

# Las bibliotecas públicas municipales: diagnóstico del estado actual en el municipio de San Luis Potosí, S. L. P.

Adriana MATA PUENTE<sup>1</sup>  
Eduardo OLIVA CRUZ<sup>2</sup>

## Resumen

El presente estudio se realizó para conocer el estado que guardan las bibliotecas públicas que dependen del gobierno del municipio de San Luis Potosí; formó parte de un convenio de trabajo colaborativo con la Escuela de Ciencias de la Información de la UASLP y la Dirección de Bibliotecas del H. Ayuntamiento de San Luis Potosí, durante un periodo que va de 2010 a 2012.<sup>3</sup> El convenio contenía cuatro cláusulas, aquí se presentan sólo los resultados que atendieron la cláusula A referente a la elaboración de un diagnóstico técnico para conocer la situación actual de las bibliotecas públicas municipales (H. Ayuntamiento y UASLP, 2010).

Palabras clave: biblioteca pública, bibliotecas municipales-San Luis Potosí, México.

## Abstract

The present study was conducted to learn about the State that saved public libraries that depend on the Government of the municipality of San Luis Potosi. This study was part of an agreement's collaborative work with the Escuela de Ciencias de la Informacion of the UASLP and Direction of Libraries of the H. City Council of San Luis Potosi, during a period from 2010 to 2012. It contained four clauses, here only the results that attended the clause A relating to the elaboration of a technical diagnosis to know the current situation of the municipal public libraries (H. Ayuntamiento y UASLP, 2010).

Keywords: public library, libraries municipal-San Luis Potosi, Mexico.

<sup>1</sup> Universidad Autónoma de San Luis Potosí; amata@uaslp.mx.

<sup>2</sup> Universidad Autónoma de San Luis Potosí; eduardo.oliva@uaslp.mx.

<sup>3</sup> Los autores del artículo fueron los responsables del proyecto ante el municipio de San Luis Potosí; los resultados y análisis son responsabilidad de quienes escriben estas líneas.

## *Introducción*

La función sustantiva de la universidad es la docencia, la investigación y la cultura; formar a las nuevas generaciones en los principios teórico-prácticos de la disciplina, así como dotarlos de los valores que necesitan para dar respuesta a las demandas sociales; desarrollar y aplicar investigaciones en el área de especialización para atender las situaciones actuales; contar con los fundamentos teóricos que permitan explicar el fenómeno de su competencia, y, por último, contribuir al fomento cultural de su comunidad, pues incide directamente en su entorno. La Escuela de Ciencias de la Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, de acuerdo con su función sustantiva, ha emprendido acciones, además de la formación de recursos humanos en las áreas de bibliotecología y/o archivología, como parte de sus estrategias de vinculación para ofrecer apoyo a las instituciones públicas o privadas en su área de especialidad y atender las demandas sociales.

Para dar respuesta a lo anterior, la Escuela ha firmado diversos convenios de colaboración, uno de los cuales fue con el municipio de San Luis Potosí, en 2010, para elaborar un diagnóstico de las bibliotecas públicas en infraestructura, personal, colecciones y servicios, el cual permitiera a esa administración municipal saber cómo estaban, sobre todo, tener claridad referente a cómo debe cumplir su compromiso para atender las necesidades informativas de los potosinos. Con esta aportación queremos dar a conocer los resultados que en materia bibliotecológica se obtuvieron del trabajo de investigación y que de alguna manera sirva de referente para trabajos posteriores relacionados con la incidencia de las escuelas de bibliotecología en su entorno local. Asimismo, esos resultados se exponen de manera general, aunados a las recomendaciones que se hicieron en su momento a las autoridades correspondientes.

La materia prima de la bibliotecología es la información documental, sea impresa o electrónica. Tal información documental ha pasado por diversos procesos de creación, revisión y divulgación hasta que llega a las bibliotecas, donde éstas lo adquieren con el fin de organizarlo para permitir a las comunidades con una necesidad informativa que accedan al mismo. La necesidad informativa se manifiesta cuando el sujeto toma conciencia de conocer sobre algo, ya sea para consultar un dato breve, para documentarse sobre un tema en particular o, simplemente, para dejarse transportar a otro mundo a través de la lectura recreativa. El papel de los bibliotecarios es fundamental, ya que sirve de intermediario entre la información que está registrada en documentos y las necesidades informativas de la sociedad.

En el ámbito social, las bibliotecas son las depositarias del conocimiento humano; en ellas se encuentra la información debidamente organizada donde el ser humano puede apropiarse de la cultura con el fin de fortalecer su espíritu. En nuestro país las bibliotecas públicas han tenido un desarrollo paulatino, sobre todo a partir de la década de los ochentas del siglo XX; anteriormente, los esfuerzos realizados se vieron cristalizados en pocas bibliotecas. En San Luis Potosí, antes del periodo señalado, existían tan sólo cuatro bibliotecas públicas: la Biblioteca Pública Manuel Muro (1951),

la Biblioteca Nereo Rodríguez Barragán (1969), la Biblioteca Primo Feliciano Velázquez y la Biblioteca Pública de la UASLP (Montejano, 1992). Atendiendo al carácter de sus colecciones, sólo tres tenían documentos de temas generales para la consulta de cualquier persona sin importar nivel educativo o edad; en el caso la biblioteca Manuel Muro, a pesar de que se denomina “pública”, su colección es especializada en historia regional.

### *Las bibliotecas públicas municipales de la ciudad de San Luis Potosí*

La ciudad de San Luis Potosí se ubica al sureste del estado con el mismo nombre. En los últimos años se ha incrementado la infraestructura empresarial en la zona de la capital, sobre todo, en el ramo de la industria manufacturera; específicamente en el área automotriz, el metal, la producción de alimentos procesados, bebidas y tabaco (INEGI, 2013). Ello se debe a la ubicación geográfica del estado como punto intermedio entre las ciudades más importantes del país (ciudad de México, Guadalajara y Monterrey). Esto ha repercutido en el crecimiento de la población, en donde —según el último censo de población— la ciudad capital cuenta con 772 604 habitantes de un total de 2 585 518 con que cuenta el estado.

En materia de infraestructura bibliotecaria, de acuerdo con la Red Nacional de Bibliotecas (Renabip, 2012), el estado cuenta con un total de 116 bibliotecas públicas, de las cuales 19 se encuentran en la capital; 11 de ellas dependen directamente del H. Ayuntamiento del Municipio de San Luis Potosí para su sostenimiento. Estas bibliotecas, a su vez, son administradas y coordinadas por la Dirección de Bibliotecas de la Dirección de Educación Municipal. La primera biblioteca que se creó con fondos municipales en esta ciudad fue la Biblioteca Pública Nereo Rodríguez Barragán en 1969, localizada al lado oriente de la alameda Juan Sarabia.

Desde la década de los ochentas se creó la Red Nacional de Bibliotecas Públicas de la Dirección General de Bibliotecas del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, cuya responsable era la doctora Ana María Magaloni de Bustamante. Uno de los objetivos planteados para la Red fue el establecimiento de bibliotecas públicas a lo largo y ancho del territorio nacional, y aunque enfrentó muchos obstáculos, el más difícil de vencer fue la miopía en materia cultural del ser humano; primero, respecto de quienes tomaban las decisiones para apoyar el establecimiento de las bibliotecas, y, en segundo término, la resistencia de la población para acceder a la biblioteca.

En el primer rubro, poco a poco convencieron a las autoridades y a la población para que se establecieran bibliotecas públicas; actualmente, en el país hay poco más de 7 200, en el estado, 116, y en la capital potosina 19. En 1980 se generaron bibliotecas como respuesta a la demanda nacional. El municipio potosino sólo tenía la Biblioteca Nereo Rodríguez Barragán, y fue a partir de la década de los noventas cuando comenzaron a establecerse. Actualmente cuenta con 11 bibliotecas públicas, la más reciente, denominada Joaquín Antonio Peñalosa, fue inaugurada en 2006 y se ubica en

el fraccionamiento San José, hacia el norte de la ciudad. En 2011, la Dirección de Bibliotecas Municipales solicitó el reconocimiento de la Biblioteca Sor Juana Inés de la Cruz como biblioteca modelo, lo cual permitió mejorar las colecciones y diversificar los servicios.

Respecto del segundo rubro, vencer la apatía de la sociedad para asistir a la biblioteca pública, sigue siendo tarea pendiente.

### *Metodología de trabajo e instrumentos*

Se diseñó un plan de intervención para la elaboración del diagnóstico, integrado por dos fases; la primera, contestar la *Guía para la elaboración del diagnóstico de las bibliotecas públicas del municipio de San Luis Potosí* por el personal de cada una de las bibliotecas. Sirvieron como base para la construcción del instrumento las directrices de la IFLA/UNESCO para bibliotecas públicas (Gill, 2002), los lineamientos emitidos por la Dirección General de Bibliotecas de Conaculta, así como las Directrices del Consejo de Acreditación y Monitoreo de la Biblioteca Pública de Ontario; la mención que se hace de estas últimas es referente a las normas para bibliotecas (Ontario Public Library Guidelines Monitoring and Accreditation Council, 2010).

La segunda fase comprendió el trabajo de campo, con el fin de complementar y validar el ejercicio de autoevaluación realizado por el personal de las diferentes bibliotecas. En esta segunda fase se contó con el apoyo de estudiantes de la Licenciatura en Bibliotecología y Archivología, quienes se inscribieron en el programa institucional denominado El Verano de la Ciencia en sus versiones locales y nacionales durante 2010 y 2011, lo que permitió visitar cada una de las bibliotecas y confrontar los datos que ya habían proporcionado en el instrumento.

Para el diagnóstico se consideraron diez bibliotecas municipales (Oficialía Mayor, Secretaría Ejecutiva, 2010), esas bibliotecas son las que aparecen en el cuadro 1.

**Cuadro 1**  
**Bibliotecas públicas municipales de la ciudad de San Luis Potosí**

<b>Biblioteca</b>	<b>Nombre</b>	<b>Dirección física y correo electrónico</b>
1	Prof. Nereo Rodríguez Barragán	Lado oeste, Alameda Juan Sarabia, zona centro msdsansip2005@hotmail.com.mx
2	Sor Juana Inés de la Cruz	Plan de Ayutla 123-A, Fracción Saucito. sorjuanainesc@hotmail.com.mx
3	Juan José Arreola	Hidalgo esquina Simón de la Cruz Leiva s/n, Escaleras blbjarreola@hotmail.com.mx
4	Rosario Castellanos	Manuel Palau, delegación Bocas, S. L. P. rosariocastellanosb@hotmail.com.mx

Cuadro 1. *Continuación*

<b>Biblioteca</b>	<b>Nombre</b>	<b>Dirección física y correo electrónico</b>
5	Dr. Francisco de Asís Castro	Jardín Hidalgo 5, delegación Villa de Pozos, S.L.P. franciscodeasisc@hotmail.com.mx
6	Asunción Izquierdo Albiñana	Euclides 170-A, colonia Progreso. asuncionizquierdo@hotmail.com.mx
7	Enrique Almazán Nieto	Yucatán 515, colonia Popular. enriquealmazann@hotmail.com.mx
8	Mariano Aguilar	Portugal 90, colonia UPA, Primera Sección. marianoaguilarmtz@hotmail.com
9	Joaquín Antonio Peñalosa	San Francisco 105, colonia Valle de San José.
10	Casa del Trabajador (Catra)	Padre Kino 2, colonia Foviste.

Los principales rubros que sirvieron de base para evaluar a cada una de las bibliotecas fueron: infraestructura, personal, colecciones y servicios. En la infraestructura nos abocamos a la revisión de las condiciones físicas del edificio, la extensión y el mobiliario, un espacio suficiente que permita atender a la comunidad y que sea agradable para el usuario; es decir, que tenga suficiente iluminación y ventilación para que los asistentes se sientan cómodos. El personal es un punto clave para el acceso al conocimiento, si bien, es deseable que sea un profesional en el área bibliotecológica que ya ha recibido la formación necesaria para atender a los usuarios; también existen profesionales de otras disciplinas, así como personal que se ha formado poco a poco mediante los cursos que Conaculta ofrece a sus bibliotecarios. Más allá de la formación, lo relevante es la actitud de servicio para atender a los usuarios; son mediadores y guías de los usuarios, sobre todo de aquellos que asisten poco y no saben cómo iniciar una búsqueda.

Las colecciones en cada una de las bibliotecas son formadas para satisfacer las necesidades informativas de los usuarios, las bibliotecas cuentan con las áreas básicas (acervo general, consulta, infantil y publicaciones periódicas). En la actualidad, la biblioteca pública también debe tener colecciones que traten de la cultura local, pues a partir de tales documentos se da cuenta de las costumbres y tradiciones de su comunidad. En lo referente a los servicios, una preocupación a escala nacional y que sigue siendo tema prioritario es el fomento de la lectura. Al respecto, las bibliotecas realizan diversas actividades que impactan a un sector de la población, niños y amas de casa; con los primeros se realizan actividades de lectura para atraerlos a las bibliotecas con las amas de casa. Las actividades de extensión a partir de los talleres se organizan como pretexto para leer, pero lo cierto es que sólo un pequeño porcentaje de la población asiste, como se verá en los resultados.

*Resultados*

A continuación se presentan los datos obtenidos del trabajo de investigación de manera general; el tratamiento es para el conjunto de las diez bibliotecas estudiadas en la descripción-narrativa.

## INFRAESTRUCTURA

De los edificios de las bibliotecas municipales en San Luis Potosí, 30 % no cuenta con un espacio adecuado para ofrecer servicios de información y atender a la comunidad a la que sirve; 70 % cuenta con una capacidad para atender, de manera simultánea, a un grupo de 50 usuarios. El trabajo de investigación en las bibliotecas coincidió con el trabajo de mantenimiento que se les estaba dando, lo que refleja el interés del personal directivo por tener el espacio físico en las mejores condiciones para atender al usuario.

El espacio asignado a las bibliotecas públicas en nuestro país, por lo menos, debe tener 120 m<sup>2</sup>, de preferencia cercano a áreas verdes o abiertas y con posibilidades de ampliación (Conaculta, 2003). De acuerdo con ese parámetro, dos de las bibliotecas municipales no lo cumplen; una tiene 60 m<sup>2</sup> y la otra 90 m<sup>2</sup>. El parámetro que se toma es el que da la IFLA/UNESCO, y para la construcción de este tipo de bibliotecas se considera la normativa de las Bibliotecas Públicas de Ontario (Ontario Public Library Guidelines Monitoring and Accreditation Council, 2010), en donde el espacio recomendado no debe ser menor a los 370 m<sup>2</sup> de terreno; de acuerdo con esa norma, de las bibliotecas municipales sólo tres tienen una extensión igual o superior a los 370 m<sup>2</sup>. En la visita pudimos constatar que el espacio, pese a que no cumple con la norma, es suficiente para atender a los pocos usuarios que demandan sus servicios; el problema se presenta al atender un grupo completo, por ejemplo, de alumnos de las escuelas cercanas; en ese caso, los bibliotecarios optan por asistir a la escuela y hablarles de la biblioteca en su salón.

La biblioteca debe encontrarse ubicada en un espacio que permita a su comunidad llegar a ella de manera fácil y segura. 70 % de las bibliotecas cuenta con esta característica, no así las otras bibliotecas, pues su ubicación genera riesgo de acceso a sus usuarios, por lo que omiten la búsqueda de información en la biblioteca y prefieren comprar una monografía en la papelería de la esquina. El horario deberá ser accesible a los usuarios, en lo cual se considera que el acceso en horas vespertinas tiende a alejar a quienes tienen necesidad de usar los servicios de las bibliotecas; lo anterior se deriva de la ubicación en la que se encuentran algunas de ellas. Por otra parte, el horario no deberá estar sujeto a las necesidades del personal, sino al contrario: en las bibliotecas donde exista empalme de horarios será necesario ampliar la cobertura de atención al público. Asimismo, deben considerarse factores como el alumbrado y rutas de acceso tanto peatonales como de vehículos, con el fin de llegar de manera fácil y segura a las bibliotecas.

El mobiliario en su totalidad (100 %) es adecuado para los servicios de uso de sala; no es el óptimo, pero cumple su función básica. Es necesario hacer un inventario del mobiliario con la descripción de su estado físico actual y potencial en todas las bibliotecas municipales, a fin de conocer su estado actual. En función de ese inventario se recomienda generar un programa de mantenimiento, renovación y eliminación del mobiliario que así lo requiera, con el objetivo de programar los recursos necesarios para este rubro y modernizar las instalaciones.

100 % de las bibliotecas cuenta con equipos de cómputo y periféricos, de fotocopiado y de proyección audiovisual (televisión, reproductores de discos compactos, escáner y videocasetera), aunque en algunas de ellas no exceda de cinco equipos. Además, 55 % de ese equipo está obsoleto, se requiere actualizarlo tanto en lo físico como en los programas de uso. El acceso por Internet permite que los usuarios accedan a sus bibliotecas de manera remota, por lo que deberá considerar dentro de su cobertura las visitas de tipo virtual. Además de potenciar el uso de los recursos digitales de la biblioteca, se generan nuevos servicios que la comunidad demanda.

De acuerdo con lo que se detectó en este espacio, recomendamos el desarrollo de estrategias que se encaminen a la actualización de los equipos, así como la referente a los formatos y *software*. En relación con el equipo habría que considerar aquel que ya no es funcional y deberá ser reparado, renovado o eliminado; en esto último se recomienda no quedarse con equipo que no sirve y que se pretende reparar después, pues eso, aparte de quitar espacio valioso, genera una imagen de almacén, que de alguna manera daña el perfil de la biblioteca.

## PERSONAL

Es el recurso de mayor importancia dentro de las bibliotecas, el factor de enlace entre la comunidad a la que sirven y los servicios que la biblioteca provee. De acuerdo con Conaculta, las bibliotecas públicas deben contar con al menos cuatro personas para la atención a los usuarios; en las bibliotecas municipales de San Luis Potosí, 50 % no cumplen con tal señalamiento. Las bibliotecas más pequeñas sólo tienen dos personas para atender a los usuarios y, al no poder suplir las ausencias, se ocasiona que la biblioteca cierre en ocasiones.

Se detectó la siguiente relación respecto del nivel de estudios del personal de las bibliotecas, el cual es:

- Profesionales titulados = 31.4 %, de los cuales sólo 9.5 % es profesional en bibliotecología.
- Pasantés o carrera trunca = 14.2 %.
- Técnico o nivel medio superior = 45.7 %.
- Básica = 11.4 %.

La antigüedad en años del personal adscrito a las bibliotecas públicas municipales es de:

- 0 a 9 = 48.5 %.
- 10 a 19 = 40 %.
- 20 a 29 = 11.5 %.

Al correlacionar nivel de preparación y años de antigüedad, se observa que en los últimos nueve años se han incorporado personas con nivel de estudios de Licenciatura en Bibliotecología o áreas afines. Se advierte que 17.1 % del personal incorporado en los últimos nueve años corresponde a nivel técnico o medio superior. En lo referente a la capacitación, como se advierte en el anexo 1, sólo 14 % del personal no tuvo ningún curso durante 2010. Ahora bien, el restante 86 % se ha capacitado sobre todo en temas relacionados con actividades de promoción de la lectura y de acceso a la información.

Cuando se diseñan y promueven perfiles básicos para la integración de personal en bibliotecas se contribuye a mejorar el servicio de atención a los usuarios de las mismas. Contar con personal en el área de la bibliotecología y la educación es conveniente para esas áreas de servicio. En el área de procesos técnicos, dada la naturaleza del trabajo que se desempeña para la organización de la información, el perfil deberá ser preferentemente en bibliotecología. De acuerdo con la Dirección General de Bibliotecas, el perfil del personal que labora o vaya a laborar en una biblioteca pública deberá contar con: actitudes y aptitudes de espíritu de servicio, trato amable, facilidad para relacionarse con los usuarios, gusto por la lectura, conocimiento del material que constituye el acervo de la biblioteca y el modo de acceder a él, interés en el conocimiento de su comunidad, entre otros (Conaculta, 2003, p. 33; Gill, pp. 125-139). Esto mejorará la actitud de servicio del personal, aunado a un programa para motivarlo con el fin de propiciar una cultura de servicio y que no se niegue la atención a su comunidad.

En la visita a cada una de las bibliotecas pudimos ver que la forma de tratar al usuario del personal bibliotecario es muy diferente, pues depende de la personalidad del bibliotecario. El personal está consciente de que la actitud de servicio es fundamental en su trabajo, y cada día, con la convivencia diaria con los usuarios, van afinando sus estrategias de comunicación. Reconocen que los usuarios son difíciles de atender cuando no tienen claro lo que necesitan o se niegan a externarlo, entonces el personal indaga sobre su necesidad, mas si no obtiene un resultado entonces lo orienta para que busque directamente en el catálogo.

Los usuarios de las bibliotecas identifican al personal como amable y atento, servicial, pero en ocasiones se han sentido solos al ingresar a la biblioteca y no saber dónde buscar, además, tienen temor de preguntar al bibliotecario para no interrumpir su actividad, por lo que tardan unos minutos entre su indecisión y la atención del bibliotecario. En términos generales, su percepción sobre la actitud del servicio del personal bibliotecario es adecuada.

COLECCIONES (GENERAL, DE CONSULTA, PUBLICACIONES PERIÓDICAS, INFANTIL, BIBLIOGRAFÍA POTOSINA Y MATERIALES ESPECIALES)

Las colecciones son la materia prima de toda biblioteca, la biblioteca ideal debe tener al menos una colección general, de consulta, infantil y de publicaciones periódicas. En las bibliotecas municipales se cuenta con esas colecciones, pero no están actualizadas, salvo por lo que se recibió en la campaña de donación de libros generada por la Dirección de Educación del municipio de San Luis Potosí en 2010. Actualmente, sólo la Biblioteca Sor Juana Inés de la Cruz tiene una colección nueva al ingresar como biblioteca modelo.

En las diez bibliotecas se tiene un total de 69 087 volúmenes (véase el cuadro 2). De las características generales de las colecciones, se tiene que 10 % son libros de texto que no son adecuados para seguirlos manteniendo en la colección general de las bibliotecas, ya que los programas educativos de los diferentes niveles han tenido reformas en sus modelos pedagógicos de manera coyuntural en los últimos años.

De la colección de publicaciones periódicas en las bibliotecas, 100 % es obsoleta e incompleta; se carece de suscripciones que permitan actualizarlas, ya que muchas de ellas han sido adquiridas por donación. En lo referente a las colecciones especiales (INEGI y Braille), 10 % de las bibliotecas cuentan con ellas. En otro tipo de formatos, 100 % de las bibliotecas cuentan con varios de ellos (Beta, VHS, DVD, CD, entre otros). Para el mantenimiento y actualización de la colección de documentos impresos y electrónicos, así como para servicios de los módulos digitales o cualquier otro, disponen de los recursos mínimos para brindar un servicio de calidad.

Es necesario un estudio de las necesidades locales para la actualización de temas de interés de sus usuarios y que realmente consideren a la comunidad en la que están enclavadas las diferentes bibliotecas municipales. También se requiere ubicar aquellos centros de educación más próximos a la biblioteca con los cuales pueden generarse convenios de trabajo colaborativo, como apoyo a las actividades de educación-formación de los estudiantes de esos centros.

**Cuadro 2**

**Volúmenes existentes en los acervos de las bibliotecas municipales de San Luis Potosí, de acuerdo con el inventario a diciembre de 2009**

<b>Biblioteca</b>	<b>Número de volúmenes 2009</b>
Nereo Rodríguez Barragán	19 687
Sor Juana Inés de la Cruz	9 795
Asunción Izquierdo Albiñana	5 777
Joaquín Antonio Peñalosa	3 828
Dr. Francisco de Asís Castro	7 008

Cuadro 2. *Continuación*

<b>Biblioteca</b>	<b>Número de volúmenes 2009</b>
Mariano Aguilar	3 345
Enrique Almazán Nieto	6 534
Casa del Trabajador (Catra, Fovissste)	1 556
Juan José Arreola	3 564
Rosario Castellanos	7 993
<b>Total</b>	<b>69 087</b>

## SERVICIOS

Una de las cinco leyes de la biblioteconomía, elaboradas por Ranganathan, postula que “los libros son para usarse” a través de las diferentes modalidades de préstamo; 100 % de las bibliotecas utiliza este sistema en sala como en el préstamo a domicilio. Al indagar sobre los servicios que ofrecen las bibliotecas, se detectó que 100 % ofrece servicios básicos de préstamo en sala y a domicilio, actividades de fomento a la lectura, actividades de extensión y módulos digitales, aunque no todas tienen acceso a Internet. Cabe señalar que las bibliotecas no cuentan con un registro estadístico de uso de la colección en sala, lo cual no permite hacer un adecuado registro comparativo con la comunidad a la que sirve.

Se aplicó un instrumento a cien personas que pertenecían a las diferentes comunidades en las que se encuentran enclavadas las bibliotecas públicas para conocer la percepción que los usuarios tienen de la atención bibliotecaria. Los temas abordados en el instrumento para la obtención de datos fueron: conocimiento de la existencia de la biblioteca en su comunidad, asistencia a la misma, uso de servicios y atención personalizada del bibliotecario. Este ejercicio de indagación es un primer acercamiento sobre el conocimiento de los usuarios de la información de bibliotecas públicas en San Luis Potosí, pues falta profundizar en general sobre tal asunto; se le ha dado continuidad desde entonces hasta 2012.

El resultado de este primer ejercicio arrojó los siguientes resultados: el género de los entrevistados es 55 % mujeres y 45 % hombres; 80 % sabe de la existencia de la biblioteca en su comunidad; 85 % manifestó nunca haber asistido a su biblioteca; 15 % ha hecho uso de los servicios básicos de la biblioteca; 90 % manifestó usar la sala de lectura para realizar trabajos de carácter escolar; 95 % declaró usar los servicios digitales que presta la biblioteca. En lo referente a la atención personal que dedica el bibliotecario a los usuarios para atender las necesidades de información, 10 % se abstuvo, 60 % dijo estar satisfecho y 30 % se manifestó insatisfecho.

Una función básica de la biblioteca pública es fomentar la lectura en la comunidad. 100 % de las bibliotecas cuenta con actividades de ese tipo, sobre todo en el periodo

de verano con *Mis vacaciones en la biblioteca*, pero muchas de ellas están dirigidas a niños de 6 a 12 años y se descuida a otros usuarios de diferentes edades.

Los módulos digitales en las bibliotecas públicas se refieren al espacio físico de la biblioteca donde se instalan equipos de cómputo, periféricos y con conexión a Internet. El objetivo de este servicio es contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas en comunidades de bajos ingresos y brindarles acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) (Conaculta, 2008). De acuerdo con el estudio que se realizó en los módulos digitales de las bibliotecas públicas se encontró lo siguiente: 100 % de las bibliotecas cuenta con equipo de cómputo. Aunque se detectó que no todos tienen conexión a Internet, algunos están desactualizados tanto en el *software* como en el equipo; pese a ello, sí tienen una gran demanda por parte de sus usuarios. Los servicios más utilizados son: paquetería de *software* (como Office, en especial MS Word y Power Point) e Internet, donde prefieren el uso de buscadores como Google y Altavista. Las actividades que realizan los usuarios de las bibliotecas públicas son especialmente de carácter académico puesto que asisten a realizar tareas e investigaciones.

Por otra parte, el uso de Internet permite el acceso a un sinfín de recursos digitales que pueden actualizarse sin costo económico para la bibliotecas si se habilita en el área de procesos técnicos al personal para la recuperación de material electrónico, mismo que puede ser copiado en discos compactos y distribuido a las bibliotecas. No todas cuentan con acceso a Internet, pero pueden consultarse en ellas aquellos materiales recuperados, analizados y organizados para la función de consulta. Ello proporcionará más vida a los módulos digitales y se reciclará equipo obsoleto si es utilizado para consulta; también puede servir para adquirir recursos económicos si se implementa un servicio de reproducción-impresión de esa manera.

La promoción de los servicios de la biblioteca debe ser constante y permanente, sobre todo que trascienda los muros de la biblioteca con el fin de atraer a usuarios que hagan uso de los servicios que ésta proporciona. Lo inmediato es la generación de estudios de comunidad, principalmente para generar alianzas estratégicas con las instituciones educativas cercanas a la biblioteca, pues son ellas las que de manera natural proveerán usuarios reales y potenciales.

En lo referente a la lectura, es pertinente ampliar la cobertura de los programas, ya que pudo observarse que muchas de las actividades están dirigidas a niños y, en el mejor de los casos, a adolescentes. Es necesario involucrar a otro tipo de usuarios como los jóvenes, adultos y personas mayores. Con ello se promovería la lectura, no únicamente en las salas de la biblioteca, sino también en el hogar.

Para ampliar la cobertura de usuarios es recomendable que se genere una red virtual de bibliotecas municipales aprovechando los recursos libres de Internet. Con ello se atraería a un sector más amplio de usuarios y las bibliotecas públicas buscarían desarrollar en sus comunidades la entrada a la llamada “sociedad del conocimiento”.

### *Conclusiones*

Las bibliotecas municipales deberán ampliar sus servicios a la educación ciudadana promoviendo, a través de sus colecciones y los módulos digitales, el uso de información puntual para el ejercicio ciudadano con programas que les permitan conocer sus derechos y obligaciones. A su vez, que se coadyuve en el desarrollo productivo de los mismos; para ello, la biblioteca deberá buscar la relación con instituciones de gobierno o de organizaciones no gubernamentales para el desarrollo de actividades económicas. Las bibliotecas públicas funcionan bien hacia el interior, como ya se dijo antes, de modo que hoy tenemos bibliotecas públicas en todo el territorio nacional, pese a los obstáculos que enfrentan cada día por la falta de presupuesto.

El obstáculo principal al que se enfrentan ahora este tipo de bibliotecas es la aceptación de su comunidad. Se reconoce que la biblioteca es necesaria para el desarrollo cultural de la sociedad, pero tal parece que la comunidad prefiere quedarse al margen. Las bibliotecas tienen colecciones y servicios para atender a su comunidad, pero en algunas pasan días sin que llegue un usuario, ¿por qué no van? No se ha establecido el vínculo con la sociedad; la biblioteca surgió como apoyo a la educación, en primera instancia, y, posteriormente, para el desarrollo personal e intelectual del ser humano.

En el primer aspecto, la biblioteca cumple su papel como apoyo a la educación aunque sólo asisten a ella los estudiantes más dedicados. En el segundo, se reduce bastante la cobertura, ya que no existe el interés de acudir a ella ni para solicitar préstamo a domicilio, lo cual se ve dificultado por las políticas de préstamo de tres días.

### *Obras consultadas*

- CONACULTA (2002). *La biblioteca pública*. México: Conaculta, Dirección General de Bibliotecas.
- CONACULTA (2003). *Solicitud de una instalación de una biblioteca pública*. 2a. ed. México: Conaculta, Dirección General de Bibliotecas.
- CONACULTA (2008). *Administración del Módulo de Servicios Digitales. Manual para el bibliotecario*. México: Conaculta, Dirección General de Bibliotecas.
- GILL, P. (2002). Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. México: Conaculta.
- H. AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ Y UASLP (2010). *Convenio general que para asesoría en materia bibliotecológica celebran el H. Ayuntamiento de San Luis Potosí y la Universidad de San Luis Potosí. Convenio DJ-06610*. San Luis Potosí: Presidencia Municipal, Rectoría de la UASLP.
- INEGI (25 de enero de 2013). *San Luis Potosí, resumen. Información por entidad* [página web]. Recuperado de <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/slp/>.

- MONTEJANO Y AGUIÑAGA, R. (1992). *Historia de las bibliotecas en San Luis Potosí*. México: Dirección General de Bibliotecas.
- OFICIALÍA MAYOR, Secretaría Ejecutiva (2010). *Manual general de organización*. San Luis Potosí: H. Ayuntamiento de San Luis Potosí.
- ONTARIO PUBLIC LIBRARY GUIDELINES MONITORING AND ACCREDITATION COUNCIL (2010). *Ontario Public Library Guidelines: A Development Tool for Small, Medium and Country Libraries*. Sudbury, Ontario: Ontario Library Service North.
- RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS, DGB. *Directorio de bibliotecas de los estados* [página web]. Recuperado de [http://www.rednacionaldebibliotecas.gob.mx/estados\\_bibliotecas.php?estado=slp&page=1&estado=slp](http://www.rednacionaldebibliotecas.gob.mx/estados_bibliotecas.php?estado=slp&page=1&estado=slp).

### Anexo 1

#### Personal bibliotecario. Bibliotecas públicas municipales, San Luis Potosí

Biblioteca	Núm. de personal	Último grado de estudios	Antigüedad en el puesto	Capacitación en los últimos años
Nereo Rodríguez Barragán	4	Secundaria terminada	23 años	
		5o. semestre de Estomatología	6 años	Mis vacaciones en la biblioteca 2010 Curso del módulo de servicios digitales Fomento a la lectura
		Preparatoria	6 años	Mis vacaciones en la biblioteca 2010 Curso del módulo de servicios digitales Fomento a la lectura
		Carrera técnica	24 años	Mis vacaciones en la biblioteca 2010 Curso del módulo de servicios digitales Fomento a la lectura
Sor Juana I. de la Cruz	5	Lic. en Elec. y en Sistemas Computacionales	16 años	Mis vacaciones en la biblioteca 2010 Curso del módulo de servicios digitales Fomento a la lectura
		Trabajadora social	7 años	Talleres de promoción de lectura Selección de obra y lectura en voz alta
		Lic. en Educ. Secundaria con la especialidad en Español.	4 años	Mis vacaciones en la biblioteca 2010
		Lic. en Puericultura	4 años	Mis vacaciones en la biblioteca 2010
		2o. de secundaria.	10 años	

**Personal bibliotecario. Bibliotecas públicas municipales,  
San Luis Potosí. Continuación**

Biblioteca	Núm. de personal	Último grado de estudios	Antigüedad en el puesto	Capacitación en los últimos años
Asunción Izq. Albiñana	4	Carrera Técnica en Preescolar.	16 años	Mis vacaciones es en la biblioteca 2010 IFAI, talleres de lectura Creatividad en la lectura Cómo contar un cuento sin morir en el intento
		4 años de Enfermería.	18 años	Creatividad en la lectura Cómo contar un cuento sin morir en el intento
		Lic. en Artes Plásticas	5 años	Creatividad en la lectura Cómo contar un cuento sin morir en el intento
		Secundaria terminada.	11 años	
Joaquín Antonio Peñalosa	5	Carta de pasante en Administración de Empresas y en Turismo.	4 años	Lectura creativa
		Lic. en Administración de Empresas	4 años	Lectura creativa Capacitación en servicios digitales de Internet
		Lic. en Educación Física	1 año	Curso básico de información
		Carta de pasante de abogado y carrera de Asistente en Educación Preescolar.	4 años	Fomento a la lectura
		Preparatoria Cursa la carrera de Asistencia Ejecutiva.	4 años	
Dr. Francisco de Asís Castro	3	Bachillerato técnico	27 años	Mis vacaciones en la biblioteca 2010 Curso del módulo de servicios digitales Fomento a la lectura
		Preparatoria técnica y secretariado con contabilidad	16 años	Lectura creativa Capacitación en servicios digitales de Internet
		Carrera comercial	16 años	Lectura creativa Capacitación en servicios digitales de Internet

**Personal bibliotecario. Bibliotecas públicas municipales,  
San Luis Potosí. Continuación**

Biblioteca	Núm. de personal	Último grado de estudios	Antigüedad en el puesto	Capacitación en los últimos años
Mariano Aguilar	2	Técnico en computación	9 años	Mis vacaciones en la biblioteca 2010 Fomento a la lectura
		Secretaria comercial	1 mes	
Juan José Arreola	2	Lic. en Bibliotecología	8 años	Conferencia Regional Catalogación Taller avanzado RDA y Autoridades, control de punto de acceso de nombre de personas (Sist. de Bibliotecas), UASLP.
		Lic. en Bibliotecología	4 años	Módulos de servicio, 8o. Taller de usuarios y facilitadores para el aprovechamiento popular al derecho de la información
Enrique Almazán Nieto	4	Carrera técnica	18 años	Mis vacaciones en la biblioteca Módulos de servicio, 8o. Taller de usuarios y facilitadores para el aprovechamiento popular al derecho de la información
		Carrera técnica	16 años	Módulos de servicio, 8o. Taller de usuarios y facilitadores para el aprovechamiento popular al derecho de la información
		Secundaria	20 años	Mis vacaciones en la biblioteca 2010
		Secretariado	9 años	
Casa del Trabajador (Catra, Fovissste)	1	Lic. en Economía	2 años	Festival del libro infantil y juvenil Cómo contar cuentos Fomento a la lectura, Estrategias para la lectura
Rosario Castellanos	2	Preparatoria	16 años	Talleres de promoción de la lectura, Selección de obras y lectura en voz alta
		Preparatoria	16 años	Módulos de servicio, 8o. Taller de usuarios y facilitadores para el aprovechamiento popular al derecho de la información