

## **El buzón de sugerencias**

## **Contenido**

PRESENTACIÓN

INTRODUCCIÓN

EL BUZÓN DE SUGERENCIAS

Elaboración del buzón

Ubicación del buzón

PAPELERÍA PARA SUGERENCIAS

Sugerencias para mejorar los servicios

Sugerencias para la adquisición de libros

ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL BUZÓN DE SUGERENCIAS

Registro de sugerencias

Destino de las sugerencias

Atención a las sugerencias

## **Presentación**

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

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

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

*DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS*

## **Introducción**

Todas las actividades que se realizan en la biblioteca pública, ya sea de organización interna o de servicio al público, están dirigidas a satisfacer las necesidades de lectura informativa y recreativa de los usuarios que acuden a ella.

Siendo los usuarios lo más importante para la biblioteca pública, es indispensable conocer cuáles son sus opiniones respecto a los servicios que reciben y cuáles sus necesidades en relación con los materiales bibliográficos que se les proporcionan. Contar con un buzón de sugerencias en el que los usuarios tengan la posibilidad de expresarse es indispensable para que el personal de la biblioteca pública mejore permanentemente su servicio, así como para reforzar y optimizar el acervo de mantenimiento que la Dirección General de Bibliotecas (DGB) del Conaculta envía de manera sistemática.

Este instructivo muestra al personal de la biblioteca pública cómo elaborar y mantener el buzón de sugerencias, al tiempo que le indica las formas de papelería impresa que se necesitan, la utilidad de las mismas y el procedimiento que se ha de seguir para atender las inquietudes y propuestas de los usuarios.

## **El buzón de sugerencias**

En las bibliotecas públicas las actividades se desarrollan en beneficio de los usuarios a fin de proporcionarles, con actitud dispuesta y cordial, un servicio eficiente.

Cotidianamente el personal bibliotecario atiende a personas de diversas edades y ocupaciones y con necesidades diferentes de información; se esfuerza por mantener en las mejores condiciones la organización interna, los materiales, el mobiliario y el local de la biblioteca, y ofrece servicios debidamente reglamentados.

En la medida en que el usuario reciba mayor información de todo lo que la biblioteca le brinda, podrá solicitar mayor atención en algunos aspectos relacionados con lo que espera encontrar en ella.

El buzón de sugerencias es un excelente recurso para que los usuarios coloquen notas —no necesariamente firmadas— con ideas y opiniones críticas tendientes al mejoramiento de la biblioteca.

Aprovechado adecuadamente, este recurso da a conocer el concepto que la población tiene de la biblioteca pública, y permite al bibliotecario realizar acciones encaminadas a mejorar aquellos aspectos que no se estén desarrollando adecuadamente en el servicio. Por otra parte, permite a la Coordinación de la Red Estatal de Bibliotecas Públicas instrumentar prácticas conducentes a mejorar la imagen, el acervo y los servicios bibliotecarios.

## **Elaboración del buzón**

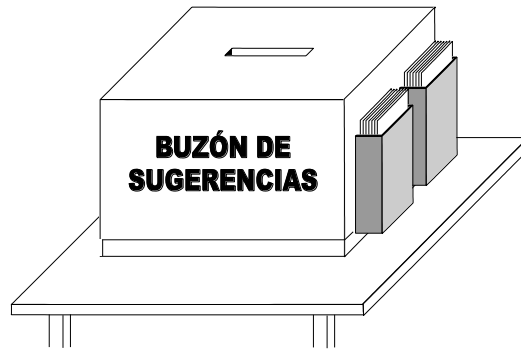
Para elaborar un buzón sencillo se requiere:

- § Una caja de cartón
- § Papel de color amarillo o naranja
- § *Diurex*
- § Pegamento
- § Tijeras

La caja será de aproximadamente 30 cm por lado. Una vez armada se le hará una ranura en la parte superior y se forrará con papel. Al forrarla, hay que tomar en cuenta que tendrá que abrirse periódicamente para sacar las sugerencias, por lo que conviene que las tapas puedan moverse sin destruir el papel.

En el frente se anotará con letras negras, grandes y centradas la leyenda **BUZÓN DE SUGERENCIAS**.

Resulta útil pegar en uno de los lados del buzón dos pequeñas cajas, hechas también de cartón (11x10x1.5 cm), que contendrán las formas de papelería para sugerencias.



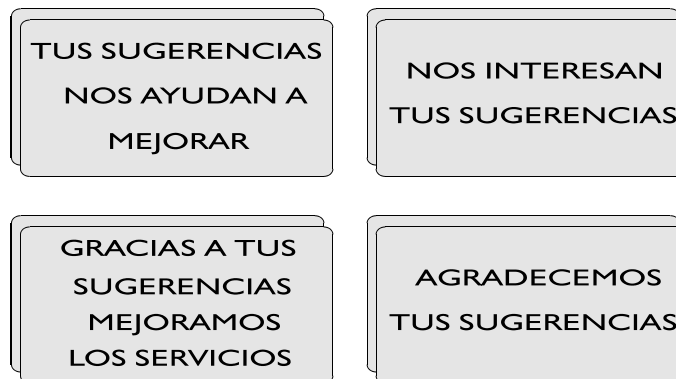
Otra posibilidad, mucho mejor, es hacer el buzón de madera. Para ello el bibliotecario puede solicitar apoyo a la Presidencia Municipal, o bien puede recurrir a su creatividad para diseñar y elaborar el buzón con ciertas características o formas que resulten más atractivas y funcionales para el usuario y lo motiven a recurrir a él.

### **Ubicación del buzón**

El buzón de sugerencias se debe colocar en un lugar visible y de fácil acceso, en donde cualquier persona pueda utilizarlo; por ejemplo, cerca de la puerta de la biblioteca, en el escritorio o mesa donde está la libreta de registro de usuarios, al lado del catálogo público, etcétera.

Es importante colocar un letrero cerca del buzón así como en diversos lugares de la biblioteca para invitar a los usuarios a proporcionar sus sugerencias.

Ejemplos:



## Papelería para sugerencias


En efecto, las sugerencias de los usuarios son muy importantes para el personal de la biblioteca, pues le indican cuáles son los factores que es necesario corregir para mejorar la prestación de los servicios día con día, y lograr satisfacer cada vez más a los usuarios, asegurando su asistencia y permanencia en la biblioteca.

Para facilitar el manejo de las sugerencias, la Dirección General de Bibliotecas (DGB) ha diseñado e impreso dos formas de papelería para que sean utilizadas en todas las bibliotecas públicas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

Estas formas de papelería impresa son:


- § Sugerencias para mejorar los servicios
- § Sugerencias para la adquisición de libros

### Sugerencias para mejorar los servicios

	<b>RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS</b> <b>SUGERENCIAS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS</b>
Sugiero que: _____	_____
	_____
	_____
Lo sugiero porque: _____	_____
	_____
	_____
Ocupación: _____	_____
Escolaridad: _____	_____

Comprenden opiniones respecto a la manera en que se prestan los servicios en la biblioteca: la atención al público, el horario, la distribución del espacio, los requisitos para acceder a algún servicio, la orientación proporcionada o los trámites requeridos.

## Sugerencias para la adquisición de libros

	<b>RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS</b>
<b>SUGERENCIAS PARA LA ADQUISICIÓN DE LIBROS</b>	
SUGIERO LA ADQUISICIÓN DE LA SIGUIENTE OBRA	
Título: _____	
Autor: _____	
Editorial: _____	Año y/o Edición: _____
Tema: _____	
_____	
Ocupación: _____	Escolaridad: _____
Biblioteca: _____	
Localidad: _____	Estado: _____

Son las peticiones que hace el usuario para que la biblioteca adquiera ciertos títulos de libros de un tema específico.

Las sugerencias bibliográficas son utilizadas en la biblioteca pública para considerar los títulos propuestos con el fin de reponer algún libro deteriorado o perdido, y en la DGB para seleccionar los libros que integran las dotaciones de mantenimiento.

### Actividades relacionadas con el buzón de sugerencias

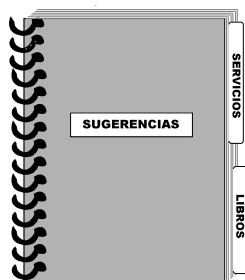
Es importante que la persona responsable de la biblioteca sea quien realice las actividades relacionadas con el buzón de sugerencias, tales como:

- § Mantener el buzón y su letrero en buenas condiciones físicas.
- § Promover y orientar a los usuarios para la utilización del buzón.
- § Vigilar que nunca falten al lado del buzón las formas de sugerencias.
- § Extraer y registrar semanalmente las sugerencias del buzón.

### Registro de sugerencias

Para registrar las sugerencias se recomienda utilizar una libreta y dividirla en dos secciones: una para cada tipo de sugerencia. Es conveniente colocar una pestaña que indique esta división.





### Registro de sugerencias para mejorar los servicios

A las sugerencias para mejorar los servicios se les asigna un número consecutivo, seguido de las dos últimas cifras del año correspondiente; por ejemplo: 1/01, 2/01, 3/01, 4/01. Este número se anota en la esquina superior derecha de la forma.

En la sección para sugerencias de servicios se trazan tres columnas en las que se anotan: la fecha en la que se hizo la sugerencia, la observación del usuario, y el número consecutivo que le corresponde.

MES: AGOSTO		
Fecha	Sugerencia	Núm.
8/08/01	Colocar más lámparas en sala general	1/01
12/08/01	Prestar más de 3 libros a domicilio	2/01
17/08/01	Que el periódico mural incluya una lista de efemérides	3/01

### Registro de sugerencias para la adquisición de libros

Las sugerencias bibliográficas se ordenan alfabéticamente por título.

En la sección de la libreta correspondiente a las sugerencias de libros, se trazan en cada hoja las divisiones necesarias para registrar las sugerencias.

MES: AGOSTO	
AUTOR:	Henri Faure
TÍTULO:	Cambio y continuidad entre los mayas
EDITORIAL :	INI
TEMA:	Historia y arqueología
AUTOR:	Horacio García
TÍTULO:	El químico de las profecías
EDITORIAL :	Pangea
TEMA:	Química

Cada división deberá contener los datos de autor, título, editorial y tema; en cada una de ellas se anota la información correspondiente que aparezca en las formas.

### **Destino de las sugerencias**

El encargado de la biblioteca tendrá que analizar cada una de las sugerencias para atenderlas según su prioridad y darles la mejor solución posible de acuerdo con los recursos disponibles, tomando en cuenta la normatividad establecida por la DGB. En la medida en que se atiende cada una de las sugerencias de servicios, los usuarios utilizarán el buzón con mayor confianza.

Una vez registradas las sugerencias, tanto de servicios como bibliográficas, se enviarán cada mes a la Coordinación de la Red Estatal de Bibliotecas Públicas junto con la Hoja de Estadística Mensual.

Se acompañarán de un oficio en el que se indicará el nombre y la clave de la biblioteca, el número de sugerencias que se envían y el mes al que corresponden.

La Coordinación de la Red Estatal de Bibliotecas Públicas tomará nota de las sugerencias de servicios y en la medida de sus posibilidades y de su competencia apoyará a las bibliotecas para darles solución; asimismo, enviará las sugerencias bibliográficas a la DGB.

En la DGB se estudian y analizan los títulos solicitados y los temas que comprenden. De este análisis se desprenden criterios de selección para incorporar a las dotaciones de mantenimiento que se envían a las bibliotecas públicas obras de los temas más solicitados o identificados con la comunidad.

A través de las sugerencias, la comunidad participa en el mejoramiento de los servicios, así como en el enriquecimiento y actualización del acervo de sus bibliotecas para satisfacer sus necesidades de lectura e información.

### **Atención a las sugerencias**

No basta con registrar y enviar las sugerencias para terminar el proceso. Es necesario atenderlas y dar a conocer a los usuarios la culminación o etapa en la que se encuentran sus solicitudes; para ello se colocará un cartel o pizarrón a un lado del buzón, en el que se mencione cuáles fueron las sugerencias que se hicieron y las respuestas que se obtuvieron.

Ejemplo:

*Sugerencias del mes de agosto:*

- § Colocar cortinas en las ventanas de la sala general.
- § Que la exposición bibliográfica incluya el tema de la Revolución mexicana.

*Acciones:*

- § Las cortinas de la sala general fueron colocadas durante la tercera semana de agosto.
- § En la exposición bibliográfica del mes de noviembre se incluirá el tema solicitado. También se incluyen las sugerencias en donde la respuesta requiere de un lapso mayor.

*Ejemplo:*

*Sugerencia:*

- § Sustituir las sillas en mal estado.
- § Adquisición de libros (varios títulos)

*Acciones:*

- § Se elaboró y envió un documento al Ayuntamiento solicitando la reparación o reposición de las sillas dañadas [*colóquese en el cartel o pizarrón destinado a tal efecto, una copia del oficio de la solicitud*].
- § Las solicitudes para la adquisición de libros se remitieron a la DGB para su atención.

Cuando, a través de las dotaciones de mantenimiento, se reciban algunos de los títulos o temas solicitados por los usuarios es necesario darlo a conocer también, con carteles o en el periódico mural a través de mensajes como el siguiente:

EN LA EXPOSICIÓN BIBLIOGRÁFICA SE INCLUYEN CUATRO TÍTULOS CUYOS TEMAS FUERON SOLICITADOS POR LOS USUARIOS.
---

Es importante que los usuarios perciban que sus sugerencias son muy valiosas y que a través de ellas están participando en el mejoramiento de la biblioteca y en el consecuente mejoramiento de su comunidad.