

2012

Biblioteca Médica nacional (BMn)

MSc. Maria del Carmen González Rivero

Lic. Sonia Santana Arroyo

Tec. Gipsia Torriente Echavarría

**[Procedimientos del Servicio de Sala de Lectura
para la Biblioteca Médica nacional]**

Contenido

Portada	3
Objetivo.....	3
Alcance	4
Referencia.....	4
Responsabilidades	4
DEFINICIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
Resultados	5
Interacción con otros procedimientos	5
Definición	5
Objetivo del Servicio de Sala de Lectura	5
Etapas fundamentales para la preparación y realización del servicio	5
Diagrama.....	6
Funciones del personal bibliotecario de sala de lectura.....	6
Resultado final del servicio:	7
Unidad de medida del resultado final del servicio:	7
Servicio de Sala de Lectura.	5
Modalidades del servicio	7
Procedimientos de servicio de sala de lectura.....	7
Servicio de Estantería Abierta.	8
Definición	8
Objetivo.....	9
Funciones del personal bibliotecario del servicio de estantería abierta	¡Error! Marcador no definido.
Procedimientos del servicio estantería abierta:.....	¡Error! Marcador no definido.
Diagrama.....	¡Error! Marcador no definido.
Patrones de evaluación de los servicios sala de lectura y estantería abierta	¡Error! Marcador no definido.
Anexos	9
Bibliografía consultada	13

Procedimientos de Sala de Lectura para la Biblioteca Médica nacional

Lic. Sonia Santana Arroyo
Servicio de Referencia
Biblioteca Médica Nacional
soniasantana@infomed.sld.cu

MSc. Ma.Carmen González Rivero
J.Dpto. Servicios Bibliotecarios
Biblioteca Médica Nacional
maria.carmen@infomed.sld.u

Tec. Gipsia Torriente Echevarría
Servicio de Sala de Lectura
Biblioteca Médica Nacional
gipsitorriente@infomed.sld.cu

2012

OBJETIVO

Establecer los procedimientos para realizar el préstamo de fuentes de información en diversos soportes a usuarios potenciales, temporales y reales.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a la Biblioteca Médica nacional

REFERENCIA

Academia de Ciencias de Cuba. Instituto de Documentación e Información Científica y Técnica. Clasificador Uniforme de Servicios Científico-Técnicos de la Actividad Científico-Informativa. La Habana: IDICT, 1989.

Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Comité de Procedimientos de los servicios. Manual de Procedimientos: Servicios Informativos. La Habana: Biblioteca Médica Nacional; 1997

Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Documentos metodológicos para equipos de evaluadores de las Bibliotecas Médicas. (2004-2007)

IFLA. Préstamo Internacional y envío de documentos: principios y directrices de procedimientos, 2001 [citado 6 Mar 2012]. Disponible en: <http://archive.ifla.org/VI/2/p3/ildd-s.htm>

RESPONSABILIDADES

El bibliotecario que atiende el servicio de Sala de Lectura, tiene la responsabilidad de facilitar a usuarios potenciales, temporales y reales la localización y entrega de documentos, en diversos soportes para su consulta y utilización en sala. Igualmente debe ofrecer asistencia al usuario o lector, haga éste uso o no, de los documentos y equipos existentes en Sala.

DEFINICIONES (Justificación)

El servicio de consulta de documentos en sala es una necesidad que presentan todas las categorías de usuarios en un momento dado de su actividad. La utilización de documentos responde directamente a las siguientes necesidades informativas: información para emprender una nueva investigación o nuevo proyecto; información para cumplimentar o complementar programas de enseñanza; información de carácter general para enriquecer la cultura individual, para elevar el nivel político, o para el simple esparcimiento.

Para toda biblioteca es necesario disponer del servicio de lectura y consulta en sala, procurando

establecer un horario lo más amplio y adaptado posible, que permita la afluencia de los usuarios.

RESULTADOS

Procedimientos del Servicio de Sala de Lectura en la Biblioteca Médica nacional

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Procedimientos de Bibliografía

Procedimientos de Referencia

Procedimientos Préstamo Interbibliotecario

Procedimientos Extensión Bibliotecaria

Procedimientos de Conservación preventiva

Procedimientos Digitalización de documentos

Procedimientos Sala de Navegación científica y Multimedia

SERVICIO DE SALA DE LECTURA

Definición

Localización y entrega de documentos en diversos soportes para su consulta y utilización en sala de lectura. Incluye también la orientación al usuario sobre los instrumentos de búsqueda, documentos y equipos existentes. El usuario es toda aquella persona que asiste a la instalación y se contabiliza tantas veces haga uso de la misma.

Objetivo del Servicio de Sala de Lectura

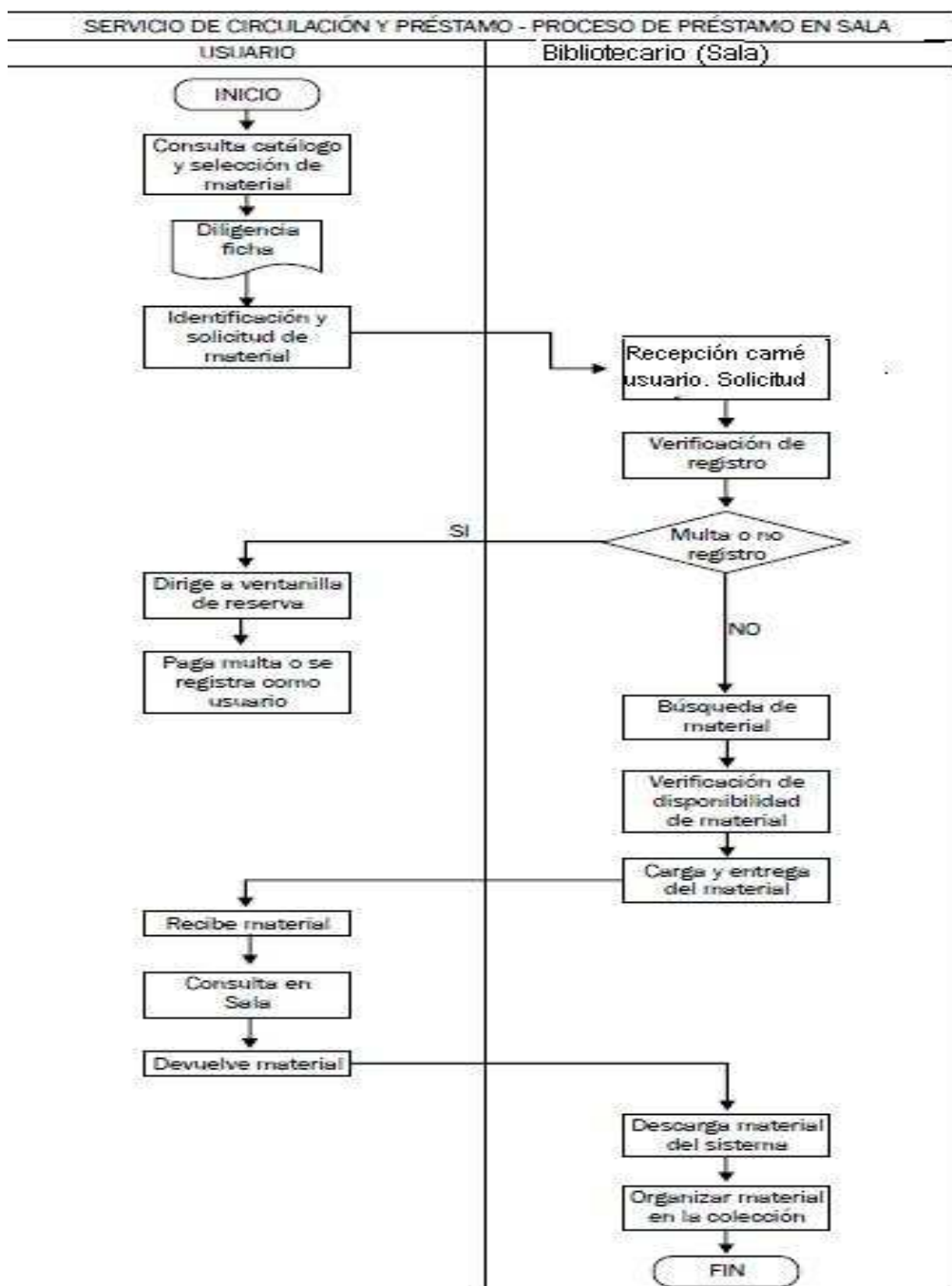
Garantizar el aseguramiento informativo para cubrir las demandas de los usuarios, mediante la entrega de los documentos que existen en el fondo de la institución o en los fondos de aquellas instituciones con las que se mantienen relaciones de préstamo interbibliotecario o de intercambio de reproducciones, para su consulta en el local del centro.

Etapas fundamentales para la preparación y realización del servicio

- Identificar y convertir la solicitud del usuario
- Análisis y precisión de la solicitud
- Búsqueda, localización o tramitar la localización del documento identificado
- Tramitar la reproducción del documento en los casos necesarios

- Entrega del documento al usuario
- Identificar a los usuarios con los documentos prestados
- Control de la devolución del documento y su reintegro al fondo documental
- Analizar el comportamiento del cumplimiento de las metas en los períodos que se establezcan

Diagrama del Servicio de Sala de Lectura



Funciones del personal bibliotecario de Sala de Lectura

- Atención al usuario y precisión de su demanda de información.
- Orientación al usuario en la utilización de los instrumentos de búsqueda (catálogos, ficheros, obras de referencia, entre otros) y en el llenado de los modelos de solicitud (**VER ANEXO 1**)
- Tramitar y orientar, en caso necesario, a otros servicios informativos.
- Atender al usuario que utiliza el local para estudiar con documentos propios.
- Alertar sobre irregularidades detectadas en los catálogos de la BMN al área de procesos técnicos.
- Organizar y mantener en buen estado las colecciones de documentos que se encuentran en estantería abierta.
- Cooperar en los inventarios periódicos del acervo informativo de la biblioteca.
- Velar por la disciplina de los usuarios en la sala de lectura (**VER ANEXO 2**)

Resultado final del servicio

Entrega de documentos en diferentes soportes.

Unidad de medida del resultado final del servicio

Documento, usuario, asistencia.

Modalidades del Servicio

El usuario puede acceder al documento de acuerdo a las siguientes modalidades:

- **Acceso directo** a la colección (estantería abierta), especialmente a la colección actualizada y de uso frecuente.
- **Acceso indirecto**, que precisa al usuario a solicitar al bibliotecario la obra localizada en el catálogo, para lo cual se utilizan dos boletas de pedido, en las que se registran los datos del usuario y la identificación del documento. Posteriormente una de las boletas se coloca en la cajuela de pedidos y la otra en el lugar que ocupaba el libro solicitado.

Procedimientos de Servicio de Sala de Lectura

1. Plasmar los datos del usuario en el registro de asistencia.

2. Precisar los intereses de información del usuario.
3. Orientar al usuario en la utilización y manipulación de los instrumentos de búsqueda.
4. Verificar el llenado correcto de la boleta de solicitud de préstamo. (**VER ANEXO 1**)
5. Tramitar la búsqueda del documento solicitado por el usuario.
6. Reflejar la cantidad de documentos prestados en las boletas de solicitud de préstamo.
7. Entregar los documentos al usuario.
8. Solicitar la identificación personal del usuario para la entrega del documento.
9. Archivar en el fichero de préstamo las boletas de solicitud, acompañadas por la identificación, ordenadas alfabéticamente por el apellido del usuario.
10. Recibir y chequear el documento devuelto contra la solicitud.
11. Revisar la integridad física de los documentos entregados y devueltos.
12. Entregar la identificación al usuario.
13. Llevar el control estadístico de préstamos por tipo de documentos.
14. Colocar el documento en estantería abierta, y mantener diariamente la organización y conservación de estas colecciones.
15. El usuario toma directamente de la estantería abierta los materiales a utilizar para su consulta.
16. Los materiales bibliográficos consultados no serán devueltos al estante por el propio usuario, sino que serán colocados en el carro dispuesto para la devolución de material documental.
17. El personal bibliotecario procederá al conteo del material documental devuelto, con fines estadísticos, y a colocarlos en el estante de acuerdo a la signatura topográfica correspondiente.
18. Serán incluidos en estantería abierta los documentos adquiridos recientemente por la institución. (últimos 2 años)
19. Velar por la disciplina de los usuarios. (**VER ANEXO 2**)
20. Confeccionar las estadísticas mensuales. (**VER ANEXO 3**)

Servicio de estantería abierta en la Sala de Lectura

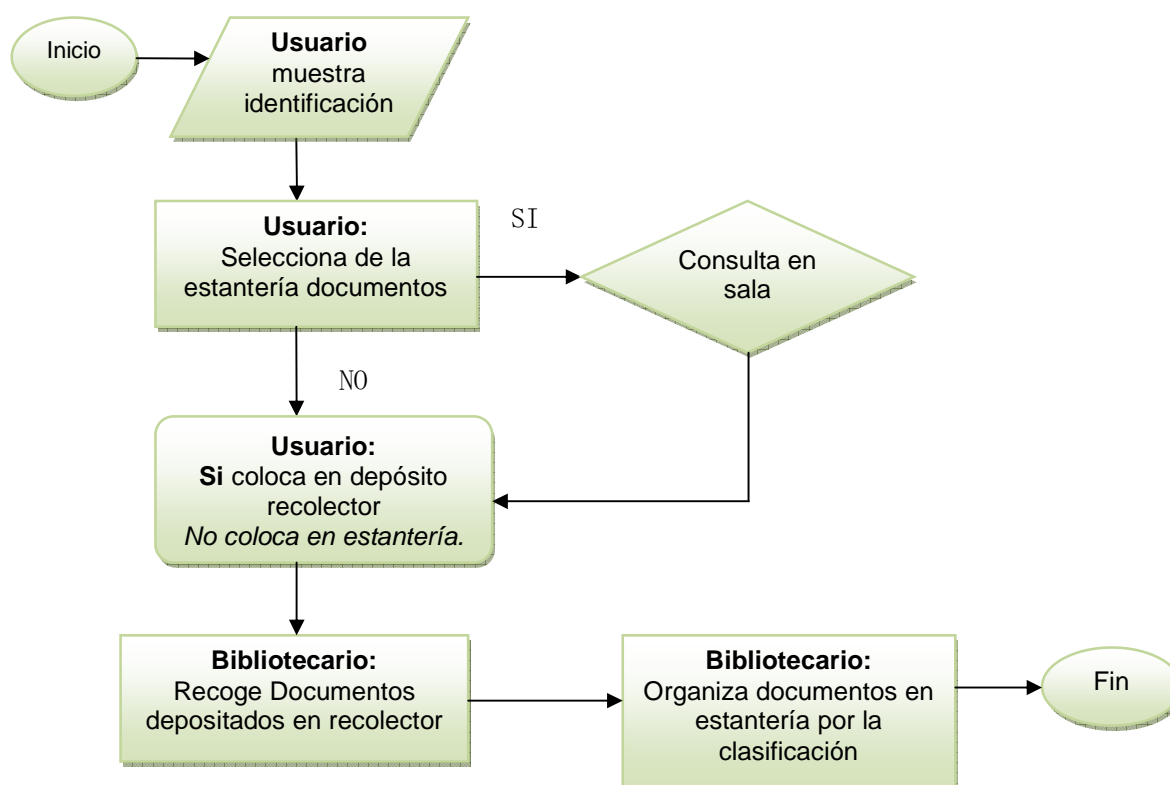
Definición

La modalidad de estantería abierta, consiste en el acceso directo del usuario a las colecciones durante el horario de atención establecido, posibilitando una búsqueda más detallada y personalizada. Permite además, un incremento en el uso y demanda de las colecciones.

Objetivo

Permitir el contacto directo entre el usuario y las colecciones facultándolo para seleccionar los materiales documentales de su interés; que el usuario conozca la colección completa ya que tiene contacto directo con ella; ahorrar tiempo al lector, ya que evita que después de determinado tiempo de búsqueda se le informe que la obra solicitada no se encuentra; propiciar el estudio espontáneo y motivar la lectura, ya que el usuario puede localizar información de interés personal; ofrecer la oportunidad al usuario de utilizar las obras que se requieren sin necesitar modelos de solicitud; evitar la subutilización de los acervos, por desconocimiento del usuario de la existencia de obras valiosas que no poseen publicidad comercial; entre otros.

Diagrama Servicio de estantería abierta en la Sala de Lectura



Anexo 2. Reglamentos de Usuarios

Para acceder a las colecciones de la biblioteca, el usuario estará obligado a cumplir con los siguientes requisitos:

Servicio Sala de Lectura

1. Depositar en la taquilla o custodia sus pertenencias para pasar al local.
2. Presentar identificación.
3. Cumplir con las disposiciones que regulan los diferentes servicios que ofrece la Biblioteca, y en especial, las normas referidas al préstamo de material bibliográfico.
4. Conservar y cuidar la integridad y el estado de las instalaciones de la Sala de Lectura, así como de los equipos y recursos de información que la componen.
5. Guardar silencio, respeto y una adecuada conducta acorde a las normas que se observa en una biblioteca.
6. Evitar el uso de algún artefacto o equipo que cause ruidos molestos o innecesarios.
7. Evitar ingresar al recinto sustancias o materiales inflamables.
8. Queda prohibido comer, beber y/o fumar dentro del recinto de Sala de Lectura
9. Queda prohibido usar la identificación de otro usuario para solicitar servicio de préstamo.
10. Cada mesa será compartida por 4 usuarios.
11. Los usuarios podrán solicitar simultáneamente solo hasta 3 materiales y dejará en depósito su identificación, el cual le será devuelto al entregar los materiales.
12. Se tomarán las medidas pertinentes con los usuarios que cometan indisciplina, aplicando la expulsión de la Institución y notificación al centro de trabajo o estudio correspondiente a través de una carta.
13. No se permite retirar el material bibliográfico de los ambientes de Servicio bibliotecario.
14. Una vez finalizada la consulta, entregar el material documental al buró de préstamos.
15. El usuario debe revisar y verificar el buen estado de los materiales que se le prestan. Si el material bibliográfico presentara daños, mutilaciones, manchas u otras señales de deterioro al momento de ser recibido por el usuario, éste deberá reportarlo inmediatamente al personal bibliotecario a cargo de la Sala de Lectura, para deslindar cualquier responsabilidad al respecto.
16. Colaborar con el personal de la biblioteca, durante tareas de control y seguridad interna.

Servicio Estantería abierta

- a) Depositar sus pertenencias en la custodia correspondiente, no está permitido el ingreso a la biblioteca con bolsos, bolsas, maletines, mochilas, entre otros.
- b) Si el usuario es sorprendido con algún bolso, bolsa, mochila, etc., en sectores de estantería abierta, se le pedirá la revisión de sus pertenencias y el posterior abandono de la sala, hasta que deje sus pertenencias en custodia.
- c) Presentar al personal bibliotecario del buró de préstamos su identificación actualizada, para tener acceso al acervo documental.
- d) Una vez terminada la consulta de la colección de estantería abierta, los usuarios deberán dejar el material bibliográfico en los carros disponibles para tal efecto y no devolverlos a la estantería.
- e) No está permitido retirar el material bibliográfico fuera del ambiente de la Biblioteca, salvo autorización expresa de la Dirección de la Biblioteca.
- f) En el caso que se activen las alarmas ubicadas en el área de estantería abierta, el personal de biblioteca solicitará el material bibliográfico que tenga el usuario en su poder, para verificar si fue desactivado correctamente y registrado en el sistema.

Reglamento para el Personal del Servicio de Sala de Lectura

- a) El préstamo al usuario será intransferible.
- b) Velar por la preservación y conservación de los documentos, exigiéndole a los usuarios una correcta manipulación de los mismos.
- c) Revisar los documentos después de ser entregados por los usuarios, con el fin de detectar posibles mutilaciones, o mal estado de conservación de los mismos. En caso de detectar mutilaciones se tomarán las siguientes medidas:
 - i. Se levantará un acta al usuario que cometió la infracción, donde se reflejarán todos sus datos personales tomados de su carné de identidad y una breve descripción del hecho.
 - ii. Se enviará una carta al Centro de Trabajo o Estudio del usuario para notificar la infracción cometida por él.
 - iii. Se le suspenderá la entrada a la Biblioteca y por consiguiente el uso de sus Servicios (mínimo 3 meses y máximo 1 año)
 - iv. Se le exigirá el pago del documento mutilado según el decreto Ley vigente establecido por el CNICM.(Ley de Responsabilidad material)

Reglamento de los usuarios para la conservación de documentos

1. Dejar en la recepción sus pertenencias para pasar a consultar el documento.
2. No se permitirá la ingestión de alimentos, bebidas ni fumar dentro del local.
3. Se permitirá solamente 4 usuarios por mesa para la consulta de los documentos.
4. Deberá cumplir con las normas generales de manipulación.
5. Deberá informar al bibliotecario si el documento que está consultando tiene alguna mutilación o deterioro.
6. En caso de cometer violaciones contra la seguridad del inmueble o sus colecciones, se aplicará la expulsión de la institución y la notificación de la misma a su centro de trabajo o estudio.

En caso de realizar mutilaciones al documento o intento de robo, se tomarán las siguientes medidas:

- Se levanta un acta al usuario con la descripción del hecho y sus datos personales y se archivará en el departamento de Servicios al Público.
- Se enviará una carta de notificación del hecho a su centro de estudio o de trabajo.
- Se suspenderá la entrada a la biblioteca, por tanto a todos sus servicios.
- Se exigirá el pago del libro mutilado o hurtado.

Bibliografía consultada

Academia de Ciencias de Cuba. Instituto de Documentación e Información Científica y Técnica. Clasificador Uniforme de Servicios Científico-Técnicos de la Actividad Científico-Informativa. La Habana: IDICT; 1989

Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Comité de Procedimientos de los servicios. Manual de Procedimientos: Servicios Informativos. La Habana: Biblioteca Médica Nacional; 1997.

IFLA. Préstamo Internacional y envío de documentos: principios y directrices de procedimientos, 2001 [citado 6 Mar 2012]. Disponible en: <http://archive.ifla.org/VI/2/p3/ildd-s.htm>

Instituto de Educación Superior Pedagógico Privado Paulo VI. Reglamento de la Biblioteca del Instituto Superior Pedagógico Privado "Paulo VI" [citado 4 mar 2012]. Disponible en: http://www.paulovi.edu.pe/normas/PauloVI_RegBiblioteca.pdf

Mendoza Zavala ME, Solís Valdespino BE. Algunas consideraciones sobre estantería abierta. Biblioteca Universitaria [Internet]. 1991 [citado 4 mar 2012];VI(1):[aprox. 14 p.]. Disponible en: <http://dgb.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volVI1/estanteria.html>

Setián Quesada E. Servicios de Información. La Habana: Editorial Pueblo y Educación; 1983

Universidad de Santiago de Chile. Título VI: De la Estantería Abierta [citado 4 mar 2012]. Disponible en: http://biblioteca.usach.cl/arch/doc/reg_servicios/titulo_6.pdf