

Las condiciones de la biblioteca pública para la visita guiada

Una oportunidad de acercar a la comunidad a la biblioteca pública es la visita guiada. De su efectividad depende la buena imagen que de ella se formen los visitantes; por ello es importante que la primera impresión que tengan los usuarios sea la de una biblioteca limpia, ordenada y con óptima calidad en los servicios.

Los siguientes aspectos son los elementos mínimos de presentación en una biblioteca pública:

§ *Limpieza*. Es conveniente que se realice a diario la limpieza del local y del mobiliario, además de que cada elemento de la biblioteca debe encontrarse en buen estado y en su lugar.

§ *Acervo*. Los materiales deben estar perfectamente ordenados en la estantería de acuerdo con su signatura topográfica. El acervo debe estar limpio y los elementos de la preparación física (etiquetas, papeleta de devolución, tarjeta de préstamo y esquinero) deben ser legibles y estar en buenas condiciones. Los libros que requieran reparación deben retirarse de los estantes.

§ *Catálogos públicos*. Deben estar ordenados y en buenas condiciones, evitando las tarjetas sueltas, maltratadas o faltantes. Los catálogos general e infantil deben estar separados en sus respectivas áreas y ubicados en un lugar de fácil acceso para los usuarios.

§ *Medios de orientación*. La biblioteca debe contar con todos los carteles de instrucción, señalamientos de ubicación y letreros de comportamiento en buen estado y colocados en lugares visibles de acuerdo con la indicación a la que hacen referencia.

La constancia en estos cuatro elementos determinará que los usuarios se sientan cómodos y bien recibidos.

Es conveniente recordar que la imagen que proyecte la biblioteca es la imagen que los visitantes se llevarán de sus servicios y del bibliotecario.

El personal responsable de la visita guiada

El principal responsable de la visita guiada es el bibliotecario; él es quien mejor conoce el funcionamiento de la biblioteca y sus servicios y quien transmitirá todos estos conocimientos al grupo que asista a la visita. Asimismo, es la persona a la que los usuarios acuden buscando información; por ello su imagen y su actitud es muy importante para facilitar a los usuarios el acercamiento a la biblioteca y sus servicios.

Para que el bibliotecario cause una impresión positiva en sus visitantes es conveniente tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

Imagen del bibliotecario

Es importante que el bibliotecario plasme una imagen positiva a través de su actitud. El interés por ayudar, el buen humor y la amabilidad fomentan que el visitante se sienta identificado con él y tenga más confianza en preguntar para disipar sus dudas. Asimismo es necesario que el bibliotecario posea un amplio conocimiento del acervo y de la normatividad que rige los servicios para formar usuarios autosuficientes y bien informados.

Conducta frente al grupo

El trato al grupo debe ser cordial, amistoso y cortés para generar un ambiente de confianza y respeto. El bibliotecario, a través de su conducta, funciona como un modelo para los visitantes: hay que evitar sentarse en las mesas; dejar los libros fuera del carrito transportalibros; hablar en voz muy alta o gritar; fumar, tirar basura, y prescindir de todas aquellas conductas que contravienen al buen desarrollo de las actividades de la biblioteca.

Cabe destacar que el grupo de visitantes es tan importante como lo son los usuarios que hacen uso de la biblioteca en el momento de la visita, por lo que debe respetarse su espacio y su lectura evitando importunarlos.

Manejo del grupo

Del control del grupo depende el orden y la agilidad con la que se desarrolle la visita, para que la información fluya correctamente entre los visitantes, evitando los malos entendidos o la falta de atención.

Entre más pequeño sea el grupo, mayor será el control que se puede ejercer. Para determinar el tamaño óptimo de los grupos hay que tomar en cuenta tanto las dimensiones de la biblioteca como la edad de los visitantes, y apoyarse en los responsables del grupo para conservar la disciplina (profesores, padres o adultos designados).

Es importante evitar el desorden entre los miembros del grupo, los rezagos por salas y el ruido excesivo de voces y pasos. Habrá que atender las preguntas que surjan proponiendo al grupo ciertas pautas para hacerlo (alzar la mano, anotar las dudas que vayan surgiendo y exponerlas al final del recorrido).

Es importante que el bibliotecario establezca en una lista las reglas para darlas a conocer al grupo antes de comenzar el recorrido.

Para mantener la atención de los visitantes es recomendable que al hablar se vaya variando el tono de la voz y se hagan gestos o ademanes que ejemplifiquen lo que se va diciendo.

Características del grupo de la visita guiada

El programa de visitas guiadas va dirigido a cualquier grupo de personas interesadas en conocer la biblioteca pública: escolares, amas de casa, grupos

de la tercera edad, deportistas, padres de familia, que manifiesten su disposición para visitar la biblioteca en una hora y un día determinados. El bibliotecario puede acercarse a las autoridades de una institución, escuela u organización para invitarlos a participar en una visita guiada.

Para que una visita guiada sea exitosa es necesario recabar cierta información de los participantes antes del día de la visita como cuáles son sus intereses y su edad. Es preferible que el grupo tenga intereses compartidos, por ejemplo un grupo de la asociación de padres de familia que está involucrado en todo lo referente a mejorar la calidad de la educación que se imparte en la escuela de sus hijos, por lo que su necesidad de acudir a la biblioteca estará relacionada con la búsqueda de información sobre educación y aprendizaje; asimismo, los integrantes de un taller literario buscarán referencias acerca de novelas y libros de cuento y poesía, además de querer conocer la programación de las actividades de fomento a la lectura en la biblioteca. Por otro lado, la edad de los participantes es importante para la planeación de la visita debido a que de ello depende el contenido y cantidad de las explicaciones, el tipo de lenguaje que se utilice, así como la duración del recorrido, dado que, a diferencia de los adultos, los niños mantienen durante menos tiempo su atención.

Con la información completa acerca del grupo, el bibliotecario puede planear una visita guiada que sea atractiva y amena para todos, que se enfoque a sus necesidades, y que plasme en cada participante la idea de que la biblioteca pública es útil e importante. En caso de que el grupo no comparta intereses comunes o que esté integrado por personas de diversas edades, el bibliotecario deberá tener un acercamiento previo a fin de indagar sus preferencias y gustos lectores o el motivo por el que asistirán a una visita guiada.

Es recomendable que el grupo de visitantes no sobrepase la capacidad de atención del bibliotecario, por lo que se recomienda un máximo de 20 personas, de tal manera que puedan apreciarse más las explicaciones, el ánimo del grupo se mantenga y el bibliotecario no pierda el control durante el

recorrido, lo que redundará en una experiencia placentera para los asistentes a la visita guiada.

El proceso de la visita guiada

Una visita guiada no inicia con el recorrido por la biblioteca pública, implica también un trabajo anterior de planeación y organización en el que se coordine la participación de los grupos de visitantes. La visita guiada no termina cuando el grupo sale de la biblioteca, sino que continúa en un trabajo de seguimiento que permita aprovechar este contacto para incrementar el número de usuarios de la biblioteca.

Antes de realizar cualquier acción es necesario identificar las características de la biblioteca (grande, pequeña, con mucho o poco mobiliario) para determinar la cantidad de visitantes que se podrá recibir (máximo 20).

La planeación y desarrollo adecuados de una visita guiada redundará en usuarios que integrarán el uso de la biblioteca a su vida cotidiana. De esta manera, para organizar una buena visita guiada es importante llevar a cabo tres etapas: programación, desarrollo y seguimiento.

La programación consiste en determinar todas aquellas actividades que se deben realizar antes de conducir a un grupo de visitantes a la biblioteca pública. Consta de los siguientes puntos:

- § Planeación
- § Carta de presentación
- § Entrevista y coordinación
- § Programa de la visita
- § Estrategias de la visita
- § Confirmación de la visita

La etapa de desarrollo reside en señalar las actividades que se realizarán durante la visita guiada a la biblioteca y explica qué puntos deben abordarse con cada grupo para aumentar el interés de los visitantes. Incluye los siguientes aspectos:

§ Esquema básico de la visita

§ Contenido de la visita por categorías

En la etapa de seguimiento se agrupan las actividades posteriores a la visita, las cuales permitirán al bibliotecario mantener contacto con sus visitantes y además mejorar el desarrollo de sus visitas guiadas. Para ello se abordan los siguientes puntos:

§ Análisis y autoevaluación

§ Continuidad en el trabajo con los grupos y establecimiento de nuevas visitas

Programación

La programación es el conjunto de acciones que se realizan antes del recorrido por la biblioteca. Cuando por primera vez se van a programar visitas guiadas en la biblioteca, se tienen que realizar todos los pasos que se describen en este manual. Posteriormente, es posible omitir algunos — comodeterminar la cantidad de visitantes que puede recibir la biblioteca o los programas de visita— o solamente actualizar otros cada cierto tiempo, como en el caso del directorio de organizaciones, instituciones, escuelas, clubes, asociaciones.

Por ello, para realizar una visita guiada se requiere efectuar las siguientes actividades:

Planeación

Es importante definir las fechas y horarios más convenientes para programar las visitas guiadas, cuidando de no interferir en la hora de mayor concentración de usuarios o de las actividades de fomento a la lectura. Es recomendable establecer algunos días con horarios fijos tanto en la mañana como en la tarde para que los usuarios habituales sepan cuándo son los días en que se efectúan visitas guiadas y el bibliotecario pueda hacer su programación con facilidad. Se recomienda que se realicen máximo tres visitas guiadas por semana, eligiendo un turno (matutino o vespertino) dado que cada visita requiere una cuidadosa planeación y organización.

Carta de presentación

Para elaborar la carta de presentación es necesario contar con un directorio de organizaciones, instituciones, escuelas, clubes, asociaciones o agrupaciones que existan en la comunidad. Este directorio se debe elaborar previamente y en él se anotarán los datos generales de la organización o escuela (nombre, dirección, teléfono) y de las autoridades responsables (nombre, cargo, horario de trabajo). Este documento será un auxiliar efectivo para saber a quién dirigir los esfuerzos de difusión y organización de la visita, y posteriormente será de gran ayuda para mantener contacto con los participantes y llevar el control de los grupos que se han atendido por medio de visitas guiadas.

Es conveniente que cada seis meses se actualice el directorio corroborando la dirección, el teléfono y el nombre de la persona responsable de cada lugar. Los datos del directorio serán de gran utilidad para preparar una carta de presentación, la cual servirá para acercarnos a las autoridades del grupo al que queremos invitar a la biblioteca. Esta carta estará dirigida al representante de la institución, organismo o escuela e incluirá una referencia de la importancia de las visitas guiadas, en qué consisten, los días y horas disponibles, así como los datos generales de la biblioteca: nombre de la biblioteca, dirección, teléfono y nombre del encargado. (Véase apéndice.)

Entrevista y coordinación

Cuando estén elaborados el directorio y la carta de presentación se elegirán varias instituciones, escuelas u organizaciones para contactar con sus autoridades y solicitar una entrevista. En ésta se entregará la carta de presentación y se resaltarán los beneficios que obtendrán sus estudiantes, agremiados o empleados con la visita a la biblioteca pública. Durante la reunión se solicitará la colaboración de la persona que concedió la entrevista para programar una visita guiada con un grupo o grupos seleccionados; se hará énfasis en que la asistencia a la biblioteca pública redundará en una mejora cualitativa de las personas que participen en ella. De esta manera, se definirán las fechas y horarios en que los grupos asistirán a la biblioteca. Antes de terminar la entrevista se recopilarán los datos generales de los grupos (cuántos participantes, de qué edades, qué intereses comunes tienen) los cuales serán de utilidad en el momento de definir el programa de visita.

Cuando se hagan invitaciones a las escuelas primarias y secundarias, en donde los alumnos son personas de corta edad, es conveniente enfatizar la necesidad de que un profesor, prefecto o padre de familia acompañe al grupo durante toda la visita, para contribuir a mantener el orden de los visitantes a lo largo del recorrido.

Suele ocurrir que algunas personas —una familia o un grupo de amigos— se acerquen a solicitar una visita guiada a la biblioteca; el bibliotecario procederá de la misma manera que con la entrevista a una organización: definirá la fecha y el horario de la visita e indagará acerca de sus edades e intereses comunes para así establecer su programa de visita.

Programa de la visita

Una vez determinadas las visitas guiadas que se van a realizar, se elaborará un programa mensual con las fechas acordadas para recibir a los grupos. Una copia del mismo será enviada junto con la estadística mensual a la Coordinación de la Red de Bibliotecas Públicas (estatal o delegacional).

PROGRAMA DE VISITAS GUIADA							
BIBLIOTECA PUBLICA :				NUMERO DE COLECCIÓN:			
BLIBLIOTECARIO ENCARGADO:				FECHA DE ELABORACION:			
Organismo a quien se hizo la invitación	Autoridad entrevistada en la cita	Hora de trabajo	Teléfono y dirección	Categoría del grupo de visitantes	Nombre y teléfono del encargado del grupo de visitantes	Fecha de la visita guiada	Hora de la visita guiada

Estrategias de la visita

Según sea el grupo de personas al que se haya contactado se elaborará una estrategia de visita, la cual consiste en la definición de los temas y áreas — de manera ordenada y jerarquizada— que se abordarán en la visita guiada. La estrategia es muy importante porque mucho del éxito de la visita dependerá de su adecuada elaboración. Para fines esquemáticos, los planes de la visita están divididos en tres grandes categorías: niños, jóvenes y adultos.

Cada categoría establece una estrategia diferente, lo que permite que los visitantes sientan que la visita guiada está dirigida a ellos de manera particular. Esto evitará que se aburran y pierdan el interés en todo lo relacionado con la biblioteca. Por ejemplo, es difícil que los niños permanezcan mucho tiempo oyendo una explicación, por lo cual una de las principales características de su programa de visita es que las actividades y explicaciones sean cortas y amenas; el grupo de los jóvenes es más inquieto, por lo que se hará hincapié en sus intereses. Asimismo, el grupo de los adultos tiene necesidades muy definidas de recreación o información; a él se le dará explicaciones más profundas que se aboquen a requerimientos específicos.



A continuación, se presentan las características de la visita guiada según la categoría del grupo:

	EDAD	ESTRATEGIAS DEL PROGRAMA DE VISITA
Niños	De 5 hasta 12	Explicaciones sencillas. Se enfatiza la lectura recreativa (cuentos ilustrados, historias cortas) como medio de conocimiento. El recorrido se realizará en máximo cincuenta minutos.
Jóvenes	De 13 hasta 17	Explicaciones breves y amenas, centradas en el interés del grupo y con alto contenido informativo (cómo, quién, cuándo). Se enfatiza la lectura como medio de años conocimiento y de recreación (novelas cortas, poesía). El recorrido tendrá una duración máxima de una hora y quince minutos.
Adultos	De 18 años en adelante	Explicaciones de alto contenido informativo centrado en los intereses generales y particulares de los miembros del grupo. Se esperan muchas preguntas con respecto al funcionamiento de la biblioteca y su normatividad, por lo que es importante ir preparado para responderlas. Se enfatiza la lectura recreativa (novelas, poesía, cuento, ensayos, biografías, historia) como una forma de conocimiento. La duración máxima de este recorrido es de una hora cuarenta minutos.

Confirmación de la visita

Un día antes de la visita es necesario confirmar la asistencia del grupo, ya sea contactándose con la autoridad entrevistada o con un miembro del grupo que haya sido elegido como el encargado. Se necesita recorrer la biblioteca para comprobar que todo esté listo: acervo ordenado, letreros completos y en su sitio, la biblioteca limpia, el material de la visita disponible, suficientes sillas y mesas. Es importante recordar que para cumplir con su objetivo, la visita guiada tiene que mostrar una biblioteca interesante, útil y atractiva ya que de ello depende en gran medida que regrese el visitante.

Desarrollo

Esta fase comprende el recorrido por la biblioteca y es la parte fundamental de la visita guiada.

Esquema básico de la visita

El esquema básico del recorrido se divide en seis etapas:

- Bienvenida
- Primer recorrido
- Segundo recorrido
- Despedida

Bienvenida

En la entrada se saluda al grupo y se presenta el bibliotecario (cómo se llama, cuáles son sus actividades dentro de la biblioteca); se hace referencia al concepto de biblioteca pública; se especifican las reglas de la biblioteca; se destaca la importancia de los señalamientos de ubicación, carteles de instrucción y letreros de comportamiento; se explica la utilización de la libreta de registro del guardarropa.



Primer recorrido

El grupo es guiado en un recorrido por la sala infantil o la sala general, dependiendo de la categoría de sus integrantes. Se ofrecen explicaciones sobre el tipo de sala —destacando el área de consulta— y el material que pueden encontrar ahí; se mencionan las áreas del conocimiento de acuerdo con el Sistema de Clasificación Decimal de Dewey y la forma en que está ordenado el acervo; se hace referencia al servicio de estantería abierta, orientación a los usuarios, préstamo a domicilio y algunos aspectos de la normatividad; se explica el uso del carro transportalibros, el manejo correcto de los libros y el uso del catálogo público.

Es recomendable ejemplificar el uso del catálogo público utilizando tarjetas amplificadas (elaboradas en cartulina) que representen las tarjetas catalográficas de una obra que exista en el acervo y explicar cómo realizar la búsqueda en cada uno de los catálogos y también en la estantería.

Segundo recorrido

Se visita el resto de las áreas: sala infantil o general, área de publicaciones periódicas, consulta, y se explican los servicios adicionales que existan en la biblioteca: Internet, sala audiovisual, videoteca, fotocopiado, etcétera, explicando brevemente quién los utiliza (niños o adultos), las características de sus materiales y los requisitos para hacer uso de ellos.



Despedida

Consiste en agradecer a los participantes su visita obsequiándoles un objeto promocional que contenga los datos de la biblioteca (folleto, separador, tríptico); además se les invita a que comenten sus impresiones y a que regresen pronto.

Sugerencias generales para el bibliotecario

§ Al inicio del recorrido recuerda a los visitantes el objetivo de la visita (conocer la biblioteca pública, así como sus servicios y actividades).

§ En el primer contacto con el grupo al inicio de la visita, es necesario presentar por su nombre al bibliotecario encargado del recorrido.

§ El bibliotecario es modelo de conducta por lo que hay que evitar actos impropios dentro de la biblioteca (comer, sentarse en las mesas, gritar, etcétera).

§ Conviene ensayar un día antes los recorridos que se harán con el grupo para evitar confusiones en la ruta, falta de mobiliario o la ausencia del material de apoyo para la visita.

§ Es importante establecer una relación cordial con los visitantes para contar con su atención y su apoyo durante todo el recorrido.

§ Para una visita guiada exitosa es conveniente repasar la normatividad contenida en los manuales e instructivos publicados por la Dirección General de Bibliotecas, para poder resolver posibles dudas del grupo.

§ El bibliotecario debe conocer y consultar el acervo de modo que pueda motivar a los visitantes, a través del ejemplo, para hacer un buen uso de la biblioteca.

§ En grupos de niños y jóvenes es importante conservar la tranquilidad para no perder el control de la visita. Para ello es importante que el responsable del grupo apoye al bibliotecario en la disciplina de los

visitantes.

§ Para que el grupo de la visita y los usuarios regulares de la biblioteca se encuentren cómodos es importante prever el espacio disponible y las sillas que se van a utilizar. Es conveniente que las áreas para las dinámicas de descanso y para las actividades de lectura estén lo más separadas posible de los lectores que se encuentren haciendo uso de la biblioteca.

§ Las explicaciones deben ser claras y directas.