



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA, CARRERAS EDUCATIVAS
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO - TÉCNICA

TÍTULO:

“LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL MONS. MAXIMILIANO SPILLER DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO Y SU INCIDENCIA CON LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DEL USUARIO. PERIODO 2013-2014”.

Tesis previa a la obtención del grado de
Licenciada en Bibliotecología e
Información Científico - Técnica

AUTORA:

MARIANA ISABEL VALDIVIEZO SARABIA

DIRECTOR:

ING. JULIO ARÉVALO CAMACHO

LOJA- ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN

Ingeniero

Julio Arévalo Camacho

**DOCENTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA INFANTIL Y EDUCACIÓN
PARVULARIA.**

CERTIFICA:

Haber asesorado y revisado minuciosamente, durante todo su desarrollo la tesis titulada: **“LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL MONS. MAXIMILIANO SPILLER DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO Y SU INCIDENCIA CON LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DEL USUARIO. PERIODO 2013-2014”**, de la autoría de **Mariana Isabel Valdiviezo Sarabia**.

Por estar sujeto a lo que estipula el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, autorizo su presentación para la calificación privada y sustentación pública.

Loja, Abril del 2015



Ing. Julio Arévalo Camacho

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Mariana Isabel Valdiviezo Sarabia, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de la presente tesis en el Repositorio Institucional –Biblioteca Virtual.

Autora: Mariana Isabel Valdiviezo Sarabia.

Firma: 

Cédula: 1500329279

Fecha: 01 de abril del 2015

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, Mariana Isabel Valdiviezo Sarabia, declaro ser autora del presente trabajo de tesis titulada: "LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL MONS. MAXIMILIANO SPILLER DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO Y SU INCIDENCIA CON LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DEL USUARIO. PERIODO 2013-2014", como requisito para obtener el grado de: Licenciada en Bibliotecología e Información Científico - Técnica; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 01 días del mes de abril del dos mil quince, firma la autora.

FIRMA:.....

AUTORA: Mariana Isabel Valdiviezo Sarabia

CÉDULA: 1500329279

DIRECCIÓN: Victor Vasco y Tena Nro. 161 Barrio Socoprón

CORREO ELECTRÓNICO: mvaldiviezos67@hotmail.com

TELÉFONO: 062887456- 0999716649- 06 2886 293 Ext. 109

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR DE TESIS: Ing. Julio Arévalo Camacho

TRIBUNAL DE GRADO:

Dra. Carmen Alicia Aguirre Villacís, Mg. Sc.

Presidente

Lic. Isabel María Enrríquez Jaya, Mg. Sc.

Vocal

Ing. Jaime Chillogallo Mg. Sc.

Vocal

AGRADECIMIENTO

A las Autoridades de la Universidad Nacional de Loja, de la Modalidad de Estudios a Distancia, al Personal Docente de la Carrera de Bibliotecología e Información Científico - Técnica; quienes aportaron con conocimientos durante el proceso académico.

Al **Ing. Julio Arévalo Camacho**, Director de Tesis, por su orientación y apoyo incondicional, lo que hizo posible la elaboración y culminación del presente trabajo de investigación.

A las Autoridades, administrativos, usuarios de la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller del Cantón Tena, Provincia de Napo, quienes con su participación e interés facilitaron el presente trabajo investigativo.

La Autora

DEDICATORIA

A Dios, por concederme la oportunidad de poder cumplir una meta más en mi vida.

A mis Padres por sus sabios consejos, para ser una mujer responsable y triunfadora en cada momento de mi existencia.

A mi esposo, Gustavo German Díaz, por su comprensión y apoyo constantes.

A mis amadas hijas: Kelmy Aracelly, Mariza Lisett, Dayanara Estefanía y Marazca Anahí, quienes con su inocencia y amor fueron los motivadores diarios para cumplir la meta trazada, que más tarde será el modelo a seguir para ser personas útiles a la sociedad.

Mariana Isabel

ESQUEMA DE TESIS

- PORTADA
- CERTIFICACIÓN
- AUTORÍA
- CARTA DE AUTORIZACIÓN
- AGRADECIMIENTO
- DEDICATORIA
- ESQUEMA DE TESIS
 - a. Título
 - b. Resumen
 - c. Introducción
 - d. Revisión de Literatura
 - e. Materiales y Métodos
 - f. Resultados
 - g. Discusión
 - h. Conclusiones
 - i. Recomendaciones
 - j. Bibliografía
 - k. Anexos

a. TÍTULO

“LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL MONS. MAXIMILIANO SPILLER DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO Y SU INCIDENCIA CON LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DEL USUARIO. PERIODO 2013-2014”.

b. RESUMEN

La presente Tesis hace referencia a: **“LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL MONS. MAXIMILIANO SPILLER DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO Y SU INCIDENCIA CON LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DEL USUARIO. PERIODO 2013-2014”**, realizada de acuerdo a lo que establece el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja.

Se planteó como Objetivo General: Contribuir al mejoramiento de los servicios que brinda la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller del cantón Tena para satisfacer las necesidades informativas del usuario.

Los métodos utilizados para la elaboración del presente trabajo investigativo fueron: Científico, Inductivo-Deductivo, Analítico-Sintético; y, Modelo Estadístico, los mismos que sirvieron de ayuda para lograr con eficiencia la meta propuesta. Las técnicas e instrumentos utilizados fueron: una Encuesta aplicada al personal que labora en la biblioteca, con el propósito de Verificar los servicios que brinda la Biblioteca de la Unidad Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller del Cantón Tena. Período 2013-2014 y una Encuesta aplicada a los usuarios en sus diferentes categorías con el objetivo de Determinar la satisfacción del usuario ante las necesidades informativas que recibe de la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller del Cantón Tena. Período 2013-2014.

Se concluye que: El 75% del personal que labora en la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller indica que los servicios con los que cuenta actualmente su biblioteca son: Servicio de Préstamos, Servicio de Referencia y Servicio de Acceso a información electrónica; El 100% del personal que labora en la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller indica que el tipo de préstamos con que cuenta la biblioteca es: Préstamo de sala.

El 67% de los usuarios manifiestan que los servicios que ofrece la biblioteca sí satisfacen sus necesidades de información; el 63% no; El 100% de los usuarios manifiestan que la Biblioteca si le brinda facilidades para préstamo de libros a domicilio.El 75% del personal que labora en la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller indica que los servicios con los que cuenta actualmente su biblioteca son: Servicio de Préstamos, Servicio de Referencia y Servicio de Acceso a información electrónica.

SUMMARY

This thesis refers to "THE SERVICES PROVIDED BY THE LIBRARY OF EDUCATION UNIT Fiscomisional MONS. SPILLER MAXIMILIANO CANTON TENA, NAPO PROVINCE AND ITS IMPACT TO THE SATISFACTION OF THE INFORMATION REQUIREMENTS. PERIOD 2013-2014 "conducted according to the provisions of the Rules of Academic System of the National University of Loja.

Spiller Maximiliano Canton Tena contribute to the improvement of services provided by the Library of Educational Unit Fiscomisional Mons to meet the information needs of the user: raised as General Purpose.

The methods used for the preparation of this research work were: Scientific, Inductive-Deductive, Analytic-Synthetic; and Statistical Model, the same that served effectively help to achieve the proposed goal. The techniques and instruments used were: A survey applied to staff working in the library, with the purpose of providing services Check the Library Unit Fiscomisional Mons Spiller Maximiliano Canton Tena. Survey 2013-2014 period and applied to users in different categories in order to determine user satisfaction with the information needs receiving Library Education Unit Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller of Tena Canton. 2013-2014.

We conclude that: 75% of staff working in the library of the Education Unit Treasury-missionary Bishop Maximilian Spiller indicates that the services currently available to your library are: Loan Servicing Referral Service and Access Service electronic information; . 100% of the staff working in the library of the Education Unit Treasury-missionary Bishop Maximilian Spiller shows that the type of loan is available to the library: Loan room.

67% of users report that the services offered by the library itself satisfy their information needs; 63% do not; 100% of users report that the Library if it provides facilities for borrowing books to domicilio.El 75% of staff working in the library of the Education Unit Treasury-missionary Bishop. Maximiliano Spiller indicates that services are there currently its library are: Loan Servicing Referral Service and Access Service electronic information.

c. INTRODUCCIÓN

La presente Tesis hace referencia a: **“LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL MONS. MAXIMILIANO SPILLER DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO Y SU INCIDENCIA CON LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DEL USUARIO. PERIODO 2013-2014”**,

“Se denomina servicios bibliotecarios a la búsqueda y recuperación de información en texto completo de forma organizada y con documentos estructurados. Si este servicio no está presente no se puede hablar de una biblioteca”. CARRIÓN G. M., (1993)

A partir de éste y del universo de usuarios que se desee atender se pueden desarrollar servicios adicionales, como consulta de catálogos, ligas a sitios relacionados con el tema de especialización o hacia otras bibliotecas.

“El servicio de información bibliográfica tiene la finalidad de resolver problemas cotidianos de información, de estudio o de investigación gracias a sus conocimientos específicos de las fuentes de información. Se trata de un servicio directo y personalizado al usuario”. DOMINGUEZ S., M. R., (1996)

Se trata del servicio por excelencia que da sentido a la biblioteca, pero tampoco nos llamemos a engaño en menospreciar otras tareas complementarias, ya que un buen servicio de referencia se apoya en una

buena organización de la colección y la más adecuada elaboración de instrumentos de acceso a la misma.

Para el desarrollo de la investigación se plantearon los siguientes objetivos específicos: Verificar los servicios que brinda la biblioteca de la Unidad Educativa Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller. Periodo 2013-2014; y, Determinar la satisfacción del usuario ante las necesidades informativas que recibe de la biblioteca de la Unidad Educativa Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller. Periodo 2013-2014.

Los métodos utilizados para la elaboración del presente trabajo investigativo fueron: Científico, Inductivo-Deductivo, Analítico-Sintético; y, Modelo Estadístico, los mismos que sirvieron de ayuda para lograr con eficiencia la meta propuesta. Las técnicas e instrumentos utilizados fueron: una Encuesta aplicada al personal que labora en la biblioteca, con el propósito de Verificar los servicios que brinda la Biblioteca de la Unidad Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller del Cantón Tena. Período 2013-2014 y una Encuesta aplicada a los usuarios en sus diferentes categorías con el objetivo de Determinar la satisfacción del usuario ante las necesidades informativas que recibe de la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller del Cantón Tena. Período 2013-2014.

El marco teórico se desarrolló en dos capítulos. El primero: SERVICIOS BIBLIOTECARIOS, el mismo que enfoca: Concepto, Breve Reseña Histórica de las Bibliotecas, Importancia de los Servicios de Información, Componentes

esenciales de un sistema de información, Aspectos relacionados con los Servicios de Información, Servicios Bibliotecarios, Servicios de Préstamo, Servicio de referencia, Servicio de Acceso a Internet, Servicio de Acceso de información electrónica, Servicio de Reprografía, Servicio de catálogo local y en línea, Servicio de Estantería abierta, Servicio de Educación de Usuario.

Y en el segundo capítulo, se presenta: SATISFACCIÓN DE NECESIDADES INFORMATIVAS, con los siguientes temas: Definición, Demandas de información, Proceso de referencia de las necesidades de Información, Formación de usuarios, Satisfacción en el Servicio al Usuario, Formas de Satisfacer las necesidades informativas del usuario, Satisfacer las necesidades del usuario, Ámbitos y Áreas del servicio, Saber escuchar al usuario con necesidades Informativas, Componentes de la calidad en el servicio al usuario, Determinar las necesidades de Información, Satisfacción del Usuario.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

CAPÍTULO I

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

CONCEPTO

La conceptualización del término biblioteca, responde a una realidad compleja y múltiple difícil de concretar en una definición globalizadora, más aún cuando se trata de una entidad de carácter dinámico y por lo tanto cambiante.

Esta realidad y diversidad se ponen de manifiesto de forma más patente en el momento actual, cuando las bibliotecas están en un momento claramente transnacional, derivado, entre otros aspectos, del cambio tecnológico y de una concepción económica de las instituciones de servicios y culturas. ACHURAR, H., (1994)

IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Los servicios de información son importantes porque permiten resolver las necesidades informativas de sus usuarios presentes y futuros. La unidad de información desempeña un papel activo en la creación y fomenta los hábitos de la lectura, en el desarrollo de la creatividad personal y de la imaginación y en la utilización del tiempo libre. Debe ser una entidad estimulante y dinamizadora.

Para los bibliotecarios significa que tenemos que brindar a los usuarios la información que soliciten, de la manera que la quieren, en el momento que la soliciten y en el lugar que la deseen, la clave no es lo que una biblioteca como institución informativa puede ofrecer o lo que quiere ser, es poder responder eficientemente a las necesidades de los usuarios. ACHURAR, H., (1994)

COMPONENTES ESENCIALES DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN

Dentro del sistema de información existen componentes esenciales desde la perspectiva bibliotecológica que son los siguientes:

Entrada.- se refiere a los insumos (bienes empleados en la producción de otros bienes), que varían según el sistema que deban alimentar, por ejemplo: infraestructura, recursos (humanos, económicos, físicos), equipo, datos e información en forma de registros bibliográficos y datos.

Procesamiento.- Es el tratamiento que se le da a los insumos (entrada). Desde la perspectiva bibliotecológica, el procesamiento puede dividirse en etapas, según el subsistema de información en que se trabaje. Por ejemplo: descripción, indización y síntesis de la información.

Almacenamiento.- Para aquellos que lo incluyan como un componente más del sistema, se refiere al momento de guardar los insumos. El almacenamiento puede ser de diferentes maneras, como soportes en forma de libro, catálogos (p.e. ficheros de papel y microfichas) y otros medios electromagnéticos.

Salida.- La salida es la información que ha sido procesada, en función de las necesidades del usuario, el fin último del sistema. En un sistema de información esta salida toma la forma de productos y servicios, tales como: bibliografías, directorios, boletines de alerta, diseminación selectiva de información e información referencial.

Lo anterior significa que en la relación $U \Leftrightarrow I$ pueden estar presentes otros actores, tal es el caso de los archivistas, informáticos, etc. Dada esa situación de que la biblioteca no tiene el monopolio de la información, como varios han creído en el pasado y han pregonado esa “verdad”, se debe abordar la situación desde una perspectiva competitiva, partiendo de las necesidades de información del usuario. AMICUS. (2009]

ASPECTOS RELACIONADOS CON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

- La disciplina/campo/área de interés.
- La posición jerárquica de los individuos.
- La necesidad de tomar una decisión.
- La necesidad de buscar nuevas ideas.
- La necesidad de validar las ideas correctas.
- La necesidad de hacer aportes profesionales.
- Algunos aspectos a estudiar
- Los temas (disciplinas y especialidades) de interés para la organización.

- La organización y su ambiente. Esto, en forma resumida y general, se refiere a la naturaleza de la organización.
- El ambiente específico e inmediato del usuario (organización, modo de producción, funciones, etc.). AMICUS. (2009]

Algunos más específicos

- Tipo de institución.
- Información académica.
- Características de la información.
- Recursos de información.
- Servicios y productos de información.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

SERVICIO DE PRÉSTAMOS

Existen tres tipos de préstamos; en sala, a domicilio e inter-bibliotecario:

Préstamo en sala.- Permite al usuario consultar el material bibliográfico dentro de la biblioteca. Las peticiones de préstamos y devoluciones pueden realizarse en el momento que crea oportuno el usuario. Será necesario elaborar normas de acceso para los usuarios e implementar un sistema de registro de los préstamos realizados para futuras evaluaciones del servicio y de las colecciones. CARRIÓN GÚTIEZ, M., (1993)

Préstamo a domicilio.- Todos los usuarios tienen acceso al préstamo de las colecciones en cualquier tipo de formato y que pueden llevarlo fuera de la biblioteca por un periodo de tiempo establecido. La mayoría de Bibliotecas tienen políticas bien definidas sobre el tipo de documentos que se prestan y los que no se deberían prestar a domicilio. Por ejemplo:

- Obras de referencia (Enciclopedias, diccionarios, atlas, etc.)
- Publicaciones periódicas (Revistas, periódicos)
- Obras de difícil reemplazo (agotadas, raras y de especial valor)
- Material no librario
- Tesis, tesinas y proyectos de fin de carrera no publicados
- Informes y trabajos de investigación no publicados

Préstamo inter-bibliotecario.- “El proceso por el que una biblioteca obtiene de otra un material bibliográfico específico, solicitado por sus usuarios y que no está disponible en su propio fondo. El material solicitado se puede enviar en préstamo temporal o puede suministrarse o transmitirse en su lugar una copia. El uso de uno u otro procedimiento está supeditado a la política de la biblioteca suministradora en cuanto a los fondos que conserva, al soporte que el usuario solicite y a la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.”

SERVICIO DE REFERENCIA

Este servicio consiste en ayudar a los usuarios a encontrar la información requerida por ellos y en el uso más adecuado de las fuentes que podrían ser útiles para su investigación. La finalidad del servicio es la de ayudar al usuario

en la búsqueda y localización de la información, en buscar respuestas para el usuario. Puede ser limitada a obtener información de la bibliografía disponible en biblioteca o a preguntas direccionales; también puede ser ampliada a fuentes bibliográficas externas o virtuales. CARRIÓN GÚTIEZ, M., (1993)

Wals Magán , resume y divide a los Servicios de Referencia en tres bloques de la siguiente manera: Servicios de Información, Servicios de Formación y Servicios de Orientación.

TIPO DE SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	EJEMPLOS
INFORMACIÓN	Atienden y resuelven las consultas de los usuarios	<i>Preguntas de respuesta rápida, consultas bibliográficas, obtención de documentos</i>
FORMACIÓN	Educación de usuarios en el uso de la biblioteca y de la colección de referencia	<i>Educación de usuarios</i>
ORIENTACIÓN	Asesoramiento al usuario en la elección de una obra o de una fuente de información	<i>Actividades llevadas a cabo por la biblioteca con el fin de recomendar o dar a conocer documentos</i>

Es importante que las fuentes de información que posee la Biblioteca Pública estén actualizadas, tengan pertinencia y sean del conocimiento del bibliotecario referencista. Los recursos que generalmente se utilizan para resolver una infinidad de consultas son:

- ✓ **De la propia biblioteca.-** Los catálogos, boletines informativos, bibliografías, guías de lectura y cualquier otro recurso elaborado por la biblioteca.

- ✓ **De la colección impresa de Referencia.-** Comprende las enciclopedias, diccionarios, anuarios, atlas, manuales, etc. Sirven principalmente para resolver preguntas puntuales como datos, hechos o fechas.
- **De la colección electrónica.-** Sobre todo aquellas que utilizan el CD-ROM como soporte, son de especial utilidad en las Unidades de Información, debido a su capacidad de almacenamiento y a la facilidad para la recuperación de la información, sobre todo en las consultas especializadas.
- ✓ **De sistemas basados en las telecomunicaciones.-** El usuario puede plantear sus inquietudes mediante una llamada telefónica, el envío de un fax o correo electrónico. Si la biblioteca nos dispone de la información requerida, el referencista podrá trasladar está a otros Centros de información.
- ✓ **Del Internet.-** El referencista puede valerse muy a menudo de este recurso por la gran fuente de información que representa. Millones de páginas Web de diversa índole.
- ✓ **De sistemas informales.-** Cualquier fuente de información no incluida en las anteriores podría considerarse informal. Con la finalidad de responder las consultas de los usuarios, que sin ser profesionales pueden ser igualmente efectivos. CARRIÓN GÚTIEZ, M., (1993)

DE ACCESO A INTERNET

El objetivo principal de este servicio es facilitar el acceso a la información y comunicación de calidad a través de una Red de Información, con el fin de

ofrecer y garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a Internet, acortando la brecha informacional y evitando que los progresos tecnológicos agraven las tendencias de exclusión social en determinadas sociedades.

Mediante este servicio se capacita a todos los ciudadanos a estar familiarizados con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). DOMINGUEZ SANJURJO, María R. (1996)

SERVICIO DE ACCESO A INFORMACIÓN ELECTRÓNICA

Servicio donde los usuarios pueden ingresar a las bases de datos locales y en línea, que contengan recursos de libros, revistas, bases de datos especializadas a texto completo, así como también a otros recursos electrónicos, tales como: CD-ROM's, DVD-ROM's, etc. DOMINGUEZ SANJURJO, María R. (1996)

SERVICIO DE REPROGRAFÍA (FOTOCOPIADO)

Este servicio consiste en el fotocopiado, escaneo e impresión de documentos que posibilitan la manipulación física de los fondos por parte de las personas, siempre de acuerdo con la norma legal vigente en cuanto a la salvaguarda de los derechos de autor. DOMINGUEZ SANJURJO, María R. (1996)

SERVICIO DE CATÁLOGO LOCAL Y EN LÍNEA

La Biblioteca Pública debe contar con un catálogo electrónico donde se puedan consultar las existencias bibliográficas y en general de todos los materiales disponibles, permitiendo una adecuada recuperación de

información, que facilite la identificación y localización de las diferentes colecciones que dispone la Unidad de Información.

SERVICIO DE ESTANTERÍA ABIERTA

Esta modalidad de servicio se la conoce también como de libre acceso al fondo y ha permitido a los usuarios tener acceso directo a las colecciones y demás materiales que dispone la biblioteca, lo cual le permite complementar sus investigaciones porque accede a otras alternativas bibliográficas con la ventaja de usar un sistema de clasificación, lo cual permite agrupar materias similares. Se evita la pérdida de tiempo, tanto por parte del usuario como del bibliotecario. No se requiere llenar solicitudes. Se propicia el estudio espontáneo motivando al usuario a leer ya que puede localizar información de interés personal. MARTINEZ DE MADARIAGA, R. ARROYO FERNANDEZ, D. (1994).

SERVICIO DE EDUCACIÓN DE USUARIOS

La educación de usuarios es importante porque muchas veces las bibliotecas son lugares difíciles de usar y porque el mundo del conocimiento es subjetivo y muy complejo. La mayoría de recursos y servicios informativos no son aprovechados al máximo por los usuarios, incluso los mismos investigadores o maestros no los explotan con el potencial que deberían.

La educación de usuarios -más que enseñanza del uso de la biblioteca- está pasando a ser alfabetización informacional y digital, es decir, capacitar íntegramente al usuario para que se familiarice con la biblioteca, desarrolle

estrategias propias de acceso a la información, consecuentemente sepa convertir esa información en conocimiento. DOMÍNGUEZ SANJURJO, María R. (1996)

Un objetivo primordial es de capacitar a los usuarios, indistintamente de su edad, en el desarrollo de habilidades de manejo de equipos tecnológicos.

En este marco, la capacitación se complementa con:

- **Visitas colectivas.-** Son visitas guiadas para grupos pertenecientes a colectivos culturales y sociales de la comunidad. El objetivo es dar a conocer el funcionamiento, cómo utilizar los servicios y recursos informativos de la biblioteca.
- **Visitas de escuelas.-** Estas se organizan con el fin de dar a conocer a los estudiantes escolares todos los servicios que presta la biblioteca y su adecuada utilización, así como promocionar el hábito a la lectura en los niños.
- **Formación en el uso las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).-** algunas bibliotecas organizan cursos de iniciación en las nuevas tecnologías. Algunas veces se amplía la formación con actividades programadas para grupos, teniendo en cuenta las necesidades propias que estos tengan.

HORARIO.- El horario de servicio y atención al público es un elemento esencial para que la comunidad pueda hacer un uso eficaz de los recursos, servicios y prestaciones que proporciona la biblioteca. ORERA ORERA, Luisa, (1996)

COLECCIÓN.- Entendemos por colección al conjunto de recursos que la biblioteca pone a disposición de sus usuarios para que éstos accedan a la información. La conforman los distintos documentos disponibles en esta y en los distintos soportes, además de aquellos a los que la biblioteca facilita el acceso mediante el préstamo interbibliotecario o mediante recursos electrónicos en línea. La colección se entiende como un recurso de uso orientado al servicio, y no tanto como un bien inventariable y de conservación, salvo en lo concerniente al patrimonio bibliográfico y a la colección local.

Selección y Adquisición.-Estas actividades estarán fundamentadas en estrategias elaboradas por la propia Unidad de Información. Basadas en un estudio de necesidades reales de información de la región a la cual sirve.

Variedad.-La colección de la Biblioteca Pública comprende obras que abarcan diversos ámbitos del conocimiento humano y que deben cubrir todos los niveles educativos. También debe incluir fondos para personas con capacidades especiales de aprendizaje o de lectura.

Relevancia.-Es importante que la colección de una Biblioteca Pública posea cualidades de veracidad, actualidad, diseño y estilo agradable, siempre que el contenido de estos fondos esté en concordancia con los objetivos planteados por la biblioteca, con materiales en todos los formatos, y satisfacer así las necesidades de información para la enseñanza e investigación de la comunidad, ORERA ORERA, Luisa, (1996)

Crecimiento.-La colección de la Biblioteca Pública debe conformarse, especialmente, de materiales que traten temas y cuestiones relacionadas con la zona de influencia de la biblioteca, incluyendo documentos de todo tipo, en

cualquier soporte o formato y en el que tenga cabida cualquier asunto relativo a la localidad, que debe ser continuamente actualizado.

Descarte.-Las Bibliotecas Públicas deberán descartar aquellos materiales de lectura de carácter informativo, que se encuentren desactualizados en relación con los nuevos avances científicos o tecnológicos. La razón principal es que si el usuario encuentra datos e información obsoleta en el material que consulta, puede perder no solo la confianza y el gusto por la lectura, sino también por la investigación.

Donación.-Se deberán aceptar los fondos que solamente satisfagan las demandas de los usuarios. El material donado que no encaje en la temática determinada para la biblioteca, será destinado al canje.

Canje.-Consiste en el intercambio de publicaciones entre bibliotecas (duplicados, publicaciones propias y donaciones que no encajan con la temática de la biblioteca). Es útil para llenar ciertos vacíos en la colección.

Colección General.-La colección general está conformada por el fondo bibliográfico que abarca todas las áreas del conocimiento humano y de libre acceso por parte de los usuarios.

Colección de Ecuador.-Esta colección contempla un fondo específico sobre temáticas referentes a nuestro país.

Colección de Referencia.-Esta colección se compone por diccionarios, enciclopedias, atlas, anuarios estadísticos, etc. Contiene información de consulta puntual, por lo general este fondo no está disponible para préstamo a domicilio. ORERA ORERA, Luisa, (1996)

Colección de Archivo vertical.-Esta colección se crea para guardar recortes de periódicos y otra información impresa. Se puede definir como una selección de materiales informativos sobre temas de relevancia, de actualidad, difíciles de conseguir o de interés pasajero. Estos pueden ser folletos, recortes de periódicos o revistas, panfletos o volantes, ponencias, resúmenes, láminas, fotografías, tarjetas postales, boletines, fotocopias de materiales muy solicitados.

Colecciones Especiales.-Son fondos que por procedencia, antigüedad o valor histórico se encuentran en lugares especiales dentro de la Biblioteca Pública, A este fondo pueden tener acceso solamente personas autorizadas y bajo las normas o políticas establecidas por la biblioteca.

Colección en Proceso.-Es el fondo que aún no ha tenido el proceso técnico de catalogación, clasificación e indización, pero que aun así deberá estar disponible para préstamo controlado al público.

INFRAESTRUCTURA.- Este término es utilizado para referirse al espacio físico que ocupa un servicio de Biblioteca Pública, ya sea un edificio o parte de él. También hace referencia al mobiliario y al equipamiento necesario para la adecuada prestación de los servicios. ORERA ORERA, Luisa, (1996)

Ubicación.-En lo posible, el local debería estar en un lugar bastante central y estratégico, a fin de permitir el fácil acceso de la población. Además, debe ser

un local permanente para poder garantizar un servicio de lectura estable y desarrollar las diferentes actividades que promueve la biblioteca

Edificación.-El edificio será lo suficientemente flexible, para aceptar los cambios que origina la dinámica y desarrollo de los servicios, es decir debe adaptarse al concepto de “Planta Libre” con el menor número de paredes interiores.

Iluminación.-La iluminación debe ser prevista en función de las actividades que se realizan en cada espacio: lectura, audición, administración, exposición, etc.

Ventilación.- Todos los ambientes de una biblioteca, especialmente las salas de lectura, deben ser térmicamente confortables. La temperatura interior debe oscilar entre los 19° y 24° C. En cuanto a la humedad, la ideal es 45 y 55 %.

Mobiliario.-Cuando se distribuye el mobiliario dentro de una biblioteca universitaria se recomienda pensar en la flexibilidad y funcionalidad del mismo. Para la ubicación del mobiliario existen medidas normadas para los espacios y pasillos entre los distintos tipos de mobiliario, los cuales respetan la ergonomía. Ellos pueden encontrarse en textos, como Leighton (1999) y Neufert (1993).

Ruidos.- Por los niveles de ruido podemos considerar tres categorías de ambientes: generadores de ruido, moderados y silenciosos. Los ambientes

generadores de ruido son los de usos múltiples, talleres, sala infantil, lectura informal, prensa diaria, hall de acceso.

SEÑALIZACIÓN.- En una biblioteca la señalización contribuye a la orientación de los usuarios dentro de sus espacios y a la búsqueda documental. En este punto nos interesa resaltar la importancia de tener un sistema de señales, no solo en áreas y servicios bibliotecarios sino de igual modo en los acervos bibliográficos a través de signos o gráficos identificatorios de secciones concretas de la colección que representen las distintas temáticas de la misma.
ORERA ORERA, Luisa, (1996)

AVANCE TECNOLÓGICO.- La Biblioteca Pública es usuaria habitual de las tecnologías, las cuales representan una oportunidad para prestar nuevos servicios de información y comunicación en los que la biblioteca sea al mismo tiempo emisora, receptora y canal de transmisión de la información, compartiendo sus recursos con los usuarios a los que atiende.

- **Redes inalámbricas.-** Tienen ventajas como la rápida instalación de la red sin la necesidad de usar cableado, permiten la movilidad y tienen menos costos de mantenimiento que una red convencional.”
- **Internet banda ancha.-** Debería tener un ancho de por lo menos 512 mg de subida y bajada.

Hardware y software actualizado.- El presupuesto de la biblioteca debe contemplar las partidas necesarias para mantener el software y hardware

actualizados, renovar los equipos al término de su vida útil y realizar la mantención preventiva y correctiva que corresponda, lo que representará un valor agregado como servicio de calidad para las personas que lo usan.

ORERA ORERA, Luisa, (1996)

PERSONAL.- “La Biblioteca Pública deberá organizarse eficazmente y deberán mantenerse parámetros profesionales de funcionamiento. El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos.

Profesionalización.-Todas las Bibliotecas Públicas deberían contar con personal bibliotecario especializado.

Capacitación.- La capacitación es un elemento vital de las actividades de una biblioteca, debe existir un programa planificado y permanente de capacitación para el personal en todos los niveles, destinado a los empleados que trabajan a jornada completa o jornada parcial.

PRESUPUESTO.- Gestión efectiva de presupuesto.-La financiación de la Biblioteca Pública es responsabilidad de los gobiernos locales y estatales, que deben aportar recursos suficientes para el mantenimiento y desarrollo de toda la estructura de la biblioteca, tanto en lo que se refiere a inversiones como a gastos de funcionamiento

La biblioteca debe tener una asignación presupuestaria estable y generosa, que le permita mantener y desarrollar una colección, servicios de calidad que respondan a las exigencias de la comunidad.

Convenios con otras bibliotecas.- La cooperación entre Bibliotecas Públicas puede establecerse en relación con muchos aspectos de su gestión, a saber:

Procesos técnicos. El trabajo compartido, ya sea a través de la red o cualquier otro mecanismo electrónico o manual, facilita la ejecución y reduce el coste de procesos tales como la gestión de adquisiciones, la selección, la catalogación, etc.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

En la Biblioteca Pública, el objetivo básico del trabajo con calidad es el de lograr un servicio de atención al usuario lo más eficiente posible y por ello la interrelación usuario-personal es el punto clave en todo el proceso, junto a esto siempre irán ciertos atributos tales como la rapidez, actitud del bibliotecario, que finalmente debe repercutir en la satisfacción plena de las necesidades de los usuarios.

En una Biblioteca Pública se debe atender como mínimo las siguientes necesidades y expectativas:

- ✓ Atención personalizada
- ✓ Credibilidad y capacitación profesional
- ✓ Dar seguridad al cliente
- ✓ Respetar la confidencialidad
- ✓ Agilidad en la utilización de los servicios

- ✓ Flexibilidad en las normas que se aplican
- ✓ Buena comunicación, con empatía, amabilidad, etc.
- ✓ Cumplir todas las promesas
- ✓ Reaccionar frente al error, admitiéndolo y corrigiéndolo
- ✓ Agradecer las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios
- ✓ Mantener los detalles
- ✓ Actualización constante de la información
- ✓ Novedades literarias actualizadas
- ✓ Obtención de la información de forma inmediata
- ✓ Acceso adecuado y correcta señalización
- ✓ Horarios continuos de atención, además en fines de semana y feriados
- ✓ Ambiente cómodo, relajado y tranquilo
- ✓ Climatización e insonorización adecuadas
- ✓ Innovación tecnológica

Esta lista de ejemplos no pretende ser una regla. Cada biblioteca ha de identificar la imagen y la percepción que tienen sus usuarios, de los servicios que ofrece y aquello que realmente desea. La misión es acortar la distancia entre ambos. PASADAS URENA, C. (1995). pp. 9-28

- **Procesos de Certificación de Calidad.**-Las empresas prestadoras de productos y servicios. Entre ellas incluidas las Bibliotecas, pueden acogerse a tres procesos de certificación de Calidad, estas son:

- **EFQM.-** European Foundation for Quality Management. Organización que se dedica a hacer palpables los principios de Calidad Total para que sean aplicables a las organizaciones. No es una norma por lo tanto no se obtiene ninguna certificación, pero si concede a nivel europeo los premios a la implantación de la gestión por calidad total “*European Quality Award*”.
- **Calidad Total.-** GCT (Gestión de la Calidad Total), en inglés TQM (Total Quality Management), esta una filosofía, es una forma de trabajar que busca la excelencia en los resultados de las organizaciones. Surgió en Japón y se inició buscando la calidad del producto y acabó abarcando la calidad de toda la organización.
- **El Manual de Calidad.** Es el documento clave de todo el sistema. Básicamente, es la adaptación de la norma a la organización, el Manual de Calidad debe contener el Alcance (que aparecerá luego explicitado en el certificado) y las exclusiones, que señalan qué está incluido en el sistema y qué no.
- **La Política de Calidad.** Se trata de la declaración expresa del máximo responsable de la organización, de su compromiso con la calidad y de su voluntad de implantación del sistema. Puede estar integrada en el Manual de Calidad en forma de anexo, o constituir un documento aparte.
- **Los objetivos de calidad.** Igualmente deben ser conocidos por todos y es recomendable que también estén situados en lugar visible.
- **Los procedimientos,** Procesos escritos y normalizados de cómo hacemos las cosas. Algunos de ellos pueden ser:
 - Control de los documentos

- Control de los registros
- Auditorías
- Control del producto no conforme
- Acciones correctivas
- Acciones preventivas

Otros servicios de información y referencia.-La biblioteca universitaria, aparte de concebirse como de enseñanza superior, uno de sus objetivos fundamentales es también el apoyo a la investigación. Y como tal es eminentemente una biblioteca especializada, más aún en el caso de nuestro país, donde los centros de investigación financiados por iniciativa privada son escasos, y la investigación parte fundamentalmente de los círculos universitarios. PASADAS URENA, C. (1995). pp. 9-28

CAPÍTULO II

SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS

NECESIDADES DE INFORMACIÓN

DEFINICIÓN

Se trata del servicio por excelencia que da sentido a la biblioteca, pero tampoco nos llamemos a engaño en menospreciar otras tareas complementarias, ya que un buen servicio de referencia se apoya en una buena organización de la colección y la más adecuada elaboración de instrumentos de acceso a la misma. En los últimos años, se ha asumido que la atención al usuario es una función básica del bibliotecario.

“El servicio de información bibliográfica tiene la finalidad de resolver problemas cotidianos de información, de estudio o de investigación gracias a sus conocimientos específicos de las fuentes de información. Se trata de un servicio directo y personalizado al usuario”. TORRES VARGAS, Georgina A. (2003).

DEMANDAS DE INFORMACIÓN

El servicio de información es conveniente que aparezca como una sección diferenciada y con entidad propia en la biblioteca, en aquellos casos en que la disponibilidad de personal no permita esta especialización, se dará igualmente este servicio.

En cuanto a la organización del mismo, este podrá hacerse con personal en tareas fijas, o bien con personal que vaya rotando por las distintas secciones. Ambas formas de organización tienen sus propias ventajas e inconvenientes, pero parece más conveniente que se realice con personal en turnos rotativos para no desligar a quienes tienen que proporcionar la información de otros procesos técnicos que inciden en este aspecto.

El mostrador de información, cuando existe la posibilidad de mantener un servicio de referencia, no consistirá en que los usuarios tengan acceso a los lugares de trabajo, debe de ser una zona de trabajo continuo de atención al público.

Se recomienda su ubicación en un lugar de circulación, que sea visible y accesible, un lugar cercano a la entrada, de paso obligado, y que convenga a las necesidades de atención al público y zona de trabajo. El material que lo conforma estará compuesto de los materiales de apoyo (obras de referencia), y el equipo informático necesario. TORRES VARGAS, Georgina A. (2003).

Personal

En cuanto al personal que debe de atender un servicio de referencia, hay que diferenciar dos aspectos:

- Información básica, o en primera instancia, que podrá atender personal auxiliar
- Información compleja o elaborada, que atenderá personal ayudante o facultativo

Por lo tanto, se reconoce que esta diferencia de complejidad deberá ser atendida por personal de diferentes grados de cualificación. Así la solución más adecuada sería un servicio de referencia mixto. Bien con dos mostradores: uno de información general y otro de información bibliográfica. O bien, un mostrador atendido por personal de distinta cualificación. TORRES VARGAS, Georgina A. (2003).

El bibliotecario referencista tiene que tener una formación orientada en tres aspectos.

- Conocimiento de las fuentes de información sobre el tema o temas de especialización del centro
- Desarrollo del pensamiento analítico en la valoración de las preguntas formuladas
- Habilidades de comunicación.

PROCESO DE REFERENCIA DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

La pregunta.- Es la primera etapa en el proceso de referencia, y el primer contacto con el usuario que se acerca al mostrador de información bibliográfica. En toda pregunta existe una información constatable, y otra implícita. Por lo cual es importante plantearse que se deduce de las preguntas de los usuarios.

De manera general el usuario expresa en estas preguntas necesidades de información sobre las barreras y problemas que la comunidad a la que sirve encuentra en la biblioteca, y será un indicador muy válido para paliar cualquier

deficiencia, por lo cual es conveniente llevar a cabo una labor de evaluación y estadística de las mismas. CORDÓN GARCÍA, José A., (1996)

Tipos de preguntas:

- Preguntas de información general - (horarios, donde está el catálogo, hay teléfono. (Requieren una respuesta inmediata)

- Preguntas de respuesta rápida - Pregunta en las que se solicita un dato concreto. (Factuales) - Siglas, cifras, teléfonos, direcciones

- Requieren un tiempo de respuesta de unos seg. A varios min

- Preguntas de información bibliográfica - Requiere una información más elaborada

(Propiamente dichas) - Búsquedas bibliográficas por materias

- Elaboración de dosieres

Estos tres tipos de pregunta tienen un nivel ascendente de complejidad y requieren un aumento de cualificación profesional.

La respuesta.- La solución dada al usuario. Esta podrá ser evaluada en términos de complejidad, eficiencia y tiempo.

Existen preguntas que pueden evitarse, con la simple señalización, o edición de folletos explicativos. Se trata de anticiparse a las preguntas Lo cual supone liberar al servicio de referencia de preguntas básicas, y la posibilidad de

dedicar más tiempo a búsquedas bibliográficas más complejas, etc.

CORDÓN GARCÍA, José A., (1996)

La metodología para evaluar la capacidad de respuesta será recoger preguntas y respuestas, y analizar aspectos como:

- Tema
- Nivel de profundidad de la respuesta
- Complejidad
- Tiempo de respuesta
- Tipo y número de fuentes usadas
- Respuestas satisfactorias

La entrevista de referencia.- Esta tiene lugar en el caso de preguntas de búsquedas de información bibliográfica que tienen un alto nivel de complejidad y va encaminada a matizar y concretar la pregunta efectuada por el usuario para dilucidar qué es lo que se está solicitando exactamente.

- Determinación de la materia para descartar posibles ambigüedades
- Objetivo y motivación propósito del estudio
- Características personales del usuario: idiomas, formatos.
- Relacionar la pregunta con la organización de la información en la biblioteca.

FORMACIÓN DE USUARIOS

La formación de usuarios es una tarea fundamental en las bibliotecas, en la medida que se reconoce la existencia de la biblioteca en función de sus usuarios. La formación de usuarios tiene como objetivo el mejor conocimiento y aprovechamiento de los recursos disponibles. GARCIA-MORALES HUIDOBRO, E. (1995)

En cuanto a su organización habría que diferenciar entre aquella que tiene un carácter específico (cursos de formación de usuarios), y aquella que se realiza de manera cotidiana y tiene que ver con la tarea de información bibliográfica.

Estos tienen un carácter colectivo, y voluntario. El primer paso que se debe seguir es planificar el curso: a quién va dirigido, que material de apoyo necesitamos, en que época del curso lo vamos a impartir, como vamos a anunciar, etc.,

- ¿A quién va dirigido? Podemos establecer niveles distintos, por una parte es importante preparar un curso para alumnos de primer curso; pero también se puede plantear dirigirlo a los alumnos del último curso interesados en las posibilidades de investigación.

- Material de apoyo. Elaborar una guía de la biblioteca, con aspectos relativos a horarios, servicios, normas de uso, colección y organización

- Cuándo lo organizaremos. Cuando este va dirigido a los alumnos del primer ciclo lo plantearemos con vistas a impartirlo en el primer trimestre del curso, ya que es la época de mejor disponibilidad de horarios, y por otra parte, el

principio de la vida universitaria, a la que estará ligado al menos tres o cinco años.

- Organización y difusión A parte de anuncios en el tablón de anuncios y clases. En esta tarea es importante contar con la colaboración del personal docente que colabore en la organización del curso, prestando unos minutos de su horario para la presentación del curso.

Consistirán en organizar grupos de usuarios, preferiblemente no muy numerosos, y se hará una visita guiada por la biblioteca. En la misma se tratarán aspectos tales como los horarios, servicios, recursos disponibles y posibilidades de acceso a la información. Es importante durante la misma la utilización de un lenguaje no técnico, y huir de llenar el curso de contenidos, la información que proporcionemos tenderá a ser breve y completa en la medida de lo posible.

La desventaja de esta actividad de formación es la despersonalización de la misma .Sin embargo, la importancia de la misma radica más en establecer un primer contacto con el usuario potencial, y que éste tenga una buena imagen de la biblioteca, servicios y personal. Fundamentalmente que se lleve la convicción de que la biblioteca dispone de una serie de recursos a su disposición y de la accesibilidad del personal para plantearle cualquier problema de información.

SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO AL USUARIO

El servicio al usuario significa proporcionar a los usuarios lo que quieren o necesitan, en la forma en la que desean y a la primera oportunidad. Por lo común, esto depende de la velocidad y de lo confiable que una organización sea para entregar sus productos o servicios. Entre las acciones que significan un excelente servicio al usuario se cuentan las siguientes:

- Velocidad para satisfacer y entregar los pedidos normales.
- Disposición para cumplir las necesidades de emergencia.
- Entrega de mercancía en buenas condiciones.
- Prontitud para retirar los bienes defectuosos y sustituirlos con rapidez.
- Disponibilidad de servicios de instalación, reparación y las partes.
- Cargos por el servicio (es decir los servicios son “gratuitos” o se cobran aparte).

En todos los negocios (de servicios o de manufactura), las estrategias que insisten en dar un buen servicio al usuario cuentan con una ventaja competitiva determinante. La organización se encuentra en desventaja si depende demasiado de usuarios poderosos. Los usuarios son poderosos si hacen grandes compras o si pueden encontrar lugares alternativos para comprar con facilidad. GARCIA-MORALES HUIDOBRO, E. (1995)

El servicios al usuario radica principalmente en la buena atención que le podemos brindar para satisfacer sus necesidades.

La revolución en el servicio.- El concepto de compra – venta a evolucionado de tal manera que se ha convertido en un arte muy complejo. Del simple trueque se ha pasado a la venta altamente especializada. Antiguamente, para vender, sólo bastaba tener un producto que satisficiera una necesidad. Hoy se hace necesario mantener un panorama completo, las ventajas comparativas pasan por un producto necesario, calidad, precio, recurso humano e información del usuario. Es el momento de llegar a una conclusión aterradora:

- ▶ Los productos cada vez se diferencia menos unos de otros.
- ▶ Entre dos productos similares el usuario debe seleccionar cuál comprar.
- ▶ En este momento entra en juego un nuevo elemento: El servicio. Implícitamente se convierte en la Gran ventaja Diferencial.

SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS

El logro de esto requiere la formalización y la integración de las actividades del servicio al usuario en una función profesionalmente administrada, cuyo propósito, no sólo nos conducirá, sino más bien a incrementar la rentabilidad y prestigio de la empresa.

El servicio al usuario es importante por eso precisamente se incluye en ello una estrategia especial esta trascendencia se da porque:

- La empresa se orienta a tipos de usuarios específicos, para quienes se equipa de la mejor manera en cuanto a la prestación de sus servicios porque una estrategia conoce el modo de hacerlo.
- La empresa selecciona las técnicas especiales para cada tipo de usuario.
- Se reduce la tensión dentro de la organización al permitir mayor desenvolvimiento en las actividades de los empleados, quienes representan la "usuario la interna". Picazo L (2002).

ÁMBITOS Y ÁREAS DEL SERVICIO

Todo lo que la gente compra se reduce a dos cosas:

- a) Lo que le hace sentirse bien, y
- b) Soluciones a sus problemas.

Todo tipo de negocio sea pequeño, mediano o grande tiene que enfocarse a brindar un producto cien por ciento y un servicio cien por ciento, y por ende los sujetos pueden estar abiertos a la doble perspectiva:

- a) Servir a todos los usuarios en general.
- b) Ofrecer un servicio a la sociedad o la comunidad.

Hoy, ante el reto de analizar a fondo y desarrollar el tema del servicio, se ha estudiado un nuevo aspecto: el servicio interno: el gerente o supervisor atiende (sirve) al empleado; el departamento de compras atiende al departamento de producción atiende al departamento de ventas; la dirección general atiende a los jefes de departamentos, etc.

Si se recupera el sentido genuino del servicio, entonces los individuos y las empresas ganarán beneficios apreciables:

Mayor alegría.

Mayor desarrollo personal

Mayor satisfacción.

SABER ESCUCHAR AL USUARIO CON NECESIDADES INFORMATIVAS

El conocimiento de los usuarios no debe tomarse como una acción única, sino como un proceso interminable de mantener un seguimiento continuo sobre sus necesidades cambiantes. Las organizaciones de éxito confirman que ese conocimiento es fundamental para mantener una relación estable con sus usuarios; más aún, esto ha impulsado la utilización de bases de datos de usuarios, que facilitan la actualización constante acerca de ellos. Los propósitos para escuchar al usuario y en general para obtener información son:

- Identificar los contactos de oportunidad, momentos de verdad, que la empresa tenga con el usuario.
- Determinar el ciclo del servicio desde la perspectiva del usuario.
- Derivar ideas a partir de las experiencias del usuario y de cómo exprese sus necesidades, deseos y expectativas.

- Mantener comunicación con el usuario y con ello, hacer mercadotecnia e Ingeniería de Servicios con base de datos. **ESPITIA FLORES**, Arturo. (2009)

COMPONENTES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL USUARIO

Los usuarios califican la calidad de servicio por medio de los siguientes componentes:

- Confiabilidad
- Accesibilidad Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Tangibilidad Toso. K (2003. Pág. 12)

Usuarios Satisfechos.- La finalidad última de la ingeniería de servicios es llegar a crear usuarios satisfechos, ya que ello significa una fuente constante de ingresos, rentables, así como promotores del propio negocio. No olvidemos que el mejor promotor de menor costo para la empresa es un usuario satisfecho, porque en una u otra forma él recomendará el producto o la empresa.

Por lo anterior, se exponen a continuación aspectos que deben ser considerados para realizar una planeación bibliotecaria, partiendo de la finalidad que debe tener ésta: satisfacer las necesidades de información.

La información que necesita el usuario podría encontrarse en cualquier medio: libro, revista, película, disco compacto, etc.; así la institución, llámese biblioteca, centro de documentación, etc., debe satisfacer las necesidades de información del usuario que acude a ella, y más aún, tiene la responsabilidad de hacerlo con los usuarios que integran la comunidad a la cual atiende.

GARCIA-MORALES HUIDOBRO, E. (1995)

Es de considerarse que el personal de esta institución (biblioteca, hemeroteca, centro de documentación, etc.) conozca cuáles son las necesidades de información de los usuarios que acuden a ella para que el personal responsable de este organismo la administre partiendo de este conocimiento.

La planeación.- Esta, como parte del proceso administrativo debe encontrarse en cada biblioteca, como punto de partida para su administración.

Dentro de las fases de la administración, la planeación es el pilar donde se asientan las otras fases: organización, dirección y control. Se puede decir que en la biblioteca la planeación “es decir por adelantado qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién ha de hacerlo. La planeación nos da el camino conocido de antemano desde dónde estamos y hasta dónde queremos ir.

Esta fase del proceso administrativo permite evitar el caos y la anarquía de las actividades de la biblioteca.

En la biblioteca una planeación eficiente se ve reflejada al lograr los propósitos de ésta: conservar, organizar y difundir la información y lograr satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

Existen varios tipos de planes como son: los propósitos o metas, objetivos, estrategias, políticas, reglas, procedimientos, programas, presupuestos y proyectos. En general se puede decir que cualquier curso de acción futura es un plan.

Cuando la biblioteca cuenta con objetivos claramente definidos, se puede decir que tiene ya una planeación, puesto que estos dirigirán las acciones y esfuerzos de todos.

Se puede considerar que la biblioteca debe contar con los diferentes tipos de planes, ya que contar con sólo uno no es suficiente, debe contemplarse el elaborar los objetivos, políticas, reglas, procedimientos, etc., todos ellos claramente establecidos y por escrito.

El bibliotecario que administra la biblioteca, centro de documentación, etc. Debe elaborar los planes y darlos a conocer al personal para que éstos conozcan hacia dónde se dirigen sus esfuerzos.

El personal directivo de la biblioteca debe conocer que ésta es una institución creada por la sociedad para servirla, organizando, conservando y difundiendo la información que ella misma genera.

El administrador de la biblioteca debe comprender que la misión de ésta es satisfacer las necesidades de información de los usuarios que acuden a ella.

Conociendo cuáles son las necesidades de información de los usuarios se pueden establecer los objetivos, políticas, reglas, procedimientos, programas y presupuestos de una biblioteca, dando así como resultado una planeación que permita satisfacerlas.

Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria.- El bibliotecario que se encuentra administrando una biblioteca, centro de documentación, etc. tendrá la responsabilidad de conocer cuáles son las necesidades de información de sus usuarios.

Debe identificarlas plenamente y partir de ellas para establecer la planeación de la biblioteca; de esta forma podrá diseñar, inclusive, el espacio físico requerido para satisfacer estas necesidades de información, establecer los diferentes tipos de planes (objetivos, políticas, etc.), diseñar los servicios que se brindarán, distribuir los recursos materiales y humanos (organización) de la manera más óptima, dirigir al personal de tal forma que atiendan al usuario para que este satisfaga sus necesidades de información y tener los controles necesarios que le permitan saber si realmente se está cumpliendo con los objetivos, que en general será el que los usuarios satisfagan sus necesidades de información.

Cabría preguntarse ¿conocen los administradores de la biblioteca, centro de documentación, etc. cuáles son las necesidades de información de los usuarios que asisten a ella?

La mejor respuesta vendría no del administrador, sino de los usuarios, ya que éstos son, en última instancia, a quienes hay que satisfacer sus necesidades de información. ESCOLAR SOBRINO, H., (1990).

DETERMINAR LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN.

Es importante que el estudiante aprenda a definir cuáles son sus necesidades de información reales y potenciales para afrontar cualquier tarea de aprendizaje y de investigación. Podemos señalar tres estadios de necesidades de información:

- Necesidad real, *centrada en aquella información que el estudiante desearía obtener.*
- Necesidad expresada, *explicitada en forma de petición de búsqueda al sistema de información: biblioteca, centro de documentación.*
- Necesidad reconocida, *es aquella que el sistema es capaz de reconocer y entender para resolver la demanda de información.*

En esta tarea juega un papel clave la búsqueda, procedimiento documental mediante el cual podemos obtener el conjunto de informaciones y documentos necesarios para resolver cualquier problema de investigación o información que se nos plantee. Una búsqueda bibliográfica responde siempre a unas necesidades de información previas, de tal manera que se puede considerar cualquier operación de búsqueda como la respuesta de un sistema a una demanda previa representada a través de unas necesidades de información.

El problema que plantea toda ecuación necesidades-búsqueda es el establecimiento de la correlación precisa entre ambas de tal manera que los resultados se adecuen lo máximo posible a la formulación de la necesidad. Por ello es imprescindible aquilatar con precisión la secuencia en la que se produce esta, los márgenes, las limitaciones y su extensión. ESCOLAR SOBRINO, H., (1990).

Establecer los criterios de búsqueda.- Para concretar las necesidades de información será preciso aclarar una serie de cuestiones que servirán para perfilar con precisión qué es lo que se busca y cuál puede ser el punto de partida del proceso, para ello será imprescindible:

- **Definir los objetivos y finalidad de la búsqueda.**

Lógicamente no es lo mismo una búsqueda bibliográfica efectuada con fines de investigación, por ejemplo la realización de una tesis doctoral, que una búsqueda para un trabajo de clase o para satisfacer una curiosidad personal. Así pues, es necesario saber cuál es la finalidad de la consulta.

- **Concretar lo que ya sabe sobre el tema.**

Esto permitirá contar con un punto de partida para iniciar la búsqueda, y por otra parte evita la duplicación de esfuerzos innecesarios en la recuperación de información ya conocida. En este sentido toda búsqueda procede como una investigación que evoluciona a partir de pistas.

Cuanto mayor sea el número de pistas que poseamos mayores serán las posibilidades de desarrollo de las mismas. En esta fase el estudiante ha de explorar sus propios conocimientos, pero también los ajenos.

- **Consulta de expertos**

La comunicación interpersonal profesor/alumno es muy importante en el proceso de aprendizaje. Establecer conversaciones con personas especialistas en el tema nos puede ayudar a acotarlo y buscar nuevos caminos. Podemos contactar con ellos:

- Hablando personalmente en tutorías
- Correo electrónico
- Listas de distribución/ Grupo de noticias (News)

- **Consulta de obras de referencia**

Son obras que por sus objetivos, plan, ordenación y forma de tratar los temas han sido concebidas para la consulta con fines de información, o nos remiten a otras obras para conocer o ampliar un tema dado. MORENO TORRES, R. (1991).

Manuales

Enciclopedias

Diccionarios

Repertorios

bibliográficos

Bases de datos

Catálogos

Congresos

Informes

Normas

Revistas de resúmenes

Boletines _____ de Revistas

instituciones

electrónicas

- **Destacar los aspectos de interés**

Con la cantidad de fuentes de información de que disponemos en la actualidad el proceso de búsqueda se podría convertir en inacabable si no acotáramos el mismo a través de una serie de elecciones y de exclusiones.

- **Establecer el nivel y la cobertura de la búsqueda, determinando el ámbito:**

Cronológico.- decir si la búsqueda debe ser corriente (reciente) o retrospectiva. Esta circunstancia dependerá normalmente de los objetivos que se hayan planteado para la búsqueda.

El factor temporal es un aspecto importante en disciplinas que envejecen muy pronto, como son las áreas de ciencias de la salud, tecnología e informática o ciencias aplicadas en donde hay que apostar por contenidos muy recientes. MORENO TORRES, R. (1991).

Si estamos haciendo una tesis doctoral lo normal es que nos interese recuperar la información retrospectivamente, siempre dentro de los límites de obsolescencia o envejecimiento de la materia que estemos indagando. Si investigamos en el campo de los Sistemas de Edición Electrónica, por ejemplo, un documento con más de cinco años no nos interesara, a no ser que estemos haciendo una historia de la misma, porque el nivel de envejecimiento de esta materia es muy intenso.

Si por el contrario la investigación versa sobre La Transición Política en España, un documento de archivo de hace 30 años será especialmente útil, o un artículo de periódico de la época. Por ello se insiste en que el interesado ha de tener especialmente claro que quiere y con finalidad.

Idiomático.- definiendo las lenguas deseadas para la recuperación de la información. Esto permitirá limitar los documentos potencialmente recuperables. Dada la internacionalización de la documentación los documentos en los que se puede recuperar una información dada pueden estar escritos en varias lenguas. Será preciso acotar cuales son las que nos interesan, siempre dependiendo de nuestras posibilidades de lectura y de comprensión. Bien es cierto que en la actualidad existen sistemas automatizados que permiten traducir con cierta fidelidad documentos provenientes de lenguas en las cuales no se tenga especial destreza.

Temático.- definiendo los subtemas y categorías principales de nuestro objeto de estudio. Puede ser de gran ayuda los mapas conceptuales

Tipológico.- en función de la naturaleza documental: monografías, artículos, tesis, patentes, etc.

Formular la estrategia de búsqueda

Una vez establecidos los criterios, pasaremos a formular la estrategia de búsqueda mediante unos procedimientos lógicos que permitan obtener los resultados deseados. MORENO TORRES, R. (1991).

Pasos:

- Definir en una o varias frases cortas con términos precisos el perfil de la búsqueda

- Buscar todos los conceptos significativos contenidos en estas frases, teniendo en cuenta las diversas formas de expresión de un mismo concepto como recurso alternativo para efectuar la búsqueda: sinónimos, variantes gramaticales, etc. Esta etapa es muy importante y la calidad de los resultados finales depende de la misma.
- Elegir el instrumento de búsqueda, en función de los que existen, de los que el centro posee y a los que puede tener acceso. Habrá que elegir las bases de datos adecuadas consultando los directorios de bases de datos.
- Una vez elegida la base de datos habrá que traducir los términos seleccionados por nosotros al lenguaje documental utilizado por la base de datos consultada. Para ello habrá que consultar el tesauro o listas de términos empleados en la base de datos.
- Identificados los términos en el tesauro se interroga directamente al sistema por cada una de las palabras significativas de la pregunta. La respuesta del sistema es siempre un número que indica el nº de documentos existentes en la base.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Concepto.- Es un simple indicador del rendimiento que hemos de considerarlo como un indicador de calidad de nuestra biblioteca en un instrumento que nos permite adelantarnos al constante proceso de cambio en el que se encuentra la biblioteca y el mundo de la información. TORRES VARGAS, G., (2003).

Elementos

- Las necesidades consideradas como aquello que un individuo debería tener.
- El deseo, aquello que el individuo quisiera tener.
- La demanda efectuada, o sea, la petición a la biblioteca.
- La utilización interna de la biblioteca.

Niveles de Satisfacción.-Poseen aspectos de sacrificio que puede reducirse a:

Sacrificio elevado/prestación de servicio modesto.- Provocan una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínima, al usuario efectúa, una valoración negativa del servicio que pueda dar lugar a una reclamación, que se debe considerar como una actitud positiva hacia el centro y, si puede no repetirá la experiencia.

Sacrificio modesto/prestación modesta.- Provoca una insatisfacción moderada a nivel de satisfacción bajo, por ello el juicio de servicio quedará y con incertidumbre acerca de la oportunidad de repetir la experiencia, tan solo las necesidades posteriores de información determinará una nueva experiencia en el mismo centro.

Sacrificio ele vado/prestación elevada.- Se genera una satisfacción contenida por ello el juicio es moderadamente positivo. La incertidumbre acerca de repetir el servicio, ya que le otorga otra oportunidad de usar el servicio.

Sacrificio modesto/prestación elevada.- El juicio netamente positivo por lo que se otorga una máxima confianza en la repetición del servicio, por lo tanto hemos conseguido un elemento que nos proporciona confianza.

Proceso de evaluación.-Una de las tareas del bibliotecario, del director de biblioteca, es la continua evaluación de su biblioteca. Si no evalúa el desempeño de la biblioteca mal puede establecer planes para su desarrollo. Por ello no es extraño a nuestro quehacer lo que sucede en este momento: la necesidad de efectuar una evaluación mucho más formal y con un propósito determinado que se inscribe en el marco de la evaluación.

La evaluación requiere un adecuado proceso. ¿Qué es un adecuado proceso? Deben establecerse criterios y métodos de medición para evaluar los recursos, los servicios, los procedimientos y el uso de la biblioteca. Todo ello en relación al apoyo que presten a los programas de la institución.

Que evaluar.- Los principales puntos son: la colección, las instalaciones, el personal, el presupuesto, los servicios, su uso, y la cooperación con la biblioteca. TORRES VARGAS, G., (2003).

Cada aspecto negativo que encontremos en la evaluación de cada uno de estos ítems debe ser acompañado por recomendaciones. Cuando se realice una autoevaluación, y es más, cuando presenten un informe de autoevaluación a las autoridades que se lo pidan, deben ser realmente sinceros. Deberán decir: "Este es nuestro problema" y añadir, "esto estamos haciendo para mejorarlo". No quedarse solamente en el problema, sino indicar qué esfuerzos están realizando para solucionarlo.

Hay un aspecto que debe ser cuidadosamente tomado en cuenta en la evaluación. Cada biblioteca debe ser considerada en su propio entorno. Y esto es así porque cada biblioteca debe apoyar un programa de educación particular. No todas las instituciones tienen los mismos objetivos y misiones ni están enseñando lo mismo, ni lo enseñan de la misma manera. Cada institución tiene una filosofía diferente, tiene métodos de educación diferentes y, por lo tanto, la biblioteca tiene que adaptarse a ellos. Es apropiado usar estándares como punto de comparación para el desempeño, pero cada biblioteca debe ser evaluada de acuerdo con su entorno particular.

Luego de la evaluación, del diagnóstico de la situación, se deben determinar las acciones y los recursos que serán necesarios para poder mejorar la situación. La evaluación no tiene ningún sentido si no tiene por resultado la mejora de las capacidades de servicio. TORRES VARGAS, G., (2003).

e. MATERIALES Y MÉTODOS

MÉTODOS:

CIENTÍFICO.- El método científico es un proceso destinado a explicar fenómenos, establecer relaciones entre los hechos y enunciar leyes que expliquen los fenómenos físicos del mundo y permitan obtener, con estos conocimientos, aplicaciones útiles al hombre. En la presente investigación fue utilizado desde el planteamiento del problema, levantamiento de la información, que consiste en la recopilación de antecedentes extraídos de los servicios que brinda la Biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller, con los métodos e instrumentos diseñados para esta fase, en el análisis e interpretación de datos con la recopilación de campo y difusión de los resultados que servirán para obtener las conclusiones y recomendaciones que ayuden a una mejor satisfacción de las necesidades informativas del usuario.

INDUCTIVO – DEDUCTIVO.- El Método Inductivo es el que crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones, las mismas que podrían ser falsas y, al mismo tiempo, la aplicación parcial efectuada de la lógica podría mantener su validez. El método Deductivo es aquel que aspira a demostrar en forma interpretativa, mediante la lógica pura, la conclusión en

su totalidad a partir de unas premisas, de manera que se garantiza la veracidad de las conclusiones, si no se invalida la lógica aplicada.

En la presente investigación el método Inductivo permitió la delimitación del problema, planteamiento de soluciones, es decir para generalizar todos aquellos conocimientos particulares, mientras que, la Deducción sirvió para partir de los servicios que brinda la Biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller.

ANALÍTICO – SINTÉTICO.- El método Analítico consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado. Estas operaciones no existen independientes una de la otra; el análisis de un objeto se realiza a partir de la relación que existe entre los elementos que conforman dicho objeto como un todo; y a su vez, la síntesis se produce sobre la base de los resultados previos del análisis. El método Sintético es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad. En la presente investigación este método sirvió para analizar, organizar, procesar, interpretar y sintetizar la información obtenida en el trabajo de campo, así mismo permitió el desglose del marco teórico y la simplificación precisa de todo lo investigado. Sirvió para formular los elementos y relaciones del objeto de estudio.

MODELO ESTADÍSTICO: Es aquel que al utilizarlo sirvió para obtener un conjunto de valores ordenados en sus respectivas categorías; empleándose en este caso; la estadística cuantitativa y descriptiva por constituir un estudio

cualitativo; cuyos resultados sirvieron únicamente para esta población, sin negar la posibilidad que algunos aspectos de los resultados se puedan aplicar en otras. Este modelo permitió emplear la estadística descriptiva con la tabulación de los resultados producto de las Encuestas aplicada tanto al personal que labora en la Biblioteca para verificar los servicios que presta la Biblioteca; como a los usuarios en sus diferentes categorías para determinar la satisfacción del usuario ante las necesidades informativas que recibe de la biblioteca en mención, representados en las tablas y gráficos estadísticos con la finalidad de presentar los datos ordenados y así facilitar su análisis e interpretación.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

ENCUESTA.- Se aplicó al personal que labora en la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller del Cantón Tena, con el propósito de Verificar los servicios que brinda la Biblioteca de la Unidad Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller del Cantón Tena. Período 2013-2014.

ENCUESTA.- Se aplicó a los usuarios en sus diferentes categorías con el objetivo de Determinar la satisfacción del usuario ante las necesidades informativas que recibe de la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller del Cantón Tena. Período 2013-2014.

POBLACIÓN

Se encuestó al personal que labora en la biblioteca, incluyendo a su director, la muestra será total. Para la encuesta al usuario, se tomó una muestra representativa del 50% de la población total que acuda en una semana a la

biblioteca. Es decir que de un promedio de 150 usuarios se encuestaron a 75 de ellos.

UNIVERSO DE LA POBLACIÓN

BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL MONS. MAXIMILIANO SPILLER		
Encuestados	f	%
Personal que pertenece a la Biblioteca	3	100 %
Usuarios de la Biblioteca	150	100 %
Director	1	100 %

Fuente: Biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional MONS. Maximiliano Spiller,

Elaboración: Investigadora

MUESTRA DE LA POBLACIÓN

BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL MONS. MAXIMILIANO SPILLER		
Encuestados	f	%
Personal que pertenece a la Biblioteca	3	100 %
Usuarios de la Biblioteca	75	50 %
Directivo	1	100 %

Fuente: Biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional MONS. Maximiliano Spiller,

Elaboración: Investigadora

f. RESULTADOS

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCO-MISIONAL MONS. MAXIMILIANO SPILLER DEL CANTÓN TENA, CON EL PROPÓSITO DE VERIFICAR LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD FISCO-MISIONAL MONS. MAXIMILIANO SPILLER DEL CANTÓN TENA. PERÍODO 2013-2014.

1.- ¿Cuánto tiempo trabaja en la Biblioteca de la unidad educativa Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller?

CUADRO N° 1

INDICADORES	f	%
1 a 5 años	2	50%
5 a 10 años	2	50%
10 años o más	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller

Investigadora: Mariana Isabel Valdiviezo Sarabia.

GRÁFICO N° 1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 50% del personal que labora en la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller indica que el tiempo que trabaja en la Biblioteca es de 1 a 5 años y el 50% de 5 a 10 años.

En relación a la pregunta se evidencia que existe personal que labora recientemente y no muy reciente, cumpliendo las funciones relacionadas con la dependencia de la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller, de lo que se deduce que el personal se siente comprometido con su desarrollo, brinda servicios especializados en organización e implementación de unidades de información y sistemas de gestión documental automatizados; adecuados a los objetivos, necesidades y requerimientos de los usuarios, utilizando conocimientos con valor agregado y tecnología apropiada.

2.- ¿Ha asistido a cursos de capacitación en el área de bibliotecología?

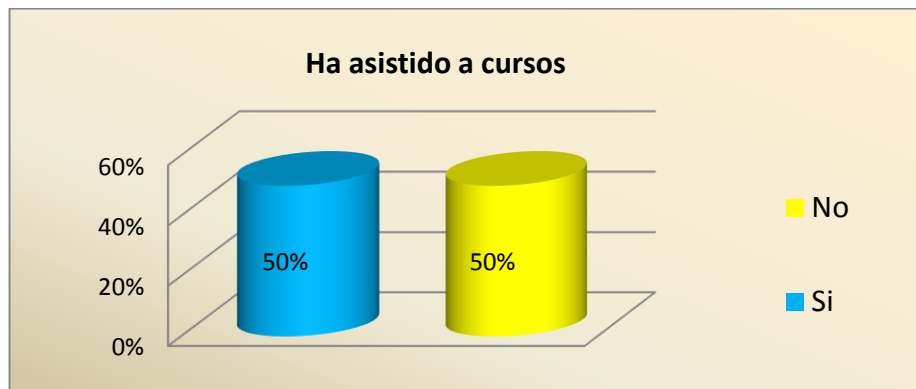
CUADRO N° 2

INDICADORES	f	%
Si	2	50%
No	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller

Investigadora: Mariana Isabel Valdiviezo Sarabia.

GRÁFICO N° 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 50% del personal que labora en la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller indica que sí ha asistido a cursos de capacitación en el área de bibliotecología; y, el otro 50% indica que no.

Se evidencia que la mitad del personal de la biblioteca no ha podido renovar o adquirir nuevos conocimientos, tanto en el área de Bibliotecología como en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), las mismas que en la actualidad propician y facilitan la creación de nuevos productos y servicios para las Bibliotecas.

3.- ¿Con qué servicios cuenta actualmente su biblioteca?

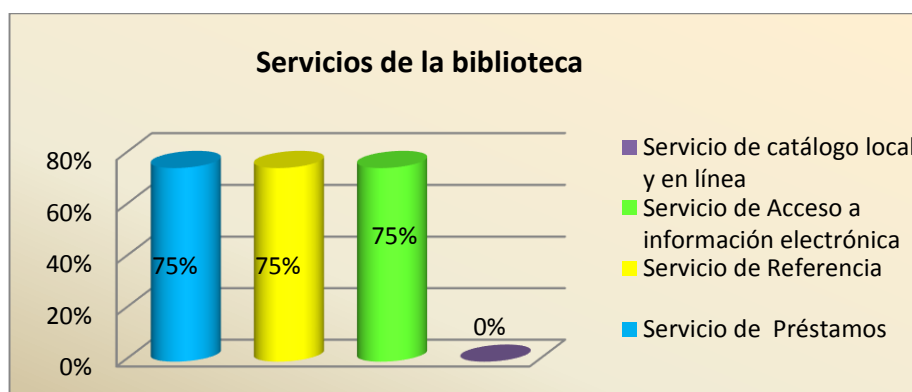
CUADRO N° 3

INDICADORES	f	%
Servicio de Préstamos	3	75%
Servicio de Referencia	3	75%
Servicio de Acceso a información electrónica	3	75%
Servicio de catálogo local y en línea	0	0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller

Investigadora: Mariana Isabel Valdiviezo Sarabia.

GRÁFICO N° 3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 75% del personal que labora en la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller indica que los servicios con los que cuenta actualmente su biblioteca son: Servicio de Préstamos, Servicio de Referencia y Servicio de Acceso a información electrónica.

Servicio de Préstamos.- Este servicio se ofrece a los usuarios para que tengan acceso a los diferentes tipos de materiales que posee la biblioteca, es un préstamo temporal para que los utilicen en el momento y lugar que consideren más conveniente. Las Bibliotecas Públicas pueden hacer extensivo este servicio en favor de diversas organizaciones con la finalidad de facilitarles el acceso a la información y la obtención de sus propios intereses como grupo.

Servicio de Referencia.- Este servicio consiste en ayudar a los usuarios a encontrar la información requerida por ellos y en el uso más adecuado de las fuentes que podrían ser útiles para su investigación. La finalidad del servicio es la de ayudar al usuario en la búsqueda y localización de la información, en buscar respuestas para el usuario. Puede ser limitada a obtener información de la bibliografía disponible en biblioteca o a preguntas direccionales; también puede ser ampliada a fuentes bibliográficas externas o virtuales. CARRIÓN GÚTIEZ, M., (1993)

Servicio de Acceso a información electrónica.- Servicio donde los usuarios pueden ingresar a las bases de datos locales y en línea, que contengan recursos de libros, revistas, bases de datos especializadas a texto completo, así como también a otros recursos electrónicos, tales como: CD-ROM's, DVD-ROM's, etc.

Servicio de catálogo local y en línea.- La Biblioteca Pública debe contar con un catálogo electrónico donde se puedan consultar las existencias bibliográficas y en general de todos los materiales disponibles, permitiendo una adecuada recuperación de información, que facilite la identificación y localización de las diferentes colecciones que dispone la Unidad de Información.

4.- ¿Con qué tipo de préstamos cuenta la biblioteca?

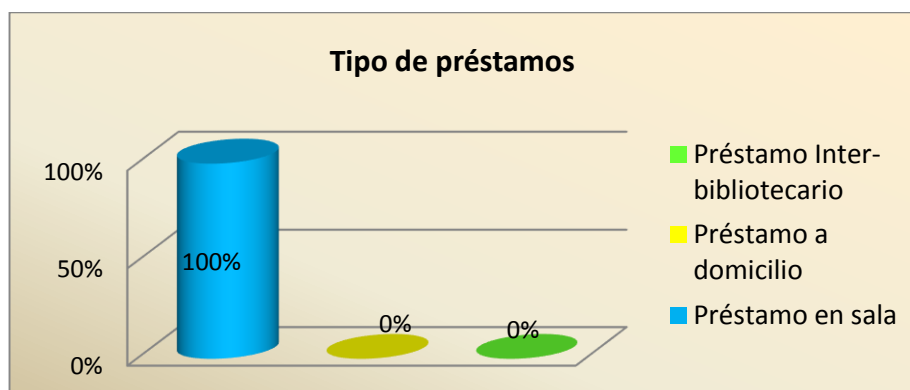
CUADRO N° 4

INDICADORES	f	%
Préstamo en sala	4	100%
Préstamo a domicilio	0	0%
Préstamo Inter-bibliotecario	0	0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller

Investigadora: Mariana Isabel Valdiviezo Sarabia.

GRÁFICO N° 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal que labora en la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller indica que el tipo de préstamos con que cuenta la biblioteca es: Préstamo de sala.

El préstamo en sala permite al usuario consultar el material bibliográfico dentro de la biblioteca, las peticiones de préstamos y devoluciones pueden realizarse en el momento que crea oportuno el usuario. Este servicio funcionará durante todo el horario de apertura de la biblioteca al público. Como regla general serán objeto de préstamo, todos los documentos de la biblioteca, sin embargo existirán algunos que en virtud de conservación o de alguna otra característica especial, serán utilizados bajo ciertas condiciones.

5.- ¿Con qué herramientas de búsqueda cuenta su Biblioteca para recuperar la información?

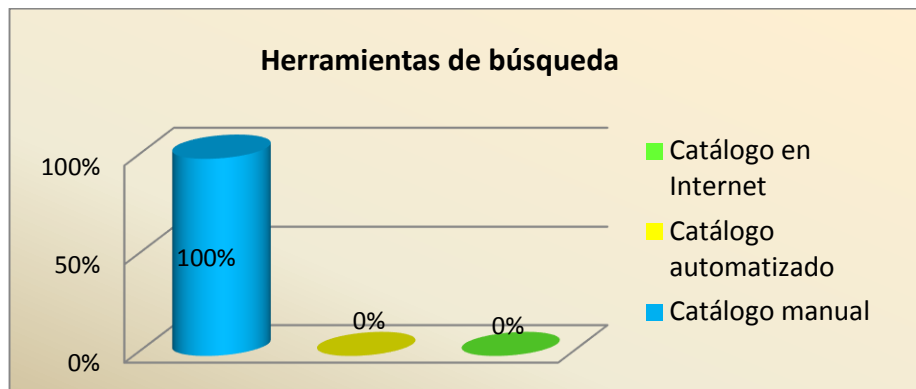
CUADRO N° 5

INDICADORES	f	%
Catálogo manual	4	100%
Catálogo automatizado	0	0%
Catálogo en Internet	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller

Investigadora: Mariana Isabel Valdiviezo Sarabia.

GRÁFICO N° 5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal que labora en la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller indica que las herramientas de búsqueda con que cuenta su Biblioteca para recuperar la información es el Catálogo Manual.

Se puede ver que los usuarios solamente pueden acceder a la bibliografía que necesitan, utilizando la única herramienta de búsqueda y recuperación de información que posee la Biblioteca, el catálogo manual, recurso limitante que no ofrece ventajas y más bien restringe la consulta de las referencias bibliográficas de las colecciones en forma simultánea y en tiempo real. Es de admitir que mientras la ciencia y la tecnología impresionan con sus avances, la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller, se ha quedado estancada en el uso del catálogo manual, sin considerar las facilidades que presta un catálogo automatizado que permite recuperar la

información de forma eficiente, rápida, autónoma y compartida con otros centros de información.

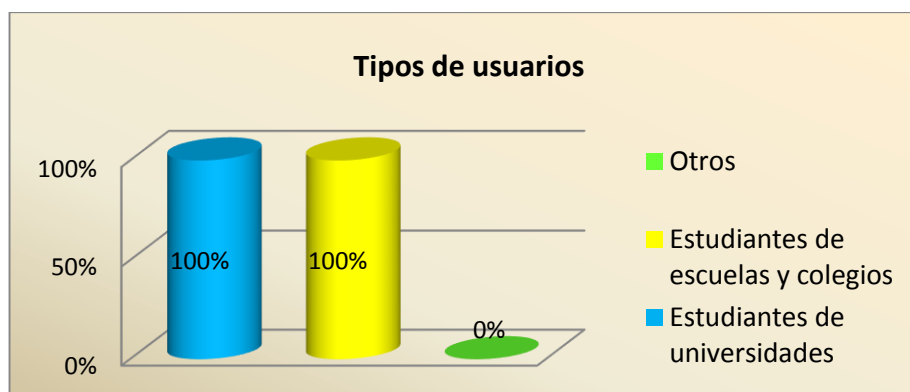
6.- ¿Qué tipos de usuarios visitan su biblioteca?

CUADRO N° 6

INDICADORES	f	%
Estudiantes de universidad	4	100%
Estudiantes de escuelas y colegios	4	100%
Otros	0	0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller
Investigadora: Mariana Isabel Valdiviezo Sarabia.

GRÁFICO N° 6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal que labora en la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller indica que los tipos de usuarios que visitan su biblioteca son estudiantes de universidad y estudiantes de escuelas y colegios.

Se evidencia que solo asisten grupos de estudiantes sean de escuelas, colegios y de la universidad, mas no de investigadores, adultos mayores, niños, personas con capacidades diferentes, entre otros, considerando que el principal objetivo de una Biblioteca sea pública, privada o que pertenecen a Unidades educativas fisco-misional es la de cubrir y dar servicio al mayor tipo de usuarios de la región a la cual pertenecen.

7.- ¿La colección que posee la biblioteca está organizada y procesada técnicamente?

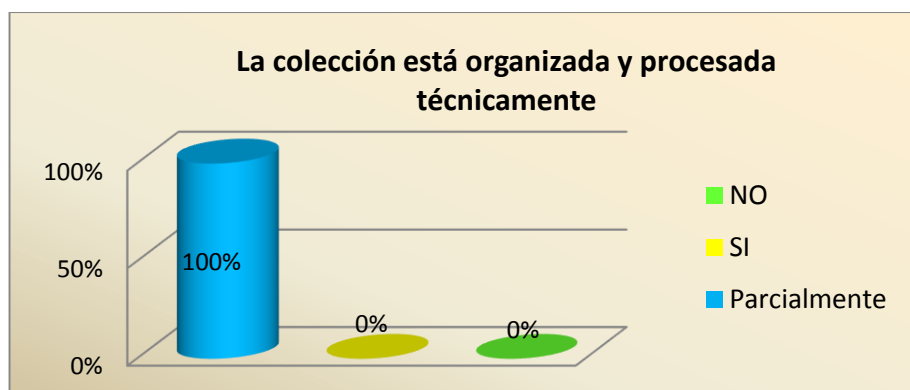
CUADRO N° 7

INDICADORES	f	%
Parcialmente	4	100%
SI	0	0%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller

Investigadora: Mariana Isabel Valdiviezo Sarabia.

GRÁFICO N° 7



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal que labora en la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller indica que la colección que posee la biblioteca está organizada y procesada técnicamente de forma parcialmente

Al analizar este cuadro, se puede determinar una gran debilidad en este Centro de información; debido a que el procesamiento técnico del acervo no se encuentra realizado en su totalidad, sino más bien de forma parcial.

Esta situación causa una fuerte pérdida de información y de recursos, consecuentemente gran parte del conocimiento no está siendo aprovechado por la comunidad de investigadores.

ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS EN SUS DIFERENTES CATEGORÍAS CON EL OBJETIVO DE DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO ANTE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS QUE RECIBE DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL MONS. MAXIMILIANO SPILLER DEL CANTÓN TENA. PERÍODO 2013-2014.

1.- Tipos de usuarios

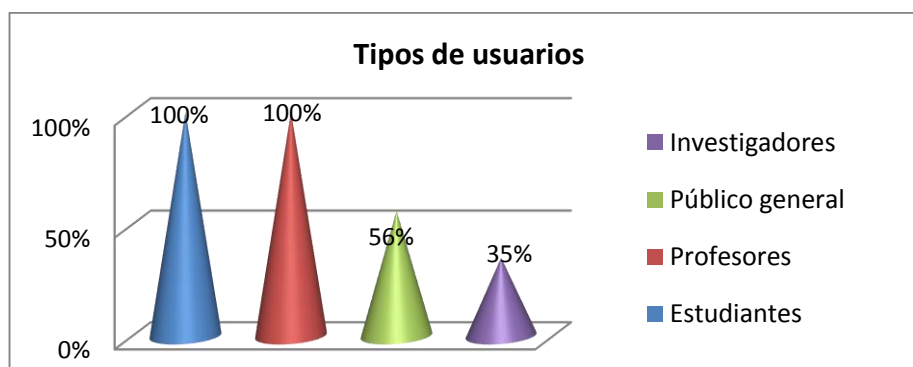
CUADRO N° 8

INDICADORES	f	%
Estudiantes	75	100%
Profesores	75	100%
Público general	42	56%
Investigadores	26	35%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller

Investigadora: Mariana Isabel Valdiviezo Sarabia.

GRÁFICO N° 8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los usuarios son estudiantes y profesores, el 56% público en general y el 35% investigadores.

De acuerdo a los resultados obtenidos se establece que en su mayoría son estudiantes y profesores los que asisten a la biblioteca a realizar algún tipo de consulta o investigación, mientras que el público en general e investigadores visitan la biblioteca en menor escala.

2.-Con qué frecuencia utiliza la biblioteca

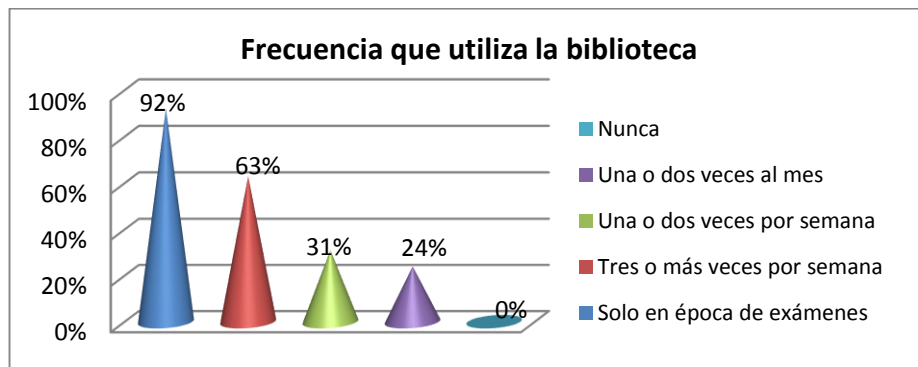
CUADRO N°9

INDICADORES	f	%
Solo en época de exámenes	69	92%
Tres o más veces por semana	47	63%
Una o dos veces por semana	23	31%
Una o dos veces al mes	18	24%
Nunca	0	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller

Investigadora: Mariana Isabel Valdiviezo Sarabia.

GRÁFICO N° 9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 92% de los usuarios utiliza con frecuencia la biblioteca solo en época de exámenes, el 63% tres o más veces por semana, el 31% una o dos veces por semana; y, el 24% una o dos veces al mes.

Es evidente que la frecuencia con la que asisten los usuarios a la Biblioteca no es muy alta. Ninguno de ellos acude todos los días y la gran mayoría lo hace solamente en época de exámenes o tres o más veces por semana..

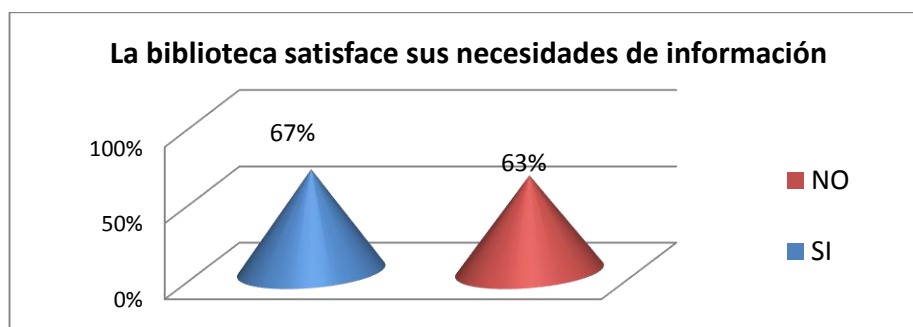
3.- ¿Los servicios que ofrece la biblioteca satisfacen sus necesidades de información?

CUADRO N° 10

INDICADORES	f	%
Si	50	67%
No	25	33%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller
Investigadora: Mariana Isabel Valdiviezo Sarabia.

GRÁFICO N° 10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 67% de los usuarios manifiestan que los servicios que ofrece la biblioteca sí satisfacen sus necesidades de información; el 33% no.

Mediante la estadística de la pregunta No.3, se puede comprobar que un porcentaje elevado de los usuarios que concurren a la Biblioteca de la

Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller, sí satisfacen sus necesidades de información.

El objetivo principal de existir una biblioteca, es ofertar servicios adecuados y de calidad a los usuarios, servicios que deben estar orientados a satisfacer las reales demandas y requerimientos de información a la comunidad, sin embargo la biblioteca en mención no cumple el cien por cien este objetivo en tal consideración esta unidad de información no desempeña su rol principal, como es el atender las necesidades informativas, culturales y de esparcimiento de la comunidad, basados en la igualdad de acceso para todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social.

4.- Los libros de la unidad de información son:

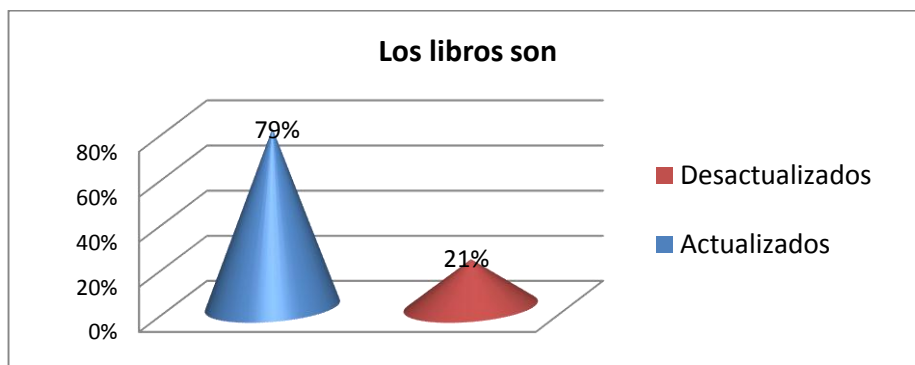
CUADRO N° 11

INDICADORES	f	%
Actualizados	59	79%
Desactualizados	16	21%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller

Investigadora: Mariana Isabel Valdiviezo Sarabia.

GRÁFICO N° 11



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 79% de los usuarios manifiestan que los libros de la unidad de información son actualizados; el 21% desactualizados.

La mayor parte de los libros que posee la Biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller, se encuentra actualizada, por lo tanto de una u otra manera satisface las necesidades informativas de la comunidad, tomando en cuenta que en la actualidad las nuevas demandas del usuario requieren de información veraz, oportuna. Pero sobre todo, actualizada.

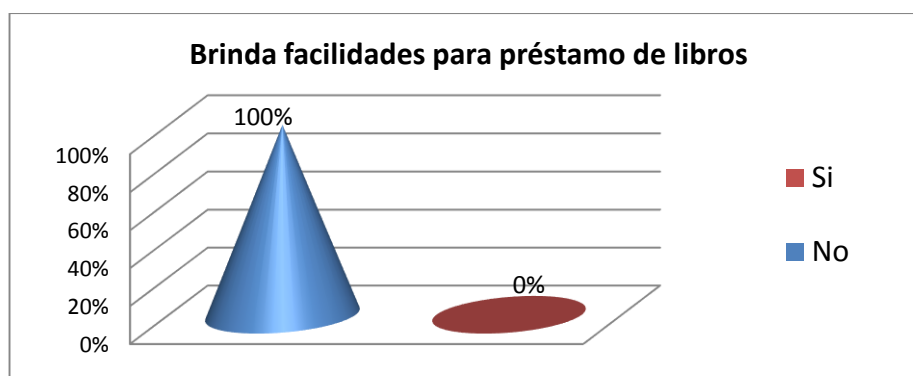
5.- ¿La Biblioteca le brinda facilidades para préstamo de libros a domicilio?

CUADRO N° 12

INDICADORES	f	%
No	75	100%
Si	0	0%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller
Investigadora: Mariana Isabel Valdiviezo Sarabia.

GRÁFICO N° 12



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los usuarios manifiestan que la Biblioteca si le brinda facilidades para préstamo de libros a domicilio.

Se evidencia que la Biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller si brinda las facilidades de préstamo bibliográfico a

domicilio para sus usuarios. Considerando que un servicio de biblioteca no solo debe restringirse a facilitar el uso de sus recursos bibliográficos al interior de su recinto, sino, brindar todas las facilidades para que sus usuarios puedan beneficiarse de los recursos mencionados, en otros lugares que no sea la Unidad de Información en este caso existe el servicio de préstamo de libros a domicilio lo cual es útil para los usuarios que requieran realizar sus requerimientos desde casa.

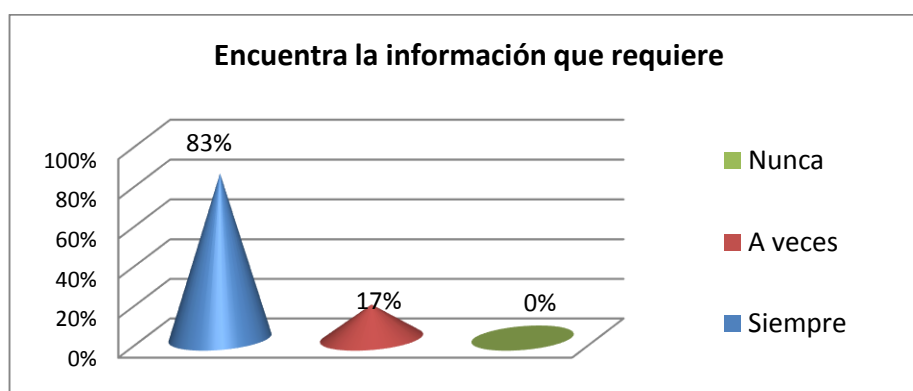
6.- ¿Encuentra toda la información que requiere en la biblioteca?:

CUADRO N° 13

INDICADORES	f	%
Siempre	62	83%
A veces	13	17%
Nunca	0	0%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller
Investigadora: Mariana Isabel Valdiviezo Sarabia.

GRÁFICO N° 13



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 83% de los usuarios siempre encuentra toda la información que requiere en la biblioteca; y, el 17% a veces

Los usuarios al momento de acercarse a la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller encuentran toda la información que requieren, ya que existen libros actualizados para los requerimientos informativos, por lo tanto se deduce que la biblioteca en mención está cumpliendo con los objetivos que debe tener una biblioteca como tal.

7.- El horario de atención de la biblioteca usted considera que es:

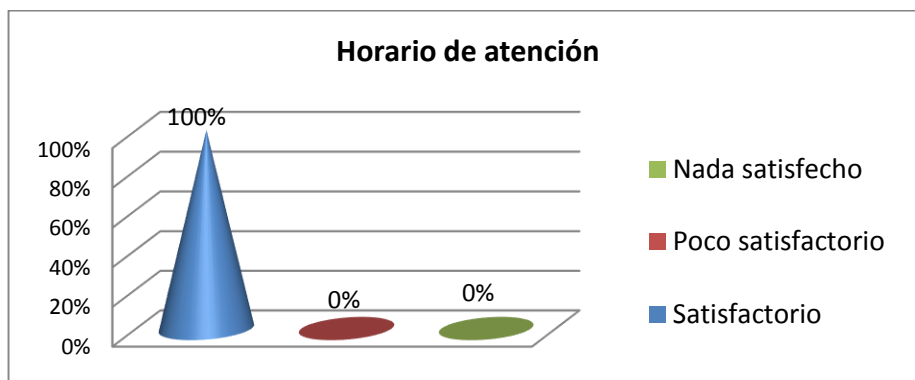
CUADRO N° 14

INDICADORES	f	%
Satisfactorio	75	100%
Poco satisfactorio	0	0%
Nada satisfecho	0	0%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller

Investigadora: Mariana Isabel Valdiviezo Sarabia.

GRÁFICO N° 14



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los usuarios indica que el horario de atención de la biblioteca es satisfactorio.

En tal virtud, se puede decir que el horario de atención al público que mantiene la Biblioteca, actualmente es satisfactorio, pues no tiene restricciones, ya que la mayoría de la comunidad investigada puede acudir a la hora que más le conviene a sus intereses investigativos y hacer uso de los recursos y servicios que ofrece la Biblioteca.

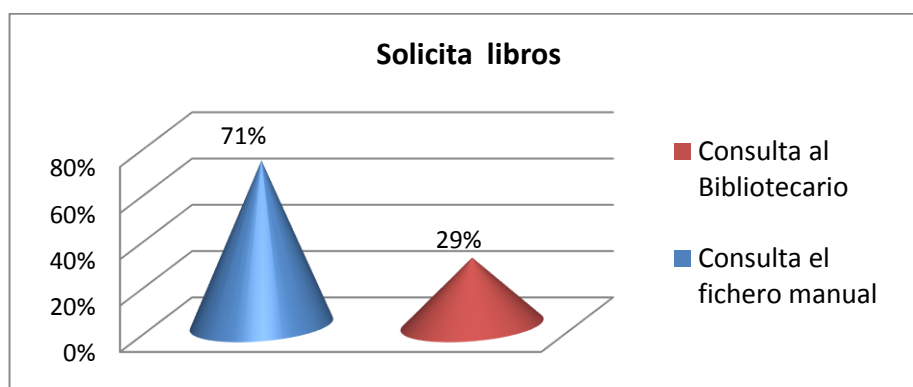
8.- ¿Cómo procede para solicitar los libros que Ud. necesita?

CUADRO N° 15

INDICADORES	f	%
Consulta el fichero manual	53	71%
Consulta al Bibliotecario	22	29%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller
Investigadora: Mariana Isabel Valdiviezo Sarabia.

GRÁFICO N° 15



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 71% de los usuarios para solicitar los libros procede a consultar el fichero manual, el 29% consulta al bibliotecario.

Se evidencia que los usuarios tienen formación o capacitación en el uso del fichero manual, por lo tanto este conocimiento les facilita a su investigación de manera oportuna y ágil, en tanto que la consulta al bibliotecario sobre la

existencia de la bibliografía requerida es otra alternativa para realizar sus investigaciones, ya que el bibliotecario los orienta y facilita la ubicación del libro que desean consultarlo.

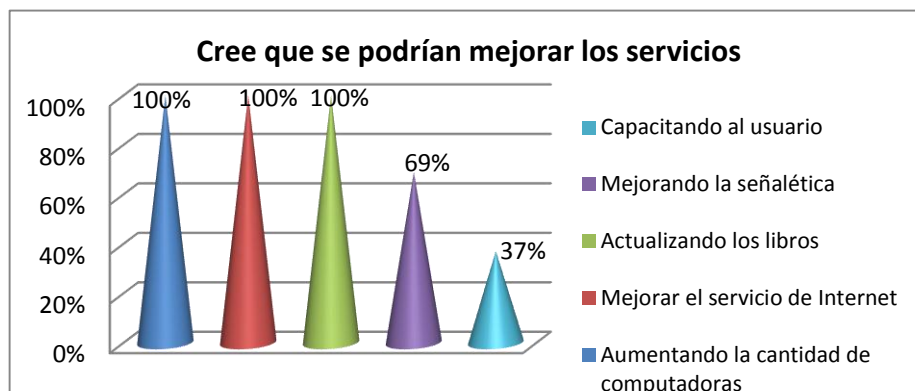
9.- ¿Cómo cree que se podrían mejorar los servicios que ofrece la Biblioteca de la Unidad Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller?

CUADRO N° 16

INDICADORES	f	%
Aumentando la cantidad de computadoras	75	100%
Mejorar el servicio de Internet	75	100%
Actualizando los libros	75	100%
Mejorando la señalética	52	69%
Capacitando al usuario	28	37%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller
Investigadora: Mariana Isabel Valdiviezo Sarabia.

GRÁFICO N° 16



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los usuarios cree que se podría mejorar los servicios que ofrece la biblioteca de la Unidad Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller Aumentando la cantidad de computadoras, Mejorando el servicio de Internet, Actualizando los libros; el 69%, Mejorando la señalética; y, el 37% Capacitando al usuario.

A criterio de la población encuestada, los servicios que la Biblioteca ofrece, mejorarían al implementarse las sugerencias mencionadas como es el de aumentar la cantidad de computadoras, mejorar el servicio de internet, actualizado los libros, mejorando la señalética y capacitando al usuario, los mismos que permitirán un mejor aprovechamiento de los productos y servicios que la Biblioteca posee. Considerando que todas estas sugerencias servirán para que las autoridades realicen una gestión importante ante los organismos competentes para que se atienda estos requerimientos que satisfarán a futuro las necesidades informativas de los estudiantes tanto de escuela, colegio y universidad, así como a los investigadores, profesores y público en general.

g. DISCUSIÓN

Con la finalidad de comprobar el primer objetivo específico: Verificar los servicios que brinda la biblioteca de la Unidad Educativa Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller. Periodo 2013-2014, se aplicó una encuesta al personal que labora en la biblioteca, con el propósito de verificar los servicios que brinda la biblioteca y tomando como referencia las preguntas 3 y 4 las mismas que dicen: ¿Con qué servicios cuenta actualmente su biblioteca?. El 75% del personal que labora en la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller indica que los servicios con los que cuenta actualmente su biblioteca son: Servicio de Préstamos, Servicio de Referencia y Servicio de Acceso a información electrónica; y, ¿Con qué tipo de préstamos cuenta la biblioteca? El 100% del personal que labora en la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller indica que el tipo de préstamos con que cuenta la biblioteca es: Préstamo de sala. Los servicios de información son importantes porque permiten resolver las necesidades informativas de sus usuarios presentes y futuros. La unidad de información desempeña un papel activo en la creación y fomenta los hábitos de la lectura, en el desarrollo de la creatividad personal e imaginación y en la utilización del tiempo libre, es decir debe ser una entidad estimulante y dinamizadora. Para los bibliotecarios significa que tenemos que brindar a los usuarios la información que soliciten, de la manera que la quieren, en el momento que la soliciten y en el lugar que la deseen, la clave no es lo que

una biblioteca como institución informativa puede ofrecer o lo que quiere ser, es poder responder eficientemente a las necesidades de los usuarios.

En relación al segundo objetivo específico: Determinar la satisfacción del usuario ante las necesidades informativas que recibe de la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller. Periodo 2013-2014, se aplicó una encuesta a los usuarios en sus diferentes categorías con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario ante las necesidades informativas que recibe de la Biblioteca; y, tomando de referencia a las preguntas 3 y 5 las mismas que dicen: ¿Los servicios que ofrece la biblioteca satisfacen sus necesidades de información? El 67% de los usuarios manifiestan que los servicios que ofrece la biblioteca sí satisfacen sus necesidades de información; el 33% no; y, ¿La Biblioteca le brinda facilidades para préstamo de libros a domicilio? El 100% de los usuarios manifiestan que la Biblioteca si le brinda facilidades para préstamo de libros a domicilio. La satisfacción en el servicio al usuario, significa proporcionar a los usuarios lo que quieren o necesitan, en la forma en la que desean y a la primera oportunidad. Por lo común, esto depende de la velocidad y de lo confiable que una organización sea para entregar sus productos o servicios.

De acuerdo a los resultados de los instrumentos aplicados, se concluye que los Servicios que brinda la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller del Cantón Tena inciden significativamente con la satisfacción de las necesidades informativas del Usuario.

h. CONCLUSIONES

- El 75% del personal que labora en la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller indica que los servicios con los que cuenta actualmente su biblioteca son: Servicio de Préstamos, Servicio de Referencia y Servicio de Acceso a información electrónica.
- El 100% del personal que labora en la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller indica que el tipo de préstamos con que cuenta la biblioteca es: Préstamo de sala.
- El 67% de los usuarios manifiestan que los servicios que ofrece la biblioteca sí satisfacen sus necesidades de información; el 63% no.
- El 100% de los usuarios manifiestan que la Biblioteca si le brinda facilidades para préstamo de libros a domicilio.

i. RECOMENDACIONES

- Al Rector de la Institución, se recomienda gestionar ante las autoridades competentes, la inclusión de la Biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller del Cantón Tena, en las respectivas partidas presupuestarias, para mejorar las necesidades de la Biblioteca.
- Al Director de la Biblioteca, que gestione un presupuesto destinado al mejoramiento y equipamiento de la biblioteca, aumentando la cantidad de computadoras, mejorar el servicio de internet, actualizando los libros, mejorando la señalética entre otras necesidades..
- Al Director, para que con el personal que labora en la Biblioteca, elaboren programas de capacitación constante, la misma que permitirá actualizar y adquirir nuevos conocimientos en el área de bibliotecología, en función de asegurar una eficiente gestión de servicios y recursos de información, que se reflejarán en una mejora considerable en la satisfacción de las necesidades de información de sus usuarios.
- Al Director, para que capacite a los usuarios tanto estudiantes, como universitarios y al público en general, para que se concienticen de la

importancia que tiene una biblioteca, de su utilización y todo lo referente a la adquisición de un buen libro para cubrir sus necesidades como usuario y no se vea limitado por el desconocimiento de su utilización y requerimientos, los mismos que permitirán un mejor aprovechamiento de los productos y servicios que la Biblioteca posee.

j. BIBLIOGRAFÍA

- **ACHURAR**, Hugo. La biblioteca en ruinas. Reflexiones culturales desde la periferia, Montevideo Trilce, 1994
- **AMICUS**. Red de Bibliotecas de Universidades Privadas. Normativa para implementar el préstamo interbibliotecario, entre los integrantes de la Red AMICUS [En línea]. <<http://www.amicus.udesa.edu.ar/prestamos.html>> [Consultado: 17-07-2009]
- **CARRIÓN GÚTIEZ**, Manuel. Manual de bibliotecas. 2da edición. Madrid-Pirámide,1993. 766p.
- **CORRAL BELTRAN**, Milagros. La información bibliográfica en la Universidad. Boletín de la ANABAD, vol. n. (199). pp. 11-39
- **CORDON GARCIA**, José Antonio. El servicio de información y referencia. Manual de Biblioteconomía. Madrid : Síntesis, 1996. pp. 265-285
- **DOMINGUEZ SANJURJO**, María Ramona. Nuevos servicios y organización en la Biblioteca Pública. Gijón : Trea, 1996
- **DUARTE BARRIONUEVO**, Miguel. Indicadores como instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios : aspectos metodológicos. Boletín de la ANABAD, Vol. 45, n. 1 (1995) pp. 95-106
- **DUARTE BARRIONUEVO**, Vidal. Indicadores como instrumentos de evaluación de los servicios bibliotecarios.
- **ESCOLAR SOBRINO**, Hipólito. Historia de las bibliotecas. 3ª ed, corr., rev. y amp. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez;Madrid :

Pirámide, 1990. ISBN 84-86168-53-8 (Fundación Germán Sánchez Ruipérez). ISBN 84-368-0535-6 (Ediciones Pirámide)

- **ESCOLAR SOBRINO**, Hipólito. Manual de historia del libro. Madrid: Gredos, 2000. ISBN 84-249-2263-8
- **ESPITIA FLORES**, Arturo. El servicio al cliente en las bibliotecas: la verdadera ventaja competitiva (resumen de la conferencia dictada el día 28 de octubre) [pdf], Bogotá: Universidad La Salle. 5 p. [consulta: 21-07-2009]
- **GARCIA-MORALES HUIDOBRO**, E. Aportaciones a la gestión de calidad a bibliotecas y servicios de información. Revista española de documentación científica. Vol. 18, n. 1 (1995)
- **HIDALGO**, Guadalupe. Módulos de Enseñanza para Análisis Documental. Quito – Ecuador 2008.
- **MAGÁN VALLS**, José Antonio (coord.). Tratado básico de Biblioteconomía. 2ª ed. rev. y act. Madrid: Editorial Complutense, 1996. ISBN 84-89365-74-1
- **MAGAN WALS**, José Antonio. El concepto de biblioteca en la actualidad: bibliotecas reales frente a bibliotecas virtuales. Tratado básico de biblioteconomía. Madrid: Universidad Complutense, 1995. pp. 21-48
- **MARTINEZ DE MADARIAGA, R. ARROYO FERNANDEZ, D.** Aproximación a Internet y su impacto en las bibliotecas y servicios de información. Revista Española de Documentación Científica, vol. 17, n. 3 (1994). pp. 277-289

- **MANIFIESTO** de la UNESCO para bibliotecas públicas. Madrid; Salamanca : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1995
- **MORENO TORRES**, Rosario. El bibliotecario de referencia y su entorno espacial. Revista española de Documentación Científica, vol. 14, n. 3 (1991). pp. 287-294
- **MERLO VEGA**, José Antonio. El servicio bibliotecario de referencia. En: Anales de documentación (no. 3, 2000): pp. 93-126
- **MERLO VEGA**, José Antonio. El servicio bibliotecario de referencia. En: Anales de documentación (no. 3, 2000): pp. 93-126 Bopp, Richard E. History and varieties of reference services. En Reference and information services: an introduction. 2nd ed. Englewood: Libraries Unlimited, 1995, p. 3-35.
- **NORMAS** para bibliotecas universitarias: evaluación de la eficacia. Boletín de la ANABAD, vol. 44, n. 3 (1994). pp. 193-222
- **ORERA ORERA**, Luisa (ed.). Manual de Biblioteconomía. Madrid: Síntesis, 1996. ISBN 84-7738-363-4
- **PAUTAS** para el servicio de acceso a Internet en las bibliotecas públicas [Granada, 2001]. Grupo de Trabajo Bases tecnológicas para la gestión y cooperación bibliotecaria. [En línea]. Madrid, enero 2005. <http://travesia.mcu.es/documentos/pautas_internetbp.pdf> [Consulta: 10-07-2009]
- **PIPÓN, SHARON**. La biblioteca popular. Quito: CEDIME, 1986.
- **REY MARTÍN**, Carina. Análisis de Documentación No.3, Barcelona.2000.

- **TALADRIZ MAS**, M. Control de calidad y costes de los servicios de información. Revista española de documentación científica, vol. 17, n. 4 (1994). pp. 450-459
- **TORRES VARGAS**, Georgina Araceli. Hacia un modelo de servicios en la biblioteca digital. En: Investigación bibliotecológica (v.17, n.35. 2003). pp. 32-44
- **VALS**, Ana; **CASADO**, Luis. El cambio hacia la calidad de servicio. Boletín de la Asociación Andaluza de bibliotecarios. N. 35 (1994) pp. 55-70.

k. ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

**MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA, CARRERAS EDUCATIVAS
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO - TÉCNICA**

TEMA:

**“LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD
EDUCATIVA FISCOMISIONAL MONS. MAXIMILIANO SPILLER DEL
CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO Y SU INCIDENCIA CON LA
SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DEL USUARIO.
PERIODO 2013-2014”.**

**Proyecto de tesis previo a la obtención de
grado de Licenciada en Bibliotecología e
Información Científico - Técnica**

AUTORA:

MARIANA ISABEL VALDIVIEZO SARABIA

LOJA - ECUADOR

2014

a. TEMA

“LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL MONS. MAXIMILIANO SPILLER DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO Y SU INCIDENCIA CON LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DEL USUARIO. PERIODO 2013-2014”.

b. PROBLEMÁTICA

En América Latina las Bibliotecas Públicas y de Centros Educativos, se han venido desarrollando de manera desigual, mientras unos países han logrado su expansión y modernización en forma exitosa, otras se encuentran realizando enormes esfuerzos por no desaparecer, o cuando menos, mantenerse con los recursos y servicios que poseen actualmente. Mucho de esto depende del compromiso moral, político y económico, que los gobiernos de cada país brinden a sus Bibliotecas.

En el caso de las Bibliotecas ecuatorianas se puede afirmar con toda seguridad que los compromisos de mejorarlas, se han mantenido en un segundo plano en la agenda de los actores políticos de turno. Tanto así que ni siquiera cuentan con un marco jurídico adecuado con el cual se establezcan los parámetros básicos indispensables en los que debe ampararse su gestión y funcionamiento. Si bien existen Instituciones como el SINAB (Sistema Nacional de Bibliotecas), adscrito al Ministerio de Educación, cuyo objetivo se centra en el incentivo de la lectura y la promoción cultural a nivel popular, o el Consejo Nacional de Bibliotecas establecido hace mucho tiempo en el Reglamento de la Subsecretaría Nacional de Cultura, instancias que poco han hecho por el desarrollo de las bibliotecas en el Ecuador.

Otro punto problemático es el concerniente a la falta de un presupuesto sustentable y destinado específicamente para la adquisición y desarrollo de colecciones que cubran las diversas necesidades de información de la comunidad. Muy por el contrario, a veces el presupuesto se lo asigna para otras actividades, que según las autoridades encargadas de manejar estos recursos, son de mayor importancia. Quedan así limitadas las posibilidades de mantener o mejorar los servicios de las Unidades de Información, sus fondos permanecen desactualizados, no se puede contratar personal profesional, peor aún contar con una política de capacitación periódica. En cuanto a las instalaciones; aunque son amplias no están adecuadas para ofrecer servicios de calidad. Estas y otras circunstancias ocasionan una deficiencia en la prestación de servicios bibliotecológicos de calidad a la comunidad.

Este cúmulo de desatenciones y abandonos han hecho que las Bibliotecas de educación pública se conviertan en verdaderas bodegas de libros, evidenciándose la ausencia de apoyo gubernamental junto a la complicidad de la falta de gestión administrativa por parte de las personas encargadas de estos Centros de Información.

Esta realidad está presente en las bibliotecas de los centros educativos del Ecuador, así se lo ha comprobado en algunas instituciones, específicamente en la Unidad Educativa Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller del Cantón Tena, Provincia de Napo, la misma que fue creada el 16 de Octubre de 1981,

con resolución Nro. 1997, hasta la actualidad no se encuentra registrada en el Registro Oficial, la Unidad Educativa como tal se creó el 24 de Julio del 2013, con resolución Nro. 240-DP-CZ2-2013, lleva el nombre de Mons. Maximiliano Spiller, porque él fue el mentalizador de la construcción de un establecimiento educativo católico en el sector sur de la ciudad, ya que todas las instituciones de educación existentes en ese entonces se encontraban ubicadas en el centro de la ciudad. Algunas falencias han sido observadas en esta unidad de información, tales como:

Los materiales que se requieren para investigar son muy escasos, por lo tanto carecen de variedad y relevancia, y no cumplen con los objetivos que deben cumplir toda unidad de información, los usuarios no pueden acceder al material audiovisual por lo que la información se pierde con el paso de los años.

En lo relacionado a las colecciones, una debilidad específica es el uso del fichero ya que las tarjetas bibliográficas se encuentran desactualizadas e incompletas, lo que impide que toda la información no se encuentre procesada y de esta forma no brindar un buen servicio de información.

El personal que labora en esta dependencia no es profesional, por lo que limita su preparación para la administración y para realizar los procesos que necesita una unidad de información, su trabajo se basa en la experiencia netamente.

Cada uno de estas dificultades ha originado que la biblioteca de la Unidad Educativa Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller, no preste los servicios de manera satisfactoria a las necesidades informativas del usuario, por lo que queda claro, que existe una situación problemática.

Problema: ¿En qué incide los servicios que brinda la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller con la satisfacción de las necesidades informativas de sus usuarios?

c. JUSTIFICACIÓN

Se ha creído conveniente investigar sobre los servicios que brinda la biblioteca de la unidad educativa fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller del cantón Tena, provincia de Napo, la misma que es importante para la satisfacción de las necesidades informativas, que le permite al usuario obtener información según sean sus requerimientos y exigencias intelectuales e investigativas.

Como egresada de la Carrera de Bibliotecología e Información Científico - Técnica, se pretende dar un aporte significativo para mejorar aquellas dificultades que se suscitan en la investigación, en donde se involucren a los estudiantes, docentes, autoridades y público en general, con la intención de lograr una mejora en la satisfacción de las necesidades informativas del usuario.

Esta investigación es factible, original y de interés institucional, y social, además cumple con todas las condiciones necesarias para realizarla, se cuenta con el recurso económico, con fuentes de información como libros, internet, revistas, que permitirán la estructuración del marco teórico, así como también con los conocimientos adecuados y tiempo disponible para llevar a cabo el presente trabajo investigativo.

Para el desarrollo de la presente investigación se cuenta con el apoyo de autoridades, docentes, alumnos de la Unidad Educativa Fiscomisional Mons.

Maximiliano Spiller, así como también a la sociedad que necesite los servicios de dicha biblioteca.

Finalmente se justifica el presente proyecto investigativo ya que constituye un requisito previo a la obtención del grado de Licenciada en Bibliotecología e Información Científico - Técnica.

d. OBJETIVOS

GENERAL:

- Contribuir al mejoramiento de los servicios que brinda la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller del cantón Tena para satisfacer las necesidades informativas del usuario.

ESPECÍFICOS:

- Verificar los servicios que brinda la biblioteca de la Unidad Educativa Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller. Periodo 2013-2014.
- Determinar la satisfacción del usuario ante las necesidades informativas que recibe de la biblioteca de la Unidad Educativa Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller. Periodo 2013-2014.

ESQUEMA DE CONTENIDOS

CAPITULO I

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Concepto

Breve Reseña Histórica de las Bibliotecas

Importancia de los Servicios de Información

Componentes esenciales de un sistema de información

Aspectos relacionados con los Servicios de Información

Servicios Bibliotecarios

- Servicios de Préstamo
- Servicio de referencia
- Servicio de Acceso a Internet
- Servicio de Acceso de información electrónica
- Servicio de Reprografía
- Servicio de catálogo local y en línea
- Servicio de Estantería abierta
- Servicio de Educación de Usuario

CAPITULO II

SATISFACCIÓN DE NECESIDADES INFORMATIVAS

Definición

Demandas de información

Proceso de referencia de las necesidades de Información

Formación de usuarios

Satisfacción en el Servicio al Usuario

Formas de Satisfacer las necesidades informativas del usuario

Satisfacer las necesidades del usuario

Ámbitos y Áreas del servicio

Saber escuchar al usuario con necesidades Informativas

Componentes de la calidad en el servicio al usuario

Determinar las necesidades de Información

Satisfacción del Usuario

e. MARCO TEÓRICO

CAPITULO I

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

CONCEPTO

“Se denomina servicios bibliotecarios a la Búsqueda y recuperación de información en texto completo de forma organizada y con documentos estructurados. Si este servicio no está presente no se puede hablar de una biblioteca”.

A partir de éste y del universo de usuarios que se desee atender se pueden desarrollar servicios adicionales, como consulta de catálogos, ligas a sitios relacionados con el tema de especialización o hacia otras bibliotecas.

BREVE RESEÑA HISTÓRICA DE LAS BIBLIOTECAS

El término biblioteca ha ido llenándose de diversos contenidos en función de las circunstancias. La biblioteca de hace apenas treinta años era una institución cuyo fin último se concretaba casi exclusivamente en la conservación y transmisión del Patrimonio Documental.

Los años ´70-´80 suponen la consolidación de los conceptos de usuario y servicio; se trata de una etapa de buena coyuntura económica y de presupuestos generosos. Por el contrario, los años ´90 conocen un momento

general de crisis; lo que supone una restricción presupuestaria que afecta más de cerca a instituciones culturales, generalmente no consideradas esenciales en la mentalidad de quienes tienen que distribuir los presupuestos.

Así aparecen términos como: costos, calidad, marketing, evaluación, y gestión aplicados a instituciones de servicios. Así cada clase de biblioteca tiene diferentes objetivos; lo que establece una estructura, personal y necesidades específicas diferentes, aun teniendo en cuenta que existe una permeabilidad entre los distintos tipos de bibliotecas y una concepción básica que subyace.

La biblioteca actual

La conceptualización del término biblioteca, responde a una realidad compleja y múltiple difícil de concretar en una definición globalizadora, más aún cuando se trata de una entidad de carácter dinámico y por lo tanto cambiante.

Esta realidad y diversidad se ponen de manifiesto de forma más patente en el momento actual, cuando las bibliotecas están en un momento claramente transnacional, derivado, entre otros aspectos, del cambio tecnológico y de una concepción económica de las instituciones de servicios y culturas.

A estos condicionantes se suman otros que dificultan la elaboración de una definición válida:

La diversificación de tipos de usuarios.

La diversificación de materiales susceptibles de ser albergados en una biblioteca (CD-ROM, videos, discos, etc.)

Una concepción más dinámica de la información, en la que se desarrollan tareas y servicios tradicionales de los centros de documentación.

IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Los servicios de información son importantes porque permiten resolver las necesidades informativas de sus usuarios presentes y futuros. La unidad de información desempeña un papel activo en la creación y fomenta los hábitos de la lectura, en el desarrollo de la creatividad personal y de la imaginación y en la utilización del tiempo libre. Debe ser una entidad estimulante y dinamizadora.

Para los bibliotecarios significa que tenemos que brindar a los usuarios la información que soliciten, de la manera que la quieren, en el momento que la soliciten y en el lugar que la deseen, la clave no es lo que una biblioteca como institución informativa puede ofrecer o lo que quiere ser, es poder responder eficientemente a las necesidades de los usuarios.

COMPONENTES ESENCIALES DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN

Dentro del sistema de información existen componentes esenciales desde la perspectiva bibliotecológica que son los siguientes:

Entrada.- se refiere a los insumos (bienes empleados en la producción de otros bienes), que varían según el sistema que deban alimentar, por ejemplo:

infraestructura, recursos (humanos, económicos, físicos), equipo, datos e información en forma de registros bibliográficos y datos.

Procesamiento.- Es el tratamiento que se le da a los insumos (entrada). Desde la perspectiva bibliotecológica, el procesamiento puede dividirse en etapas, según el subsistema de información en que se trabaje. Por ejemplo: descripción, indización y síntesis de la información.

Almacenamiento.- Para aquellos que lo incluyan como un componente más del sistema, se refiere al momento de guardar los insumos. El almacenamiento puede ser de diferentes maneras, como soportes en forma de libro, catálogos (p.e. ficheros de papel y microfichas) y otros medios electromagnéticos.

Salida.- La salida es la información que ha sido procesada, en función de las necesidades del usuario, el fin último del sistema. En un sistema de información esta salida toma la forma de productos y servicios, tales como: bibliografías, directorios, boletines de alerta, disseminación selectiva de información e información referencial.

Lo anterior significa que en la relación $U \Leftrightarrow I$ pueden estar presentes otros actores, tal es el caso de los archivistas, informáticos, etc. Dada esa situación de que la biblioteca no tiene el monopolio de la información, como varios han creído en el pasado y han pregonado esa "verdad", se debe abordar la

situación desde una perspectiva competitiva, partiendo de las necesidades de información del usuario.

ASPECTOS RELACIONADOS CON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

- La disciplina/campo/área de interés.
- La posición jerárquica de los individuos.
- La necesidad de tomar una decisión.
- La necesidad de buscar nuevas ideas.
- La necesidad de validar las ideas correctas.
- La necesidad de hacer aportes profesionales.
- Algunos aspectos a estudiar
- Los temas (disciplinas y especialidades) de interés para la organización.
- La organización y su ambiente. Esto, en forma resumida y general, se refiere a la naturaleza de la organización.
- El ambiente específico e inmediato del usuario (organización, modo de producción, funciones, etc.).

Algunos más específicos

- Tipo de institución.
- Información académica.
- Características de la información.
- Recursos de información.
- Servicios y productos de información.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

SERVICIO DE PRÉSTAMOS

Este servicio se ofrece a los usuarios para que tengan acceso a los diferentes tipos de materiales que posee la biblioteca, es un préstamo temporal para que los utilicen en el momento y lugar que consideren más conveniente. Las Bibliotecas Públicas pueden hacer extensivo este servicio en favor de diversas organizaciones con la finalidad de facilitarles el acceso a la información y la obtención de sus propios intereses como grupo.

Existen tres tipos de préstamos; en sala, a domicilio e inter-bibliotecario:

Préstamo en sala.- Permite al usuario consultar el material bibliográfico dentro de la biblioteca. Las peticiones de préstamos y devoluciones pueden realizarse en el momento que crea oportuno el usuario. Este servicio funcionará durante todo el horario de apertura de la biblioteca al público. Como regla general serán objeto de préstamo todos los documentos de la biblioteca, sin embargo existirán algunos que en virtud de conservación o de alguna otra característica especial, serán utilizados bajo ciertas condiciones. Será necesario elaborar normas de acceso para los usuarios e implementar un sistema de registro de los préstamos realizados para futuras evaluaciones del servicio y de las colecciones. La presentación de un documento personal debe ser un requisito indispensable para el acceso a este servicio.

Préstamo a domicilio.- Todos los usuarios tienen acceso al préstamo de las colecciones en cualquier tipo de formato y que pueden llevarlo fuera de la

biblioteca por un periodo de tiempo establecido. Este servicio también se lo realiza según las políticas establecidas por la unidad e información. Los usuarios también pueden hacer reservas de los documentos que posee la biblioteca y ésta se encargará de atender este pedido. La mayoría de Bibliotecas tienen políticas bien definidas sobre el tipo de documentos que se prestan y los que no se deberían prestar a domicilio. Por ejemplo:

- Obras de referencia (Enciclopedias, diccionarios, atlas, etc.)
- Publicaciones periódicas (Revistas, periódicos)
- Obras de difícil reemplazo (agotadas, raras y de especial valor)
- Material no librario
- Tesis, tesinas y proyectos de fin de carrera no publicados
- Informes y trabajos de investigación no publicados

Préstamo inter-bibliotecario.- “El proceso por el que una biblioteca obtiene de otra un material bibliográfico específico, solicitado por sus usuarios y que no está disponible en su propio fondo. El material solicitado se puede enviar en préstamo temporal o puede suministrarse o transmitirse en su lugar una copia. El uso de uno u otro procedimiento está supeditado a la política de la biblioteca suministradora en cuanto a los fondos que conserva, al soporte que el usuario solicite y a la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.”

El objetivo principal es proporcionar aquellos documentos que no se encuentren disponibles en la Biblioteca Dentro de un convenio de cooperación inter-bibliotecario se debe establecer pautas para facilitar este servicio entre

las bibliotecas participantes. Se pueden solicitar libros y artículos de publicaciones periódicas en diversos soportes y pueden ser originales o copias. La biblioteca determinará plazos y condiciones de los préstamos, tarifas, entre otros.

SERVICIO DE REFERENCIA

Este servicio consiste en ayudar a los usuarios a encontrar la información requerida por ellos y en el uso más adecuado de las fuentes que podrían ser útiles para su investigación. La finalidad del servicio es la de ayudar al usuario en la búsqueda y localización de la información, en buscar respuestas para el usuario. Puede ser limitada a obtener información de la bibliografía disponible en biblioteca o a preguntas direccionales; también puede ser ampliada a fuentes bibliográficas externas o virtuales.

José Antonio Merlo, analiza “Las tipologías de los servicios de información” descrita por Richard Bopp, autor estadounidense que propone uno de los sistemas más completos en cuanto a los servicios de información se refiere. Wals Magán en cambio resume y divide a los Servicios de Referencia en tres bloques de la siguiente manera: Servicios de Información, Servicios de Formación y Servicios de Orientación.

TIPO DE SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	EJEMPLOS
INFORMACIÓN	Atienden y resuelven las consultas de los usuarios	<i>Preguntas de respuesta rápida, consultas bibliográficas, obtención de documentos</i>
FORMACIÓN	Educación de usuarios en el uso de la biblioteca y de la colección de referencia	<i>Educación de usuarios</i>
ORIENTACIÓN	Asesoramiento al usuario en la elección de una obra o de una fuente de información	<i>Actividades llevadas a cabo por la biblioteca con el fin de recomendar o dar a conocer documentos</i>

Es importante que las fuentes de información que posee la Biblioteca Pública estén actualizadas, tengan pertinencia y sean del conocimiento del bibliotecario referencista. Los recursos que generalmente se utilizan para resolver una infinidad de consultas son:

- **De la propia biblioteca.-** Los catálogos, boletines informativos, bibliografías, guías de lectura y cualquier otro recurso elaborado por la biblioteca.
- **De la colección impresa de Referencia.-** Comprende las enciclopedias, diccionarios, anuarios, atlas, manuales, etc. Sirven principalmente para resolver preguntas puntuales como datos, hechos o fechas.
- **De la colección electrónica.-** Sobre todo aquellas que utilizan el CD-ROM como soporte, son de especial utilidad en las Unidades de Información, debido a su capacidad de almacenamiento y a la facilidad para la recuperación de la información, sobre todo en las consultas especializadas.

- **De sistemas basados en las telecomunicaciones.-** El usuario puede plantear sus inquietudes mediante una llamada telefónica, el envío de un fax o correo electrónico. Si la biblioteca nos dispone de la información requerida, el referencista podrá trasladar está a otros Centros de información.
- **Del Internet.-** El referencista puede valerse muy a menudo de este recurso por la gran fuente de información que representa. Millones de páginas Web de diversa índole.
- **De sistemas informales.-** Cualquier fuente de información no incluida en las anteriores podría considerarse informal. Con la finalidad de responder las consultas de los usuarios, que sin ser profesionales pueden ser igualmente efectivos.

En cuanto al bibliotecario referencista, este debe tener formación profesional bibliotecológica puesto que es necesario que conozca las técnicas y servicios bibliotecarios para informar adecuadamente sobre el uso de la biblioteca, además ser un gran conocedor de las diferentes colecciones que componen la biblioteca pero en especial la de Referencia que es el recurso más usado y al que más se acude para solventar las inquietudes de información de los usuarios.

Por otra parte un bibliotecario referencista deberá estar informado de las fuentes de referencia externas, para adquirir información que no puede obtenerse en la biblioteca. Deben ser expertos en los sistemas de búsqueda y acceso a la información de las distintas fuentes empleadas para la

referencia, de esta forma se consiguen las respuestas más oportunas y en el menor tiempo posible. Esta actividad es lo que da vida al servicio de referencia, es una faceta más del trabajo bibliotecario. Lo anterior sumado al rasgo característico de calidad humana, hacen del Servicio de Referencia de una Biblioteca Pública la mejor carta de presentación.

SERVICIO DE REFERENCIA	DESCRIPCIÓN
Consultas a respuestas rápidas	Resolución de necesidades sencillas utilizando obras de consulta de la biblioteca
Consultas bibliográficas	Elaboración de listas bibliográficas referentes a temas específicos
Acceso al documento	Préstamo interbibliotecario, fotocopiado, envío electrónico, etc.
Información sobre novedades	Boletines informativos, de adquisiciones, novedades, editoriales, etc.
Difusión selectiva de la información	Entrega de información sobre novedades según los temas elegidos por los usuarios
Orientación bibliográfica y documental	Guías de lectura, selección de documentos, asesoramiento bibliográfico, etc.
Asesoramiento técnico	Preparación de informes y recopilación de información sobre un tema
Formación de usuarios	Uso del servicio, de la colección, etc.

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

El objetivo principal de este servicio es facilitar el acceso a la información y comunicación de calidad a través de una Red de Información, con el fin de ofrecer y garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a Internet, acortando la brecha informacional y evitando que los progresos tecnológicos agraven las tendencias de exclusión social en determinadas sociedades.

Mediante este servicio se capacita a todos los ciudadanos a estar familiarizados con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Por esta razón es prioritario mantener y fortalecer el acceso gratuito a Internet en la Biblioteca Pública, con una elevada calidad, dotando a la biblioteca del equipamiento necesario, de manera que puedan usar privada y libremente las fuentes de información y servicios que hayan escogido. Asimismo la biblioteca debe proporcionar a los usuarios ayuda y orientación para localizar, seleccionar y valorar los recursos de información disponibles en la Web para que aprendan a utilizar la información electrónica responsablemente, pero sobre todo eficaz y eficientemente.

SERVICIO DE ACCESO A INFORMACIÓN ELECTRÓNICA

Servicio donde los usuarios pueden ingresar a las bases de datos locales y en línea, que contengan recursos de libros, revistas, bases de datos especializadas a texto completo, así como también a otros recursos electrónicos, tales como: CD-ROM's, DVD-ROM's, etc.

SERVICIO DE REPROGRAFÍA (FOTOCOPIADO)

Este servicio consiste en el fotocopiado, escaneo e impresión de documentos que posibilitan la manipulación física de los fondos por parte de las personas, siempre de acuerdo con la norma legal vigente en cuanto a la salvaguarda de los derechos de autor.

SERVICIO DE CATÁLOGO LOCAL Y EN LÍNEA

La Biblioteca Pública debe contar con un catálogo electrónico donde se puedan consultar las existencias bibliográficas y en general de todos los materiales disponibles, permitiendo una adecuada recuperación de información, que facilite la identificación y localización de las diferentes colecciones que dispone la Unidad de Información.

SERVICIO DE ESTANTERÍA ABIERTA

Esta modalidad de servicio se la conoce también como de libre acceso al fondo y ha permitido a los usuarios tener acceso directo a las colecciones y demás materiales que dispone la biblioteca, lo cual le permite complementar sus investigaciones porque accede a otras alternativas bibliográficas con la ventaja de usar un sistema de clasificación, lo cual permite agrupar materias similares. Se evita la pérdida de tiempo, tanto por parte del usuario como del bibliotecario. No se requiere llenar solicitudes. Se propicia el estudio espontáneo motivando al usuario a leer ya que puede localizar información de interés personal.

SERVICIO DE EDUCACIÓN DE USUARIOS

La educación de usuarios es importante porque muchas veces las bibliotecas son lugares difíciles de usar y porque el mundo del conocimiento es subjetivo y muy complejo. La mayoría de recursos y servicios informativos no son aprovechados al máximo por los usuarios, incluso los mismos investigadores o maestros no los explotan con el potencial que deberían.

La educación de usuarios -más que enseñanza del uso de la biblioteca- está pasando a ser alfabetización informacional y digital, es decir, capacitar íntegramente al usuario para que se familiarice con la biblioteca, desarrolle estrategias propias de acceso a la información, consecuentemente sepa convertir esa información en conocimiento.

El objetivo primordial de la alfabetización informacional se fundamenta en lograr una plena y verdadera autonomía por parte de los usuarios al momento de conocer el funcionamiento, las diferentes áreas, los servicios y recursos que disponen las Bibliotecas Públicas. La formación abierta a todos los usuarios consiste en reuniones en las que se describen los servicios y recursos disponibles en la biblioteca local como también en Internet, se desarrollan habilidades en las personas, relacionadas con la búsqueda, selección, evaluación y manejo eficaz de la información, asumiendo una actitud de seguridad sobre lo que se busca y sobre lo que se encuentra. Un objetivo primordial es de capacitar a los usuarios, indistintamente de su edad, en el desarrollo de habilidades de manejo de equipos tecnológicos.

En este marco, la capacitación se complementa con:

- **Visitas colectivas.-** Son visitas guiadas para grupos pertenecientes a colectivos culturales y sociales de la comunidad. El objetivo es dar a conocer el funcionamiento, cómo utilizar los servicios y recursos informativos de la biblioteca.
- **Visitas de escuelas.-** Estas se organizan con el fin de dar a conocer a los estudiantes escolares todos los servicios que presta la biblioteca y su

adecuada utilización, así como promocionar el hábito a la lectura en los niños.

- **Formación en el uso las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).**- algunas bibliotecas organizan cursos de iniciación en las nuevas tecnologías. Algunas veces se amplía la formación con actividades programadas para grupos, teniendo en cuenta las necesidades propias que estos tengan.

HORARIO.- El horario de servicio y atención al público es un elemento esencial para que la comunidad pueda hacer un uso eficaz de los recursos, servicios y prestaciones que proporciona la biblioteca. Al planificar el horario de atención al público es necesario tener en cuenta la forma de vida y hábitos de los ciudadanos de la comunidad a la cual sirve la biblioteca e intentar que sus instalaciones permanezcan abiertas el mayor tiempo posible, en beneficio de la mayoría. La biblioteca debe buscar el adecuado equilibrio entre las necesidades de los distintos grupos de usuarios, sus propios objetivos y los servicios que vaya a proporcionar.

COLECCIÓN.- Entendemos por colección al conjunto de recursos que la biblioteca pone a disposición de sus usuarios para que éstos accedan a la información. La conforman los distintos documentos disponibles en esta y en los distintos soportes, además de aquellos a los que la biblioteca facilita el acceso mediante el préstamo interbibliotecario o mediante recursos electrónicos en línea. La colección se entiende como un recurso de uso

orientado al servicio, y no tanto como un bien inventariable y de conservación, salvo en lo concerniente al patrimonio bibliográfico y a la colección local.

Selección y Adquisición.-Estas actividades estarán fundamentadas en estrategias elaboradas por la propia Unidad de Información. Basadas en un estudio de necesidades reales de información de la región a la cual sirve. Se conformará un comité que tenga como miembros a personal de la biblioteca y representantes de la comunidad. Para seleccionar el material bibliográfico hay una serie de recursos como: catálogos impresos, editoriales disponibles en Internet, CD's con listas de nuevas publicaciones, ferias de libros, entre otros. Para cumplir con la realización de estos objetivos, es fundamental disponer de recursos económicos.

- **Variiedad.**-La colección de la Biblioteca Pública comprende obras que abarcan diversos ámbitos del conocimiento humano y que deben cubrir todos los niveles educativos. También debe incluir fondos para personas con capacidades especiales de aprendizaje o de lectura. La Biblioteca Pública mantiene su colección permanentemente actualizada, incorporando a la misma las novedades que van surgiendo. Debe tener apertura para adquirir materiales que demandan los ciudadanos, para así adaptarse a las cambiantes necesidades de la comunidad a la que sirve.
- **Relevancia.**-Es importante que la colección de una Biblioteca Pública posea cualidades de veracidad, actualidad, diseño y estilo agradable, siempre que el contenido de estos fondos esté en concordancia con los objetivos planteados por la biblioteca, con materiales en todos los

formatos, y satisfacer así las necesidades de información para la enseñanza e investigación de la comunidad.

- **Crecimiento.**-La colección de la Biblioteca Pública debe conformarse, especialmente, de materiales que traten temas y cuestiones relacionadas con la zona de influencia de la biblioteca, incluyendo documentos de todo tipo, en cualquier soporte o formato y en el que tenga cabida cualquier asunto relativo a la localidad, que debe ser continuamente actualizado.
- **Descarte.**-Las Bibliotecas Públicas deberán descartar aquellos materiales de lectura de carácter informativo, que se encuentren desactualizados en relación con los nuevos avances científicos o tecnológicos. La razón principal es que si el usuario encuentra datos e información obsoleta en el material que consulta, puede perder no solo la confianza y el gusto por la lectura, sino también por la investigación.
- **Donación.**-Se deberán aceptar los fondos que solamente satisfagan las demandas de los usuarios. El material donado que no encaje en la temática determinada para la biblioteca, será destinado al canje.
- **Canje.**-Consiste en el intercambio de publicaciones entre bibliotecas (duplicados, publicaciones propias y donaciones que no encajan con la temática de la biblioteca). Es útil para llenar ciertos vacíos en la colección.
- **Colección General.**-La colección general está conformada por el fondo bibliográfico que abarca todas las áreas del conocimiento humano y de libre acceso por parte de los usuarios.
- **Colección de Ecuador.**-Esta colección contempla un fondo específico sobre temáticas referentes a nuestro país.

- **Colección de Referencia.**-Esta colección se compone por diccionarios, enciclopedias, atlas, anuarios estadísticos, etc. Contiene información de consulta puntual, por lo general este fondo no está disponible para préstamo a domicilio.
- **Colección de Archivo vertical.**-Esta colección se crea para guardar recortes de periódicos y otra información impresa. Se puede definir como una selección de materiales informativos sobre temas de relevancia, de actualidad, difíciles de conseguir o de interés pasajero. Estos pueden ser folletos, recortes de periódicos o revistas, panfletos o volantes, ponencias, resúmenes, láminas, fotografías, tarjetas postales, boletines, fotocopias de materiales muy solicitados.
- **Colecciones Especiales.**-Son fondos que por procedencia, antigüedad o valor histórico se encuentran en lugares especiales dentro de la Biblioteca Pública, A este fondo pueden tener acceso solamente personas autorizadas y bajo las normas o políticas establecidas por la biblioteca.
- **Colección en Proceso.**-Es el fondo que aún no ha tenido el proceso técnico de catalogación, clasificación e indización, pero que aun así deberá estar disponible para préstamo controlado al público.

INFRAESTRUCTURA.- Este término es utilizado para referirse al espacio físico que ocupa un servicio de Biblioteca Pública, ya sea un edificio o parte de él. También hace referencia al mobiliario y al equipamiento necesario para la adecuada prestación de los servicios.

- **Ubicación.**-En lo posible, el local debería estar en un lugar bastante central y estratégico, a fin de permitir el fácil acceso de la población. Además, debe ser un local permanente para poder garantizar un servicio de lectura estable y desarrollar las diferentes actividades que promueve la biblioteca. Esto propicia que la población tenga como referencia permanente a la biblioteca como núcleo de actividades culturales
- **Edificación.**-El edificio será lo suficientemente flexible, para aceptar los cambios que origina la dinámica y desarrollo de los servicios, es decir debe adaptarse al concepto de “Planta Libre” con el menor número de paredes interiores. Debe dar cabida a las actividades propias de una Biblioteca y ser lo suficientemente atractivo para constituir un lugar de interés público o hito en el ámbito urbano. Debe poseer los siguientes atributos.

Dinámica y tranquila	Flexible y adecuada
Segura y accesible	Informal y organizada
Serena y alegre	Libre y controlada

Iluminación.-La iluminación debe ser prevista en función de las actividades que se realizan en cada espacio: lectura, audición, administración, exposición, etc.

Niveles lumínicos recomendados

AMBIENTE	LUX
Sala de lectura	800
Fonoteca	500
Oficina	800
Depósito	200
Exposiciones	200

- **Ventilación.-** Todos los ambientes de una biblioteca, especialmente las salas de lectura, deben ser térmicamente confortables. En el caso de localidades excesivamente calurosas y solamente cuando sea imposible lograr niveles aceptables de temperatura mediante la disposición de las aberturas de la edificación, creación de microclimas, etc., debe recurrirse a sistemas mecánicos de enfriamiento y ventilación. La temperatura interior debe oscilar entre los 19° y 24° C. En cuanto a la humedad, la ideal es 45 y 55 %.
- **Mobiliario.-** Cuando se distribuye el mobiliario dentro de una biblioteca universitaria se recomienda pensar en la flexibilidad y funcionalidad del mismo. Para lo cual se recomienda definir un conjunto de módulos básicos. Al disponer el orden del mobiliario en el edificio de biblioteca, se debe considerar la condición de estudio que se desea crear, siendo posible lograr ambientes de estudio grupal o de estudio silencioso. Es posible realizar combinaciones de estilos de estudio, por ejemplo en área de estudio silencioso poner mesas individuales y cubículos simples. Para la ubicación del mobiliario existen medidas normadas para los espacios y

pasillos entre los distintos tipos de mobiliario, los cuales respetan la ergonomía. Ellos pueden encontrarse en textos, como Leighton (1999) y Neufert (1993).

- **Ruidos.-** Por los niveles de ruido podemos considerar tres categorías de ambientes: generadores de ruido, moderados y silenciosos. Los ambientes generadores de ruido son los de usos múltiples, talleres, sala infantil, lectura informal, prensa diaria, hall de acceso. Entre los ambientes moderados se pueden considerar las oficinas, depósitos, control de acceso, información y préstamo circulante, exposición, sanitarios, fonoteca, reprografía, formación a la comunidad.

SEÑALIZACIÓN.- En una biblioteca la señalización contribuye a la orientación de los usuarios dentro de sus espacios y a la búsqueda documental. En este punto nos interesa resaltar la importancia de tener un sistema de señales, no solo en áreas y servicios bibliotecarios sino de igual modo en los acervos bibliográficos a través de signos o gráficos identificatorios de secciones concretas de la colección que representen las distintas temáticas de la misma.

AVANCE TECNOLÓGICO.- La Biblioteca Pública es usuaria habitual de las tecnologías, las cuales representan una oportunidad para prestar nuevos servicios de información y comunicación en los que la biblioteca sea al mismo tiempo emisora, receptora y canal de transmisión de la información, compartiendo sus recursos con los usuarios a los que atiende.

- **Redes inalámbricas.-** “Las redes inalámbricas (en inglés wireless network) son aquellas que se comunican por un medio de transmisión no guiado (sin cables) mediante ondas electromagnéticas. La transmisión y la recepción se realizan a través de antenas. Tienen ventajas como la rápida instalación de la red sin la necesidad de usar cableado, permiten la movilidad y tienen menos costos de mantenimiento que una red convencional.”
- **Internet banda ancha.-** Transmisión de datos en el cual se envían simultáneamente varias piezas de información, con el objeto de incrementar la velocidad de transmisión efectiva de datos usando la Internet como medio de transporte. Debería tener un ancho de por lo menos 512 mg de subida y bajada.
- **Hardware y software actualizado.-** El presupuesto de la biblioteca debe contemplar las partidas necesarias para mantener el software y hardware actualizados, renovar los equipos al término de su vida útil y realizar la mantención preventiva y correctiva que corresponda, lo que representará un valor agregado como servicio de calidad para las personas que lo usan.

PERSONAL.- “La Biblioteca Pública deberá organizarse eficazmente y deberán mantenerse parámetros profesionales de funcionamiento. El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos. Es indispensable su formación permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados”

El talento humano, tal como se lo denomina en la actualidad, es un elemento esencial, un recurso básico para el correcto y eficaz funcionamiento de una Biblioteca. Las unidades de información deben contar con personal suficiente y con la formación apropiada para ejercer sus funciones. Por lo general, el recurso humano representa la proporción más elevada del presupuesto de una biblioteca, por tal motivo debería ser considerado, uno de sus activos primordiales, en función de la prestación de servicios de calidad y de la satisfacción integral de las necesidades del usuario.

- **Profesionalización.-**Todas las Bibliotecas Públicas deberían contar con personal bibliotecario especializado. Sin embargo y dependiendo de la dimensión o de la estructura orgánica a los que pertenezcan, determinadas bibliotecas podrán ser atendidas por personal auxiliar de biblioteca. En cualquier caso, estas bibliotecas deben contar con el asesoramiento y el apoyo de personal técnico bibliotecario.
- **Capacitación.-** La capacitación es un elemento vital de las actividades de una biblioteca, debe existir un programa planificado y permanente de capacitación para el personal en todos los niveles, destinado a los empleados que trabajan a jornada completa o jornada parcial. La rápida evolución de la tecnología de la información acentúa aún más la necesidad de una capacitación periódica y los programas de formación deben tener en cuenta la importancia del trabajo en red y del acceso a otras fuentes de información. El personal especializado y de apoyo debe recibir una

formación inicial sobre las funciones, la finalidad de la biblioteca y sobre el contexto en que funciona.

PRESUPUESTO.- Gestión efectiva de presupuesto.-La financiación de la Biblioteca Pública es responsabilidad de los gobiernos locales y estatales, que deben aportar recursos suficientes para el mantenimiento y desarrollo de toda la estructura de la biblioteca, tanto en lo que se refiere a inversiones como a gastos de funcionamiento. De este modo se garantiza que el acceso a los servicios de las Bibliotecas Públicas sea igual y de calidad para los distintos usuarios.

La biblioteca debe tener una asignación presupuestaria estable y generosa, que le permita mantener y desarrollar una colección, servicios de calidad que respondan a las exigencias de la comunidad. El presupuesto de la biblioteca es un factor contundente que condiciona el presente y el futuro de la misma, debe ser adecuado a los objetivos de la institución con el único propósito de que los servicios bibliotecarios resulten un instrumento eficaz del desarrollo social y científico de la misma.

- **Convenios con otras bibliotecas.-** La cooperación entre Bibliotecas Públicas puede establecerse en relación con muchos aspectos de su gestión, a saber:
- **Procesos técnicos.** El trabajo compartido, ya sea a través de la red o cualquier otro mecanismo electrónico o manual, facilita la ejecución y reduce el coste de procesos tales como la gestión de adquisiciones, la selección, la catalogación, etc.

- Acceso a la información mediante la consulta remota a otros catálogos y a recursos electrónicos.
- Servicio cooperativo de información en Internet.
- Acceso a documentos mediante servicios como el de préstamo interbibliotecario y el de obtención de documentos.
- Programación conjunta de actividades relativas a la formación de usuarios o de carácter cultural.
- Creación de contenidos informativos, formativos, culturales y de ocio.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

En la Biblioteca Pública, el objetivo básico del trabajo con calidad es el de lograr un servicio de atención al usuario lo más eficiente posible y por ello la interrelación usuario-personal es el punto clave en todo el proceso, junto a esto siempre irán ciertos atributos tales como la rapidez, actitud del bibliotecario, que finalmente debe repercutir en la satisfacción plena de las necesidades de los usuarios.

La Gestión de la Calidad Total en las Bibliotecas implica un compromiso de mejora constante en todos los procesos adscritos a ella: humanos, seguridad laboral, clima laboral, salud, financieros, éticos, medio ambiente e integración social y cultural, como también sus objetivos, políticas, evaluaciones. Estas acciones permiten elaborar las estrategias correctivas y preventivas adecuadas. Este proceso de revisión permanente ayuda a conseguir la Calidad en la biblioteca.

Trabajar con Calidad en la Biblioteca Pública significa tener organización, procesos, sistemas correctamente estructurados y enfocados hacia la satisfacción del usuario y hacia la modernización de los procesos internos a partir de sus sugerencias, reclamos, quejas, nuevas necesidades y expectativas, porque cuando consideramos a un usuario-cliente lo consideramos no únicamente desde el punto de vista de sus necesidades, sino también de sus expectativas y para satisfacer esas necesidades y expectativas se debe contar con los recursos necesarios.

En una Biblioteca Pública se debe atender como mínimo las siguientes necesidades y expectativas:

- ✓ Atención personalizada
- ✓ Credibilidad y capacitación profesional
- ✓ Dar seguridad al cliente
- ✓ Respetar la confidencialidad
- ✓ Agilidad en la utilización de los servicios
- ✓ Flexibilidad en las normas que se aplican
- ✓ Buena comunicación, con empatía, amabilidad, etc.
- ✓ Cumplir todas las promesas
- ✓ Reaccionar frente al error, admitiéndolo y corrigiéndolo
- ✓ Agradecer las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios
- ✓ Mantener los detalles
- ✓ Actualización constante de la información

- ✓ Novedades literarias actualizadas
- ✓ Obtención de la información de forma inmediata
- ✓ Acceso adecuado y correcta señalización
- ✓ Horarios continuos de atención, además en fines de semana y feriados
- ✓ Ambiente cómodo, relajado y tranquilo
- ✓ Climatización e insonorización adecuadas
- ✓ Innovación tecnológica

Esta lista de ejemplos no pretende ser una regla. Cada biblioteca ha de identificar la imagen y la percepción que tienen sus usuarios, de los servicios que ofrece y aquello que realmente desea. La misión es acortar la distancia entre ambos.

- **Procesos de Certificación de Calidad.**-Las empresas prestadoras de productos y servicios. Entre ellas incluidas las Bibliotecas, pueden acogerse a tres procesos de certificación de Calidad, estas son:
- **EFQM.**- European Foundation for Quality Management. Organización que se dedica a hacer palpables los principios de Calidad Total para que sean aplicables a las organizaciones. No es una norma por lo tanto no se obtiene ninguna certificación, pero si concede a nivel europeo los premios a la implantación de la gestión por calidad total "*European Quality Award*".
- **Calidad Total.**- GCT (Gestión de la Calidad Total), en inglés TQM (Total Quality Management), esta una filosofía, es una forma de trabajar que busca la excelencia en los resultados de las organizaciones. Surgió en

Japón y se inició buscando la calidad del producto y acabó abarcando la calidad de toda la organización.

- **El Manual de Calidad.** Es el documento clave de todo el sistema. Básicamente, es la adaptación de la norma a la organización, el Manual de Calidad debe contener el Alcance (que aparecerá luego explicitado en el certificado) y las exclusiones, que señalan qué está incluido en el sistema y qué no. El Manual de Calidad debe hacer referencia a los demás documentos y agruparlos bajo el nombre de “Manual de Procedimientos”.
- **La Política de Calidad.** Se trata de la declaración expresa del máximo responsable de la organización, de su compromiso con la calidad y de su voluntad de implantación del sistema. Puede estar integrada en el Manual de Calidad en forma de anexo, o constituir un documento aparte. En todo caso, este documento, firmado y fechado, debe estar situado en lugar bien visible por todo el personal.
- **Los objetivos de calidad.** Igualmente deben ser conocidos por todos y es recomendable que también estén situados en lugar visible.
- **Los procedimientos,** Procesos escritos y normalizados de cómo hacemos las cosas. Algunos de ellos pueden ser:
 - Control de los documentos
 - Control de los registros
 - Auditorías
 - Control del producto no conforme
 - Acciones correctivas
 - Acciones preventivas

Otros servicios de información y referencia.-La biblioteca universitaria, aparte de concebirse como de enseñanza superior, uno de sus objetivos fundamentales es también el apoyo a la investigación. Y como tal es eminentemente una biblioteca especializada, más aún en el caso de nuestro país, donde los centros de investigación financiados por iniciativa privada son escasos, y la investigación parte fundamentalmente de los círculos universitarios. Por ello, la biblioteca universitaria en la medida de sus posibilidades y prioridades puede ser concebida como un centro de documentación especializado, donde se realizan tareas de trabajo orientadas a informar y distribuir información a la medida del usuario.

Indización y resumen.-Las publicaciones periódicas que se reciben en la biblioteca son de un alto valor económico y de gran interés para los investigadores. En contraposición al libro, que supone el saber consolidado, la revista científica tiene un carácter más dinámico, ya que permite una publicación rápida de una investigación en curso, o adelanta las conclusiones de esta.

CAPITULO II

SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS

NECESIDADES DE INFORMACIÓN

DEFINICIÓN

“El servicio de información bibliográfica tiene la finalidad de resolver problemas cotidianos de información, de estudio o de investigación gracias a sus conocimientos específicos de las fuentes de información. Se trata de un servicio directo y personalizado al usuario”.

Se trata del servicio por excelencia que da sentido a la biblioteca, pero tampoco nos llamemos a engaño en menospreciar otras tareas complementarias, ya que un buen servicio de referencia se apoya en una buena organización de la colección y la más adecuada elaboración de instrumentos de acceso a la misma. En los últimos años, se ha asumido que la atención al usuario es una función básica del bibliotecario.

DEMANDAS DE INFORMACIÓN

El servicio de información es conveniente que aparezca como una sección diferenciada y con entidad propia en la biblioteca, en aquellos casos en que la disponibilidad de personal no permita esta especialización, se dará igualmente este servicio.

En cuanto a la organización del mismo, este podrá hacerse con personal en tareas fijas, o bien con personal que vaya rotando por las distintas secciones.

Ambas formas de organización tienen sus propias ventajas e inconvenientes, pero parece más conveniente que se realice con personal en turnos rotativos para no desligar a quienes tienen que proporcionar la información de otros procesos técnicos que inciden en este aspecto.

El mostrador de información, cuando existe la posibilidad de mantener un servicio de referencia, no consistirá en que los usuarios tengan acceso a los lugares de trabajo, debe de ser una zona de trabajo continuo de atención al público.

Se recomienda su ubicación en un lugar de circulación, que sea visible y accesible, un lugar cercano a la entrada, de paso obligado, y que convenga a las necesidades de atención al público y zona de trabajo. El material que lo conforma estará compuesto de los materiales de apoyo (obras de referencia), y el equipo informático necesario.

Personal

En cuanto al personal que debe de atender un servicio de referencia, hay que diferenciar dos aspectos:

- Información básica, o en primera instancia, que podrá atender personal auxiliar
- Información compleja o elaborada, que atenderá personal ayudante o facultativo

Por lo tanto, se reconoce que esta diferencia de complejidad deberá ser atendida por personal de diferentes grados de cualificación. Así la solución más adecuada sería un servicio de referencia mixto. Bien con dos mostradores: uno de información general y otro de información bibliográfica. O bien, un mostrador atendido por personal de distinta cualificación.

El bibliotecario referencista tiene que tener una formación orientada en tres aspectos.

- Conocimiento de las fuentes de información sobre el tema o temas de especialización del centro
- Desarrollo del pensamiento analítico en la valoración de las preguntas formuladas
- Habilidades de comunicación.

PROCESO DE REFERENCIA DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

La pregunta.- Es la primera etapa en el proceso de referencia, y el primer contacto con el usuario que se acerca al mostrador de información bibliográfica. En toda pregunta existe una información constatable, y otra implícita. Por lo cual es importante plantearse que se deduce de las preguntas de los usuarios.

También es importante hacer un estudio del conjunto de las preguntas de los usuarios.

De manera general el usuario expresa en estas preguntas necesidades de información sobre las barreras y problemas que la comunidad a la que sirve

encuentra en la biblioteca, y será un indicador muy válido para paliar cualquier deficiencia, por lo cual es conveniente llevar a cabo una labor de evaluación y estadística de las mismas.

Tipos de preguntas:

- Preguntas de información general - (horarios, donde está el catálogo, hay teléfono. (Requieren una respuesta inmediata)

- Preguntas de respuesta rápida - Pregunta en las que se solicita un dato concreto. (Factuales) - Siglas, cifras, teléfonos, direcciones

- Requieren un tiempo de respuesta de unos seg. A varios min

- Preguntas de información bibliográfica - Requiere una información más elaborada

(Propiamente dichas) - Búsquedas bibliográficas por materias

- Elaboración de dossieres

Estos tres tipos de pregunta tienen un nivel ascendente de complejidad y requieren un aumento de cualificación profesional.

La respuesta.- La solución dada al usuario. Esta podrá ser evaluada en términos de complejidad, eficiencia y tiempo.

Existen preguntas que pueden evitarse, con la simple señalización, o edición de folletos explicativos. Se trata de anticiparse a las preguntas Lo cual supone

liberar al servicio de referencia de preguntas básicas, y la posibilidad de dedicar más tiempo a búsquedas bibliográficas más complejas, etc.

La metodología para evaluar la capacidad de respuesta será recoger preguntas y respuestas, y analizar aspectos como:

- Tema
- Nivel de profundidad de la respuesta
- Complejidad
- Tiempo de respuesta
- Tipo y número de fuentes usadas
- Respuestas satisfactorias

La entrevista de referencia.- Esta tiene lugar en el caso de preguntas de búsquedas de información bibliográfica que tienen un alto nivel de complejidad y va encaminada a matizar y concretar la pregunta efectuada por el usuario para dilucidar qué es lo que se está solicitando exactamente.

- Determinación de la materia para descartar posibles ambigüedades
- Objetivo y motivación propósito del estudio
- Características personales del usuario: idiomas, formatos.
- Relacionar la pregunta con la organización de la información en la biblioteca.

FORMACIÓN DE USUARIOS

La formación de usuarios es una tarea fundamental en las bibliotecas, en la medida que se reconoce la existencia de la biblioteca en función de sus usuarios. La formación de usuarios tiene como objetivo el mejor conocimiento y aprovechamiento de los recursos disponibles.

En cuanto a su organización habría que diferenciar entre aquella que tiene un carácter específico (cursos de formación de usuarios), y aquella que se realiza de manera cotidiana y tiene que ver con la tarea de información bibliográfica.

Estos tienen un carácter colectivo, y voluntario. El primer paso que se debe seguir es planificar el curso: a quién va dirigido, que material de apoyo necesitamos, en que época del curso lo vamos a impartir, como vamos a anunciar, etc.,

- ¿A quién va dirigido? Podemos establecer niveles distintos, por una parte es importante preparar un curso para alumnos de primer curso; pero también se puede plantear dirigirlo a los alumnos del último curso interesados en las posibilidades de investigación.

- Material de apoyo. Elaborar una guía de la biblioteca, con aspectos relativos a horarios, servicios, normas de uso, colección y organización

- Cuándo lo organizaremos. Cuando este va dirigido a los alumnos del primer ciclo lo plantearemos con vistas a impartirlo en el primer trimestre del curso, ya que es la época de mejor disponibilidad de horarios, y por otra parte, el

principio de la vida universitaria, a la que estará ligado al menos tres o cinco años.

- Organización y difusión A parte de anuncios en el tablón de anuncios y clases. En esta tarea es importante contar con la colaboración del personal docente que colabore en la organización del curso, prestando unos minutos de su horario para la presentación del curso.

Consistirán en organizar grupos de usuarios, preferiblemente no muy numerosos, y se hará una visita guiada por la biblioteca. En la misma se tratarán aspectos tales como los horarios, servicios, recursos disponibles y posibilidades de acceso a la información. Es importante durante la misma la utilización de un lenguaje no técnico, y huir de llenar el curso de contenidos, la información que proporcionemos tenderá a ser breve y completa en la medida de lo posible.

La desventaja de esta actividad de formación es la despersonalización de la misma .Sin embargo, la importancia de la misma radica más en establecer un primer contacto con el usuario potencial, y que éste tenga una buena imagen de la biblioteca, servicios y personal. Fundamentalmente que se lleve la convicción de que la biblioteca dispone de una serie de recursos a su disposición y de la accesibilidad del personal para plantearle cualquier problema de información.

Formación cotidiana

- Es una tarea ligada estrechamente a las tareas de información bibliográfica. Ya que en muy buena parte de estas, las consultas que se hace tienden a proporcionar información sobre el uso y recursos de la biblioteca, que a proporcionar información elaborada.

Su importancia reside en que se trata de una información más asequible y asimilable por el usuario por su carácter personalizado, y porque se proporciona en contacto con el problema planteado en un momento determinado.

Parece ser que la formación de usuarios es una de las tareas con más expectativas de futuro en el planteamiento de los papeles que debe desarrollar el bibliotecario del futuro.

Las tareas de dinamización son aquellas orientadas a impulsar la utilización de la biblioteca por parte del usuario que no utiliza sus servicios, y por otra parte que estos recursos se utilicen mejor.

Generalmente se tiene la idea de que estas tareas de dinamización son propias de bibliotecas públicas, y que no tiene cabida su uso en la biblioteca universitaria. Para poder realizar estas es conveniente que tengamos algo que ofrecer. Algunos de estas tareas ya han sido esbozados en apartados anteriores cuando hablábamos de servicios de información bibliográfica entre ellas estarían:

- Espacios diferenciados dedicados a las novedades

- Servicios a la comunidad
- Anuncios sobre cursos, conferencias, congresos
- Anuncios sobre ofertas de empleo, prácticas
- Recortes de periódico de interés para nuestros usuarios
- Elaboración de dossiers documentales de interés
- Prácticas en los locales de la biblioteca
- Exposiciones bibliográficas
- Buzón de sugerencias
- Implicar a la biblioteca en las actividades del centro

SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO AL USUARIO

El servicio al usuario significa proporcionar a los usuarios lo que quieren o necesitan, en la forma en la que desean y a la primera oportunidad. Por lo común, esto depende de la velocidad y de lo confiable que una organización sea para entregar sus productos o servicios. Entre las acciones que significan un excelente servicio al usuario se cuentan las siguientes:

- Velocidad para satisfacer y entregar los pedidos normales.
- Disposición para cumplir las necesidades de emergencia.
- Entrega de mercancía en buenas condiciones.
- Prontitud para retirar los bienes defectuosos y sustituirlos con rapidez.
- Disponibilidad de servicios de instalación, reparación y las partes.

- Cargos por el servicio (es decir los servicios son “gratuitos” o se cobran aparte).

En todos los negocios (de servicios o de manufactura), las estrategias que insisten en dar un buen servicio al usuario cuentan con una ventaja competitiva determinante. La organización se encuentra en desventaja si depende demasiado de usuarios poderosos. Los usuarios son poderosos si hacen grandes compras o si pueden encontrar lugares alternativos para comprar con facilidad.

El servicios al usuario radica principalmente en la buena atención que le podemos brindar para satisfacer sus necesidades.

La revolución en el servicio.- El concepto de compra – venta a evolucionado de tal manera que se ha convertido en un arte muy complejo. Del simple trueque se ha pasado a la venta altamente especializada. Antiguamente, para vender, sólo bastaba tener un producto que satisficiera una necesidad. Hoy se hace necesario mantener un panorama completo, las ventajas comparativas pasan por un producto necesario, calidad, precio, recurso humano e información del usuario. Es el momento de llegar a una conclusión aterradora:

- ▶ Los productos cada vez se diferencia menos unos de otros.
- ▶ Entre dos productos similares el usuario debe seleccionar cuál comprar.
- ▶ En este momento entra en juego un nuevo elemento: El servicio. Implícitamente se convierte en la Gran ventaja Diferencial.

FORMAS DE SATISFACER LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DEL USUARIO

Tradicionales.

Vemos que desde tiempos de la mercadotecnia, históricamente las empresas sólo hacían esfuerzos limitados para medir la satisfacción del usuario con el servicio.

Muchas de las grandes compañías fallaban en satisfacer las expectativas del usuario especialmente con el servicio. Poco a poco se empezó a tomar en cuenta el servicio después de una venta, lo que permitió abarcar más las necesidades de los usuarios.

Enrique Hernández cree que el servicio al usuario en su forma tradicional, empezó juntamente con la Mercadotecnia, cuando un ofertante llegaba al usuario con cualquier producto o servicio y le ofrecía algún tipo de información sobre él.

Fácilmente podemos advertir la falta de comunicación, templanza en el trato, actitudes benéficas y la pulcritud de muchos individuos, quienes se dicen estar en "servicio a sus usuarios".

Científicas.- Sin embargo, todos esos ingredientes que conllevan hacia una verdadera relación de servicio al usuario entre el mercado y las organizaciones no queda ahí, debemos inmiscuirnos en aquellos que son considerados por los autores, como los elementos "racionales" del servicio al

usuario y que por supuesto le acercan a formar parte de las ciencias completamente demostrables.

SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS

El logro de esto requiere la formalización y la integración de las actividades del servicio al usuario en una función profesionalmente administrada, cuyo propósito, no sólo nos conducirá, sino más bien a incrementar la rentabilidad y prestigio de la empresa.

El servicio al usuario es importante por eso precisamente se incluye en ello una estrategia especial esta trascendencia se da porque:

- La empresa se orienta a tipos de usuarios específicos, para quienes se equipa de la mejor manera en cuanto a la prestación de sus servicios porque una estrategia conoce el modo de hacerlo.
- La empresa selecciona las técnicas especiales para cada tipo de usuario.
- Se reduce la tensión dentro de la organización al permitir mayor desenvolvimiento en las actividades de los empleados, quienes representan la "usuario la interna". Picazo L (2002).

ÁMBITOS Y ÁREAS DEL SERVICIO

Todo lo que la gente compra se reduce a dos cosas:

- c) Lo que le hace sentirse bien, y
- d) Soluciones a sus problemas.

Todo tipo de negocio sea pequeño, mediano o grande tiene que enfocarse a brindar un producto cien por ciento y un servicio cien por ciento, y por ende los sujetos pueden estar abiertos a la doble perspectiva:

c) Servir a todos los usuarios en general.

d) Ofrecer un servicio a la sociedad o la comunidad.

Hoy, ante el reto de analizar a fondo y desarrollar el tema del servicio, se ha estudiado un nuevo aspecto: el servicio interno: el gerente o supervisor atiende (sirve) al empleado; el departamento de compras atiende al departamento de producción atiende al departamento de ventas; la dirección general atiende a los jefes de departamentos, etc.

Si se recupera el sentido genuino del servicio, entonces los individuos y las empresas ganarán beneficios apreciables:

Mayor alegría.

Mayor desarrollo personal

Mayor satisfacción.

SABER ESCUCHAR AL USUARIO CON NECESIDADES INFORMATIVAS

El conocimiento de los usuarios no debe tomarse como una acción única, sino como un proceso interminable de mantener un seguimiento continuo sobre sus necesidades cambiantes. Las organizaciones de éxito confirman que ese conocimiento es fundamental para mantener una relación estable con sus usuarios; más aún, esto ha impulsado la utilización de bases de datos de usuarios, que facilitan la actualización constante acerca de ellos. Los

propósitos para escuchar al usuario y en general para obtener información son:

- Identificar los contactos de oportunidad, momentos de verdad, que la empresa tenga con el usuario.
- Determinar el ciclo del servicio desde la perspectiva del usuario.
- Derivar ideas a partir de las experiencias del usuario y de cómo exprese sus necesidades, deseos y expectativas.
- Mantener comunicación con el usuario y con ello, hacer mercadotecnia e Ingeniería de Servicios con base de datos.

COMPONENTES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL USUARIO

Los usuarios califican la calidad de servicio por medio de los siguientes componentes:

- Confiabilidad
- Accesibilidad Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Tangibilidad Toso. K (2003. Pág. 12)

Usuarios Satisfechos.- La finalidad última de la ingeniería de servicios es llegar a crear usuarios satisfechos, ya que ello significa una fuente constante de ingresos, rentables, así como promotores del propio negocio. No olvidemos que el mejor promotor de menor costo para la empresa es un usuario satisfecho, porque en una u otra forma él recomendará el producto o la empresa.

Sin perder de vista que la biblioteca cuenta con información registrada en cualquier formato (libro, revista, película, disco compacto, etc.) y que esta información se organiza, conserva y difunde, es común escuchar que la finalidad de la biblioteca son los usuarios; a la vez escuchar que estos se quejan de: no encontrar un libro, que no se les da la información que necesitan que tienen que realizar una serie de trámites complejos y que llevan mucho tiempo (particularmente cuando la biblioteca tiene estantería cerrada) y otra serie de observaciones más. Pero ¿cómo es posible lo anterior, si todas las acciones que realiza la biblioteca son para el usuario?

Posiblemente la respuesta, en estos casos, sea que no se conoce a ese ser humano, a quien al llegar a una biblioteca se le llama usuario; en que no se conocen cuáles son sus necesidades de información. De esta forma la administración de esta institución no está cumpliendo con su finalidad esencial, que es satisfacer las necesidades de información del usuario, es decir, que las actividades de organizar, conservar y difundir la información no están acordes con las necesidades de información que tiene ese usuario, ese ser humano que acude a la biblioteca, motivado por una necesidad humana, que en este caso es la de información.

Es necesario, por tanto, considerar muy seriamente que el bibliotecario debe conocer qué son las necesidades de información y cuáles son las que presentan los usuarios que acuden a una determinada biblioteca; partiendo de esto se puede realizar la planeación de la biblioteca para que muy cercanamente a un 100% satisfaga las necesidades de información de los

usuarios que acuden a ella y de esta forma las otras fases del proceso administrativo: la organización, dirección y control, se articulen para llegar así a que la organización, conservación y difusión de la información esté acorde con las necesidades de información de los usuarios.

Por lo anterior, se exponen a continuación aspectos que deben ser considerados para realizar una planeación bibliotecaria, partiendo de la finalidad que debe tener ésta: satisfacer las necesidades de información. Asimismo se expone al final una serie de puntos a manera de conclusiones y sugerencias.

Las necesidades humanas son manifestaciones de reacciones que tiene el individuo, ya sea por causas básicas o fisiológicas (como el hambre, la sed, etc.) o de más alto nivel, en las cuales intervienen los factores ambientales externos (familiares, sociales, etc.); estas reacciones son manifestadas a través del sistema nervioso, en conductas que éste regula y controla en el individuo.

Cuando las necesidades básicas o fisiológicas están cubiertas surgen otras de nivel más alto.

Las necesidades de información se encuentran en el nivel más alto y surgen cuando todas las demás han sido satisfechas.

Una de las características de los animales superiores es la necesidad que tiene el cerebro de procesar y recibir constantemente nueva información; el

ser humano puede ser considerado como un procesador de información;¹ el hombre es el único que, a través de su cerebro procesa, recibe y genera información y que, además, registra y conserva la información, de manera extra-somática o fuera de su cerebro; así la información que entra en el sistema nervioso es procesada y una vez en el cerebro puede llegar a generar conocimiento, aunque no necesariamente.

El conocimiento generado por el cerebro produce nueva información y para transmitirla y conservarla fuera del cuerpo, el ser humano utiliza la escritura, para que esta pueda ser captada, a través de los órganos de los sentidos, por otro ser humano y pueda en un momento dado, llegar a generar nuevo conocimiento y por tanto nueva información. Es indudable que el hombre necesita de la información acumulada fuera de su cuerpo para poder utilizarla en su adaptación al medio ambiente.

En el hombre, una pequeña porción del sistema nervioso se desarrolla antes de nacer, pero la mayor parte se desarrolla continuamente a través de la estimulación y la experiencia, que se da por medio de la absorción, organización y procesamiento de toda la información obtenida por medio de los órganos de los sentidos.

El medio ambiente en el cual se encuentra el ser humano está plagado de información escrita, sonora y visual, la cual debe procesar para producir nuevo conocimiento, adaptarse al medio ambiente o generar más información.

Las necesidades de información son el resultado de los problemas que se le presentan a un individuo en una situación específica, que lo motiva a buscar conocimientos, ideas, hechos, datos o trabajos creativos o imaginativos producidos por la mente, los cuales son comunicados formal y/o informalmente en cualquier formato.

La búsqueda de información, requerimientos de información, demanda de información o el deseo de tener información es sólo el reflejo de que existe una necesidad de información en la persona.

Si el individuo presenta una necesidad de información es por el hecho de que la necesita en ese momento, lo cual lo motiva o lo mueve a que la satisfaga; esto se ve reflejado cuando la persona busca información, para lo cual acude a los lugares donde pueda obtenerla: biblioteca, centro de documentación, etc. También puede acudir con otras personas que le proporcionen la información que necesita, como son: investigadores, colegas, profesores, etc.

Cuando la persona (usuario) llega a la institución que ha creado la sociedad para organizar, conservar y difundir la información, espera satisfacer sus necesidades de información.

La información que necesita el usuario podría encontrarse en cualquier medio: libro, revista, película, disco compacto, etc.; así la institución, llámese biblioteca, centro de documentación, etc., debe satisfacer las necesidades de información del usuario que acude a ella, y más aún, tiene la responsabilidad de hacerlo con los usuarios que integran la comunidad a la cual atiende.

Es de considerarse que el personal de esta institución (biblioteca, hemeroteca, centro de documentación, etc.) conozca cuáles son las necesidades de información de los usuarios que acuden a ella para que el personal responsable de este organismo la administre partiendo de este conocimiento.

La planeación.- Esta, como parte del proceso administrativo debe encontrarse en cada biblioteca, como punto de partida para su administración.

Dentro de las fases de la administración, la planeación es el pilar donde se asientan las otras fases: organización, dirección y control. Se puede decir que en la biblioteca la planeación “es decir por adelantado qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién ha de hacerlo. La planeación nos da el camino conocido de antemano desde dónde estamos y hasta dónde queremos ir.

Esta fase del proceso administrativo permite evitar el caos y la anarquía de las actividades de la biblioteca.

En la biblioteca una planeación eficiente se ve reflejada al lograr los propósitos de ésta: conservar, organizar y difundir la información y lograr satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

Existen varios tipos de planes como son: los propósitos o metas, objetivos, estrategias, políticas, reglas, procedimientos, programas, presupuestos y proyectos. En general se puede decir que cualquier curso de acción futura es un plan.

Cuando la biblioteca cuenta con objetivos claramente definidos, se puede decir que tiene ya una planeación, puesto que estos dirigirán las acciones y esfuerzos de todos.

Se puede considerar que la biblioteca debe contar con los diferentes tipos de planes, ya que contar con sólo uno no es suficiente, debe contemplarse el elaborar los objetivos, políticas, reglas, procedimientos, etc., todos ellos claramente establecidos y por escrito.

El bibliotecario que administra la biblioteca, centro de documentación, etc. Debe elaborar los planes y darlos a conocer al personal para que éstos conozcan hacia dónde se dirigen sus esfuerzos.

El personal directivo de la biblioteca debe conocer que ésta es una institución creada por la sociedad para servirla, organizando, conservando y difundiendo la información que ella misma genera.

El administrador de la biblioteca debe comprender que la misión de ésta es satisfacer las necesidades de información de los usuarios que acuden a ella.

Para establecer planes es necesario que el administrador cuente con información esencialmente sobre las necesidades de información de los usuarios que acuden a ella.

Es igualmente importante que el administrador posea, también información, del ambiente que rodea a la biblioteca como institución; en este ambiente podemos mencionar que no se debe perder de vista, el sistema político, económico, social y tecnológico donde se encuentra inmersa y que a la vez también influye en las necesidades de información que tenga el usuario.

La información sobre las necesidades de información valgase la redundancia, de los usuarios puede obtenerse valiéndose de la mercadotecnia aplicada a bibliotecas; por esta se puede entender que es: “la identificación y el análisis de necesidades, planeación del desarrollo de servicios, implementación de nuevos servicios, control de los ya existentes, formulación de programas de intercambio voluntario, promoción y publicidad de los servicios y oferta de dichos servicios a los usuarios.”

Realizando un estudio de necesidades de información (investigación de mercado) puede saberse qué conocimientos, ideas, hechos, datos o trabajos creativos o imaginativos producidos por la mente humana son los que necesita el usuario de la biblioteca, tomando en cuenta que no le interesa el formato en que se encuentran; de esta forma, puede haber una toma de decisiones en la fase de planeación de una biblioteca y poder establecer los diferentes tipos de planes.

Conociendo cuáles son las necesidades de información de los usuarios se pueden establecer los objetivos, políticas, reglas, procedimientos, programas y presupuestos de una biblioteca, dando así como resultado una planeación que permita satisfacerlas.

Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria.- El bibliotecario que se encuentra administrando una biblioteca, centro de documentación, etc. tendrá la responsabilidad de conocer cuáles son las necesidades de información de sus usuarios.

Debe identificarlas plenamente y partir de ellas para establecer la planeación de la biblioteca; de esta forma podrá diseñar, inclusive, el espacio físico requerido para satisfacer estas necesidades de información, establecer los diferentes tipos de planes (objetivos, políticas, etc.), diseñar los servicios que se brindarán, distribuir los recursos materiales y humanos (organización) de la manera más óptima, dirigir al personal de tal forma que atiendan al usuario para que este satisfaga sus necesidades de información y tener los controles necesarios que le permitan saber si realmente se está cumpliendo con los objetivos, que en general será el que los usuarios satisfagan sus necesidades de información.

Se menciona frecuentemente que hay que satisfacer las necesidades de información de los usuarios que asisten a la biblioteca y que todas las actividades que se desarrollan están encaminadas a esto.

Cabría preguntarse ¿conocen los administradores de la biblioteca, centro de documentación, etc. cuáles son las necesidades de información de los usuarios que asisten a ella?

La mejor respuesta vendría no del administrador, sino de los usuarios, ya que éstos son, en última instancia, a quienes hay que satisfacer sus necesidades de información.

Asimismo hay que contemplar que no basta conocer cuáles son estas necesidades, sino que hay que satisfacerlas, tomando en cuenta que sea de manera sencilla, rápida y eficiente para el usuario, es decir, que se le proporcione sólo la información que necesita (sin importar en qué medio se

encuentre registrada: libro, película, disco compacto, etc.), de forma rápida, de ser posible adelantarnos a su pedido (esto sólo es posible si conocemos sus necesidades de información) y darle la información con los mínimos requisitos o trámites; lo anterior sin perder el control de los soportes donde se encuentra la información.

El realizar un estudio de necesidades o estudio de mercado, entendiendo a éste, como “una técnica sistematizada de recopilación e interpretación de hechos y datos que sirven a la dirección, para la adecuada toma de decisiones y para establecer así una correcta política, tanto del diseño de servicios como de la distribución de los mismos,” permitirá la determinación de necesidades de información, en nuestro caso, ya que como se mencionó, es necesario conocer tales necesidades, para la realización de una planeación de los servicios y actividades de la biblioteca para poder satisfacer las necesidades de información de los usuarios que acuden a ella.

También podrá utilizarse cualquier otra técnica, pero que finalmente permita que el bibliotecario tenga mayores elementos, que conjuntados con otros, tales como: los económicos, sociales, políticos y tecnológicos, logren que éste administre eficientemente la biblioteca, alcanzando así su finalidad de satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

DETERMINAR LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN.

Es importante que el estudiante aprenda a definir cuáles son sus necesidades de información reales y potenciales para afrontar cualquier tarea de

aprendizaje y de investigación. Podemos señalar tres estadios de necesidades de información:

- Necesidad real, *centrada en aquella información que el estudiante desearía obtener.*
- Necesidad expresada, *explicitada en forma de petición de búsqueda al sistema de información: biblioteca, centro de documentación.*
- Necesidad reconocida, *es aquella que el sistema es capaz de reconocer y entender para resolver la demanda de información.*

En esta tarea juega un papel clave la búsqueda, procedimiento documental mediante el cual podemos obtener el conjunto de informaciones y documentos necesarios para resolver cualquier problema de investigación o información que se nos plantee. Una búsqueda bibliográfica responde siempre a unas necesidades de información previas, de tal manera que se puede considerar cualquier operación de búsqueda como la respuesta de un sistema a una demanda previa representada a través de unas necesidades de información.

El problema que plantea toda ecuación necesidades-búsqueda es el establecimiento de la correlación precisa entre ambas de tal manera que los resultados se adecuen lo máximo posible a la formulación de la necesidad. Por ello es imprescindible aquilatar con precisión la secuencia en la que se produce esta, los márgenes, las limitaciones y su extensión.

Establecer los criterios de búsqueda.- Para concretar las necesidades de información será preciso aclarar una serie de cuestiones que servirán para

perfilar con precisión qué es lo que se busca y cuál puede ser el punto de partida del proceso, para ello será imprescindible:

- **Definir los objetivos y finalidad de la búsqueda.**

Lógicamente no es lo mismo una búsqueda bibliográfica efectuada con fines de investigación, por ejemplo la realización de una tesis doctoral, que una búsqueda para un trabajo de clase o para satisfacer una curiosidad personal. Así pues, es necesario saber cuál es la finalidad de la consulta.

- **Concretar lo que ya sabe sobre el tema.**

Esto permitirá contar con un punto de partida para iniciar la búsqueda, y por otra parte evita la duplicación de esfuerzos innecesarios en la recuperación de información ya conocida. En este sentido toda búsqueda procede como una investigación que evoluciona a partir de pistas.

Cuanto mayor sea el número de pistas que poseamos mayores serán las posibilidades de desarrollo de las mismas. En esta fase el estudiante ha de explorar sus propios conocimientos, pero también los ajenos.

- **Consulta de expertos**

La comunicación interpersonal profesor/alumno es muy importante en el proceso de aprendizaje. Establecer conversaciones con personas especialistas en el tema nos puede ayudar a acotarlo y buscar nuevos caminos. Podemos contactar con ellos:

- Hablando personalmente en tutorías
- Correo electrónico
- Listas de distribución/ Grupo de noticias (News)
 - **Consulta de obras de referencia**

Son obras que por sus objetivos, plan, ordenación y forma de tratar los temas han sido concebidas para la consulta con fines de información, o nos remiten a otras obras para conocer o ampliar un tema dado.

Manuales

Enciclopedias

Diccionarios

Repertorios

bibliográficos

Bases de datos

Catálogos

Congresos

Informes

Normas

Revistas de resúmenes

Boletines
de
instituciones

Revistas
de
electrónicas

- **Destacar los aspectos de interés**

Con la cantidad de fuentes de información de que disponemos en la actualidad el proceso de búsqueda se podría convertir en inacabable si no acotáramos el mismo a través de una serie de elecciones y de exclusiones.

- **Establecer el nivel y la cobertura de la búsqueda, determinando el ámbito:**

Cronológico.- decir si la búsqueda debe ser corriente (reciente) o retrospectiva. Esta circunstancia dependerá normalmente de los objetivos que se hayan planteado para la búsqueda.

El factor temporal es un aspecto importante en disciplinas que envejecen muy pronto, como son las áreas de ciencias de la salud, tecnología e informática o ciencias aplicadas en donde hay que apostar por contenidos muy recientes.

Si estamos haciendo una tesis doctoral lo normal es que nos interese recuperar la información retrospectivamente, siempre dentro de los límites de obsolescencia o envejecimiento de la materia que estemos indagando. Si investigamos en el campo de los Sistemas de Edición Electrónica, por ejemplo, un documento con más de cinco años no nos interesara, a no ser que estemos haciendo una historia de la misma, porque el nivel de envejecimiento de esta materia es muy intenso.

Si por el contrario la investigación versa sobre La Transición Política en España, un documento de archivo de hace 30 años será especialmente útil, o

un artículo de periódico de la época. Por ello se insiste en que el interesado ha de tener especialmente claro que quiere y con finalidad.

Idiomático.- definiendo las lenguas deseadas para la recuperación de la información. Esto permitirá limitar los documentos potencialmente recuperables. Dada la internacionalización de la documentación los documentos en los que se puede recuperar una información dada pueden estar escritos en varias lenguas. Será preciso acotar cuales son las que nos interesan, siempre dependiendo de nuestras posibilidades de lectura y de comprensión. Bien es cierto que en la actualidad existen sistemas automatizados que permiten traducir con cierta fidelidad documentos provenientes de lenguas en las cuales no se tenga especial destreza.

Temático.- definiendo los subtemas y categorías principales de nuestro objeto de estudio. Puede ser de gran ayuda los mapas conceptuales

Tipológico.- en función de la naturaleza documental: monografías, artículos, tesis, patentes, etc.

Formular la estrategia de búsqueda

Una vez establecidos los criterios, pasaremos a formular la estrategia de búsqueda mediante unos procedimientos lógicos que permitan obtener los resultados deseados.

Pasos:

- Definir en una o varias frases cortas con términos precisos el perfil de la búsqueda
- Buscar todos los conceptos significativos contenidos en estas frases, teniendo en cuenta las diversas formas de expresión de un mismo concepto como recurso alternativo para efectuar la búsqueda: sinónimos, variantes gramaticales, etc. Esta etapa es muy importante y la calidad de los resultados finales depende de la misma.
- Elegir el instrumento de búsqueda, en función de los que existen, de los que el centro posee y a los que puede tener acceso. Habrá que elegir las bases de datos adecuadas consultando los directorios de bases de datos.
- Una vez elegida la base de datos habrá que traducir los términos seleccionados por nosotros al lenguaje documental utilizado por la base de datos consultada. Para ello habrá que consultar el tesauro o listas de términos empleados en la base de datos.
- Identificados los términos en el tesauro se interroga directamente al sistema por cada una de las palabras significativas de la pregunta. La respuesta del sistema es siempre un número que indica el nº de documentos existentes en la base.

Truncamientos.- En ciertos casos los términos escogidos para la búsqueda pueden truncarse o segmentarse por el lexema común a varios términos. De

esta manera podemos recuperar una serie de palabras que tienen en común el lexema. Existen varios tipos de truncamiento: De sufijo, de prefijo, de Infijo.

Operadores boléanos.- Una vez obtenidos los conjuntos documentales correspondientes a los distintos términos, se efectúa la ecuación de búsqueda que consiste en relacionar los distintos términos mediante los llamados operadores lógicos que son: Operador O. operador Y, operador NO.

Visualizar los resultados de la búsqueda.- Una vez combinados los conjuntos se visualizan los datos obtenidos. Si se produce silencio informativo, es decir, si los datos obtenidos son muy pocos, habrá que modificar la estrategia. Se buscarán más sinónimos o se efectuarán menos intersecciones. Si ocurre lo contrario, es decir, si se produce ruido informativo, habrá que concretar aún más la búsqueda: bien eliminando descriptores, bien efectuando más intersecciones.

Replantear el tema.- Una vez indagado algo sobre el tema podemos ver las deficiencias en la búsqueda y reorganizar nuestro planteamiento inicial, estableciendo nuevos puntos de vista más específicos, interdisciplinarios, etc.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Concepto.- Es un simple indicador del rendimiento que hemos de considerarlo como un indicador de calidad de nuestra biblioteca en un instrumento que nos permite adelantarnos al constante proceso de cambio en el que se encuentra la biblioteca y el mundo de la información.

Elementos

- Las necesidades consideradas como aquello que un individuo debería tener.
- El deseo, aquello que el individuo quisiera tener.
- La demanda efectuada, o sea, la petición a la biblioteca.
- La utilización interna de la biblioteca.

Niveles de Satisfacción.- Poseen aspectos de sacrificio que puede reducirse a:

Sacrificio elevado/prestación de servicio modesto.- Provocan una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínima, al usuario efectúa, una valoración negativa del servicio que pueda dar lugar a una reclamación, que se debe considerar como una actitud positiva hacia el centro y, si puede no repetirá la experiencia.

Sacrificio modesto/prestación modesta.- Provoca una insatisfacción moderada a nivel de satisfacción bajo, por ello el juicio de servicio quedará y con incertidumbre acerca de la oportunidad de repetir la experiencia, tan solo las necesidades posteriores de información determinará una nueva experiencia en el mismo centro.

Sacrificio ele vado/prestación elevada.- Se genera una satisfacción contenida por ello el juicio es moderadamente positivo. La incertidumbre acerca de repetir el servicio, ya que le otorga otra oportunidad de usar el servicio.

Sacrificio modesto/prestación elevada.- El juicio netamente positivo por lo que se otorga una máxima confianza en la repetición del servicio, por lo tanto hemos conseguido un elemento que nos proporciona confianza.

Al reconocer que la prestación del servicio está implícita en la satisfacción del usuario, estamos dando un valor subjetivo a la satisfacción y a la relación servicio-usuario. Además nunca será un servicio de calidad si el usuario no lo percibe así. Igualmente hay que tener presente que el “estándar” de servicio será diferente para cada usuario en función de sus expectativas.

Proceso de evaluación.-Una de las tareas del bibliotecario, del director de biblioteca, es la continua evaluación de su biblioteca. Si no evalúa el desempeño de la biblioteca mal puede establecer planes para su desarrollo. Por ello no es extraño a nuestro quehacer lo que sucede en este momento: la necesidad de efectuar una evaluación mucho más formal y con un propósito determinado que se inscribe en el marco de la evaluación.

La evaluación requiere un adecuado proceso. ¿Qué es un adecuado proceso? Deben establecerse criterios y métodos de medición para evaluar los recursos, los servicios, los procedimientos y el uso de la biblioteca. Todo ello en relación al apoyo que presten a los programas de la institución.

La característica fundamental que debe tener una biblioteca es la completa identificación con la institución mayor. La biblioteca no es una isla. La biblioteca tiene que responder en cada una de sus actividades que le corresponde.

La medida de su excelencia es el grado en que sus recursos y servicios apoyan las actividades de enseñanza-aprendizaje, de investigación y de difusión de la cultura.

Que evaluar.- Los principales puntos son: la colección, las instalaciones, el personal, el presupuesto, los servicios, su uso, y la cooperación con la biblioteca.

Cada aspecto negativo que encontremos en la evaluación de cada uno de estos ítems debe ser acompañado por recomendaciones. Cuando se realice una autoevaluación, y es más, cuando presenten un informe de autoevaluación a las autoridades que se lo pidan, deben ser realmente sinceros. Deberán decir: "Este es nuestro problema" y añadir, "esto estamos haciendo para mejorarlo". No quedarse solamente en el problema, sino indicar qué esfuerzos están realizando para solucionarlo.

Hay un aspecto que debe ser cuidadosamente tomado en cuenta en la evaluación. Cada biblioteca debe ser considerada en su propio entorno. Y esto es así porque cada biblioteca debe apoyar un programa de educación particular. No todas las instituciones tienen los mismos objetivos y misiones ni están enseñando lo mismo, ni lo enseñan de la misma manera. Cada

institución tiene una filosofía diferente, tiene métodos de educación diferentes y, por lo tanto, la biblioteca tiene que adaptarse a ellos. Es apropiado usar estándares como punto de comparación para el desempeño, pero cada biblioteca debe ser evaluada de acuerdo con su entorno particular.

Luego de la evaluación, del diagnóstico de la situación, se deben determinar las acciones y los recursos que serán necesarios para poder mejorar la situación. La evaluación no tiene ningún sentido si no tiene por resultado la mejora de las capacidades de servicio.

f. METODOLOGÍA

MÉTODOS:

CIENTÍFICO.- El método científico es un proceso destinado a explicar fenómenos, establecer relaciones entre los hechos y enunciar leyes que expliquen los fenómenos físicos del mundo y permitan obtener, con estos conocimientos, aplicaciones útiles al hombre. En la presente investigación será utilizado desde el planteamiento del problema, levantamiento de la información, que consiste en la recopilación de antecedentes extraídos de los servicios que brinda la Biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller, con los métodos e instrumentos diseñados para esta fase, en el análisis e interpretación de datos con la recopilación de campo y difusión de los resultados que servirán para obtener las conclusiones y recomendaciones que ayuden a una mejor satisfacción de las necesidades informativas del usuario.

INDUCTIVO – DEDUCTIVO.- El Método Inductivo es el que crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones, las mismas que podrían ser falsas y, al mismo tiempo, la aplicación parcial efectuada de la lógica podría mantener su validez. El método Deductivo es aquel que aspira

a demostrar en forma interpretativa, mediante la lógica pura, la conclusión en su totalidad a partir de unas premisas, de manera que se garantiza la veracidad de las conclusiones, si no se invalida la lógica aplicada.

En la presente investigación el método Inductivo permitirá la delimitación del problema, planteamiento de soluciones, es decir para generalizar todos aquellos conocimientos particulares, mientras que, la Deducción servirá para partir de los servicios que brinda la Biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller.

ANALÍTICO – SINTÉTICO.- El método Analítico consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado. Estas operaciones no existen independientes una de la otra; el análisis de un objeto se realiza a partir de la relación que existe entre los elementos que conforman dicho objeto como un todo; y a su vez, la síntesis se produce sobre la base de los resultados previos del análisis. El método Sintético es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad. En la presente investigación este método servirá para analizar, organizar, procesar, interpretar y sintetizar la información obtenida en el trabajo de campo, así mismo permitirá el desglose del marco teórico y la simplificación precisa de todo lo investigado. Servirá para formular los elementos y relaciones del objeto de estudio.

MODELO ESTADÍSTICO: Es aquel que al utilizarlo servirá para obtener un conjunto de valores ordenados en sus respectivas categorías; empleándose en este caso; la estadística cuantitativa y descriptiva por constituir un estudio cualitativo; cuyos resultados servirán únicamente para esta población, sin negar la posibilidad que algunos aspectos de los resultados se puedan aplicar en otras. Este modelo permitirá emplear la estadística descriptiva con la tabulación de los resultados producto de las Encuestas aplicada tanto al personal que labora en la Biblioteca para verificar los servicios que presta la Biblioteca; como a los usuarios en sus diferentes categorías para determinar la satisfacción del usuario ante las necesidades informativas que recibe de la biblioteca en mención, representados en las tablas y gráficos estadísticos con la finalidad de presentar los datos ordenados y así facilitar su análisis e interpretación.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

ENCUESTA.- Se aplicará al personal que labora en la biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional Mons. Maximiliano Spiller del Cantón Tena, con el propósito de Verificar los servicios que brinda la Biblioteca de la Unidad Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller del Cantón Tena. Período 2013-2014.

ENCUESTA.- Se aplicará a los usuarios en sus diferentes categorías con el objetivo de Determinar la satisfacción del usuario ante las necesidades informativas que recibe de la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller del Cantón Tena. Período 2013-2014.

POBLACIÓN

Se encuestará al personal que labora en la biblioteca, incluyendo a su director, la muestra será total. Para la encuesta al usuario, se tomará una muestra representativa del 50% de la población total que acuda en una semana a la biblioteca. Es decir que de un promedio de 150 usuarios se encuestarán a 75 de ellos.

UNIVERSO DE LA POBLACIÓN

BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL MONS. MAXIMILIANO SPILLER		
Encuestados	f	%
Personal que pertenece a la Biblioteca	3	100 %
Usuarios de la Biblioteca	150	100 %
Director	1	100 %

Fuente: Biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional MONS. Maximiliano Spiller,
Elaboración: Investigadora

MUESTRA DE LA POBLACIÓN

BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL MONS. MAXIMILIANO SPILLER		
Encuestados	f	%
Personal que pertenece a la Biblioteca	3	100 %
Usuarios de la Biblioteca	75	50 %
Directivo	1	100 %

Fuente: Biblioteca de la Unidad Educativa Fisco-misional MONS. Maximiliano Spiller,
Elaboración: Investigadora

g. CRONOGRAMA

TIEMPO	2014																												2015							
	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Septiembre				Octubre				Noviembre				Abril			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración del Perfil del Proyecto	■	■	■	■	■																															
Revisión de Proyecto					■	■	■	■																												
Aprobación del Proyecto									■	■																										
Aplicación de los instrumentos de Investigación													■	■	■	■																				
Tabulación de la Información																	■	■																		
Análisis y verificación de resultados																	■	■	■	■																
Contrastación de variables																					■	■														
Redacción del Primer Borrador																									■	■										
Revisión del Borrador por el Director																									■	■										
Presentación del Informe Final																													■	■	■	■				
Sustentación de la Tesis e Incorporación																																	■	■	■	■

h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

MATERIALES	VALOR
Material de escritorio	150,00
Procesamiento de texto	250,00
Xerox copias	50,00
Internet	100,00
Computadora e impresora	1500,00
Bibliografía	90,00
Material para recopilación de la información	200,00
Investigación de campo	200,00
Material para la aplicación de instrumentos	50,00
Certificaciones	50,00
Empastado y anillado	100,00
Transporte , hospedaje, alimentación, otros	500,00
TOTAL	\$ 3240,00

FINANCIAMIENTO: Los gastos que generen el desarrollo del presente proyecto de investigación estarán a cargo de la investigadora.

i. BIBLIOGRAFÍA

- **ACHURAR**, Hugo. La biblioteca en ruinas. Reflexiones culturales desde la periferia, Montevideo Trilce, 1994
- **AMICUS**. Red de Bibliotecas de Universidades Privadas. Normativa para implementar el préstamo interbibliotecario, entre los integrantes de la Red AMICUS [En línea]. <<http://www.amicus.udesa.edu.ar/prestamos.html>> [Consultado: 17-07-2009]
- **CARRIÓN GÚTIEZ**, Manuel. Manual de bibliotecas. 2da edición. Madrid-Pirámide,1993. 766p.
- **CORRAL BELTRAN**, Milagros. La información bibliográfica en la Universidad. Boletín de la ANABAD, vol. n. (199). pp. 11-39
- **CORDON GARCIA**, José Antonio. El servicio de información y referencia. Manual de Biblioteconomía. Madrid : Síntesis, 1996. pp. 265-285
- **DOMINGUEZ SANJURJO**, María Ramona. Nuevos servicios y organización en la Biblioteca Pública. Gijón : Trea, 1996
- **DUARTE BARRIONUEVO**, Miguel. Indicadores como instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios : aspectos metodológicos. Boletín de la ANABAD, Vol. 45, n. 1 (1995) pp. 95-106
- **DUARTE BARRIONUEVO**, Vidal. Indicadores como instrumentos de evaluación de los servicios bibliotecarios.
- **ESCOLAR SOBRINO**, Hipólito. Historia de las bibliotecas. 3ª ed, corr., rev. y amp. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruiópez;Madrid :

Pirámide, 1990. ISBN 84-86168-53-8 (Fundación Germán Sánchez Ruipérez). ISBN 84-368-0535-6 (Ediciones Pirámide)

- **ESCOLAR SOBRINO**, Hipólito. Manual de historia del libro. Madrid: Gredos, 2000. ISBN 84-249-2263-8
- **ESPITIA FLORES**, Arturo. El servicio al cliente en las bibliotecas: la verdadera ventaja competitiva (resumen de la conferencia dictada el día 28 de octubre) [pdf], Bogotá: Universidad La Salle. 5 p. [consulta: 21-07-2009]
- **GARCIA-MORALES HUIDOBRO**, E. Aportaciones a la gestión de calidad a bibliotecas y servicios de información. Revista española de documentación científica. Vol. 18, n. 1 (1995)
- **HIDALGO**, Guadalupe. Módulos de Enseñanza para Análisis Documental. Quito – Ecuador 2008.
- **MAGÁN VALLS**, José Antonio (coord.). Tratado básico de Biblioteconomía. 2ª ed. rev. y act. Madrid: Editorial Complutense, 1996. ISBN 84-89365-74-1
- **MAGAN WALS**, José Antonio. El concepto de biblioteca en la actualidad: bibliotecas reales frente a bibliotecas virtuales. Tratado básico de biblioteconomía. Madrid: Universidad Complutense, 1995. pp. 21-48
- **MARTINEZ DE MADARIAGA, R. ARROYO FERNANDEZ, D.** Aproximación a Internet y su impacto en las bibliotecas y servicios de información. Revista Española de Documentación Científica, vol. 17, n. 3 (1994). pp. 277-289

- **MANIFIESTO** de la UNESCO para bibliotecas públicas. Madrid; Salamanca : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1995
- **MORENO TORRES**, Rosario. El bibliotecario de referencia y su entorno espacial. Revista española de Documentación Científica, vol. 14, n. 3 (1991). pp. 287-294
- **MERLO VEGA**, José Antonio. El servicio bibliotecario de referencia. En: Anales de documentación (no. 3, 2000): pp. 93-126
- **MERLO VEGA**, José Antonio. El servicio bibliotecario de referencia. En: Anales de documentación (no. 3, 2000): pp. 93-126 Bopp, Richard E. History and varieties of reference services. En Reference and information services: an introduction. 2nd ed. Englewood: Libraries Unlimited, 1995, p. 3-35.
- **NORMAS** para bibliotecas universitarias: evaluación de la eficacia. Boletín de la ANABAD, vol. 44, n. 3 (1994). pp. 193-222
- **ORERA ORERA**, Luisa (ed.). Manual de Biblioteconomía. Madrid: Síntesis, 1996. ISBN 84-7738-363-4
- **PAUTAS** para el servicio de acceso a Internet en las bibliotecas públicas [Granada, 2001]. Grupo de Trabajo Bases tecnológicas para la gestión y cooperación bibliotecaria. [En línea]. Madrid, enero 2005. <http://travesia.mcu.es/documentos/pautas_internetbp.pdf> [Consulta: 10-07-2009]
- **PIPÓN, SHARON**. La biblioteca popular. Quito: CEDIME, 1986.
- **REY MARTÍN**, Carina. Análisis de Documentación No.3, Barcelona.2000.

- **TALADRIZ MAS**, M. Control de calidad y costes de los servicios de información. Revista española de documentación científica, vol. 17, n. 4 (1994). pp. 450-459
- **TORRES VARGAS**, Georgina Araceli. Hacia un modelo de servicios en la biblioteca digital. En: Investigación bibliotecológica (v.17, n.35. 2003). pp. 32-44
- **VALS**, Ana; **CASADO**, Luis. El cambio hacia la calidad de servicio. Boletín de la Asociación Andaluza de bibliotecarios. N. 35 (1994) pp. 55-70.

ANEXO 2



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCO-MISIONAL MONS. MAXIMILIANO SPILLER DEL CANTÓN TENA, CON EL PROPÓSITO DE VERIFICAR LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA BIBLIOTECA

Como estudiante de la carrera de la bibliotecología me encuentro realizando una investigación por lo que solicito a Ud. se digne contestar las siguientes preguntas:

1.- ¿Cuánto tiempo trabaja en la Biblioteca de la unidad educativa Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller?

1 a 5 años ()

5 a 10 años ()

10 años o más ()

2.- ¿Ha asistido a cursos de capacitación en el área de bibliotecología?

Sí ()

No ()

3.- ¿Con qué servicios cuenta actualmente su biblioteca?

Servicio de Préstamos ()

Servicio de Referencia ()

Servicio de Acceso a información electrónica ()

Servicio de catálogo local y en línea ()

4.- ¿Con qué tipo de préstamos cuenta la biblioteca?

Préstamo en sala ()

Préstamo a domicilio ()

Préstamo Inter-bibliotecario ()

5.- ¿Con qué herramientas de búsqueda cuenta su Biblioteca para recuperar la información?

Catálogo manual ()

Catálogo automatizado ()

Catálogo en Internet ()

6.- ¿Qué tipos de usuarios visitan su biblioteca?

Estudiantes de universidades ()

Estudiantes de escuelas y colegios ()

Otros (especifique):

7.- ¿La colección que posee la biblioteca está organizada y procesada técnicamente?

Si ()

No ()

Parcialmente ()

GRACIAS POR SU GENTIL COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS EN SUS DIFERENTES CATEGORÍAS CON EL OBJETIVO DE DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO ANTE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS QUE RECIBE DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL MONS. MAXIMILIANO SPILLER DEL CANTÓN TENA.

Como estudiante de la carrera de la bibliotecología me encuentro realizando una investigación por lo que solicito a Ud. se digne contestar las siguientes preguntas

1.- Tipos de usuarios

- Estudiantes ()
- Profesores ()
- Investigadores ()
- Público general ()

2.-Con qué frecuencia utiliza la biblioteca

Tres o más veces por semana ()

Una o dos veces por semana ()

Una o dos veces al mes ()

Solo en época de exámenes ()

Nunca ()

3.- ¿Los servicios que ofrece la biblioteca satisfacen sus necesidades de información?

Si ()

No ()

4.- Los libros de la unidad de información son:

Actualizados ()

Desactualizados ()

5.- ¿La Biblioteca le brinda facilidades para préstamo de libros a domicilio?

Si ()

No ()

6.- ¿Encuentra toda la información que requiere en la biblioteca?:

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

7.- El horario de atención de la biblioteca usted considera que es:

Satisfactorio ()

Poco satisfactorio ()

Nada satisfecho ()

8.- ¿Cómo procede para solicitar los libros que Ud. necesita?

Consulta el fichero manual ()

Consulta al Bibliotecario ()

9.- ¿Cómo cree que se podrían mejorar los servicios que ofrece la

Biblioteca de la Unidad Fiscomisional Mons. Maximiliano Spiller?

Aumentando la cantidad de computadoras ()

Mejorar el servicio de Internet ()

Capacitando al usuario ()

Mejorando la señalética ()

Actualizando los libros ()

ÍNDICE

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
ESQUEMA DE TESIS	vii
a. TÍTULO	1
b. RESUMEN	2
c. INTRODUCCIÓN	4
d. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
e. MATERIALES Y MÉTODOS	52
f. RESULTADOS.....	56
g. DISCUSIÓN	80
h. CONCLUSIONES.....	82
i. RECOMENDACIONES.....	83
j. BIBLIOGRAFÍA	85
k. ANEXOS.....	89