



## Biblioteca 24 Horas: una experiencia compartida

Griselda de la Jara Nova

Jefe de Biblioteca Ximena Sánchez (Campus Macul de la UTEM)

Yasna Catalán Chávez

Jefe de Biblioteca de la Universidad de Concepción Campus Chillán.

Asesora Bibliográfica de la revista científica "Agro-Ciencia" de la Universidad de Concepción,  
Campus Chillán

---

El Servicio "Biblioteca 24 horas", nace como un proyecto del SIBUTEM, para dar a sus estudiantes igualdad de oportunidades en el acceso a información y de áreas cómodas para estudiar en los períodos de exámenes semestrales.

Se pone en práctica por primera vez a fines del primer semestre del año 2007, previo a su implementación se hizo una encuesta de sondeo la que entre otros aspectos un 78,6% de los encuestados manifestó no contar en su hogar con las condiciones adecuadas para el desarrollo de sus estudios, un 92,4% se mostró favorable a contar con biblioteca 24 horas, mientras que un 94,6% estaría dispuesto asistir a la biblioteca en el horario de extensión especial

En este proyecto no sólo está involucrado el SIBUTEM y su Director, que es el gestor de esta iniciativa, sino que también se consideran actores relevantes para su éxito a la Vicerrectoría Académica, la Vicerrectoría de Administración y finanzas, de todos los Decanos, de la Dirección de Administración, de la Dirección de Asuntos Estudiantiles, de la Dirección de Docencia, del Departamento de Recursos Humanos, esto debido a que no es posible la implementación de un servicio como este sin una organización eficiente de



**XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA**  
**“Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario”**  
2, 3 y 4 de Noviembre de 2010. Centro Cultural Estación Mapocho

todos y cada uno de los aspectos administrativos interrelacionados para la consecución del objetivo principal que es dar el servicio completo a los alumnos durante las 24 hrs. ininterrumpidas por aproximadamente 4 días.

**Objetivo:**

Innovar en servicios Bibliotecarios útiles a la población estudiantil de la UTEM, cuya realidad social difiere grandemente de otros grupos de estudiantes Universitarios.

Generar condiciones favorables de estudio para los estudiantes de la UTEM en dos aspectos importantes:

- Acceso a la información
- Espacios confortables de estudios.

**Objetivo específico:** Dar servicios de préstamo, devolución, acceso a laboratorios computacionales y salas de estudio con espacios unipersonales y de grupo, durante las 24 hrs.

**Implementación:** Para Implementar este servicio se requiere considerar los siguientes aspectos:

Sondeo: Se aplica una encuesta de sondeo con la finalidad de conocer el nivel de aceptación de los alumnos UTEM, a la apertura de la biblioteca durante 24 horas en el período punta, además de obtener información acerca de las condiciones en que desarrollaban sus actividades de estudio en sus respectivos hogares y sus expectativas frente a su biblioteca abierta durante un horario de extensión, todo esto con la colaboración de la Federación de Estudiantes.



## XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA "Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario" 2, 3 y 4 de Noviembre de 2010. Centro Cultural Estación Mapocho

**Inducción:** Se hace un trabajo de inducción con todos los participantes clave de este proyecto con la finalidad de hacerlos partícipes de la importancia social de este servicio y del rol que cada uno cumple en este proceso.

**Espacios:** La elección de los espacios de Biblioteca para el uso durante la extensión horaria también es parte importante pues será necesario establecer límites de acceso lo que ayudara a un mejor control por parte de los funcionarios que cumplirán turnos de atención.

**Personal:** Parte importante en este servicio es la participación de los funcionarios que cumplirán labores de atención durante el turno de extensión horaria, es necesario establecer de antemano las condiciones de trabajo, como sueldo o retribución en tiempo, como también su seguridad. También se hace necesario la permanencia de un guardia en el acceso principal de la Biblioteca.

**Horarios:** El horario de extensión se debe establecer con anterioridad, para este caso ira desde las 22:30 a las 07:00 hrs., esto dará espacio de tiempo para ventilación y aseo de las dependencias para el inicio de las actividades diarias de atención de usuarios.

**Restricciones:** Se deja establecido que el lugar de apertura y espacio a ocupar es sólo el recinto de biblioteca, las otras dependencias de la Universidad no participan en la extensión horaria, por lo que se restringe el paso a otras instalaciones de la institución.

**Garantías:** Con la extensión horaria se da garantías a los alumnos de acceso a los servicios y de espacios seguros, servicios higiénicos, como también a un café.

**Difusión:** La difusión es un proceso permanente, se hace no solo en los períodos previos a la extensión horaria, sino también en las charlas de orientación de usuarios, esta



## XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA “Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario” 2, 3 y 4 de Noviembre de 2010. Centro Cultural Estación Mapocho

difusión se hace a través de trípticos, marcadores de libros, carteles, y también a través del uso de las redes sociales.

Puesta en marcha: La puesta en marcha del servicio 24 hrs. Se hace al término de cada semestre en el período de exámenes calendarizado anualmente por la Vicerrectoría Académica. En esta instancia se debe verificar cada detalle tanto del servicio como del personal, ideal es hacer un equipo de verificación en cada una de las bibliotecas, como también mantener canales de comunicación abiertos frente a cualquier eventualidad.

Evaluación: una vez finalizado el periodo de extensión horaria se hará una evaluación especialmente con los actores principales de este proceso, como son los funcionarios y los participantes clave, de igual forma se debe mantener en los mesones de atención una encuesta a llenar por los alumnos, con estos datos se hará la evaluación semestral del servicio Biblioteca 24 horas.

### **Biblioteca 24 Horas: en la Universidad de Concepción Campus Chillán**

#### **Antecedentes Generales:**

El proyecto “Biblioteca 24 Horas”, nace en la Biblioteca de la Universidad de Concepción Campus Chillán, tomando en cuenta una gran iniciativa, puesta en práctica en nuestro país por la Biblioteca de la Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM), bajo la dirección del Sr. Carlos Molina Bustos.

A partir del año 2007, la jefatura de Biblioteca de la Universidad de Concepción Campus Chillán, recoge esta iniciativa y a través de un contacto con el director de Bibliotecas de la UTEM de esa época Sr. Carlos Molina Bustos, se comienza a implementar el proyecto “Biblioteca 24 Horas”, cuya primera jornada se realizó del lunes 10 al martes 11 de diciembre del 2007. En esa oportunidad los alumnos de la



## XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA "Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario" 2, 3 y 4 de Noviembre de 2010. Centro Cultural Estación Mapocho

Biblioteca del Campus contaron, por primera vez, con los servicios de: Circulación, Reserva y Hemeroteca, durante toda la noche del lunes 10 de diciembre y la madrugada del martes 11, donde se llevaron a cabo las tareas de préstamo y devolución de libros y revistas y uso de las dependencias para estudiar y realizar trabajos de investigación. Lo anterior con un pequeño receso de 08:00 a 09:00 hrs., del día martes 11, para cambio de turno y limpieza de secciones.

### **Justificación del Proyecto:**

La Biblioteca de la Universidad de Concepción Campus Chillán, buscando generar servicios innovadores y medios que permitan otorgar igualdad de oportunidades en las condiciones en que se desarrollan las actividades académicas de nuestros estudiantes, acoge la iniciativa de la Biblioteca de la UTEM y presenta a las autoridades del Campus Chillán, el proyecto denominado "Biblioteca 24 Horas".

El proyecto consideraba la implementación del servicio de biblioteca 24 horas, el cual buscaba otorgar a los alumnos del Campus, servicios básicos de información en horario continuado, de 24 horas seguidas, en época de exámenes finales del 2do.Semestre, período en el que se concentra la mayor cantidad de carga académica.

### **Objetivo del Proyecto:**

El objetivo fundamental de este proyecto, es implementar una jornada donde los alumnos puedan contar con su Biblioteca, 24 horas seguidas. Donde el material bibliográfico este accesible y las salas de estudio, estén abiertas para recibirlos en el horario que estimen conveniente y disfrutar de un ambiente calido y acoger en una época que por sus características, es de tensión, para cualquier estudiante universitario. Esta idea pretende favorecer fundamentalmente a los alumnos que vienen de otras



provincias y que viven en pensión, otorgándoles un espacio, donde puedan estudiar, durante toda la noche.

### **Características del Proyecto:**

Se pretende implementar un servicio de atención en horario extraordinario a contar de las 19:00 hrs. y hasta las 08:00 hrs. del día siguiente, denominado “Biblioteca 24 Horas”, que como plan piloto contempla un día de atención continuada, durante el 2do. Semestre en época de exámenes.

Para lo anterior se proyectó la apertura de los servicios de: Circulación, Hemeroteca y Reserva. En esas secciones los alumnos podrían acceder a préstamos en sala y/o domicilio, renovación y devolución de material bibliográfico, uso de salas de lectura, con conexión inalámbrica y acceso a préstamos de material, de la sección reserva.

Para la entrega del servicio extraordinario, se dispuso contar con: 3 tres funcionarios, oficiales de biblioteca, de atención al público, al cual se le cancelarían 3 horas extras; con 3 alumnos ayudantes y un bibliotecólogo. Además de un guardia de apoyo exclusivo en la puerta de entrada al recinto.

La Fecha específica de apertura, para “Biblioteca 24 Horas”, debe ser acordada entre Federación de Estudiantes, Subdirección Académica y la Jefatura de Biblioteca del Campus.



### **Actores del Proyecto:**

Para llevar a cabo este proyecto, fue necesario considerar a los siguientes actores, los cuales recibieron copia del proyecto:

- Dirección General del Campus
- Subdirección Académica
- Dirección de Finanzas y Personal
- Departamento de Relaciones públicas
- Federación de estudiantes.

### **Implementación del Proyecto “Biblioteca 24 horas”: experiencia compartida UTEM-**

#### **UDEC Campus Chillán:**

#### **Programa de Actividades:**

#### **Actividad 1: Búsqueda de apoyo y financiamiento, para llevar a cabo la actividad.**

Luego de presentar el proyecto a las autoridades del Campus, fueron necesarias algunas entrevistas, que permitieran justificar la actividad, ya que a pesar de ser un proyecto innovador, era también un proyecto riesgoso que involucraba dineros, por el pago de horas extras. Por lo cual fue necesario basarse en la única actividad que hasta el momento existía en Chile, la experiencia de la Biblioteca de la Universidad Tecnológica Metropolitana, quienes habían implementado este sistema en período de exámenes, con éxito.



## XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA “Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario” 2, 3 y 4 de Noviembre de 2010. Centro Cultural Estación Mapocho

Pero, actividades como la descrita, son habituales en Bibliotecas de España, por tanto si la respuesta era positiva, la Biblioteca UDEC-Campus Chillán, sería la primera biblioteca de la provincia del Bio-Bio, en entregar este servicio y la segunda a nivel nacional.

Además se presentó el proyecto, con un “Plan B”, en el caso, que los recursos no estuvieran en ese momento disponibles, para pagar horas extras.

Lo anterior consistía en otorgar un día libre, por cada tres horas de trabajo a los funcionarios de servicios al público. Este “Plan B”, fue el utilizado, durante la primera jornada “Biblioteca 24 Horas”, el año 2007, puesto que los recursos no estaban disponibles, al ser anuales. El proyecto se presentó en noviembre, para ser ejecutado en diciembre, pero posteriormente y luego del éxito del mismo, los dineros para cancelar esas horas extras son considerados al inicio de cada año y solicitados por Dirección General del Campus a Rectoría.

### **Actividad 2: Disposición de espacios, puntos de accesibilidad y seguridad durante la jornada.**

Esta segunda actividad del programa, consiste en implementar y organizar los puntos de acceso y permanencia segura y confortable de los alumnos, para lo cual es necesario crear ambientes cómodos, para los usuarios, instalando sillones acogedores en las salas de lectura y servicio de cafetería.

Si Biblioteca no cuenta con sillones cómodos y acogedores, éstos se pueden conseguir en otras dependencias, dentro de la Universidad. Generalmente todos estarán pendientes de la actividad y su resultado, por lo cual es fácil encontrar apoyo entre las facultades.





El servicio de café, puede consistir en termos grandes ubicados en un lugar estratégico, cerca de circulación, con una bandeja con galletas. Lo anterior puede ser solicitado a las facultades o a Subdirección del Campus o sede.

Es recomendable que la entrada de Biblioteca este custodiada, durante todo la noche y madrugada, por guardias de seguridad de la institución y que obviamente, el jefe de seguridad, este informado de la actividad. Es indispensable en este tipo de actividades que los alumnos cuenten con credenciales que les otorguen acceso a los servicios y que faciliten su identificación.

### **Actividad 3: Plan de Marketing y difusión de la Actividad**

Esta actividad consiste en la difusión de la apertura de biblioteca, durante el horario especial. Es importante que esta jornada sea difundida en conjunto con el Departamento de Relaciones Públicas de la Universidad, sobre todo la primera vez, que se lleve a cabo el proyecto, el éxito de “Biblioteca 24 Horas”, depende en gran parte que todos los miembros de la universidad estén enterados del inicio y termino de la jornada, al igual que la difusión de todos los servicios que estarán a disposición de los alumnos.

#### **Pautas de Difusión:**

1. Carteles con tipografía atractiva, destacando el objetivo de la jornada:

Es muy conveniente la impresión de carteles atractivos, para lo anterior se puede solicitar patrocinio a proveedores y empresas con la cual la Universidad y el Departamento de Relaciones Públicas, mantienen contacto.



# XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA

## “Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario”

2, 3 y 4 de Noviembre de 2010. Centro Cultural Estación Mapocho

Los carteles deben ser pegados en toda la universidad, especialmente en: casino de alumnos, cafetería, gimnasio, salas de estar y pasillos de acceso a biblioteca.

### **2. Confección de volantes:**

Los volantes difundiendo la actividad se deben repartir todos los días, durante una semana, antes de la jornada en los sitios más concurridos por los alumnos: Biblioteca (salas de lectura y mesón de circulación) cafeterías, casino y gimnasio. Los volantes deben ser repartidos por personal de biblioteca, instruyendo con pequeños comentarios acerca de la importancia de la actividad.

### **3. Enlace con la Federación de Estudiantes:**

Es necesario que exista conocimiento cabal de la actividad, por parte de la Federación de Estudiantes, por lo cual es necesario mantener informado al presidente de la Federación de todos los detalles de difusión de la actividad.

Además es muy importante que el día o fecha, de la actividad, sea fijado por la Federación de Estudiantes, solo así se sentirán identificados con el proyecto y se contará con el apoyo de los alumnos.

### **4. Utilizar canales de difusión formales:**

Por ser esta, una actividad, no tradicional de las bibliotecas en Chile, es necesario utilizar todos los medios de difusión que estén al alcance de los encargados de la actividad. Para ello es necesario tomar contacto con el Departamento de Relaciones Públicas de la Institución y solicitar entrevistas en la radio, canal de TV o periódicos institucionales.



La Biblioteca UDEC Campus Chillán utiliza medios como: radio UDEC, periódico Panorama UDEC y entrevistas en el diario de la zona “Discusión de Chillán”.

#### **Actividad 4: Puesta en marcha del servicio “Biblioteca 24 horas”**

##### **1. Apertura de Biblioteca en horario especial:**

Se recomiendan los servicios de: Circulación, Reserva y Hemeroteca, donde exista préstamo y devolución de material bibliográfico, durante toda la jornada 24 horas. Además se recomienda la apertura de las salas de lectura donde exista conexión inalámbrica, para que los alumnos puedan hacer uso de Internet.

##### **2. Evaluación y monitoreo constante del funcionamiento “Biblioteca 24 Horas”.**

Es conveniente que a cargo del monitoreo constante, durante la jornada de noche y madrugada, se encuentre un profesional bibliotecólogo, el cual deberá llevar el conteo de los alumnos que se encuentren en las diferentes salas de lectura. Esta información se puede contrarrestar luego, con las estadísticas de préstamo por sistema y con los accesos electrónicos a las puertas principales, si es que existes.

La información que nos proporcione este monitoreo, permitirá evaluar el éxito de la actividad, dependiendo del número de alumnos, con que cuente la institución.

##### **Actividad 5: Cancelación de honorarios, por trabajo en horario especial:**

Se deberá evaluar lo más conveniente, de acuerdo a los recursos existentes. Tal vez en una primera etapa es conveniente trabajar con parte del personal, por lo menos por 3 horas más después de la jornada, hasta aproximadamente las 22:00 hrs., en el caso de los funcionarios de planta que trabajan hasta las 19:00 hrs. El resto de la jornada de



noche y madrugada, la pueden efectuar alumnos ayudantes, entrenados en el préstamo y devolución de material bibliográfico, ya que sus honorarios serán menos costosos, para la institución. Lo que se pretende con este tipo de actividades, es generar mejores servicios a bajo costo con beneficio directo, para los alumnos.

Las horas del profesional bibliotecólogo a cargo de los alumnos ayudantes durante toda la noche y madrugada, se pueden negociar con un día libre, en el caso que no existan recursos, en una primera oportunidad, después que el proyecto sea conocido dentro de la institución conseguir los recursos para mantenerlo en el tiempo debería ser relativamente fácil, si las jornadas han sido exitosas.

## **CONCLUSIONES**

1. “Biblioteca 24 Horas” es un servicio hasta ahora innovador y atractivo, dedicado especialmente a los estudiantes universitarios.
2. Este servicio es bien recepcionado por aquellos estudiantes que carecen de espacio y comodidad para sus estudios, por lo tanto es bien evaluado en cada Biblioteca.
3. Este servicio puede ser implementado en cualquier institución de Educación Superior y ser adecuado a su realidad y a la necesidad de los usuarios.
4. Si bien es cierto, no es labor del Sistema de Bibliotecas solucionar problemáticas sociales, es parte de su misión facilitar a los usuarios el acceso a la información y generar espacios físicos y temporales que favorezcan el estudio.
5. Al generar proyectos de esta envergadura no sólo se debe cuantificar los costos, sino también, resultados que engrandecen a las instituciones y el espíritu de los



participantes.

6.- El proyecto “Biblioteca 24 Horas”, ha involucrado un gran esfuerzo, para su puesta en marcha, tanto en la UTEM como en la Universidad de Concepción Campus Chillan, aún así en ambas instituciones se trabaja cuidando cada detalle, para que en cada apertura, el estudiante reciba un mejor servicio.

### 1. BIBLIOGRAFÍA:

1. Catalán, Yasna Proyecto: “Biblioteca 24 Horas”.— Chillan : Universidad de Concepción Campus Chillán, Departamento de Biblioteca, 2007 [ycatalan@udec.cl](mailto:ycatalan@udec.cl)
2. Cuadernosciudadanos.net Conoce cuáles son los 12 bibliotecas públicas abiertas 24 horas [en línea] Madrid tecnológica <http://madrid.cuadernosciudadanos.net/conocemadrid/2009/05/20/conoce-cuales-son-las-12-bibliotecas-pub/> [ 25 de mayo 2009]
3. Estudiante.Org Estudiar en la biblioteca o en tu casa [en línea] Estudiante.Org <http://www.estudiante.org/estudiar-en-la-biblioteca-o-en-tu-casa/> [consulta: 16 agosto, 2010].
4. Koontz, Cristie 2005 Comercios y bibliotecas: ¡ambos atienden clientes! Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios (80):71-78.
5. Larriba, Almudena Bibliotecas 24 horas: más tiempo para tu estudio [en línea]



XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA  
“Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario”  
2, 3 y 4 de Noviembre de 2010. Centro Cultural Estación Mapocho

Estudiante.org. <http://www.estudiante.org/bibliotecas-24-horamas-tiempo-para-tu-estudio/> [consulta: 16 agosto 2010]

6. Madridiario Diez Bibliotecas de la comunidad abren para los exámenes durante 24

Horas [en línea] Madridiario.es  
<http://www.madriario.es/2010/Mayo/madrid/madrid/186953/biblioteca-examenes-universidad-distrito-mortalaz-villaverde-retiro.html> [Consulta: 14 mayo 2010]

7. Molina, Carlos “Biblioteca 24 Horas”: Presentación ejecutiva.—Santiago: Universidad Tecnológica Metropolitana, Dirección de Bibliotecas, 2007.

8. Oposiciones.Net Bibliotecas de 24 horas para estudiantes [en línea] OpenSpain Real

Estate. <http://www.oposiciones.net/enews5.php?var=361> [consulta: 16 agosto 2010]

9. Ríos, Rodrigo 2009 Manual de servicio y atención al cliente: desarrollo gerencial.

Emprender. Viña del Mar, Chile.

10. Riveros, Pablo 2002 Sistema de gestión de la calidad del servicio. P.E.R.S.

Bogotá, Colombia.