficio de los usuarios y con ello a favor de los fines de la institución.

A los bibliotecarios profesionales de una institución de educación superior deberá equiparárseles en categoría con el personal académico de una facultad o escuela.

La asignación de trabajo para cada empleado, deberá ser determinada y definida de acuerdo a su experiencia y capacidad, para cumplir y lograr los fines deseados. Así se evitarán duplicidad de funciones y cada uno de los empleados tendrá su campo de acción delimitado.

Se ha fijado como norma que el director del servicio bibliotecario, así como los jefes de cada sección, de preferencia sean profesionales, se recalca de preferencia ya que se está tomando en cuenta que los colegios y la profesión donde se imparte la carrera de bibliotecología relativamente son de creación reciente y el número de egresados es mínimo en relación a las necesidades de sistema bibliotecario del país.

El director de la biblioteca será el responsable de planear, organizar, controlar y, en general, coordinar las operaciones del personal, del presupuesto, materiales y equipo para lograr los objetivos de la institución.

Norma 5. LOS RECURSOS DOCUMENTALES DE LA BIBLIOTECA.

5. La biblioteca deberá contar con toda la información requerida por la institución para la consecución de sus fines, sea cual fuere su formado de presentación. Las colecciones deben incluir además las obras básicas de la cultura universal y aquellas destinadas a fines recreativos y de creación.
- 5.1. También deberá existir una colección de obras de consulta, actuales y útiles, formada por enciclopedias generales y especializadas, diccionarios de todos tipos, bibliografías, índices y resúmenes, directorios, anuarios, compendios estadísticos y materiales similares.
- 5.2. Se deberá mantener suscripción a un grupo selecto de publicaciones periódicas, que abarquen todas las disciplinas de estudio e investigación impartidas por la institución.
- 5.3. Deberá mantenerse un servicio de canje para llenar lagunas en el acervo, y para satisfacer necesidades de otras bibliotecas en este mismo sentido.
- 5.4. Deberá hacerse, cada dos años, un inventario del acervo con un propósito múltiple: reponer aquellos libros que por el uso se han deteriorado o se han perdido, descartar aquellos materiales que, obviamente, no hayan sido usados o que no serán usados y desechar aquellos que se han deteriorado por el uso o por el tiempo.

COMENTARIOS A LA NORMA 5.

Para lograr un buen servicio bibliotecario es indispensable contar con colecciones adecuadas que sirvan de apoyo a los fines propios de cada institución.

Los recursos de información de la biblioteca deben presentar una visión completa de la cultura de la humanidad, dando preferencia a aquellas disciplinas que forman parte de los planes de estudio e investigación de la univer-sidad.

La biblioteca se esforzará por satisfacer, además de la bibliografía exi-gida por las disciplinas comprendidas en los programas de enseñanza, las necesidades de información de la comunidad académica a la que sirve, desde las del alumno de primer ingreso hasta las del especialista.

La biblioteca no deberá convertirse en una colección de libros de texto que pierdan su actualidad a poco de ser publicados. Sólo se deberá adqui-rir suficientes ejemplares de aquellos que se justifiquen por su permanencia y utilidad, a juicio del bibliotecario.

La colección básica general deberá estar formada por el número de vo-lúmenes que en características y cantidad proporcional responda adecuadamente a las necesidades creadas por los cursos impartidos, las materias y disciplinas investigadas, y por la matrícula inscrita. Esta colección puede formarse con diez títulos actualizados y bien seleccionados por cada mate-ria impartida y/o investigada en la institución. Sin embargo, se hace notar que éste sería el número mínimo por materia, pero que tendría que incre-mentarse tan pronto como las posibilidades lo permitan y las exigencias de

estudio e investigación lo requieran.

Es necesario hacer notar que el desarrollo de las colecciones deberá tender, más a la calidad, que a la cantidad de los materiales documentales.

A fin de mantener al día las colecciones, se deberá planear una política para las adquisiciones futuras.

La colección de consulta podrá formarse por un mínimo inicial de 500 títulos diferentes. En el caso de bibliotecas departamentales este número variaría de acuerdo a las necesidades específicas de cada caso. En fases posteriores, esta colección podría contar con un mínimo de 5 títulos diferentes por cada área de especialización.

En lo que concierne a publicaciones periódicas, la colección podría formarse, en su fase inicial, con un mínimo de 15 a 20 títulos por cada área de especialización, y de 25 a 30 títulos para el área de cultura general. La decisión de compra de colecciones retrospectivas dependería de las necesidades específicas de cada institución. Resulta recomendable encuadrar los volúmenes completos de este tipo de material para prolongar su conservación, salvo en los casos por supuesto, en los que la biblioteca haya decidido microfilmear o descartar sus colecciones retrospectivas.

La biblioteca, además de las adquisiciones por compra y por canje, podrá enriquecer sus colecciones mediante donaciones, con tal de que su aceptación no implique obligaciones onerosas para ella. Las donaciones de material bibliográfico, en muchas ocasiones llenan lagunas en los acervos, pero en muchos otros casos tan sólo motivan un aumento considerable de trabajo innecesario con materiales de uso eventual.

Por tanto, el director de los servicios bibliotecarios tendrá autoridad

para retener o descartar materiales según su criterio. Resulta conveniente que en la aceptación de donaciones quede explícita esta condición.

Norma 6. ORGANIZACION DE LOS RECURSOS.

6. Las colecciones de la biblioteca -independientemente de su formato- deberán ser organizadas, almacenadas, conservadas y puestas a la disposición de sus usuarios en forma racional.
- 6.1. Las colecciones de la biblioteca deberán organizarse de acuerdo con normas aprobadas a nivel nacional, de preferencia, y ordenarse para ser recuperadas fácilmente en el momento en que se necesiten.
- 6.11. Las colecciones de la biblioteca deberán estar representadas por un catálogo visible, cuyo formato permita la consulta simultánea de varios usuarios.
- 6.12. Además del catálogo público general deberán existir registros secundarios que faciliten las tareas de búsqueda y recuperación de la información, tanto a los usuarios como al personal que labora en la biblioteca.
- 6.2. El acervo de la biblioteca deberá estar clasificado y ordenado por tema, a excepción de las colecciones especiales que por conveniencia, debido a su formato y/o a su contenido, deban mantenerse separadas.
- 6.3. Resulta aconsejable que las colecciones se concentren en un solo edificio, a menos que las distancias entre los diferentes locales y los procesos administrativos propios de la institución dificulten esta concentración.

COMENTARIOS A LA NORMA 6.

Las colecciones de la biblioteca deberán organizarse para hacerlas accesibles. Esto es que deben ser clasificadas, catalogadas y ordenadas sistemáticamente en los estantes, para poderlas identificar y recuperar, con eficiencia, en el momento en que se necesiten.

La biblioteca deberá adoptar, de acuerdo al criterio del bibliotecario, normas y procedimientos bibliográficos nacionales e internacionales, tales como las reglas de catalogación, de clasificación, y las listas de encabezamientos de materia que considere más adecuados para resolver las necesidades actuales y futuras de sus usuarios, sus proyectos de expansión y de cooperación con otros sistemas bibliotecarios, y su adaptación a la nueva tecnología en el campo de la información y la documentación.

Resulta obvia la conveniencia de que el acervo de la biblioteca se encuentre representado por un catálogo general.

La existencia de registros secundarios en la biblioteca debe decidirla el jefe de los servicios bibliotecarios, de acuerdo a las necesidades propias de la institución a la que sirve. Estos registros pueden ser: de autoridad de autores, de autoridad de materias, topográfico, de series, de colecciones especiales, de analíticos de publicaciones periódicas, etc.

La centralización de los procesos se recomienda para reducir los costos, tanto en duplicación de obras, como de procesamiento, catálogos y personal especializado. Cuando sea necesaria la creación de bibliotecas departamentales, resulta recomendable la formación de núcleos de bibliotecas comunes o de departamentos cercanos entre sí.

Norma 7. EDIFICIO, MOBILIARIO Y EQUIPO.

7. La institución deberá proporcionar para el servicio bibliotecario las instalaciones adecuadas, ubicadas equidistantemente de las zonas donde se desarrollen las actividades académicas.
- 7.1. Las dimensiones y características de la zona destinada para los servicios bibliotecarios dependerán de las necesidades y recursos específicos de cada institución, determinadas éstas a criterios funcionales. Por tanto, el tamaño de sus instalaciones y la distribución interior de sus áreas y servicios serán determinados por su función.
- 7.2. Cuando se construya y/o adapte un edificio para la biblioteca, el director de los servicios será quien determine las necesidades y la forma de satisfacerlas, y el arquitecto será quien disponga el aspecto técnico de la realización de la construcción. Para estos efectos ambos deberán considerar:
 - 7.2.1. Los espacios destinados a la lectura individual y colectiva.
 - 7.2.2. El espacio mínimo suficiente para la estantería que albergará las colecciones.
 - 7.2.3. El espacio mínimo suficiente para albergar los catálogos de las colecciones, y para la consulta de ellos.
 - 7.2.4. El espacio mínimo suficiente para las áreas destinadas a las actividades técnicas y administrativas, las salas de servicio y de descanso, así como las oficinas para su personal, incluyendo el espacio para estantes, escritorios, y demás mobiliario y equipo para el trabajo interno del servicio.
 - 7.2.5. El espacio suficiente para los locales adecuados para la prestación de servicios, zonas de circulación, de servicio público, de exposiciones, de sanitarios y limpieza, de embarque y desembarque, etc.

Para el desarrollo satisfactorio del servicio bibliotecario es indispensable contar con un edificio o local adecuado, ubicado equidistantemente de las instalaciones donde se desarrollen las actividades académicas. Este edificio deberá ser cuidadosamente planeado para que sea funcional, facilite el desarrollo de las actividades bibliotecarias y ofrezca comodidad a los lectores.

Con el objeto de evitar la dispersión y duplicación de las colecciones, así como del personal, es recomendable destinar un edificio que albergue a la biblioteca central, y planear la apertura de salas de estudios y colecciones de reserva para lecturas de carácter obligatorio en los institutos, facultades y escuelas de la universidad. La distribución física interna de las áreas deberá planearse de manera que resulten accesibles entre sí, de acuerdo al organigrama administrativo correspondiente.

Las instalaciones del servicio bibliotecario deberán comprender: áreas seguras para alojar sus recursos, espacios adecuados para el personal y los lectores, calculando un porcentaje razonable del total de los mismos, que podrá ser del 15 al 25%, de acuerdo con la matrícula de la institución. Deberán considerarse además los espacios destinados a materiales de consulta, publicaciones periódicas y microformatos, y las áreas destinadas a la lectura informal, así como para la investigación individual, para la discusión en grupo, y para el uso de máquinas de escribir y grabadoras.

Los espacios mínimos asignados por la literatura profesional, a los diferentes rubros y servicios bibliotecarios, se podrían resumir como:

a. El espacio mínimo recomendable para cada lector debe fluctuar entre los 2.35 y 3m². Los espacios totales de lectura deberán subdividirse

de acuerdo a las necesidades propias de cada institución, y tomando en cuenta los tipos de materiales y de lectura requeridos y previstos en el momento de la planeación.

b. El espacio mínimo recomendable para almacenar colecciones es de 1m² por cada 160 volúmenes, o 60m² por 10,000 volúmenes, según una norma francesa.

c. El espacio mínimo suficiente para los registros es de un cajón por cada 1,000 tarjetas. En este caso deberá preverse un mínimo de tres a seis tarjetas por cada título nuevo que ingrese a la colección.

d. El espacio mínimo recomendable para cada directivo es de 20m², para cada administrador a nivel medio de 15m², y por cada empleado administrativo de apoyo de 10m².

Se deberá planear muy cuidadosamente, de acuerdo a normas ya establecidas, el tipo de ventilación, la iluminación natural y artificial, la acústica y la accesibilidad y comunicabilidad entre las distintas zonas de la instalación.

La biblioteca deberá contar con equipo mecánico de: máquinas de escribir, mimeógrafos, fotocopadoras, aparatos lectores de microformatos, tocadiscos, grabadoras de diversas clases, calculadoras, y el equipo necesario para llevar a cabo sus operaciones técnicas. También deberá contar con instalaciones visuales y auditivas, si las condiciones lo permiten y las necesidades así lo justifican.

El mobiliario para acomodar a los lectores deberá ser atractivo, de buena calidad, resistente y cómodo. Las mesas en las zonas de lectura abierta, a excepción de las zonas de consulta e índices, así como las de los cubí-

culos de investigación, deberán ser, preferentemente, individuales o hasta para cuatro personas.

Norma 8. LOS SERVICIOS.

8. La biblioteca universitaria deberá ofrecer a su comunidad servicios variados y de calidad para promover y apoyar el programa académico de la institución y fomentar el uso óptimo de la biblioteca.
- 8.1. Los servicios deberán incluir:
 - 8.1.1. Orientación a los lectores sobre el uso efectivo de la biblioteca y sus recursos.
 - 8.1.2. Suministro de información según la demanda.
 - 8.1.3. Circulación de los materiales bibliotecarios de acuerdo con políticas justas estipuladas por escrito, que aseguren un servicio eficiente de los mismos.
 - 8.1.4. Horarios ininterrumpidos de servicios, de acuerdo con la demanda, y que comprenderán, si es posible, además de los días hábiles, vacaciones y fines de semana.
 - 8.1.5. Servicio de fotoduplicación para los materiales que no pueden prestarse fuera del recinto de la biblioteca.
 - 8.1.6. Préstamo interbibliotecario, mediante convenios, para tener recíproco acceso a recursos de otras bibliotecas.
 - 8.1.7. Extensión de los servicios, con excepción del préstamo a domicilio, a estudiantes, investigadores y maestros de otras instituciones de enseñanza superior.

La biblioteca universitaria deberá ofrecer servicios adecuados cuya finalidad principal será la de apoyar los programas académicos de la institución. Para lograr este fin es necesaria una estrecha colaboración entre el personal académico y el personal bibliotecario, de modo que éste conozca plenamente los objetivos, planes, programas y métodos educativos del personal académico, y éste a su vez, se familiarice con los servicios que presta la biblioteca.

A fin de que los usuarios aprovechen al máximo los recursos documentales de la biblioteca, ésta deberá ofrecer instrucción en los servicios que presta, el manejo de los materiales bibliotecarios, de los catálogos, etc.

Es indispensable contar con un reglamento escrito de los servicios en el que se estipule claramente, el alcance de los mismos y las responsabilidades de los usuarios. Este reglamento deberá ofrecer iguales oportunidades a todos los lectores, salvo las excepciones que se señalen para los usuarios de otras instituciones.

Los horarios deberán ser tan amplios como demanden las necesidades de la comunidad académica. Por lo general se recomienda que la biblioteca inicie sus labores una hora antes que las otras dependencias de la universidad, y se cierre una hora después de que terminen las labores o cursos.

Es usual que muchas bibliotecas universitarias laboren ininterrumpidamente de 12 a 14 horas diarias de lunes a viernes, y mantengan un horario especial, de acuerdo a la demanda, para los sábados, domingos y días de fiesta.

Deberá existir, dentro de la biblioteca, un servicio de fotoduplicación,

a bajo costo, para suministrar la información, que por razón de su tipo, no se pueda prestar fuera.

Como parte del programa de cooperación interbibliotecaria, la biblioteca deberá ofrecer sus servicios, con ciertas limitaciones previstas en el reglamento, a lectores provenientes de otras instituciones de educación superior.

Norma 9. EVALUACION.

9. La biblioteca universitaria deberá evaluar cada cierto tiempo sus procedimientos, desde la adquisición de materiales hasta los servicios a los lectores, a fin de medir su efectividad y tomar medidas pertinentes para mejorarlos.
- 9.1. La evaluación deberá comprender entre otros, los siguientes aspectos:
 - las colecciones
 - la capacidad de la biblioteca para proporcionar información
 - el servicio de consulta
 - los procesos técnicos
 - los catálogos
 - el servicio de préstamo
 - el nivel de satisfacción de las necesidades del usuario

COMENTARIOS A LA NORMA 9.

La evaluación de la biblioteca, esto es de sus servicios, procedimientos, rutinas, etc. debe hacerse periódicamente a fin de medir su calidad y efectividad, y tratar de mejorarla. Sin embargo no es posible evaluar ningún servicio sin objetivos concretos que puedan medirse. Así pues, la evaluación presupone la existencia de objetivos a largo, mediano y corto plazo, esto es, generales, particulares y específicos. Estos últimos deben identificarse plenamente, ya que por lo general son tangibles, y por tanto pueden ser medidos. Entre éstos se encuentran los que se enumeran en la norma.

Los procedimientos para llevar a cabo las evaluaciones deberán determinarse según el caso y podrán comprender cuestionarios, encuestas, estadísticas, entrevistas, diagramas de flujo, etc.