UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA- CARRERAS EDUCATIVAS

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA

LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DEL ÁREA DE LA SALUD HUMANA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DURANTE EL PERÍODO JULIO A DICIEMBRE DEL 2012.

Tesis previa a la obtención de grado de Licenciada en Bibliotecología e Información Científica Técnica.

AUTORA:

MARGOTH ELIZABETH MAZA

DIRECTORA DE TESIS

Dra. MARÍA ENITH COSTA MUÑOZ, Mg. Sc.

Loja – Ecuador

2013

CERTIFICACIÓN

Doctora:

María Enith Costa Muñoz, Mg. Sc.

DOCENTE DE LA CARRERA DE BIBLIOTECOLOGIA DE LA UNIVERSIAD NACIONAL DE LOJA.

CERTIFICA:

Haber asesorado y revisado el desarrollo de la tesis titulada: **LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DEL ÁREA DE LA SALUD HUMANA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DURANTE EL PERÍODO JULIO A DICIEMBRE DEL 2012 ,** de la autoría de la Sra. Margoth Elizabeth Maza, la misma que cumple con las exigencias de la investigación científica y las normas de graduación vigente en la Universidad Nacional de Loja, por lo tanto autorizo su presentación y defensa.

Loja, abril del 2013

Dra. Enith Costa Moz, Mg. Sc.
DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Margoth Elizabeth Maza, declaro ser autor del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

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

AUTOR: Margoth Elizabeth Maza

FIRMA: .....

CEDULA: 1102855564

FECHA: Loja, 18 de abril del 2013

AGRADECIMIENTO

A las Autoridades de la Universidad Nacional de Loja, de la Modalidad de Estudios a Distancia a los Docentes de la Carrera de Bibliotecología e Información Científico Técnica, por la oportunidad que me brindaron para entregarme una formación profesional de calidad.

A la Dra. María Enith Costa Muñoz, Mg, Sc. Directora de Tesis quien, al dirigir esta investigación puso de manifiesto su invaluable sapiencia, su responsabilidad como profesional, de una manera desinteresada guiándome hasta la culminación del trabajo investigativo.

Al Coordinador del Área de la Salud Humana, al personal administrativo de la Biblioteca, a los estudiantes de las diferentes carreras, por su valiosa colaboración en proporcionar la información requerida para la realización del presente trabajo Investigativo.

La Autora

DEDICATORIA

A Nuestro Creador por darme la fortaleza de continuar adelante en la lucha diaria de mi vida.

A mi madre y hermanos por su apoyo y confianza incondicional en todo momento.

A mis hijos Rodrigo y Michelle, pilar fundamental de mi existencia, mil gracias por su amor y paciencia.

A mis amistades quienes con su conocimiento me guiaron hasta cristalizar mis sueños y ser una persona útil a la sociedad.

Margoth Elizabeth

ESQUEMA DE CONTENIDOS

- PORTADA
- CERTIFICADO
- AUTORÍA
- AGRADECIMIENTO
- DEDICATORIA
- ESQUEMA DE CONTENIDOS

  a. Título

  b. Resumen (Summary)

  c. Introducción

  d. Revisión de Literatura

  e. Materiales y Métodos

  f. Resultados

  g. Discusión

  h. Conclusiones

  i. Recomendaciones

  j. Bibliografía

  k. Anexos
- Proyecto de tesis
- Índice

a. TITULO

LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DEL ÁREA DE LA SALUD HUMANA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DURANTE EL PERÍODO JULIO A DICIEMBRE DEL 2012

b. RESUMEN

La presente investigación denominada: **LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DEL ÁREA DE LA SALUD HUMANA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DURANTE EL PERÍODO JULIO A DICIEMBRE DEL 2012.**

Este trabajo de investigación tiene como principal objetivo determinar la incidencia que existe entre la calidad de los servicios de la biblioteca del Área de la Salud Humana y las necesidades de información de los usuarios.

Se planteó un objetivo general; conocer el grado de satisfacción de los usuarios del área de la Salud Humana de la Universidad Nacional de Loja en reciprocidad a la calidad de los servicios recibidos y plantear orientaciones que mejoren sus servicios bibliotecarias.

En la parte metodológica se utilizaron los siguientes métodos de investigación fueron: científico, analítico-sintético, inductivo, deductivo, y Estadístico. Las técnicas utilizadas fueron: la entrevista al personal que trabaja en la biblioteca y una encuesta aplicada a los estudiantes de diferentes carreras. Con una muestra de 387 que corresponde al 20% de los estudiantes de las diferentes carreras del área matriculados en el año 2012

Se concluye que un 78% de los estudiantes encuestados indican que la calidad de los servicios que ofrece la biblioteca no satisface sus necesidades de información, considerando que la satisfacción del usuario depende de la calidad del servicio ofrecido.

En la entrevista realizada al personal que labora en la biblioteca se pudo observar que un 100% están en acuerdo que si prestan servicios de calidad. Analizando las encuestas y la entrevista existe una discrepancia entre lo que dice el personal de biblioteca con respecto a la opinión de los usuarios, en cuanto a la actualización del material bibliográfico así como los recursos tecnológicos.

SUMMARY

The present investigation called**:** THE QUALITY OF THE LIBRARY IN THE AREA OF HEALTH SERVICES HUMAN NATIONAL UNIVERSITY OF LOJA AND ITS IMPACT ON THE SATISFACTION OF THE INFORMATION NEEDS OF THE USERS OF THE LIBRARY DURING THE PERIOD JULY TO DECEMBER 2012.

This research work has as main objective to determine the incidence between the quality of library services Area of Human Health and the information needs of users.

It raised a general objective to determine the degree of satisfaction of users of the area of Human Health at the National University of Loja in reciprocity to the quality of services received and propose guidelines to improve library services.

In the methodology used the following research methods were scientific, analytic-synthetic, inductive, deductive, and Statistical. The techniques used were: the interview to staff working in the library and a survey of students of different races. With a sample of 387 which corresponds to 20% of students of different races in the area enrolled in 2012.

It is concluded that 78% of students surveyed indicated that the quality of services offered by the library does not meet your information needs, considering user satisfaction depends on the quality of service provided.

In the interview with the staff working in the library was observed that 100% are in agreement that if you provide quality services. Analyzing survey and interview there is a discrepancy between what he says library staff regarding the views of users, in terms of updating the bibliographic material and technological resources.

c. INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominado: **LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DEL AREA DE LA SALUD HUMANA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDAES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DURANTE EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DEL 2012**

La calidad del servicio es una experiencia personal para los individuos, pero también colectiva para la totalidad de los usuarios. Cada individuo que interactúa con la biblioteca se forma una opinión acerca de la calidad de los servicios recibidos existen por y para el usuario los que pueden ser positivos o negativos estas criterios expresan una opinión general para la biblioteca y la calidad de los servicios.

Las necesidades de información de un usuario, es medida principal de eficacia del sistema. La opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características y de la información que proporciona. Además, constituye una información primordial acerca del éxito o fracaso del sistema para cubrir las expectativas del usuario, a si se observa que no es suficiente con que el sistema funcione, sino que es necesario que el servicio que se presta sea satisfactorio para el usuario y que este así lo perciba.

El objetivo específico es Determinar la incidencia que existe entre la calidad de los servicios de la biblioteca del Área de la Salud Humana y las necesidades de información de los usuarios.

En la parte metodológica, se utilizaron los siguientes métodos: Científico, Inductivo-Deductivo, Analítico –Sintético. En cuanto a los instrumentos para obtener la información requerida se aplicaron: La Entrevista y la Encuesta.
La Entrevista se realizó al personal que labora en la biblioteca del Área de la Salud Humana en relación a la calidad de los servicios ofrecidos. La Encuesta dirigida los estudiantes de las diferentes carreas del Área de la Salud Humana, para conocer si los servicios recibidos de la biblioteca satisfacen o no satisfacen sus necesidades de información requerida.

El marco teórico está organizado en base a dos Capítulos. El Capítulo I consta de; CALIDAD DE LOS SERVICIOS, estructurado por los siguientes temas: Calidad Normativa, Principios de la Gestión de calidad en la Administración de Bibliotecas, Certificación ISO Gestión de la Calidad Bibliotecaria, Indicadores del sistema de Gestión de Calidad de los Servicios, Certificación de la Calidad de Servicios Bibliotecarios.

Capítulo II se relaciona a la SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN; constituido por los siguientes temas: La Información, Educación permanente de la Información, El Uso de la Información, Acceso a la información y cuando está disponible, Recuperación de la Información,

Usuario de la Información, Necesidades de Información, Necesidad de una Alfabetización Informacional, Satisfacción de usuarios, La satisfacción e insatisfacción, Evaluación de la Satisfacción, Importancia de la Satisfacción, Como medir la Satisfacción, Medición de la Satisfacción, Quejas y Sugerencias.

d. REVISION DE LITERATURA

CAPÍTULO I

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La calidad no es una palabra nueva en el mundo bibliotecario y la información. El usuario se ha convertido en el eje principal de la calidad de los servicios, es decir la calidad total es un principio, una filosofía productiva, en la cual el usuario que accede a un servicio es el auténtico soberano de todo el proceso de producción y cobertura del servicio.[1]

El objetivo de un programa de calidad será, pues, maximizar la satisfacción del usuario lo que trasladado a la institución documental se traduce en la optimación de los recursos de información, conocimiento y la adaptación a las necesidades del usuario, así como mediante la búsqueda de la efectividad en la prestación de los servicios, en una línea coherente con los principios de la gestión de calidad. De este modo, las actividades y los servicios de la información existente por y para el usuario, convirtiéndose este último en un agente esencial de concepción, evaluación, enriquecimiento, adaptación, estímulo y funcionamiento de los sistemas de información, cualesquiera que éstos sean.

[1] Arias Coello, Alicia, Facultad de ciencias de Ciencias de la Información," La gestión de la calidad y los servicios bibliotecarios".pág. 5

Ciertamente, la calidad del servicio es una experiencia personal para los individuos, pero también colectiva para la totalidad de los usuarios.

Cada individuo que interactúa con la biblioteca se forma una opinión acerca de la calidad de los servicios que está le proporciona, la cual puede estar altamente positiva o altamente negativa. Cuando las opiniones y expectativas de muchos usuarios son colectivas y todas parecen coincidir, tales opiniones crean una opinión para la biblioteca y la calidad de los servicios.

La calidad se puede entender, en relación con las expectativas de los usuarios en estos sentidos:

Calidad Esperada: la calidad que el usuario da por supuesta y que solo halla en falta cuando detecta un error.

Calidad Exigida: la calidad que hace que el usuario elija nuestro servicio y no otro, esperando hallar la respuesta que precisa.

Calidad Programada: la que se intenta obtener.

Calidad Realizada: la que es capaz de obtener la persona que realiza un trabajo.

Calidad Emergente: la calidad que el usuario no espera, cuando el servicio desborda sus expectativas iniciales.

CALIDAD NORMATIVA

La norma vigente en la actualidad es la ISO 9001:2000 que deroga a las anteriores ISO 9001,9002 Y 9003. Así actualmente están en vigencia:

ISO 9000:2000, Fundamentos y Vocabulario: describe los fundamentos y especifica la terminología en los sistemas de gestión de Calidad.

ISO 9001:2000, Sistema de Gestión de la Calidad: requisitos especifica las necesidades de los sistemas de Calidad aplicables a toda la organización que necesita demostrar su capacidad para ofrecer productos que satisfagan las demandas de sus clientes.

ISO 9004:2000, Directrices para la Mejora de Desempeño: proporciona objetivos amplios enfocados hacia la eficacia y la eficiencia de la organización.

Las normas ISO 9000, no sólo miden la Calidad de productos o servicios, sino que establecen necesidades para sistematizar y formalizar, documentando los procedimientos básicos de la organización.

PRINCIPIOS DE GESTION DE CALIDAD EN LA DAMINISTRACIÓN DE BIBLIOTECAS

Con el propósito de contribuir al Mejoramiento Continuo de la Bibliotecas, es conveniente adecuar los principios de gestión de calidad los cuales se basan en normas sobre sistemas de gestión de calidad de la serie ISO 9000.Estos principios los pueden utilizar la dirección de la Biblioteca como un marco de referencia para guiar a sus organizaciones para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas de la organización que este dirija y controle en forma sistemática y transparente.[2] De esta forma se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que este diseñado para la mejorar continuamente. Estos principios se derivan de la experiencia colectiva y del conocimiento de expertos internacionales con la finalidad que sirvan de apoyo a las bibliotecas en el éxito deseado.

A continuación se describen los principios:

Principio 1: Enfoque al cliente

Principio 2: Liderazgo

Principio 3: Participación del personal

Principio 4: Enfoque basado en procesos.

Principio 5: Enfoque de Sistema para la gestión

Principio 6: Mejora continúa

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

[2] Vega Martín,Arturo. Boletín de la Asociación de Bibliotecarios septiembre1997,n° 48,p 57

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

CERTIFICACIÓN ISO

Se produce cuando una institución externa reconocida acredita la calidad ofertada revisando el sistema de la calidad. Una biblioteca, para obtener la certificación deberá tener implantado el sistema de la calidad y documentado como una ventaja competitiva y fuente de mejora continua conforme a los requisitos de la norma.

Las bibliotecas Universitarias se adhieren a la estandarización de la ISO 9000 como parte fundamental de la interconexión entre las mismas, tratando de lograr y ofrecer la misma calidad de los servicios década biblioteca universitaria, facilitando así, los accesos a la información de los usuarios.

GESTION DE LA CALIDAD BIBIOTECARIA

Históricamente las bibliotecas han recogido datos estadísticos relativos a sus actividades desde un punto cuantitativo, y nunca a la mejora de los servicios. En el ámbito de la Biblioteconomía y la Documentación, la introducción de los procesos como la gestión dela calidad, la biblioteca debe ajustarse a cuatro procesos básicos de gestión: planificar, organizar, dirigir y controlar los mismos que deben funcionar como cualquier otra organización.

Planificar: Para la ejecución de este proceso hay que establecer objetivos y políticas, elaborar planes y procedimientos de trabajo.

Organizar: En este proceso se distribuye el trabajo y se coordina el logro de los resultados que tienen un propósito en común. Se combinan habilidades, posibilidades técnicas, prácticas y recursos para lograr los resultados finales.

Dirigir: Este transcurso en las bibliotecas Universitarias se promueve el compromiso entre la biblioteca y la Universidad, para lograr las metas mediante liderazgo efectivo y mediante el trabajo en equipo. Se debe establecer también un sistema de comunicación de la información en todos los niveles.

Controlar: Consiste en supervisar las diversas actividades y resultados, comparándolos con los objetivos y las metas determinadas previamente, para tomar decisiones sobre las acciones correctivas que sean necesarias.
Dentro de este control incluye:

Establecer normas de desempeño como base para la medida de los resultados.

Investigar, analizar, diseñar e implementar sistemas de información y comunicación.

Mantener registros estadísticos y de presupuesto.

Realizar auditorías y otros métodos de verificación directa.

Implantar técnicas de evaluación de resultados.

INDICADORES EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Los indicadores en un sistema de la Calidad sirven de herramienta para evaluar la Calidad y la eficacia de los servicios, así como valorar la eficiencia de los recursos asignados a la biblioteca, siendo el objetivo del sistema de indicadores medir el grado de funcionamiento en acciones de ir evaluando y mejorando. Cada sistema de Indicadores es propio de cada biblioteca y de cada situación.

Indicadores de rendimiento operacional: Relacionan la inversión y producción, como los registros catálogos por hora o el coste de cada registro. Son útiles para la asignación de recursos a actividades y servicios en relación con los resultados que se obtienen.

Indicadores de eficacia: Relacionan la producción con el uso, como la proporción de documentos del fondo que se ha utilizado y la satisfacción del usuario con el préstamo.

Indicadores de coste-eficacia: Relación entre inversión y uso entre los recursos destinados a un servicio y la utilización del mismo por los usuarios.

CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

El Certificado de Calidad de Servicios Bibliotecarios es una iniciativa de la Dirección General de Universidades del Ministerio de Educación con el que propone reconocer públicamente los esfuerzos realizados, impulsar la evaluación continua y promover la mejora de los sistemas bibliotecarios de las universidades puesto que, la prestación de un óptimo servicio de biblioteca, es un factor esencial de calidad del sistema universitario de Educación Superior.

La convocatoria de la norma ISO 9001, vigente y que ahora se halla ya en condiciones de poder optar el del Certificado de Calidad, faculta a los servicios de las bibliotecas universitarias para la financiación a proyectos de mejora de los servicios bibliotecarios con el objetivo de afrontar el nuevo modelo de biblioteca, como centro de recursos para el apoyo a la docencia, el aprendizaje y la investigación, fomentar la innovación en servicios y reforzar la cooperación bibliotecaria.

La aparición de la certificación de servicios bibliotecarios gestionada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) representa un momento clave en el camino de las bibliotecas hacia la mejora

de la calidad al disponer de un sistema de gestión que contemple la evaluación continua, tanto interna como externa.

CAPÍTULO II

SATISFACCIÓN EN LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

LA INFORMACIÓN

Concepto: Filosóficamente diremos que la información es el objeto material y formal de la bibliotecología. Por objeto material entendemos toda información real; y potencial toda la información conocida y las que vengan a ser conocidas; objeto formal de la bibliotecología es la información registrada en cualquier tipo de soporte sea este, libro, periódico, disco, etc.
De esta manera, la información generalmente es objeto de todas las ciencias pero el objeto especifico de algunas ciencias como la Comunicación Archivística, el Procesamiento de Datos, la Bibliotecología, las Ciencias Sociales, Investigación entre otras más la diferencia es que cada ciencia trata la información en un aspecto particular la información es un objeto interdisciplinar, es el elemento de unificación de las ciencias.

Según Ardela, en su libro de la información dice que existe la necesidad de tener un concepto global, de la información incluyendo “edición, prensa, radio difusión bibliotecas, correos, teléfonos así como gran parte de la

enseñanza de los servicios gubernamentales y administrativos de las actividades industriales, comerciales y profesionales” la información invade todo abraza, todo se incorpora.

EDUCACIÓN PERMANENTE DE LA INFORMACION

El aumento de los conocimientos tecnológicos, comunicacionales e informacionales ha generado un proceso de cambios en torno a la educación de las personas lo que se consideran necesarios para realizar diversas actividades ha originado la necesidad de una educación permanente. Los medios y niveles formales hasta ahora empleados para transmitir el conocimiento no alcanzan para satisfacer las necesidades formativas, que implica el saber en el mundo actual.

Las diversas profesiones necesitan cada vez más una mayor actualización en saberes para la práctica diaria, así como también, la integración de sus saberes con otras disciplinas. Estas son las bases donde se justifica y asienta la educación permanente.

El concepto actual de la educación permanente se relaciona con "la construcción continua de la persona, de su saber y de sus aptitudes, de su facultad crítica, sus actitudes y su capacidad de actuar; de habilitarnos a desarrollar una conciencia crítica sobre nosotros mismos y fomentar nuestra plena participación en el trabajo y en la sociedad". Compartimos la opinión

de *Almada de Ascencio*, quien considera que es importante dirigir los planes educativos hacia una "sociedad educadora y educada" para el próximo siglo. Pero aun así, creemos que ello, no se logrará sin ampliar la oferta educativa con calidad, con equidad y con el apoyo de las nuevas tecnologías de la información.

EL USO DE LA INFORMACIÓN

El usuario deberá darle un uso específico a la información para satisfacer sus necesidades, ya sea sólo para adquirir el conocimiento que le hace falta sobre algún objeto, hecho o fenómeno, o bien para utilizarlo de forma práctica el uso de la información obtenida le permitirá al usuario restablecer el equilibrio y satisfacer la necesidad que tenía.

Es así como el uso de la información estará determinado por lo que el usuario pretende hacer con ella en el momento que la obtenga, de ahí que pueda aceptarse que el uso mismo de la información forma parte de los factores internos que concluyen al sujeto a tener una necesidad de información, ya que el usuario tendrá una idea de cuál será el uso que le dará a la información una vez obtenida. También es importante señalar que el uso de la información tiene un lugar bivalente, es decir, obtiene una valoración al estar relacionado con la satisfacción de información -positiva o negativa- cuando el usuario pueda hacer uso de la información como lo había pensado.

ACCESO Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACION

Los grandes volúmenes de información existidos desde siempre en las bibliotecas resultan cada vez más complejos, con capacidades grandes de almacenamiento y en soportes cada vez más reducidos lo que se genera un problema para el usuario el acceder, consultar, procesar y analizar la información requerida, en tiempo, espacio y condiciones específicas, por lo que se requiere la permanencia del profesional de información como nexo principal en la relación que se establece entre la biblioteca y el usuario. La difusión de redes de transmisión de datos e información, de bases de datos con acceso en línea, ubicadas en cualquier lugar, localizables mediante Internet, permiten el hallazgo de otras redes y centros de información de diferentes tipos en cualquier momento.

Esta situación ha cambiado radicalmente la concepción de los servicios bibliotecarios, ha provocado el surgimiento de nuevas empresas y tipos de servicios de información cada vez más competentes; se ha sustituido la concepción del miedo físico de las colecciones impresas por la de acceso amplio y el trabajo bajo el enfoque de biblioteca virtual; la que utiliza los sistemas automatizados de acceso a bases de datos que gerencia distintos servicios especializados de información, con la participación de una serie de vehículos telemáticos y de herramientas electrónicas útiles para encontrar la información requerida a partir de cualquier entidad de información dependiendo de sus recursos tecnológicos y financieros.

Aunque no es determinante, se requiere de una infraestructura tecnológica sólida y moderna. El desempeño de los recursos humanos y su capacidad de gestión es el más importante de los recursos para el logro del cumplimiento de las metas y los objetivos propuestos en las organizaciones

RECUPERACION DE LA INFORMACION

La cantidad de información y el conocimiento desarrollado, aparentemente es enorme y tiene una metodología de recuperación, que eventualmente es infinita o total en un número muy amplio de soportes y sitios, el modelo sistémico de recuperación debe maximizar la búsqueda para asegurar su captura lo más completa posible dentro del entorno de este sistema complejo.

En el caso de búsquedas en Internet y usando dos o más descriptores, los resultados numéricos que dan los motores de búsqueda, que contengan los dos o más términos juntos o muy próximos, ya es una medida de la cantidad de información conseguida de 2 o 3 valores serán considerados óptimos, la recuperación de información, la localización y el acceso se producen a partir de cualquier entidad de información en dependencia de sus recursos humanos, tecnológicos y financieros que disponga cada organización de o unidad de información.

USUARIO DE LA INFORMACION

Puede referirse a una persona, un grupo o una entidad (usuario corporativo). Son los que reciben la acción de los trabajadores de la información. En una unidad de información, los usuarios y trabajadores de la información están unidos en un proceso continuo de comunicación, por tanto ambos son fuente y destino de la información.[3]

NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios es fundamental para la planificación, la gestión y el diseño de servicios. El usuario debe ser la piedra angular de los programas de gestión de calidad y es el evaluador del servicio que las bibliotecas ofrecen, las actividades y servicios de información existen por y para el usuario.

Los usuarios proporcionan información que permite emprender acciones para mantener o mejorar la calidad. Son los promotores de la evolución de los servicios de la biblioteca. El análisis que se realice permitirá examinar comportamientos, demandas y usos, valorar las formas para satisfacer las necesidades, delimitar las condiciones que deben cumplir los productos y servicios ofrecidos, diseñar la programación de formación de usuarios,

[3] HERNÁNDEZ SALAZAR, P. (2006) El usuario de la información, En Servicios bibliotecarios. México: Facultad de Filosofía y Letras; Dirección General de Asuntos del Personal Académico. pp. 209-227

planificar y diseñar un plan de marketing del producto que ofrecen las bibliotecas sus recursos y servicios.

Además, las bibliotecas deben saber estudiar a los usuarios con datos cuantitativos (nº de visitantes, nº de suscripciones, nº de comentarios, nº de descargas, etc.) y cualitativos (conversaciones generadas, etiquetas asociadas, etc.) recopilando datos sobre lecturas o comentarios de ellos en blogs, email, etc.

Se considera dos tipos de necesidades:

Las necesidades manifiestas: son generales prioritarias las que se basan en el sentido común y para ser detectadas no necesitan de técnicas tales como encuestas, inventarios, listas, etc. Se identifican observando y analizando aspectos como, usuarios existentes contra usuarios potenciales, incorporación de nuevos usuarios, modificación e introducción de rutinas, servicios, equipo y ampliación de instalaciones.

Las necesidades encubiertas: son específicas en un determinado nivel funcional y en un grupo específico y requieren para ser identificadas de una investigación minuciosa y sistemática. Como metodología para esto, es conveniente identificar evidencias generales y síntomas de que existen problemas en la biblioteca, analizar a los usuarios para determinar las características generales en cuanto a aptitudes y actitudes y localizar áreas críticas donde se necesite información.

NECESIDAD DE UNA ALFABETIZACION INFORMACIONAL

Para que la alfabetización informacional sea posible en el entorno de las bibliotecas e instituciones de información, es necesaria la promoción de las actividades formativas para las distintas comunidades de usuarios, así como también una educación permanente de los docentes y bibliotecarios dedicados a estas tareas.

Por lo que es necesario tomar conciencia de la importancia de una alfabetización informacional para los promotores de la información y la educación sea, por medio de la lucha y el debate para establecer políticas de información a nivel nacional, normalización o mediante la creación de lineamientos de trabajo en las instituciones de información. La alfabetización informacional es una medida adecuada para lograr que las personas alcancen realmente la información que necesitan.

A través de herramientas y medios necesarios para buscar las respuestas a sus inquietudes y posibilitar el encuentro con la información y el mundo que lo rodea. Asimismo, se prepara al individuo para elaborar sus propias conclusiones, críticas u opiniones frente a la información, para tomar las decisiones que a su criterio sean las más convenientes.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

El concepto "satisfacción de usuario" adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional[4]. La UNESCO (1981)[5] se refiere a los estudios de usuarios como un subgrupo de la investigación de las ciencias sociales dedicadas al "estudio de los individuos y sus actividades, actitudes, opiniones, valores e interacciones".

Dentro del contexto de los sistemas de información, se entiende por satisfacción de usuarios, “la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos”. La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario.

La satisfacción del usuario supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información, y puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que, a menudo, no están disponibles. Podemos considerar que la satisfacción es un indicador blando, que está enfocado más allá las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos. De cierta manera, la satisfacción proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos.

4 Souza, Sebastiao,”Sociedad de la Información”, Departamento de la información y documentación, Universidad de Brasil, Campus Universitario, Asa Norte Brasilia.D.F. Brasil, p256-311 [Consultado: 28,07,2011] disponible en internet en: http://www.monografias.com/trabajos/elabproyec

Por lo que se puede establecer un general y muy sencillo concepto sobre la satisfacción del usuario en la biblioteca: “Es la percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de servicio”

Esto significa, que 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, y está en función de sus expectativas.
De modo que los estudios de satisfacción de usuarios son considerados una de las claves del sistema de calidad en la organizaciones, proporcionan elementos que permiten tomar decisiones al determinar lo que se denomina necesidades e información y las demandas planteadas al servicio. En su fase de satisfacción constan elementos que se desarrollarán tales como el tiempo, pertinencia, relevancia, precisión, recopilación, valoración de la satisfacción, uso de la información.

LA SATISFACCIÓN Y LA INSATISFACCIÓN

La Satisfacción (es positiva).- La satisfacción -resultados positivos- de una necesidad de información a través del comportamiento informativo, lleva a pensar en la evaluación de las fuentes y recursos utilizados por el usuario para obtener una satisfacción positiva. La comunidad puede valorar positivamente las fuentes y recursos que responden a sus necesidades de

información y que les sean satisfactorias. Entonces, cada usuario tiene acceso a la información que requiere en el tiempo que necesita y en el formato que puede usar.

La Insatisfacción (es negativa).- La insatisfacción se presenta en los usuarios que siguen teniendo la carencia de conocimiento e información sobre algún objeto, hecho o fenómeno y que, a pesar de tener un comportamiento informativo determinado, no han alcanzado cubrir esa carencia. Este usuario estará insatisfecho si la institución no le da los documentos que contengan la información que necesita. En este escenario es indudable que el usuario estará insatisfecho con los servicios bibliotecarios y de información que le fueron brindados, por lo que elaborará una valoración o evaluación negativa de la unidad de información que lo atendió y tratará de buscar otros recursos informativos que le permitan alcanzar la satisfacción.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

La evaluación de la satisfacción en realidad es la comprobación de que la necesidad de información que motivaba al usuario ya ha sido cubierta y ha dejado de existir para dar paso a otra nueva.

La satisfacción es la parte valorativa del fenómeno ya que es donde se establece la satisfacción (positiva) o insatisfacción (negativa) repercutirá en

el comportamiento informativo, principalmente, pero también en el surgimiento de las nuevas necesidades de información en el usuario.

Las unidades de información han evaluado la satisfacción de las entidades de usuarios pero de una forma restringida, ya que es abordada como un aspecto independiente, en cada organización, sin relacionarlo con las otras.

COMO MEDIR LA SATISFACCIÓN

Según Douglas Hoffman (2000), las medidas de satisfacción de los usuarios ser obtienen por medio de las medidas directas e indirectas:

Las medidas indirectas: consisten en evaluar la satisfacción y vigilar los registros de ingresos, atención y las quejas de los usuarios, las bibliotecas dependen exclusivamente de las evaluaciones, adoptan un enfoque pasivo para determinar si las percepciones de los usuarios están cumpliendo o no o superando sus expectativas.

Las medidas directas: suelen ser obtenidas por medio de encuestas de satisfacción de los usuarios sin embargo las encuestas no son el estándar de una u otra biblioteca.

Para medir la satisfacción de los clientes pueden actuar en los siguientes términos deben crear un sistema que permita conocer las quejas y sugerencias este sistema se basa en formular procedimientos para canalizar

la información de los consumidores que pueden ser a través de cuestionarios o también pueden emplear buzones de sugerencias.

Se puede desarrollar estudios para medir la satisfacción del cliente esta medición se puede realizar de diversas formas, la primera se denomina valoración directa y consiste en emplear una escala de medición de uno a diez, Otra forma de hacer valoraciones es la valoración derivada que consiste en comparar lo que esperaba un consumidor con lo que ha recibido.

La tercera forma de medir la satisfacción se denomina análisis del problema que ha pedir de los consumidores que identifiquen que mejoras siguieren para aumentar la calidad de los servicios. Por último se hace un procedimiento más sofisticado que es relacionar la importancia de servicio en el grado de satisfacción.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

En la interacción con el usuario una situación posible es la presentación de quejas y sugerencias, se deben vivenciar siempre como una oportunidad de progreso, como una orientación sobre lo que se debe mejorar. Muchas unidades de información, al igual que otras organizaciones, poseen los denominados libros de quejas, a los que las bibliotecas han agregado la caja o buzón de sugerencias.

Desde hace tiempo este ha sido un método para realizar una prueba de opiniones negativas y/o positivas de los posibles aciertos o deficiencias en las prestaciones y atención de la biblioteca, generalmente este tipo de opinión suele ser anónima, por lo que muchas veces, el usuario siente más confianza para realizar comentarios que de otra forma no hubiera podido hacer, y así el bibliotecario se entera de que algunos servicios no funcionan tan bien como él creía, que los recursos que se ofrecen no satisfacen totalmente las necesidades o que el personal de un servicio determinado no atiende al usuario como se espera.

Contiguo con las herramientas anteriores, las quejas o sugerencias constituyen medios que pueden integrarse para mejorar u optimizar el funcionamiento de la biblioteca, y de esta forma poder ofrecer un servicio de calidad.

e. MATERIALES Y MÉTODOS

Se utilizó los siguientes métodos:

CIENTIFICO: Se utilizó en el proceso de investigación, desde el planteamiento del problema, la formulación de objetivos, el desarrollo de las categorías conceptuales que se explican en el marco teórico lo que me llevo a obtener información verdadera que una vez contrastada con la información empírica permitió llegar a conclusiones.

ANALITICO-SINTETICO: Se los utilizó en las aulas de los estudiantes del Área de la Salud Humana con la finalidad de aplicar el instrumento investigativo y observar el accionar de los/las señoritas y jóvenes investigados, lo que permitió analizar los diferentes aspectos en torno a la calidad de los servicios.

Posteriormente sirvió para sintetizar y realizar la redacción del informe del proyecto.

INDUCTIVO-DEDUCTIVO: Los hechos particulares sobre la calidad de los servicios, de la biblioteca del Área de la Salud Humana, permitieron tener un referente general sobre la situación de los mismos. Con datos generales ya conocidos se pudo deducir las consecuencias particulares del hecho de satisfacer las necesidades de información requeridas por los estudiantes de las diversas carreras.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

ENTREVISTA:- Se aplicó al personal que labora en la biblioteca del Área de la Salud Humana para conocer la calidad de los servicios ofrecidos.

ENCUESTA.- El instrumento fue aplicado a los usuarios de las diferentes carreras del Área de la Salud Humana para recabar información sobre la satisfacción de los servicios recibidos.

POBLACIÓN Y MUESTRA

ÁREA DE LA SALUD HUMANA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA	
Personal de Biblioteca del (A.S.H)	3
Estudiantes	387
Total	390

Fuente: Secretarías de las Distintas Carreras del Área de la Salud Humana de la U.N.L.
Elaboración: Margoth E Maza.

f. RESULTADOS

ENTREVISTA APLICADA AL PERSONAL DE LA BILIOTECA CON LA FINALIDAD DE CONOCER LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFERTA LA BIBLIOTECA DEL ÁREA DE LA SALUD HUMANA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.

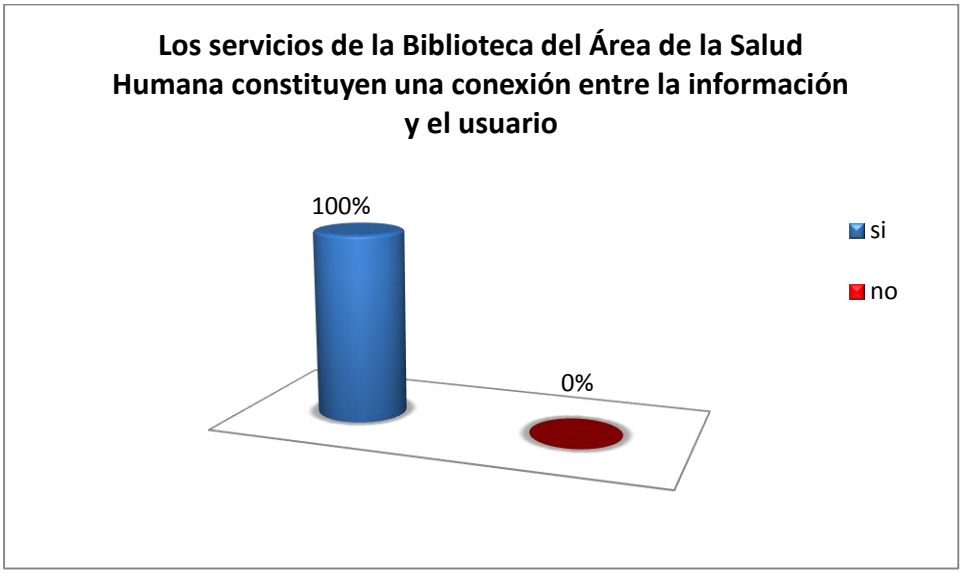
1. ¿Los servicios de la Biblioteca del Área de la Salud Humana constituyen una conexión entre la información y el usuario?

CUADRO N° 1

INDICADORES	f	%
SI	3	100%
NO	0	0%

Fuente: de Investigación: Entrevista al personal que labora en la biblioteca del Á.S.H.- U.N.L.
Elaboración: Margoth Maza

GRÁFICO N° 1



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal entrevistado que labora en la biblioteca manifestó que los servicios de la Biblioteca del Área de la Salud Humana si constituyen una conexión entre la información y el usuario.

La biblioteca establece una verdadera conexión entre la información y el usuario ya que es la parte fundamental de la investigación, siendo el vínculo entre el usuario y el bibliotecario lo que permite tener una relación informativa precisa para satisfacer su necesidad de información.

2. ¿A su criterio los servicios con los que cuenta la Biblioteca del Área de la Salud Humana son de calidad?

CUADRO N° 2

INDICADORES	f	%
SI	3	100%
NO	0	0%

Fuente de Investigación: Entrevista al personal que labora en la biblioteca del Á.S.H.- U.N.L.
Elaboración: Margoth Maza

GRÁFICO N° 2

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal entrevistado que labora en la biblioteca considera que los servicios con los que cuenta la Biblioteca del Área de la Salud Humana son de calidad.

Conociendo que la calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio que tienen la capacidad de satisfacer las necesidades expresadas por los usuarios sean estos potenciales o reales, internos o externos lo que implica ofrecer un servicio de calidad acorde a lo solicitado.

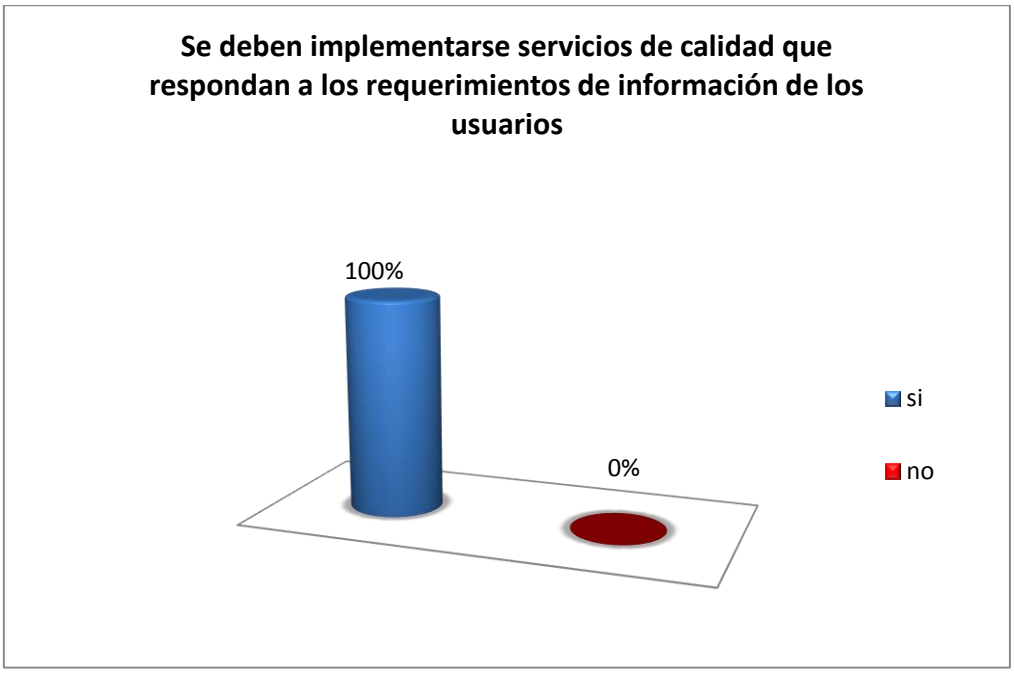
3. ¿Considera que deben implementarse servicios de calidad que respondan a los requerimientos de información de los usuarios?

CUADRO N° 3

INDICADORES	f	%
SI	3	100%
NO	0	0%

Fuente: de Investigación: Entrevista al personal que labora en la biblioteca del Á.S.H.- U.N.L.
Elaboración: Margoth Maza

GRÁFICO N° 3



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

EL 100% del personal entrevistado que labora en la biblioteca considera que si se deben implementarse servicios de calidad que respondan a los requerimientos de información de los usuarios.

En la actualidad las bibliotecas deben estar implementadas con servicios acorde a los avances tecnológicos actuales por lo que es preciso disponer del equipo y conocimiento necesario, técnicas de información e investigación y así poder ofrecer servicios de calidad de acuerdo a los requerimientos informativos solicitados por los usuarios.

4.- ¿Considera que los servicios bibliotecarios deben ser sometidos a continua evaluación?

CUADRO N° 4

INDICADORES	f	%
SI	3	100%
NO	0	0%

Fuente: de Investigación: Entrevista al personal que labora en la biblioteca del Á.S.H.- U.N.L.
Elaboración: Margoth Maza

GRÁFICO N° 4

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal entrevistado que labora en la biblioteca expresa, que los servicios bibliotecarios deben ser sometidos a continua evaluación.

La evaluación es un proceso que permite conocer su rendimiento, fallas mediante la aplicación de técnicas apropiadas para cada servicio ofrecido, analizando a quién se dirigirá el estudio y de esta forma asegurar una mejora continua para la biblioteca lo que garantizará la satisfacción del usuario en sus necesidades de información.

5.- ¿Considera que los servicios de la biblioteca están acordes a los adelantos tecnológicos actuales?

CUADRO N° 5

INDICADORES	f	%
SI	3	100%
NO	0	0%

Fuente: de Investigación: Entrevista al personal que labora en la biblioteca del Á.S.H.- U.N.L.
Elaboración: Margoth Maza

GRÁFICO N° 5

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal entrevistado que labora en la biblioteca expresa, que los servicios de la biblioteca están acordes a los adelantos tecnológicos actuales.

Actualmente las bibliotecas a consecuencia del avance tecnológico, se han desarrollado fuertemente, es así que poseen bibliotecas digitales, virtuales, bases de datos científicas, etc., modificándose de esta forma la prestación de servicios dándole mayor importancia a la relación con el usuario por lo que la atención tiende a ser más personalizada.

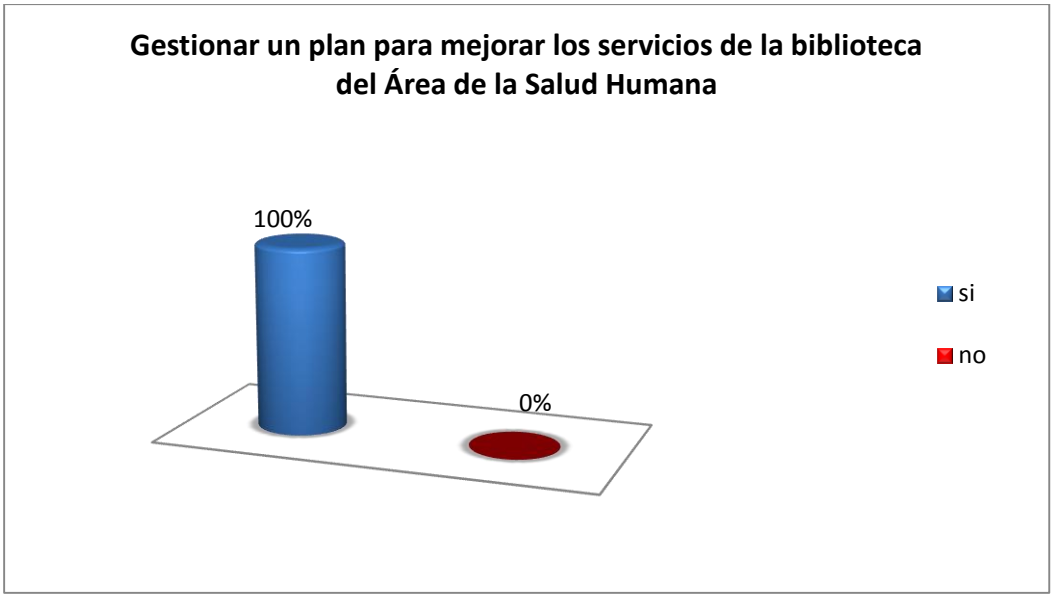
6. ¿Considera que debe gestionarse un plan para mejorar los servicios de la biblioteca del Área de la Salud Humana?

CUADRO N° 6

INDICADORES	f	%
SI	3	100%
NO	0	0%

Fuente: de Investigación: Entrevista al personal que labora en la biblioteca del Á.S.H.- U.N.L.
Elaboración: Margoth Maza

GRÁFICO N° 6



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal que labora en la biblioteca indican que si cconsidera que debe gestionarse un plan para mejorar los servicios de la biblioteca del Área de la Salud Humana.

Los planes de mejora para las bibliotecas están bajo la supervisión y responsabilidad de cada institución, bajo la coordinación del departamento correspondiente al área que son quienes establecen los estudios, análisis de situación, y proponen alternativas para una mejora continua de la unidad de información.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL ÁREA DE LA SALUD HUMANA CON LA FINALIDAD DE RECABAR INFORMACIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

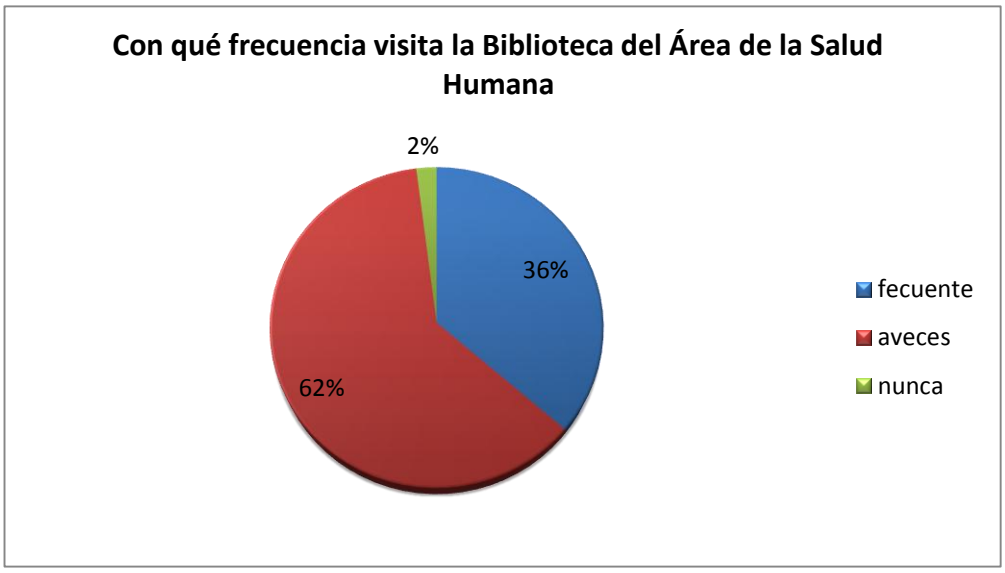
1. ¿Con qué frecuencia visita la Biblioteca del Área de la Salud Humana?

CUADRO N°1

INDICADORES	f	%
Frecuente	141	36%
A veces	238	62%
Nunca	8	2%
Total	387	100%

Fuente: de Investigación: Encuestas a estudiantes del Área de la Salud Humana de la U.N.L.
Elaboración: Margoth Maza

GRÁFICO N°1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 62% de usuarios encuestados manifiestan que a veces visitan la biblioteca, el 36% frecuentemente y el 2% nunca.

No existe una cultura (hábito) de visita de manera frecuente a la biblioteca por parte de los usuarios (estudiantes) como refuerzo para sus estudios. Visitar la biblioteca es un factor muy importante porque permite conocer especialmente, el acervo bibliográfico que dispone cada biblioteca o manifestar alguna sugerencia si fuera el caso.

2. ¿El material bibliográfico que existe en la Biblioteca cubre sus necesidades de información?

CUADRO N°2

INDICADORES	f	%
SI	139	36%
NO	248	64%
Total	387	100%

Fuente: de Investigación: Encuestas a estudiantes del Área de la Salud Humana de la U.N.L.
Elaboración: Margoth Maza

GRÁFICO N°2

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 64% de los usuarios encuestados, indican que el material bibliográfico que existe en la biblioteca no cubre las necesidades de información, y 36% manifiestan que sí.

La biblioteca debe disponer de una variada bibliografía actualizada, ejemplares en número considerable, materiales impresos, magnéticos, digitales, audiovisuales etc., acorde a los avances tecnológicos las espacialidades y líneas de investigación existentes en cada institución con la finalidad de cubrir las diversas necesidades de información requerida.

3. ¿La información bibliográfica que mantiene la Biblioteca es actualizada?

CUADRO N°3

INDICADORES	f	%
SI	69	18%
NO	318	82%
Total	387	100%

Fuente: de Investigación: Encuestas a estudiantes del Área de la Salud Humana de la U.N.L.
Elaboración: Margoth Maza

GRÁFICO N° 3

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

EL 82% de usuarios encuestados, manifiestan que la información bibliográfica que posee la biblioteca no es actualizada y el 18% señala que si es actualizada.

Las unidades de información deben renovarse por lo menos cada dos años en bibliografía e información actualizada, acorde a los avances tecnológicos, lo que permitirá tener un equilibrio entre la calidad, cantidad y actualidad del acervo bibliográfico y de esta forma poder satisfacer sus necesidades de información solicitada por los usuario.

4. ¿La Biblioteca cuenta con servicios basados en las actuales herramientas tecnológicas de información?

CUADRO N° 4

INDICADORES	f	%
SI	119	30%
NO	268	70&
Total	387	100%

Fuente: de Investigación: Encuestas a estudiantes del Área de la Salud Humana de la U.N.L.
Elaboración: Margoth Maza

GRÁFICO N° 4

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

EL 70% de los usuarios encuestados, indican que la biblioteca no cuenta con servicios basados en las actuales herramientas tecnológicas de información y el 30% manifiestan que sí.

Las nuevas tecnologías de la información, se caracterizan por ser un elemento integrador que permita de manera eficiente, comunicar y promover la información facilitando la cooperación entre instituciones, Red de bibliotecas etc. y así transformar las diversas áreas de conocimiento lo que implica formar parte de esta nueva sociedad de la información.

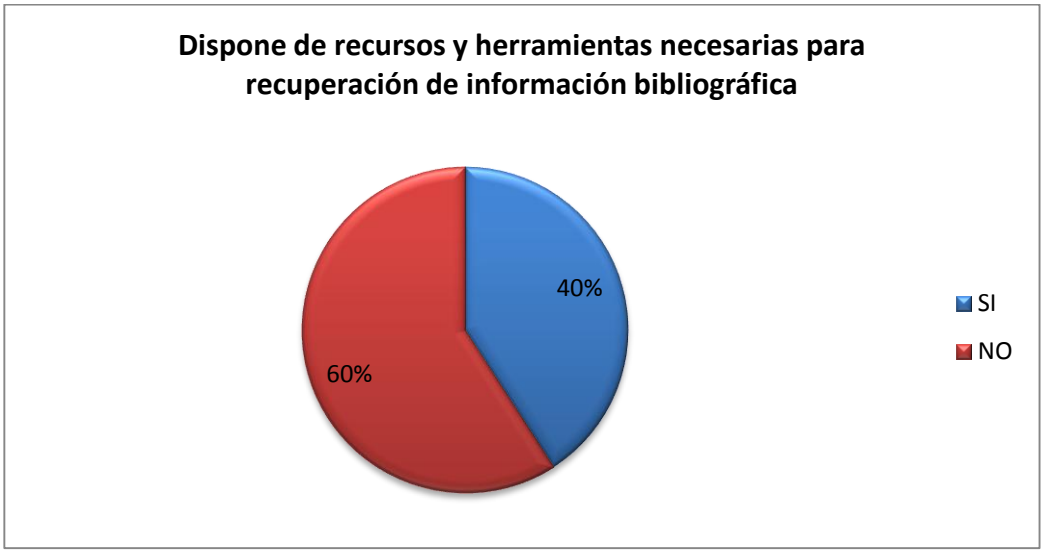
5. ¿Existen los recursos y herramientas necesarias para recuperación de información bibliográfica?

CUADRO N° 5

INDICADORES	f	%
SI	157	40%
NO	227	60%
Total	387	100%

Fuente: de Investigación: Encuestas a estudiantes del Área de la Salud Humana de la U.N.L.
Elaboración: Margoth Maza

GRÁFICO N°5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 60% de los usuarios encuestados, manifiestan que no existen recursos y herramientas necesarias para recuperación de la información bibliográfica y el 40% expresan que sí.

En la actualidad el internet se ha constituido en una herramienta imprescindible para la recuperación de la información a fin de desarrollar la investigación y difusión del conocimiento. Pero de acuerdo a los resultados de la encuesta los usuarios no están satisfechos en su mayoría.

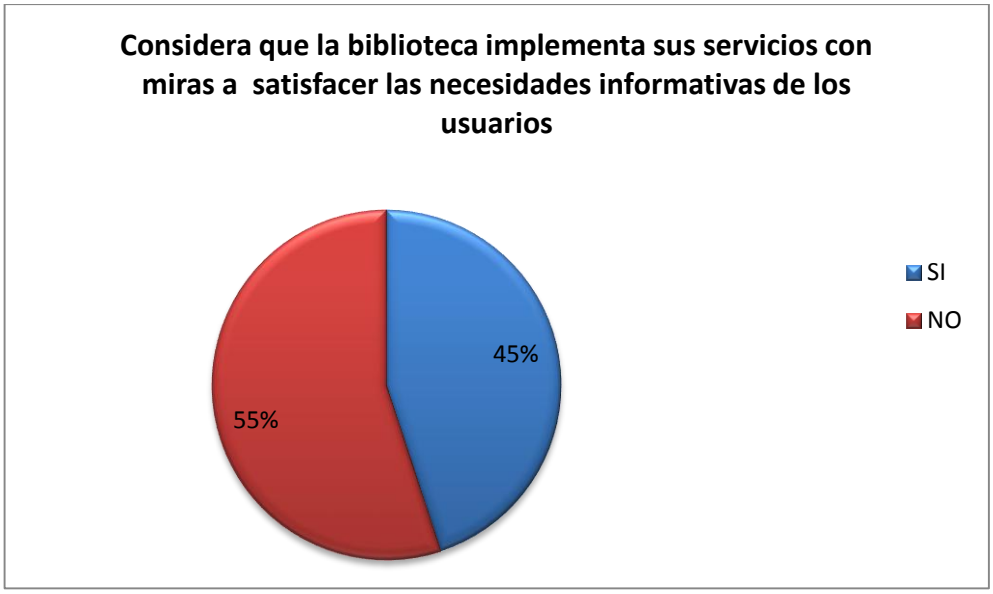
6. ¿Considera que la Biblioteca implementa sus servicios con miras a satisfacer las necesidades informativas de los usuarios?

CUADRO N°6

INDICADORES	f	%
SI	174	45%
NO	213	55%
Total	387	100%

Fuente: de Investigación: Encuestas a estudiantes del Área de la Salud Humana de la U.N.L.
Elaboración: Margoth Maza.

GRÁFICO N°6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 55% de los usuarios encuestados, expresan que no es favorable, la implementación de servicios con miras a satisfacer las necesidades informativas y el 45% indican que sí.

Las bibliotecas en la actualidad deben disponer servicios y herramientas de información acorde a las nuevas tecnologías para cumplir con el objetivo de informar, almacenar, difundir, mediante las redes y sistemas integrados de información, nuevos formatos, publicaciones electrónicas, bases de datos científicas, redes sociales, sistemas de información, Blogs, plataformas, multimedia, memorias óptimas, wikis, web Móvil etc., lo que facilitan la búsqueda de información.

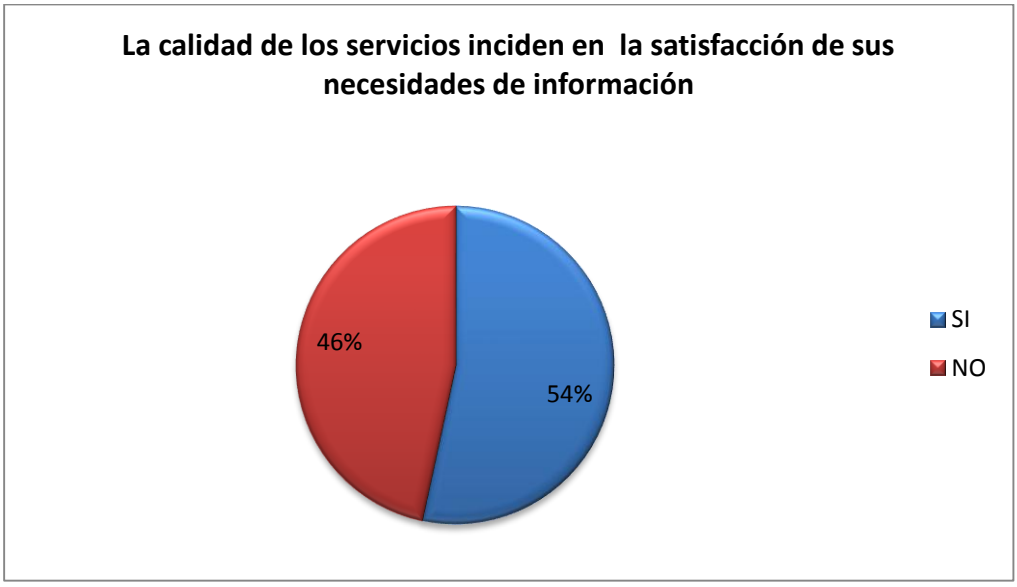
7. ¿Considera que la calidad de los servicios inciden en la satisfacción de sus necesidades de información?

CUADRO N°7

INDICADORES	f	%
SI	206	54%
NO	180	46%
Total	387	100%

Fuente: de Investigación: Encuestas a estudiantes del Área de la Salud Humana de la U.N.L.
Elaboración: Margoth Maza

GRÁFICO N°7



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 54% de usuarios encuestados indican que si consideran que la calidad de los servicios de información incide en la satisfacción de sus necesidades de información y un 46% expresan que no.

La calidad de un servicio la define el usuario, si el usuario no está satisfecho con la información y el servicio brindado por la biblioteca, a su criterio esta unidad de información no trabaja con calidad, lo que incidirá en satisfacer la necesidad de información requerida por el usuario.

f. DISCUSIÓN

Con la finalidad de comprobar si la calidad de los servicios que brinda la biblioteca del Área de la Salud Humana de la Universidad Nacional de Loja, se recabo la información mediante una entrevista al personal que labora en la biblioteca y tomando como referencia la pregunta; **2. ¿A su criterio los servicios con los que cuenta la biblioteca del área de la salud humana son de calidad?** se constató que el 100% del personal manifiesta que si cuenta con servicios de calidad lo que permite ofrecer una información acorde a las necesidades requeridas por el usuario.

Para fundamentar el trabajo investigativo y comprobar si el grado de satisfacción de los usuarios del Área de la Salud Humana de la Universidad Nacional de Loja, en reciprocidad a la calidad de los servicios recibidos , se aplicó una encuesta a los usuarios con la siguiente interrogante **7.- ¿Considera que la calidad de los servicios inciden en la satisfacción de sus necesidades de información?** se obtuvo el siguiente resultado, el 54% de los entrevistados manifiestan que si consideran que la calidad de los servicios inciden en satisfacción de sus necesidades de información y un 46% manifiestan que no inciden en la satisfacción de sus necesidades requeridas.

Al concluir la presente investigación y considerando los resultados obtenidos, la información procesada, analizada e interpretada podemos decir que la calidad de los servicios incide en la satisfacción de las necesidades de información requeridas por el usuario

h. CONCLUSIONES

El 100% del personal que labora en la biblioteca del Área de la Salud Humana de la Universidad Nacional de Loja manifiesta que si ofrece servicios de calidad lo que permite satisfacer las necesidades solicitadas por los usuarios.

Un 54% de los usuarios encuestados indican que la calidad de los servicios que ofrece la biblioteca no satisface sus necesidades de información, considerando que la satisfacción del usuario depende de la calidad del servicio recibido, y un 46% indican que si inciden en la satisfacción de las necesidades de información.

g. RECOMENDACIONES

A las Autoridades del Área de la Salud Humana, jefe de biblioteca general y personal responsable, para que analicen y evalúen sobre la calidad de los servicios que esta Unidad de Información ofrece y su vez propongan alternativas para mejorar la calidad de los servicios que se ofertan a los usuarios de la Biblioteca.

A los funcionarios de la unidad informativa, para que realicen actividades con la finalidad de conocer las diversas necesidades de información solicitadas por los usuarios, y de esta forma poder garantizar la satisfacción a los requerimientos informativos de los usuarios de la biblioteca del Área de la Salud Humana de la Universidad Nacional de Loja.

j. BIBLIOGRAFIA

ALARCON BERMEO, José**,** **"**Guía para Elaborar Proyectos de Investigación**"** Universidad Nacional de Loja, Loja-Ecuador. P. 1-19

GORDON GARCÍA, José Antonio. **"**El servicio de Información y Referencia. Manual de Biblioteconomía**"**, Madrid: Síntesis, 1996.pp 265-285.

DOMINGUEZ SANJURJO, María R. **"**Nuevos servicios y organización en la biblioteca Pública**"** Gijón trea. 1996.

DUARTE BARRIONUEVO, Miguel. **"**Indicadores como instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios**"**: Parte I. Servicios a los Usuarios, aspectos metodológicos. Boletín de la ANABAD, Vol.45, n.1 (1995) pp. 95-106

Souza, Sebastiao, **"**Sociedad de la Información**"**, Departamento de la información y documentación, Universidad de Brasil, Campus Universitario, Asa Norte Brasilia.D.F. Brasil, p256-311 [Consulta: 28-07-2011] disponible en internet en: http://www.monografias.com/trabajos/elabproyec

ORTIZ GUERRERO, Nubia Amparo. **"**Servicios de Calidad**"**. Elaboración del proyecto de Investigación", p.148 [Consulta: 2- 08-2011] disponible en internet en: http://www.monografias.com/trabajos/elabproyec

GARCIA MORALES, HUIDROBO, E. **"**Aportaciones a la Gestión de Calidad a las bibliotecas y servicios de Información**".** Revista española de Documentación Científica Vol.18, n° 1 (1995)

MORENO TORRES, Rosario. **"**El bibliotecario de Referencia y su entorno espacial**"**, Revista Española, Documentación Científica, Vol.14, n°3.pág.287-294.

RED MUNICIPAL DE BIBLIOTECAS DE MURCIA. **"**Plan de Calidad**"** [Consulta: 14-12-2011] disponible en internet en http://www.rmbm.org/planCalidad/rmbmplandeCalidad.doc

MORENO TORRES, Rosario. . **"**Normas para bibliotecas Universitarias: Evaluación de la Eficacia.**"**Boletín de la ANABAD, Vol.44, n°8 (1994).pp.193-222

TALADRIZ MAS, M. **"**Control de Calidad y costes de los servicios de Información**",** Revista Española de Documentación Científica, Vol.17, n°124 (2006) p. 450-459.

VALS, Ana; Casado, Luis. **"**El Cambio hacia la calidad de servicio**"**. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. N° 65(2007) pp.55-70

RENDON ROJAS, Miguel Ángel. **"**Sociedad del conocimiento**".** En: Contribución al desarrollo de la sociedad del conocimiento. México: CUIB, UNAM, 2006. p.56

ARRIOLA NAVARRETE, Oscar; **"**La gestión de calidad en la Sociedad del Conocimiento: una experiencia en una biblioteca universitaria mexicana**"**, Tercer Congreso de Bibliotecas Universitarias México, pág. 2 [Consulta: 15-05-2012] disponible en internet en: http://www.anabad.org/organización/murcia/ycalidad documentación htm

COSTA MUÑOZ, Enith. **"**Organización Técnica de la Biblioteca**"**; Loja-Ecuador, Universidad Nacional de Loja

.

GUERRA, GEORGINA.1996 **"**Propuesta de Campaña de difusión de los servicios que brindan las bibliotecas de la U.N.L**"** Tesis Lic. Bibliotecología e Información Científico Técnica. Loja, Ecuador, Universidad Nacional de Loja, Facultad de Artes.

BLAZQUEZ VIEDMA, Marta; MEDINO MUÑOZ, Juan. A. **"**Atención a Usuarios en Bibliotecas, Instituto Madrileño Documentales**",** IMED VII Encuentro de Bibliotecarios Municipales de Gran Canaria Santa Brígida, Octubre de 2005, p.1-4

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. **"**Gestión de bibliotecas**"**. Madrid: DM, 2007, p230-250, [Consulta: 12- 10-2012] disponible en internet en: http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.PDF

GIMENO ZUERA, Javier. Ruiz Olalla Corcuera, Carmen M. **"**Utilidad de los Cuestionarios como Indicadores para la Medición de la Calidad del servicio un Análisis Empírico**"**, Revista española de Financiación y Contabilidad Vol. xxx, n°110, octubre – diciembre 2002, pp.1137-1166.

PINTO María, BALANQUÉ Nuria; ANGLALA Luis, **"**Evaluación y Calidad en las Bibliotecas Universitarias**"**: experiencias españolas entre 1994-2006. Con revista Española de Documentación Científica, vol.30, núm., 3 (julio-septiembre 2007), pág. 364-383 [Consulta: 24-10-2011] disponible en internet en: "http://www.anabad.org/organización/murcia/ycalidad documentación HTML

CAMPUS VIRTUAL CITA-FUNDACIÓN GERMÁN SÁNCHEZ RUIPÉREZ. **"**Gestión del Conocimiento y Gestión de la Calidad en la Biblioteca Pública**"**. Actualizada, p125-230. [Consulta: 05- 05-2012] disponible en internet: http://campus.fundaciongsr.es/camci/index.php

ESCOBAR GÓMIZ, R., CANO SOLA, A. **"**Sistemas de gestión de Calidad: una propuesta de modelo de procesos para un servicio de préstamo interbibliotecariog**"**. En: Boletín de la ANABAD. T. 54, Nº 1-2, 2004, p. 579-

596 [Consulta:10-06-2012] disponible en internet: en: http://www.anabad.org/archivo/docdow.php?id=133

FELIU, T., PERMANYER, J. **"**Avaluación de la satisfacción del usuarios de les biblioteques publiques**".** En: *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*. Nº 9, (desembre 2009) [Consulta: 13-06-2012] disponible en internet en: http://www.ub.es/biblio/bid/09feliu.htm

FLAMARIQUE LEOZ, E. **"**Certificación de Normas y especificaciones en el ámbito de las administraciones públicas. Cartas de Servicio. En: 2ª Jornadas de Calidad y Mejora de las Administraciones Públicas**"**, Pamplona, 3 y 4 de noviembre de 2007 [Consulta: 5- 12-2011] disponible en internet: http://www.navarra.es/appsext/JornadasCalidad/ponenciaspdf/flamarique.pdf

FUENTES, J. J. **"**Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e Información.**"** Gijón: 2007.25p. [Consulta: 24- 11-2011] disponible en internet en http://www.es./gtiweb/jimenez/bibgen/intranet/04gestión-b.pdf

FUENTES, J. J. **"**Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información**"**. Gijón: 2007, actualizada. [Consulta: 23- 10-2011] disponible en internet. http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc.6136.pdf

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ., **"**Manual de diseño de procesos**".** [Consulta, 12- 12- 2011] disponible en internet en http://Calidad.umh.es/es/procesos.htm

MENESES, Felipe y otros **"**Los servicios públicos bibliotecarios como bien común público**"**, ago. 2004, p8. [Consulta: 20-12-2011] Disponible en internet en: www.inforosocial.com.ar

ASOCIACION ECUATORIANA DE BIBLIOTECARIOS, **"**VIII congreso nacional de bibliotecarios, Loja, 25 al 27 de Noviembre del 2004**",** soporte [CD-ROM] un disco compacto, 8mm.

RAMÍREZ LEIVA, GELSA MARGARITA: **"**Factores que inciden en el uso de la biblioteca**"**. Investigación Bibliotecológica. Vol. 1, No 002 México, 1987

Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, México 2009 (www.SIC.gob.mx).

http://sic.conaculta.gob.mx/publicaciones_sic/IBf_19_03_09.pdf

ALMANZA MORALES, JOSÉ LUIS. **"**Dirección General de Bibliotecas**".** Universidad Nacional Autónoma de México.

Biblioteca–Unefa disponible en línea:

http://www.unefa.edu.ve/guatire/index.php/servicios-al-estudiante/biblioteca?showall=1&limitstart =

SILVERA ITURRIOZ, C. **"**Los bibliotecarios en la sociedad de la información.**"** Acimed 2005; 13 ( ). Disponible en:

http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13305/aci06305.html Consultado13/11/2012].

http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16 5 07/aci061107.htm

www.inforosocial.net. [Consultado: 14/11/2012]

CSIC, Red Bibliotecas. **"**Encuesta de satisfacción de usuarios de la Red de Bibliotecas**"** RICI.10/10/ 2012, pág., 9 [Consulta: 03-12-2012] Disponible en internet en: http://bibliotecas.csic.es

JATIVA MIRALLES, MARÍA VICTORIA. **"**Diseño de servicios por tipología de usuarios**"** Curso de promoción interna Grupo A, Subgrupo A1.julio 2012, pág.1-39 [Consulta: 03-12-2012] disponible en internet: http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9324/1/Bibliotecas_universitarias.pdf

k. ANEXOS

Anexo 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA- CARRERAS EDUCATIVAS

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA- TÉCNICA

LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DEL ÁREA DE LA SALUD HUMANA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DURANTE EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DEL 2012

Proyecto de tesis previo a la obtención de grado de Licenciada en Bibliotecología e Información Científica Técnica.

AUTORA:
MARGOTH ELIZABETH MAZA

Loja - Ecuador
2012

a. TEMA

LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA, DEL ÁREA DE LA SALUD HUMANA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DURANTE EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DEL 2012

b. PROBLEMATIZACIÓN

El desarrollo de las nuevas tecnologías de la información ha propiciado incremento sin precedentes de la información disponible tanto en la versión magnética en bases de datos, como en la forma digital con la edición de textos, revistas, afiches, trípticos etc., Este incremento no ha ido acompañado de mecanismos de control de calidad en la oferta de la información en las instituciones universitarias, por lo que la información se pierde o resulta obsoleta, redundante, imprecisa, tendenciosa o mal estructurada, lo que se vuelve un verdadero problema si se requiere información actualizada, o no tiene la orientación adecuada en lo que se desea buscar, incidiendo de manera negativa en el proceso académico de la población estudiantil, la que no puede satisfacer sus necesidades de información

En la Universidad Nacional de Loja, operan algunas unidades de información, las cuales ofrecen servicios de búsqueda mediante libros, revistas, videos, colecciones, etc., y además cuenta con diferentes Bases de Datos es decir una tecnología acorde al requerimiento de docentes, estudiantes y sociedad en general.

El Área de la Salud de la UNL. cuenta con una Biblioteca para solventar la gran demanda de la población estudiantil existente de las diferentes carreras de grado, la misma que en el año 2012 cuenta con una población de 1929 estudiantes, distribuidos en la siguiente forma: medicina 1059 (55

%), Enfermería 304 (16 %), Laboratorio clínico 226 (12 %), Odontología 174 (9 %) y Psicología clínica 166 estudiantes (8 %).

En la biblioteca del Área de la Salud Humana (ASH) se brinda servicios bibliotecarios tales como: atención a los usuarios a través de catálogos individuales de las diferentes carreras y bases de datos Científicas, referencia, préstamos interno y externo de acuerdo a los requerimientos del usuarios siempre y cuando están enmarcados dentro del reglamento bibliotecario de la institución, sin embargo estos servicios son limitados, por lo que no satisfacen a los usuarios que prefieren acudir a otras instancias como comprar el ejemplar o lo que es peor no se fundamenta científicamente, porque la información que encuentra no satisface a sus requerimientos de investigación.

Su infraestructura física es de 72 metros cuadrados (6 m x 12 m), es decir 30 cm de espacio físico por estudiante, en donde se encuentran 15 mesas con 25 computadoras, donde se ofrece servicios de información mediante internet, digitación de texto, sala de lectura, préstamo de tesis, préstamo interno y externo de bibliografía, entre otros.

La Biblioteca del Área de la Salud Humana, a pesar de tener implementado estos servicios, no soluciona las necesidades de información requeridas por la mayoría de los estudiantes. De acuerdo a las estadísticas del Área de la Salud Humana de la Universidad Nacional de Loja, en el 2011 se registraron 1900 consultas mensuales, es decir menos de una consulta por estudiante al mes, de estos, el 50 % busca información bibliográfica, un 25

% consulta en revistas y un 10 % tiene acceso a los servicios de internet o préstamo de computadoras.

Se evidencia entonces que existen factores que impiden que los usuarios satisfagan sus necesidades de información posiblemente por la baja calidad de los servicios que presta esta Unidad Informativa.

Surge por lo tanto la siguiente interrogante: ¿La calidad de los servicios de la biblioteca del Área de la Salud Humana de la Universidad Nacional de Loja será un determinante en satisfacer las necesidades de información de sus usuarios?

c. JUSTIFICACIÓN

El crecimiento y desarrollo del Conocimiento y la Tecnología de la Información producida en el mundo científico atraviesa múltiples problemas de carácter económico, político, cultural, social, educativo; traspasando hasta los valores y costumbres de una sociedad anclada en el pasado y una demanda cambiante y exigente, por lo que requiere una demanda de profesionistas calificados para que respondan correctamente a los cambios actuales del conocimiento y adaptación a la tecnología, la misma que se aplica en todos los campos de la sociedad como, la industria, el comercio, la educación de la sociedad a través de la difusión de redes sociales de información. En la educación las necesidades de información para la formación estudiantil y profesional son más acentuadas al momento de visitar una biblioteca

En la mayoría de las bibliotecas de nuestra localidad, observamos grandes limitaciones, en relación a los servicios de información, tales como, bibliografía desactualizada y limitada para ciertas áreas del conocimiento, escaso número de ejemplares, espacio físico reducido, falta de profesional calificado, horario no acorde a la atención al público, limitado acceso a computadoras con internet, falta de orientación por el bibliotecario en un tema específico, desconocimiento de la utilización de la herramientas de información como bases de datos, lo que implica no satisfacer las diferentes necesidades de información e investigación del usuario.

A nivel académico el profesional en la actualidad debe enfrentarse a retos mucho más urgentes para tener una formación integral actualizada, y especializada para estar acorde a los requerimientos actuales de la información de manera rápida y oportuna en el área del conocimiento lo que permite ampliarse en diversos campos informativos e investigativos para poder enfrentarse de manera eficiente a la heterogeneidad de retos.

En el ámbito cultural la información posee un papel muy importante al involucrar a las diferentes entes sociales directamente con la información, esta unión otorga efectos positivos para satisfacer los requerimientos necesarios de información, es así que contribuye a elevar el nivel informativo en los diferentes sectores públicos, en el campo de la educación en la formación de profesionales de calidad.

Conociendo esta realidad he creído conveniente investigar un tema de gran interés para los estudiantes del Área de la Salud Humana de la U.N.L cuyo propósito fundamental es conocer de manera amplia y científica la causa principal que genera la insatisfacción de la Información requerida por los usuarios de la Biblioteca del Área de la Salud Humana de la Universidad Nacional de Loja.

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo se cuenta con los recursos económicos necesarios como también con la bibliografía pertinente al tema.

Por último es factible realizar esta investigación, porque se cuenta con los conocimientos científicos y técnicos que se ha recibido en la trayectoria de proceso de formación profesional en la Carrera de Bibliotecología y Ciencias de Información Científico -Técnica de la Universidad Nacional de Loja.

d. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios del Área de la Salud Humana de la Universidad Nacional de Loja, en reciprocidad a la calidad de los servicios recibidos y plantear orientaciones que mejoren sus servicios bibliotecarios.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Determinar la incidencia que existe entre la calidad de los servicios de la biblioteca del Área de la Salud Humana y las necesidades de información de los usuarios.

e. MARCO TEÓRICO

ÉPOCA ACTUAL DE LA BIBLIOTECA

Actualmente la biblioteca ha experimentado cambios vertiginosos en las últimas décadas y ello se debe, tanto al avance de la tecnología como a la necesidad de información en el mundo actual. Su acumulación es de tal magnitud que ninguna organización puede atesorarla físicamente.

Esta última década, dirigida por el avance de la tecnología de la información, que afectaron a los procesos tradicionales, luego los formatos impresos –con la introducción de formatos ópticos, digitales o electrónicos- , y en la actualidad, conducen a un nuevo tipo de estructura en la que el espacio físico no es importante y las colecciones se distribuyen en un espacio virtual de redes electrónicas, con internet a la cabeza.

En la actualidad es evidente el valor del bibliotecario o analista de información, que se caracteriza por las respuestas positivas a los usuarios. Su importancia radica en algunos aspectos:

- Como gestor del servicio del que es responsable con los medios actuales para la conservación, aumento y divulgación de los fondos, clasificación, adquisición, control del préstamo, etc.,
- Como profesional experto en la búsqueda y recuperación de la información, que emplea medios como las bases de datos, el línea o CD-ROM, entre otros

- Una actividad didáctica con los usuarios para introducirlos en el manejo de los nuevos soportes de la información.

El impacto del paradigma tecnológico ha influido en la sociedad actual, en la política, la economía, la cultura, la educación y en las instituciones; facilitados por la existencia de Word Wide Web y una considerable existencia de recursos de información.

La figura del bibliotecario digital o Virtual es un elemento clave para el desarrollo de la sociedad actual por su función dinámica y activa a partir del uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Actualmente se asume la importancia de este profesional integrado a la llamada era de las TICs (tecnologías de la Información y la Comunicación).

La biblioteca virtual ha permitido tener acceso remoto, tanto a los servicios como a los fondos –colección virtual o que puede consultarse electrónicamente- mediante redes electrónicas que interconectan a la biblioteca con sus usuarios, con independencia del lugar en que se encuentran.

El desarrollo y difusión del nuevo paradigma tecnológico, ha generado una explosión de la información y comunicación sin precedentes, que potencia las capacidades de los profesionales de la información a partir de nuevas herramientas para la recolección, procesamiento, almacenamiento, acceso y transferencia de la información, para responder exitosamente a los retos actuales de la sociedad.

Todos estos adelantos científicos y tecnológicos, supone un gran reto a la formación de los profesionales, que deben estar preparados para ofrecer servicios con una alta calidad, que respondan a las demandas actuales, capaces de que utilizando las nuevas tecnologías llegue a un mayor número de usuarios, solo así podrá cumplir con el compromiso y la responsabilidad social que le ha tocado asumir en esta nueva época que vive la sociedad[6].

CONCEPTO Y OBJETO DE LA BIBLIOTECA

El Concepto de Biblioteca posee un origen etimológico griego: biblion y Theke, que se define como la caja de libros.

Hasta el siglo XVIII se utilizaba la palabra librería. Actualmente, la palabra librería se refiere al lugar donde se compran los libros, mientras que la biblioteca se refiere al lugar donde se conservan los libros.

De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española, la biblioteca es el local donde se conserva una colección de libros debidamente ordenados y dispuestos para su lectura.

La UNESCO define la Biblioteca como la colección organizada de libros impresos, revistas y otros materiales gráficos (audiovisuales, etc.) con un personal correspondiente para facilitar servicios a los usuarios según sus necesidades de información, investigación, educación y esparcimiento.

En esta definición hay tres elementos fundamentales:

[6] Universidad Nacional de Loja, MED Módulo II, Fundamentos Básicos de la formación profesional en biblioteca e Información. Loja 2007, PP. 15 – 25

- La colección organizada, es decir, el fondo bibliográfico. Esta será el elemento material y formal de la biblioteca, porque un simple depósito o almacén de libros no es una biblioteca, ya que no reúne estos elementos.
- El personal correspondiente, es decir, el cualificado, el profesional que atiende la colección, y va a servir de intermedio entre el usuario y la colección
- Los servicios, que son aquellos que presta la biblioteca a los usuarios de acuerdo con sus necesidades. Estos serán el elemento final, el objetivo de la biblioteca.

La definición de ALA (American Library Asociation) de biblioteca es la colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios. Tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los lectores. Esta definición igualmente tiene los mismos elementos de la definición de la UNESCO.

La biblioteca, pues es una institución que, junto con el archivo, el museo, la fonoteca y el centro de documentación, tienen una función básica: conservar y difundir la ciencia, la cultura, y, en general, la memoria del pasado y del presente y trasmitirlos a la posteridad.

La biblioteca es una institución al servicio de la sociedad a la que facilita la utilización de libros, publicaciones periódicas, prestamos internos como externos, la atención a los usuarios y a sus necesidades entre otras.

Antiguamente, el concepto de biblioteca era algo estático porque las bibliotecas se consideraban como el lugar donde se conservaban los libros simplemente, lugar donde se prestaba atención a unos pocos eruditos. Era algo cerrado, en donde se prestaba servicio a unas pocas personas muy escogidas.

Actualmente, el concepto de biblioteca es algo dinámico, en donde lo esencial es la comunicación del conocimiento y de la información que descansan sobre la lectura y sobre los libros. Por esta razón, la biblioteca se preocupa de:

- Adquirir los materiales necesarios para formar la colección
- Organizar el fondo bibliográfico mediante una serie de operaciones técnicas que facilita el manejo de la colección: la catalogación y clasificación, con todo lo que ello implica
- Preparar esa información para su uso: el servicio a los usuarios, la formación, la información y diversión.

En resumen, las normas básicas que cubre el concepto de biblioteca son: Colección, Organización y Disponibilidad. Además el concepto de Biblioteca incluye a un sistema de Información, cuyo objeto es atender a los usuarios en sus necesidades mediante un conjunto de servicios: referencia, reproducción, lectura en sala, préstamo y extensión bibliotecaria.

SERVICIOS QUE OFRECE LA BIBLIOTECA

SERVICIO DE LECTURA EN SALA

Para ello será necesario que la biblioteca cuente con instalaciones adecuadas, es decir, un edificio que resulte apto, la distribución, el mobiliario, etc. Y en definitiva, es establecimiento de un servicio que facilite, reciba y sirva las peticiones hechas, que controle y haga volver a su lugar los fondos utilizados.

Se necesita también el personal apropiado que debe tener una formación adecuada al puesto que ocupa y unas condiciones adecuadas (amabilidad, atracción, a la gente, etc.)

Además es necesario un horario que sea suficiente y lo más ajustado posible al horario de los usuarios que trabajan.
En cuando a la disponibilidad, hay que tener en cuenta el acceso directo al libro y a través de terminales con el ordenador.

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA

Este servicio permite guiar a los usuarios en el acceso a documentos primarios y a la localización de información bibliográfica y no bibliográfica contenida en los documentos, es decir, los documentos secundarios y

terciarios (catálogos, boletines de resúmenes, etc.). Esto se hace por medio del fondo bibliográfico mediante el procedimiento de búsqueda bibliográfica. Para poder prestar este servicio, el bibliotecario debe tener una formación especializada en la utilización, manejo y localización de fuentes bibliográficas, que pueden encontrarse tanto en la misma biblioteca como en otras.

Las bibliotecas suelen incorporar al servicio bibliográfico el de referencia, el mismo que puede funcionar de forma autónoma o integrada estructuralmente al servicio de Circulación y Préstamo y a la Hemeroteca su definición como unidad funcional dependerá de cada Dirección de Biblioteca que diseñe en el contexto. Será distinta la orientación de la información y la intensidad de acuerdo con las bibliotecas, porque según el tipo de biblioteca será el tipo de usuario.

En cuanto a las fuentes de información estarán los documentos primarios (monografías, revistas, periódicos, etc.) y también los documentos secundarios y terciarios (bibliografías, boletines de resúmenes, patentes, informes, etc.), y será necesario por parte del bibliotecario de referencia el acceso a otros centros de información. Contará también con obras generales y especializadas (catálogos, bibliografías nacionales, bibliografías internacionales, diccionarios de todo tipo, directorios, listados, enciclopedias de todo tipo, e incluso ISBN).

SERVICIO DE REFERENCIA

Se denomina así a la ayuda que el personal que atiende a los usuarios en relación a la entrega y localización de la bibliografía las consultas de información en las cuales el personal bibliotecario recomienda, interpreta, evalúa y/o usa recursos de información para apoyar a los demás a satisfacer necesidades de información particulares. Como transacciones de referencia no se incluyen la instrucción formal o las conversaciones que proporcionen ayuda sobre lugares, horarios, equipos, suministros o normas. El servicio de referencia por sí mismo o a través de unidades tales como Circulación y Préstamo o Hemeroteca ofrecerá los siguientes servicios:

- Colección Básica: La biblioteca mantendrá una colección básica de obras de referencia en distintos soportes (impresos-discos compactos-etc.) que definirá de acuerdo con las disciplinas que cubra su colección de documentos primarios (monografías-publicaciones periódicas).
- Orientación bibliográfica para estudiantes de pregrado: El uso adecuado de toda la bibliografía existe para cada asignatura es clave para que la biblioteca pueda satisfacer mejor las demandas de los estudiantes. Este servicio capacitará a los estudiantes sobre:
- Cómo usar la bibliografía disponible para cada asignatura.
- Como encontrar un tema específico dentro de una manual básico.
- Cuál es la bibliografía alternativa cuando la obra solicitada en primer lugar no está disponible.

SERVICIO DE REPROGRAFÍA (fotocopiado)

Está íntimamente ligado al servicio de préstamo y al servicio de información y referencia, porque deriva del servicio que han prestado éstos. También está relacionado con el servicio de préstamo interbibliotecario, a demás este servicio proporciona fotocopias, impresiones, copias digitales, etc., dependiendo de la disposición y estado de conservación de los materiales y soportes, así como del Reglamento General de Servicios de la Biblioteca y la Hemeroteca, y del tipo de colección en que se solicite, el servicio de reprografía se ofrece a los usuarios en general y atiende todas las solicitudes, salvo en los siguientes temas:

- Publicaciones del Fondo Reservado.
- Volúmenes (encuadernación rota, hojas sueltas y quebradizas).
- Volúmenes restaurados.
- Volúmenes cuyo grosor exceda los 6 cm.

Otros servicios de reproducción documental

- Existen diferentes alternativas de reproducción de los materiales, especialmente aquellos que, por reglamento o políticas establecidas, no es posible fotocopiar, por ello se cuenta con:
- Venta de duplicados de microfilmes.
- Acceso de grabadoras y computadoras portátiles.
- Acceso a cámaras fotográficas, video o escaneo (previa autorización de la Coordinación de la biblioteca o hemeroteca.

- Reproducciones del material de la Hemeroteca (copia en disco, impresiones o envío por correo electrónico).

SERVICIO DE CIRCULACIÓN Y PRÉSTAMO

Es el uso que se hace de un libro fuera del recinto de la biblioteca por parte del lector. Se ha definido como el proceso de circulación de los libros de la biblioteca que se facilita a los usuarios de la misma en carácter de préstamo para ser leídos a domicilio.

Tipos de préstamo

- Préstamo total: se da en bibliotecas o secciones creadas para este fin
- Préstamo limitado: Es el más corriente y se da cuando la biblioteca establece criterios para el préstamo. Dentro de ellos hay una serie de obras que están excluidas del préstamo como las obras de referencia, revistas y colecciones, incunables, manuscritos, libros raros o preciosos, ediciones agotadas, libros de láminas o atlas, etc.

El préstamo requiere algunos requisitos: lo más frecuente es que se necesite un justificante de la entidad del lector. En otras ocasiones suele pedirse una garantía, se suele fijar un plazo para el préstamo dependiendo del tipo de biblioteca o del tipo de usuario. También suele haber normas de carácter disciplinario con el fin de que los libros se devuelvan dentro del plazo de tiempo establecido y en buenas condiciones.

En cuanto a los procedimientos de control puede ser de carácter manual o automatizado

SERVICIO DE EXTENSIÓN Y DIFUSIÓN

Dentro de este servicio de extensión y difusión bibliotecaria entran otras modalidades de préstamo tales como:

- Préstamo Individual: de los fondos de la biblioteca en cualquier tipo de soporte.
- Préstamo colectivo: se realiza cuando una persona se responsabiliza de una serie de libros que, a su vez, va a prestar entre otras personas de un mismo grupo.
- Préstamo interbibliotecario y servicio de obtención: El préstamo interbibliotecario se lleva a cabo entre bibliotecas de un mismo país o sistema con bibliotecas extranjeras o de otras instituciones, existe un sistema nacional y otro internacional y los que solicitan este servicio, con la previa autorización de cada una de los integrantes de este préstamo.
- **Biblioteca sucursal:** Es aquella que depende de otra biblioteca principal y que le ha concedido la totalidad del servicio bibliotecario en una determinada zona. Sin embargo, hay tareas como la adquisición de los fondos, la catalogación o la clasificación que se lleva a cabo por la biblioteca principal.
- **Bibliotecas móviles**: Se trata de bibliotecas sucursales que se trasladan de un lugar a otro en busca de lectores. Están preparadas para el servicio de préstamo exclusivamente, dentro del servicio de estas bibliotecas, la frecuencia de préstamo será de una a dos semanas.

- **Dentro del servicio de extensión bibliotecaria:** también entrarán las exposiciones, conferencias, cursillos, talleres etc.

Las publicaciones forman parte también de este servicio, desde un simple tríptico a los boletines informativos, boletines bibliográficos, boletines de suscripción a las diferentes revistas, boletines de sumarios y particularmente importante son la difusión selectiva de la información y la formación de usuarios.

SERVICIO DE DIFUSIÓN SELECTIVA DE INFORMACIÓN

Consiste en mantener al día la información que hay sobre un tema determinado y definido por el usuario.

Esto se realiza mediante el envío periódico de resúmenes o referencias bibliográficas de aquellos trabajos que se van publicando sobre el tema que solicita el usuario.

El tema que ha solicitado el usuario se llama perfil, los perfiles pueden ser:

- Individualizado o personal, adaptado a un usuario concreto
- Normalizado o estándar. Se trata de recoger información sobre temas de interés por parte de la propia biblioteca o centro de documentación y se representa en forma de lista.
- Perfil de grupo: Es aquel que realiza la biblioteca en beneficio de un grupo de usuarios que lo necesitan para la investigación.

Cualquiera de estos tres tipos de usuarios va a recibir de manera periódica información del perfil solicitado mediante envío de resúmenes, de

referencias o documentos sobre todo lo que se va publicando de manera continua.

SERVICIO DE FORMACIÓN DE USUARIOS

La formación de usuarios constituye un aporte valioso al desarrollo de una nación en nuestro país ya que enfrenta la emergencia de enseñarle al alumno universitario a utilizar los recursos con los que cuentan las bibliotecas.

En la actualidad mantener un servicio de formación de usuarios supone un gasto económico y de tiempo que el personal bibliotecario tiene que afrontar y compartir con otras tareas técnicas, por lo que los responsables de las bibliotecas tienen que determinar una política clara de objetivos que permita establecer prioridades y conseguir de las instituciones de las que dependen mayor inversión en recursos humanos.

También se consigue un adiestramiento básico sobre el manejo de técnicas de análisis documental, de tal manera que el usuario por sí mismo pueda solicitar la información que necesita, los documentos en los que se encuentra, resumir los documentos y evaluar la pertinencia de ellos. El usuario también será capaz de entrar en diálogo con el sistema de la biblioteca, con los lenguajes documentales e incluso con el propio bibliotecario.

La formación de usuarios permite también formar preguntas que le permitan resolver sus necesidades. Así también es importante, que el bibliotecario

pueda enseñar al usuario sobre los fundamentos y el desarrollo de nuevas tecnologías tanto en formatos como en soportes.

SERVICIO DE ORIENTACIÓN A USUARIOS

El representante de cada Biblioteca tiene la obligación de responder a todas tus dudas en cuanto a los servicios que se ofrecen y donde puede localizar los libros que necesita. La meta de este servicio es logar que el usuario aproveche al máximo los recursos de la biblioteca y que finalmente, pueda encontrar por si mismos la información que requieren.

SERVICIO DE PRÉSTAMO A DOMICILIO

Es uno de los principales servicios de las bibliotecas municipales. La única excepción dentro de la Red de Bibliotecas en el servicio de préstamo a domicilio es el de la Biblioteca Municipal, que dada la singularidad y antigüedad de sus fondos ofrece solamente el servicio de préstamo en sala de sus materiales. Para poder utilizar el servicio de préstamo es necesario tener un carnet de biblioteca que en el futuro será unificado para todas las integrantes de la red.

Las bibliotecas municipales prestan libros, revistas y material audiovisual (fundamentalmente vídeos y DVD). El periodo de préstamo y el número de ejemplares varía según el tipo de material que el usuario quiera solicitar: Los lectores que devuelvan obras con fecha posterior a la indicada tendrán una penalización de un día por cada uno de retraso.

SERVICIO DE INTERNET

Algunas bibliotecas ofrecen este servicio de acceso a la red de manera gratuita dentro de su sala de lectura. Si la demanda en la utilización es muy elevada se establece un control de tiempo de conexión para que todos los usuarios que lo deseen puedan acceder a él.

SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

Se realiza prestamos entre bibliotecas asociadas mediante convenio entre instituciones previa a la autorización de cada una de la Instituciones involucradas en el sistema, en este tipo de préstamo el usuario puede acceder a libros, revistas, artículos, de obras que no se encuentran en la localidad. Para utilizarlo es necesario rellenar un formulario de préstamo interbibliotecario, y abonar el importe de los gastos de envío del documento solicitado.

SERVICIO DE HEMEROTECA

Una hemeroteca es una biblioteca que se especializa en diarios y otras publicaciones periódicas. Puede funcionar en un edificio propio, en una sala específica o un sector determinado dentro de una biblioteca tradicional**.**

Las hemerotecas pueden clasificar sus contenidos por tema, país de origen o fecha, por ejemplo. Muchos medios impresos tienen sus propias hemerotecas, que funcionan como archivos donde almacenan cada una de sus publicaciones. Hay ocasiones en que estas hemerotecas se encuentran

abiertas al público en general, mientras que, en otros casos, sólo se autoriza el ingreso a empleados de la institución o investigadores.

El Internet ha modificado el funcionamiento de las hemerotecas. Por un lado, muchas hemerotecas han digitalizado sus fondos para que éstos puedan ser consultados a distancia a través de la Web. Por otra parte, hay hemerotecas que, si bien no digitalizaron sus archivos, han desarrollado algún tipo de base de datos para que el interesado pueda consultar el catálogo antes de acudir al edificio. Un usuario, por ejemplo, ingresa al sitio de una hemeroteca y busca todas las publicaciones que contengan la expresión “Historia americana del siglo XVI”. Tras analizar los resultados, encuentra cinco registros de su interés. El investigador puede tomar nota de la ubicación o código de dichas publicaciones para facilitar el acceso al material una vez que visite la hemeroteca.

SERVICIO DE CATÁLOGOS

Catálogo Manual, es la relación ordenada del conjunto de materiales que existen en una biblioteca con indicación mediante un símbolo del lugar que ocupan los documentos, lo que define al catálogo es su carácter de identificación a través de la información que proporciona mediante los asientos bibliográficos y la señalización, para conseguir la identificación no sería suficiente la descripción bibliografía si no la utilización de un mecanismo que sirva para ordenar estas descripciones bibliográficas permitiendo el acceso lógico, lo que permite una mayor flexibilidad al fichero

proporcionando la asignación de otros puntos cuyo fin es evitar la pérdida de información.

Dentro de los catálogos, es necesario complementar las búsquedas bibliográficas con el catálogo manual al estar en un estado intermedio de formación del catálogo automatizado.

Catálogo en Línea, es también considerado un sistema de almacenamiento y recuperación de información que se analiza en diferentes niveles. Estos niveles se mantienen durante todo el ciclo de vida del catálogo para facilitar su diseño y mantenimiento, así como para asegurar la integridad de datos. El ciclo del sistema comprende: planificación, desarrollo, implementación, mantenimiento y migración del catálogo en línea, a través de esta herramienta permite investigar de manera más amplia y precisa los diferentes temas de consulta e investigación.

SERVICIO DE VIDEOTECA

Una videoteca (proviene del verbo latino videre" = yo veo, y "teca" del griego thekes = caja), puede traducirse desde un punto de vista estrictamente etimológico como el lugar donde se guardan los videos, Por lo que se hace referencia a la captación, procesamiento, transmisión y reconstrucción por medios electrónicos de una secuencia de imágenes y sonidos que representan escenas en movimiento, lo que permite consultar a través de la proyección de videos, de Cd, etc.

SERVICIO DE AUDIO VISUALES

Las ayudas audio - visuales son un conjunto de artilugios mecánicos, eléctricos y/o electrónicos que nos ayudan a trasmitir con mayor eficacia nuestro discurso; con ellas puede ser oído y visualizado. Estos artefactos, que tienen diferentes mecanismos de funcionamiento, han sido creados para ser utilizados como soportes de apoyo en una intervención oratoria. Por ejemplo, permite que los oyentes centren su atención en algo distinto a la voz y que por medio de gráficos, dibujos y esquemas didácticos logren un mejor aprendizaje de lo enseñado.

SERVICIO DE BUSQUEDAS BIBLIOGRÁFICAS EN BASES DE DATOS

Este servicio está dirigido a un tipo especificó de usuario, como docentes, investigadores y graduados. Como la colección básica de referencia deberá incluir bases de datos en discos compactos, cada biblioteca podrá implementar este servicio realizando búsquedas bibliográficas a pedido, este servicio incluirá:

- Búsquedas en las bases de datos de la propia colección de discos compactos.
- Búsquedas en las bases de datos remotas, vía dialogo similar
- Tramitación de búsquedas en bases de datos mantenidas por otras unidades de bibliotecas.
- Servicios de diseminación selectiva de la información, localización de documentos primarios.

Las condiciones de uso de este servicio (gratuito, subsidiado, pago) serán definidas por cada biblioteca de acuerdo con sus respectiva unidad Académica, sin embargo, se recomienda una política flexible que establezca tanto búsquedas gratuitas, como búsquedas con aranceles preferenciales.

SERVICIO DE INFORMACIÓN: ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA

- Información sobre la propia biblioteca: funcionamiento recursos y servicios.
- Información y orientación bibliográfica a través de la propia colección o de recursos externos.
- Información local y comunitaria.
- Información básica sobre sanidad, empleo, vivienda, impuestos, protección legal, derechos políticos y sociales, consumo, educación, cultura, ocio que permita a los ciudadanos la integración y la participación efectivas en la sociedad.
- Información producida por la comunidad e información acerca de la comunidad, en especial la que refleje y difunda su identidad y su desarrollo cultural.
- La información comunitaria, ya sea elaborada por la propia biblioteca o por otros agentes, debe considerarse parte integrante de la colección o recursos de una biblioteca.

SERVICIO PARA NIÑOS Y JÓVENES

Las bibliotecas deben proporcionar a los niños materiales adecuados a su edad, para la consulta y el préstamo, así mismo deben organizar actividades específicas que faciliten el acercamiento de los niños a la lectura y su formación para utilizar recursos impresos, audiovisuales o electrónicos.

La biblioteca debe crear un espacio que los jóvenes sientan como propio y unos servicios capaces de atraer su interés, de modo que se facilite su continuidad y su fidelización como usuarios adultos de estos servicios.

SERVICIOS PARA GRUPOS DE USUARIOS CON NECESIDADES ESPECIALES

Las bibliotecas deben extender sus servicios al conjunto a de la comunidad a la que sirven. Para ello deberán organizar servicios dirigidos a grupos especiales brindando el servicio de préstamo para personas ancianas u obligadas a estar recluidas en sus hogares, temporal o habitualmente.

- Provisión de materiales y equipamiento especialmente destinados a personas con discapacidades físicas.
- Provisión de materiales para personas con dificultades de aprendizaje.
- Servicios para inmigrantes.

- Servicios para personas que buscan empleo
- Servicios para hospitales, prisiones, centros de la tercera edad y análogos, en forma de préstamo colectivos regulares, asesoramiento técnico para organización de sus propias bibliotecas, realización de actividades culturales.
- La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás en todos los ámbitos de la sociedad…" [7]

SERVICIO PARA ACTIVIDADES CULTURALES

La biblioteca es un lugar de encuentro para la reflexión, el debate y desarrollo de la libertad de expresión por lo que deben organizar actividades culturales que fomenten y refuercen el uso y conocimiento de la entidad como centro cultural informativo y lúdico, así como su vocación de espacio ciudadano colectivo, con el fin de promover y fomentar la lectura entre los más pequeños, a lo largo del año se realizan actividades de animación a la lectura con cuentacuentos, juegos y talleres orientados al público infantil, para lo cual se organizarán directamente o contando con la colaboración y apoyo de entidades locales. Existen actividades que se detallan para fomentar el hábito de lectura:

[7] Extraído de: Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. SIDAR. [En línea] [Citado el: 25 de 08 de 2010.] http://www.sidar.org/recur/direc/legis/convencion.php

- Actividades de fomento de lectura tales como la” hora del cuento “para niños y jóvenes, maratones de cuenta cuentos, actividades prácticas de escritura, ilustración, y edición de libros o publicaciones periódicas, concursos talleres de lectura.

- Exposiciones bibliográficas, artísticas, científicas, divulgativas, etc. Conferencias, mesas redondas, recitales, y veladas literarias, encuentro con autores, ilustradores, editores, y presentaciones de libros y publicaciones de interés en cualquier soporte.

- Actividades de impulso de la narración oral, con fin de preservar y difundir las diversas culturas, la historia y tradiciones de la comunidad local, y otras actividades que impulsen a manifestaciones culturales nacionales.

SERVICIO DE VISITAS GUIADAS

La biblioteca ofrece la posibilidad de realizar visitas guiadas es decir a grupos de estudiantes, instituciones y usuarios en general interesados en conocer el ambiente de una biblioteca, su funcionamiento etc., mediante, previa concertación de una cita ya sea a través de la dirección de correo electrónico, oficio, forma verbal o de acuerdo al reglamento que conserve la biblioteca. Asimismo se organizan cursos de formación para usuarios en grupo o individuales. Aquí se dará una visión general sobre las colecciones, salones de lectura, servicios de reprografía y préstamos, normas de uso y

manipulación de fondos, historia e instalaciones, así como dar a conocer el sistema de búsqueda a través de los catálogos.

SERVICIO DE BUZON DE SUGERENCIAS

Las bibliotecas deben disponer de un buzón, donde los usuarios puedan exponer sus sugerencias y/o quejas sobre los servicios recibidos, recursos y prestaciones que ofrece. Estos aportes ayudan a mejorar la calidad del servicio de la biblioteca.

LAS BIBLIOTECAS Y LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

El desarrollo vertiginoso de las tecnologías de la información y comunicación que han roto todos los esquemas anteriores. Los acontecimientos suceden tan rápidamente que no hay tiempo para asimilarlos. Algunos autores han definido a esta época de la historia con la denominación de bisagra porque un suceso importante surge cuando apenas el anterior se ha iniciado. Ante tales cambios surge la pregunta acerca de si la biblioteca, que ha tenido una existencia reposada a lo largo de su historia, será capaz de adaptarse y sobrevivir a cambios tan acelerados. Actitudes apocalípticas hablan de su desaparición, otras más moderadas abogan por su continuidad, aunque sometida a una fuerte transformación.

Consecuentemente la biblioteca ha comenzado un proceso de adaptación a estos cambios, con la incorporación de nuevos soportes en sus colecciones, la aplicación de nuevas tecnologías a los procesos de gestión y servicios a

los usuarios. Por estas circunstancias algunas bibliotecas gozan de mayor desarrollo y vitalidad que en otras épocas.

Al ser tan amplio y diversificado el mundo de la información en el que hay lugar para todos los sistemas de información, se hace imprescindible la especialización de estos, de lo contrario sería inabarcable.

Las bibliotecas tienen un reto importante ante sí para poder desarrollar sus potencialidades como verdaderos centros de apoyo a la investigación, que proporcionan servicios documentales a la medida de las necesidades de sus usuarios. En este contexto cabría preguntarse qué papel desempeña la biblioteca en la construcción de la Sociedad de la Información. Facilitar información es un aspecto que siempre ha estado presente entre las funciones desarrolladas por la biblioteca, y probablemente no exista un cambio en las funciones conceptuales, aunque si se ha operado una auténtica revolución en cuanto a los medios y capacidades disponibles para optimizar esos objetivos.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Antecedentes:

Desde sus comienzos las bibliotecas de dedicaron a salvaguardar el conocimiento y prestar servicios educativos que solo una minoría podía acceder, pues estas se encontraban alejadas de las ciudades y muchas veces establecidas en conventos o universidades, donde solo la élite intelectual podía hacer uso de estas, así la mayoría de la población no las

utilizaba, por desconocimiento y por otro tipo de factores, como el analfabetismo, que impedía a las personas poder acceder a estas.

Es por esto que se hizo necesario, implementar nuevos servicios y actividades que hicieran de las bibliotecas una organización más presente en la vida de la comunidad, esta tendencia parte a mediados del siglo XX, cuando las bibliotecas públicas tomaron conciencia de la importancia de dar un giro en sus actividades y oferta de servicios, de forma que más personas pudieran convertirse en usuarios. Es así como nacen los primeros Servicios de Información a la Comunidad o Servicios de Información Local (SIL), no se conoce una fecha exacta de la aparición de estos servicios, pero fue en la década de los 70, donde hacen su aparición de forma más masiva en las bibliotecas públicas de Europa específicamente en Inglaterra.

Ahora bien, un Servicio de Información Local, es un servicio bibliotecario que busca dar respuesta a las necesidades de información más cotidianas de la gente, de forma sencilla y concreta, que permita a las personas poder realizar sus actividades diarias de una forma más orientada y precisa.

También se puede afirmar que “un servicio de información local, puede considerarse como un servicio bibliotecario más integrado en el tejido social el cual reúne toda la información que, a través de los distintos frentes administrativos, políticos sociales, económicos, comerciales, culturales, etc., ofrece una estructura con el propósito de que puedan ser fácilmente

consultados y los difunde garantizando la igualdad de posibilidades de los ciudadanos a la hora de acceder a la información.

La calidad del servicio será la que resulte de elegir las dimensiones adecuadas de las cosas que agregan valor, resuelven problemas y satisfacen necesidades para otorgar en estas una medida mayor a la esperada por el cliente lo que permitirá un desarrollo social y económico de la comunidad.

CONCEPTO DE INFORMACIÓN

Filosóficamente diremos que la información es el objeto material y formal de la bibliotecología. Por objeto material entendemos toda información real; y potencial toda la información conocida y las que vengan a ser conocidas; objeto formal de la bibliotecología es la información registrada en cualquier tipo de soporte sea este, libro, periódico, disco, etc.

De esta manera, la información generalmente es objeto de todas las ciencias

pero es el objeto de todas las ciencias pero el objeto especifico de algunas ciencias como la Comunicación Archivística, el Procesamiento de Datos, la Bibliotecología, las Ciencias Sociales, Investigación entre otras más la diferencia es que cada ciencia trata la información en un aspecto particular la información es un objeto interdisciplinar, es el elemento de unificación de las ciencias.

Según *Ardela*, en su libro de la información dice que existe la necesidad de tener un concepto global, de la información incluyendo “edición, prensa, radio difusión bibliotecas, correos, teléfonos así como gran parte de la enseñanza de los servicios gubernamentales y administrativos de las actividades industriales, comerciales y profesionales” la información invade todo abraza, todo e incorpora todo.

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

La sociedad de la información constituye una nueva forma de organización social y productiva en torno a las tecnologías de la información y la comunicación.9 *Redón Rojas*, define esta sociedad como una trama de relaciones sociales. "Desde un enfoque holístico es el conjunto de relaciones sociales en un espacio social (institucionalidad) altamente dinámico, abierto, globalizado, que se apoyan y realizan por medio de la información; que es igualmente dinámica, abierta, globalizada, predestinada además de mercantilizada. Se habla de una sociedad inducida a adoptar una nueva organización, caracterizada por la necesidad de información como elemento básico para su funcionamiento en el nuevo contexto tecnológico, social y productivo. El entorno de esta nueva sociedad, constituye, como lograr asumir cambios y conocimientos necesarios para adaptarse, a las nuevas tecnologías en las personas lo que es fundamental para lograr una inserción equitativa y justa siendo un legítimo derecho a un acceso abierto y ecuánime.

Frente a estos hechos y en consideración a que el consumo de información es cada vez más necesario en el mundo actual es evidente la necesidad de desarrollar criterios para diferenciar entre las informaciones presentadas en los distintos medios con respecto a su verdadero contenido y utilidad. Estas razones nos llevan a pensar que la educación y los centros de información son elementos claves para garantizar el derecho a obtener información veraz y adecuada.

Por otra parte, no sirve de nada que las bibliotecas complementen sus servicios y transformen sus acervos, según las nuevas tecnologías, si estas no se centran en el usuario como su objetivo principal. Este usuario es a quien han servido siempre los bibliotecarios. Hoy el usuario de la información se encuentra muchas veces desorientado y perdido o bien, capacitado y con nuevas exigencias frente a esta realidad el bibliotecario, se esfuerza por formar al usuario, a que pierda el miedo a lo nuevo y; ofrecer al usuario exigente nuevos productos y servicios, para logarlo debe capacitarse de forma amplia y constante, en los diversos campos.

Alfabetizar a las personas en las tecnologías de información y comunicación, así como en el manejo intelectual y crítico de la información obtenida gracias a dichas tecnologías, constituye una necesidad fundamental.

Según Pineda4[8], el bibliotecario en la sociedad de la información, para lograr la nueva alfabetización en tecnología e información para los usuarios, debe:

[8] Sebastiao de Souza, Departamento de ciencia de la Información y Documentación, Universidad de Brasil, Campus Universitario, Asa Norte Brasilia. D. F. Brasil.pp 3-5

"aprovechar la tecnología del mundo globalizado y reducir de alguna forma, la brecha entre informados ricos e informados pobres, para posibilitar que todos participen de la sociedad de la información y creen una cultura de individuos con capacidad de trabajar con información, para su desarrollo personal y profesional".

La información necesaria para el conocimiento permite tomar decisiones para realizar las acciones cotidianas que aseguran la existencia social. Por otro lado la información es la fuerza propulsora del desarrollo de la sociedad, la información es mucho más que eso es un elemento de transformación, es la que lleva al profesional a estudiar, reciclar a actualizarse y a investigar, en la medida que estuviera más actualizada en el contexto de su mundo y su profesión sería útil a la sociedad como instrumento transformador de la misma por lo que se deduce su importancia social.

GESTION DE LA INFORMACIÓN

A partir de la década de 1980, se promueve la creación de productos y servicios para incrementar el mercado de la información por medio de un uso intensivo de las tecnologías de información y contando con la participación de la actividad empresarial como eje sustentador de servicios bibliotecarios, bibliográficos y de información para fines docentes y de investigación. Estos conocimientos estrechamente vinculados a las tecnologías de la información, han dado lugar a la creación de sistemas de organización administrativa y

programación, orientados a lograr una eficiente organización de las relaciones sociales involucradas en los procesos inherentes al diseño y operación de sistemas y servicios de información documental. Es importante señalar el acelerado crecimiento de las corporaciones comerciales proveedoras de servicios de control bibliográfico, con las tecnologías para el almacenamiento y recuperación de la información por medios automatizados, cuya tendencia ha sido la de reducir las posibilidades de análisis de la información, para aprovechar de la capacidad almacenadora de la máquina la impresión, Incluso podemos formar redes y eliminar las distancias hasta tener la impresión de que no pueda contar con toda la información que desee. A este respecto sería saludable para las bibliotecas académicas el estudiar la manera de encontrar alternativas para asimilar los principios construidos por la gestión de la información y lograr su aplicación en la administración de colecciones documentales y en el manejo de información bibliográfica con el objeto de beneficiar los servicios y acercarse a los intereses y comportamiento informativo de la comunidades.

NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Hablar de los usuarios de la información y sobre las investigaciones realizadas o de las realizables, es muy amplio cuyos aspectos a investigar, compete al fenómeno de las necesidades de información, es conveniente señalar las escasas fuentes sobre los aspectos teóricos del fenómeno de las necesidades de información pese a ello las pocas fuentes documentales existentes corresponden principalmente a resultados de investigaciones

teóricas y prácticas así como otras totalmente empíricas desarrolladas directamente en bibliotecas los trabajos que se han dado conocer en libros, revistas, memorias y congresos y uno que otro reporte inédito.

PERSPECTIVAS FUTURAS DE ALFABETIZACION INFORMACIONAL

Los nuevos cambios constantes y necesarios dentro del campo de la información, son temas que comienzan a surgir en forma de interrogantes sobre las nuevas posibilidades para el procesamiento técnico de la información que ofrecen los formatos bibliográficos, así como la construcción de grandes redes de información con el apoyo en las nuevas tecnologías y la importancia de diseñar interfaces amigables y adecuadas a las necesidades del usuario en los medios de información electrónicos, sea con respecto al diseño gráfico, documental de las páginas web, de las redes o de los catálogos en línea, siempre acorde con los estándares para el manejo de los metadatos, que facilitan el acceso, la búsqueda y la recuperación de la información, en el ámbito bibliotecario, como una alternativa desafiante a las tradicionales normas de catalogación existen dudas sobre cuáles formatos utilizar para los registros bibliográficos, para el intercambio y el acceso a los datos en el entorno electrónico, la breve duración de las publicaciones en la web, la especialización pertinente de sus contenidos, su conservación, interrogantes muy acertadas, relacionadas con las inquietudes que establece el almacenamiento de la información electrónica, etc. La necesidad de adaptación al cambiante ámbito laboral, de inversión en tecnología y de

capacitación bibliotecaria sin duda para logar un verdadero avance hacia el futuro.

En este sentido, y tanto desde la perspectiva del bibliotecario como del usuario, la alfabetización informacional es el medio que permite ser un aprendiz independiente a lo largo de toda la vida. Y ello no quiere decir, que un usuario alfabetizado en información, no necesitará más de los servicios que ofrecen los bibliotecarios, porque su formación teórica y práctica, el permanente contacto con la información, tanto para su procesamiento como búsqueda, experiencia en la solución de problemas y necesidades similares, familiarización con el uso de los medios para procesar la información, el conocimiento de las nuevas fuentes y posibilidades para realizar la búsqueda, siempre aportarán ventajas a los bibliotecarios para actuar de mediador entre el usuario y la información.

Finalmente, se puede lograr desde las bibliotecas y otras instituciones de información y documentación, una alfabetización en información se han realizado algunas propuestas para implementar la enseñanza pedagógica en las carreras de bibliotecología y documentación, ampliando a otros países. Para ofrecer una visión práctica del asunto, se mostrarán algunas de las alternativas posibles: 18

- Programas de educación y orientación de usuarios en forma independiente o combinados con currículos docentes.

- Bibliotecas digitales orientadas a la oferta de tutoriales y recursos didácticos para aprender a manejar y buscar la información.
- Bibliotecas digitales que soportan los cursos docentes por medio de la colocación de materiales educativos de consulta en línea.
- Cursos de formación de usuarios para la satisfacción de sus propias necesidades de información, según sus características.

NECESIDAD DE UNA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL

Para que la alfabetización informacional sea posible en el entorno de las bibliotecas e instituciones de información, es necesaria la promoción de las actividades formativas para las distintas comunidades de usuarios, así como también una educación permanente de los docentes y bibliotecarios dedicados a estas tareas. La promoción y el apoyo necesarios, pueden recibirse a partir de las políticas nacionales de información, cuya creación e implementación es absolutamente necesaria en todos los países, ellas son pilares básicos para lograr el aprendizaje y el desarrollo básico para el ser humano.

Pero ello, no significa que los agentes promotores de la información y la educación no tomen conciencia de la importancia de una alfabetización informacional para los ciudadanos, sea, por medio de la lucha y el debate para establecer políticas de información a nivel nacional o la normalización o mediante la creación de lineamientos de trabajo en las instituciones de información. Esta última opción es un modo de apelar con acciones reales y posibles a la toma de conciencia necesaria para considerar los verdaderos

problemas del desarrollo, la igualdad y el respeto a los derechos humanos en nuestros países.

En el contexto educativo actual y su relaciona con la profesión del bibliotecario.

- La sociedad de la información, caracterizada por un fuerte componente tecnológico, social y económico, ha trasformado a los servicios bibliotecarios de una forma sin precedentes. Las personas requieren nuevos conocimientos tecnológicos e informacionales para ser receptores activos de los medios de información y comunicación.
- Los bibliotecarios también se han visto obligados a adaptarse a las nuevas exigencias en materia de conocimientos y han ampliado sus funciones para lograr una mejor inserción en la sociedad de la información. Las nuevas responsabilidades comprenden una formación de usuarios más intensa y comprometida con vistas al desarrollo de usuarios críticos. Se destaca también, la necesidad de defender el acceso a la información y el derecho al saber objetivo.

La alfabetización informacional es una medida adecuada para lograr que las personas alcancen realmente la información que necesitan. A través de herramientas y medios necesarios para buscar las respuestas a sus inquietudes y posibilitar el encuentro con la información y el mundo que lo rodea. Asimismo, se prepara al individuo para elaborar sus propias

conclusiones, críticas u opiniones frente a la información, para tomar las decisiones que a su criterio sean las más convenientes,

EDUCACIÓN PERMANENTE DE LA INFORMACIÓN

El aumento de los conocimientos tecnológicos, comunicacionales e informacionales ha generado un proceso de cambios en torno a la educación de las personas. El aumento de los conocimientos que se consideran necesarios para realizar diversas actividades ha producido la necesidad de una educación permanente. Los medios y niveles formales hasta ahora empleados para transmitir el conocimiento no alcanzan para satisfacer las necesidades formativas, que implica el saber en el mundo actual.

La solución a tales desafíos es una tarea crucial para el futuro de nuestras sociedades que provocan un cambio educativo muy significativo: la cognitiva, de la interactividad y de la gestión de los sistemas educativos. La interactividad se vincula con el cambio de relaciones entre emisor/receptor, narrador/lector, profesor/alumno. En cuanto a la revolución cognitiva: "la enseñanza debe tener un contenido, el saber debe poder utilizarse para resolver problemas, incluso, situaciones nuevas no exploradas y, por último, el individuo debe controlar consciente y voluntariamente sus propios procesos cognitivos, sus razonamientos, de modo que pueda robustecer su funcionamiento para mejorar en la gestión de los sistemas educativos.

Pero más allá de los problemas que plantea definir lo qué es "conocer", pueden identificarse tres elementos fundamentales en la transformación del conocimiento en la actual sociedad: necesidad de profundización y especialización en un campo específico del conocimiento -conocimiento, que en varias áreas, queda rápidamente obsoleto; demanda de formación en nuevas disciplinas en el ámbito académico y profesional.

Las diversas profesiones necesitan cada vez más una mayor actualización en saberes para la práctica diaria, así como también, la integración de sus saberes con otras disciplinas. Estas son las bases donde se justifica y asienta la educación permanente. El concepto actual de la educación permanente se relaciona con "la construcción continua de la persona, de su saber y de sus aptitudes, de su facultad crítica, sus actitudes y su capacidad de actuar; de habilitarnos a desarrollar una conciencia crítica sobre nosotros mismos y fomentar nuestra plena participación en el trabajo y en la sociedad". Compartimos la opinión de *Almada de Ascencio*, quien considera que es importante dirigir los planes educativos hacia una "sociedad educadora y educada" para el próximo siglo. Pero aun así, creemos que ello, no se logrará sin ampliar la oferta educativa con calidad, con equidad y con el apoyo de las nuevas tecnologías de la información.

ACCESO A LA INFORMACIÓN Y CUANDO ESTA DISPONIBLE

Los grandes volúmenes de información existidos desde siempre en las bibliotecas resultan cada vez más complejos, con capacidades grandes de

almacenamiento y en soportes cada vez más reducidos lo que se genera un problema para el usuario el acceder, consultar, procesar y analizar la información requerida, en tiempo, espacio y condiciones específicas, por lo que se determinan la permanencia del profesional de información como un agente intermediario esencial en la relación que se establece entre esta y el usuario.

La proliferación de redes de transmisión de datos e información, de bases de datos con acceso en línea, ubicadas en cualquier lugar, localizables mediante Internet, permiten el hallazgo de otras redes y centros de información de diferentes tipos en cualquier momento.

Esta situación ha cambiado radicalmente la concepción de los servicios bibliotecarios, ha provocado el surgimiento de nuevas empresas y tipos de servicios de información cada vez más competentes; se ha sustituido la concepción del miedo físico de las colecciones impresas por la de acceso amplio y el trabajo bajo el enfoque de biblioteca virtual; la que utiliza los sistemas automatizados de acceso a bases de datos que gerencia distintos servicios especializados de información, con la participación de una serie de vehículos telemáticos y de herramientas electrónicas útiles para encontrar la información requerida a partir de cualquier entidad de información dependiendo de sus recursos tecnológicos y financieros

Aunque no es determinante, se requiere de una infraestructura tecnológica sólida y moderna. El desempeño de los recursos humanos y su capacidad

de gestión es el más importante de los recursos para el logro del cumplimiento de las metas y los objetivos propuestos en las organizaciones.

RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La cantidad de información y el conocimiento desarrollado, aparentemente es enorme y tiene una metodología de recuperación, que eventualmente es infinita o total en un número muy amplio de soportes y sitios, el modelo sistémico de recuperación debe maximizar la búsqueda para asegurar su captura lo más completa posible dentro del entorno de este sistema complejo.

En el caso de búsquedas en Internet y usando dos o más descriptores, los resultados numéricos que dan los motores de búsqueda, que contengan los dos o más términos juntos o muy próximos, ya es una medida de la cantidad de información conseguida de 2 o 3 valores serán considerados óptimos, la recuperación de información, [10] la localización y el acceso se producen a partir de cualquier entidad de información en dependencia de sus recursos humanos, tecnológicos y financieros3

ESTUDIO DE USUARIOS

La biblioteca debe conocer las necesidades del usuario para satisfacerlas por medio de sus recursos y servicios, un estudio de usuarios permitirá

determinar las necesidades y el grado de satisfacción del usuario, pero para eso, habrá que diseñar un instrumento de evaluación[9].

Generalmente los estudios se basan en encuestas, pero en las bibliotecas donde el público es constante se puede mantener un contacto directo que posibilitará conocerlo más profundamente.

El estudio de usuarios trata de analizar cualitativamente y cuantitativamente los hábitos de información, establecer las necesidades y lograr la satisfacción de los usuarios. Se basa, por un lado en observar su comportamiento frente a los servicios que se le prestan y al manejo de los recursos documentales, teniendo en cuenta sus motivaciones y necesidades. Desde otro punto de vista deberá confeccionar una herramienta adecuada para efectuar este tipo de medición.

DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DE ESTUDIO DE USUARIOS

Los estudios de usuarios de documentación surgen en la década de los 20 del siglo XX; si bien, como apunta Elías Sanz (1994), es a partir de los años 50 cuando comienzan a ser investigaciones menos anticuadas. La causa de la proliferación de estas investigaciones fue el elevado número de documentos, con información tecnológica sobre avances científicos, que se generó durante la II Guerra Mundial. De ahí que los científicos y tecnólogos fueran "el primer colectivo de usuarios sobre los que se realizan los primeros estudios"

[9] Ingeniera Mecánica. Especialista en Información Científico-Técnica. Departamento Metodológico. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas.

La UNESCO (1981) se refiere a los estudios de usuarios como un subgrupo de la investigación de las ciencias sociales dedicadas al "estudio de los individuos y sus actividades, actitudes, opiniones, valores e interacciones". Elías Sanz (1994) explica que son "el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, para la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, principalmente estadísticos, a su consumo de información, por lo que un estudio de usuarios es una investigación que metódicamente identifica los hábitos informativos de los individuos, entendidos en un ámbito social con características comunes.

Esto es muy importante debido a la cantidad de recursos económicos que participan en esta actividad. Por tanto, el conocer los hábitos de información de este colectivo de usuarios nos permitirá suministrarles la información que precisen en el momento adecuado, lo cual redundará en la disminución de tiempos en sus líneas de investigación y, por tanto, en la mayor rentabilidad de los recursos que se destinan para esta actividad".

OBJETIVOS SEGÚN LA UNESCO:

- El conocimiento del uso de un centro de información.
- La realización de un modelo proyectivo del comportamiento de los usuarios.
- El análisis de los cambios en el suministro informativo.
- El conocimiento de las razones de uso del sistema.
- La relación entre los hábitos informativos con la profesión del individuo.

FORMACIÓN DE USUARIOS

La formación de usuarios de la información, es un hábito de las bibliotecas desde que estas se convirtieron en reservorios del saber y la cultura. Desde los comienzos se estuvieron preparando para cumplir un papel protagónico en la sociedad y mostrar a quienes llegaban a ellas que documentos tenían, como podían acceder a ellos y que servicios les podían prestar.

La formación de usuarios constituye un aporte valioso al desarrollo de una nación, en nuestro país se enfrenta la emergencia de enseñarle al usuario (alumno universitario) a utilizar los recursos con los que cuentan las bibliotecas.

En la actualidad mantener un servicio de formación de usuarios supone un gasto económico y de tiempo que el personal bibliotecario tiene que afrontar y compartir con otras tareas técnicas, por lo que los responsables de las bibliotecas tienen que determinar una política clara de objetivos que permita establecer prioridades y conseguir de las instituciones de las que dependen mayor inversión en recursos humanos.

OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS

- Formar usuarios expertos y autosuficientes en la identificación, localización y uso de los recursos de información disponibles en las bibliotecas universitarias, dotándoles además de las habilidades

necesarias para el acceso y usó de la información, que son la base para el aprendizaje continuo a lo largo de toda la vida.[10]

- Como objetivos básicos, la información de usuarios pretende ayudar a que los alumnos adquieran las siguientes aptitudes mediante los siguientes objetivos:

Primero: Saber localizar la información en una biblioteca

Segundo: Localizar la información en los documentos

Tercero: Conocer y utilizar los distintos tipos de información dentro y fuera de la biblioteca[11].

Usuario

Se llama usuario a todo aquel individuo con necesidades propias de información en distintas áreas tales como sociales, psicológicas, educativas, empresariales, etc., Por eso el Término USUARIO, es relativo y se refiere a todos los que utilizan la información.

Elias Sanz Casado[12] define *usuario* como "…aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades…" y como el mismo establece, según esta definición todos los seres humanos somos usuarios de información, ya que en algún momento, en alguna actividad de nuestra vida necesitamos Información.

---

[10] González, Ma. Carmen
Biblioteca Médica Nacional de Cuba 2008.PP,2-8

[11] Mejía T., Javier Discusiones en Bibliotecología, 2006, pp. 2-4, consulta[19,07,2017], disponible en internet en : *http://www.uag.mx/eci/formaciondeusuarios.pdf*

[12] Sanz Casado, Elías. (1993). La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. En: Revista general de Información y Documentación, vol.3 (1), p154-166

USUARIO DE LA INFORMACIÓN

Puede referirse a una persona, un grupo o una entidad (usuario corporativo). Son los que reciben la acción de los trabajadores de la información. En una unidad de información, los usuarios y trabajadores de la información están unidos en un proceso continuo de comunicación, por tanto ambos son fuente y destino de la información.

TIPOS DE USUARIOS

Se dice que usuario es toda persona, entidad, cuya actividad está vinculada, directa o indirectamente, al cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos de la organización o comunidad en la cual está inserta la entidad de información. Estos usuarios pueden pertenecer o no a la organización de la cual forman parte, por eso pueden ser usuarios potenciales internos y externos a la organización.

- **Usuarios potenciales:** Son todos los beneficiarios de un sistema nacional de información y la importancia de éstos radica en que son los que más concurren a la biblioteca. o a los centros de información y en consecuencia los que tienen un mayor conocimiento de la literatura.
- **Usuarios reales:** Son aquellos que ya han formulado, en alguna ocasión, una solicitud de servicio a la entidad de información, este usuario puede ser de los potenciales. Se establece que el usuario real evoluciona (ante el usuario potencial que aún no es real) porque el trabajador de la información ya ha logrado comunicación.

- **Cuando es potencial no real:** (por algunos llamados *no usuarios de la información)* porque no utilizan los servicios de información, existe entonces la necesidad de establecer la comunicación, sin esperar a su iniciativa, a partir de la responsabilidad del trabajador de la información con respecto a dicha comunicación.
- **Usuario interno:** Toda persona, grupo o entidad, que se encuentra subordinada administrativa o metodológicamente a la misma gerencia que la entidad de información. Son todos los trabajadores de la entidad y los que estando fuera mantienen una subordinación metodológica con respecto a ella. (bibliotecas de una red). Por tanto todos los usuarios internos son potenciales pues están vinculados directa o indirectamente al cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos de la organización Por lo tanto es redundante, al decir usuario interno, decir potencial, mientras que los externos pueden ser potenciales o no.

- **Usuario externo:** Toda persona, grupo o entidad, que no se encuentra subordinada administrativamente metodológicamente a la misma gerencia que la entidad de información, y si así fuera, tiene una entidad intermedia de información.

  Esta categoría es opuesta a la de usuario interno.

- **Usuario externo potencial:** si está vinculado, directa o indirectamente al cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la organización.

- **Usuario externo no potencial:** no vinculado a la misión y objetivos, esto no significa que no pueda utilizar sus servicios, pero no es tenido en cuenta (salvo que se decida por la organización) en la planificación de los recursos de información de la organización. La mayoría de estos casos se beneficia de los servicios destinados a los usuarios potenciales, pero es bueno establecer diferencias para no arriesgarnos a invertir una cantidad de recursos en su atención que conspire entonces con la atención del usuario potencial.
- **Usuario intermedio:** Toda persona, grupo o entidad que utiliza oficialmente la información y los servicios de una entidad de información, con el propósito de cumplir una misión similar con respecto a otros usuarios. En determinadas estrategias de la Institución que pueden ser identificados como usuarios individuales, grupos o identidad que de forma espontánea (no oficial) en papeles de liderazgo o difusores de información, intermediarios para multiplicar la acción comunicativa de los servicios y por eso, ser priorizados o recibir algún tratamiento especial. En este caso cumplen un doble rol de usuarios intermediarios y finales.
- **Usuario final**: Diferente con el intermediario, es el usuario que recibe los servicios pero no con el propósito oficial o consciente de brindarlos a su vez a otros usuarios. A no ser que por características personales lo haga, estaría entonces jugando un rol de intermediario.
- **No usuario:** Es aquel individuo que desconoce la existencia del servicio de información, no encuentra nada apropiado en ella, no tiene

confianza en los servicios brindados, o simplemente cree que no necesita del servicio.

- **Usuario minusválido:** Se cataloga como al individuo que presenta obstáculos físicos, sordera, ceguera, etc. y que por lo tanto no puede visitar muy seguidamente la biblioteca.
- **Usuario común:** Es el que frecuenta la biblioteca en determinados momentos, es decir, cuándo requiere realizar algún tipo de trabajo.

NECESIDADES DE LOS USUARIOS

El término “necesidades de los usuarios” conlleva un alto grado de abstracción de quienes diseñan programas de educación de usuarios, normalmente son partes de supuestos como lo manifiestan diversos autores

Pero para que estos programas sean más específicos es conveniente considerar la determinación de necesidades como la primera etapa de un proceso en la que por medio de investigación se identifica a los usuarios que requieren ser formados precisando cualitativa y cuantitativamente el tipo y grado de formación.

No es considerado completo este procedimiento sino se precisan las razones que fundamenten dichas necesidades, ni las exigencias y prioridades de atención por lo que es necesario la organización de sus objetivos, atribuciones, programas, estructura y recursos; los procedimientos en cuanto a operaciones y tareas para poder detectar el

comportamiento especifico que se pide al usuario en cada una de ellas; el factor humano para determinar destrezas, habilidades y actitudes que se requieren

Estas esferas son las que determinan el tipo de educación. En este mismo plano es conveniente tener presente los dos tipos de necesidades a las que deben responder los programas de formación de usuarios.

- **Las necesidades manifiestas:** son generales prioritarias las que se basan en el sentido común y para ser detectadas no necesitan de técnicas tales como encuestas, inventarios, listas, etc.

  Se identifican observando ya analizando aspectos como, usuarios existentes contra usuarios potenciales, incorporación de nuevos usuarios, modificación e introducción de rutinas, servicios, equipo y ampliación de instalaciones

- **Las necesidades en cubierta:** son específicas en un determinado nivel funcional y en un grupo específico y requieren para ser identificadas de una investigación minuciosa y sistemática.

  Como metodología para esto, es conveniente identificar evidencias generales y síntomas de que existen problemas en la biblioteca, analizar a los usuarios para determinar las características generales en cuanto a aptitudes y actitudes y localizar áreas críticas donde se necesite información.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Definición y Concepto

El concepto "satisfacción de usuario" adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional[13].

La UNESCO (1981)[14] se refiere a los estudios de usuarios como un subgrupo de la investigación de las ciencias sociales dedicadas al "estudio de los individuos y sus actividades, actitudes, opiniones, valores e interacciones".

Dentro del contexto de los sistemas de información, se entiende por satisfacción de usuarios, “la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos”. La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario.

La satisfacción del usuario supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información, y puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que, a menudo, no están disponibles. Podemos considerar que la satisfacción es un indicador blando, que está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia

---

10 Souza, Sebastiao,”Sociedad de la Información”, Departamento de la información y documentación, Universidad de Brasil, Campus Universitario, Asa Norte Brasilia.D.F. Brasil, p256-311 [Consultado: 28,07,2011] disponible en internet en:

http://www.monografias.com/trabajos/elabproyec

criterios concretos y objetivos. De cierta manera, la satisfacción proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos[15]

Por lo que se puede establecer un general y muy sencillo concepto sobre la satisfacción del usuario en la biblioteca:

“Es la percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de servicio"[16].

Esto significa, que 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, y estará en función de sus expectativas[17].

De modo que, los estudios de satisfacción de usuarios son considerados una de las claves del sistema de calidad en las organizaciones. Proporcionan elementos que permiten tomar decisiones al determinar lo que se denomina necesidades de información y las demandas planteadas al servicio.

[15] Rey Martín, Carina. La satisfacción del usuario, un concepto en alza. Anales de Documentación N°3,2000,pp 1 citado el 2 de marzo de 2006.Disponible en internet en:<http://www.um.es/fccd/anales/adO3 ADO9-2000.PDF

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Muchas unidades de información, al igual que otras organizaciones, poseen los denominados libros de quejas, a los que las bibliotecas han agregado la caja de sugerencias. Desde hace tiempo este ha sido un método para realizar una prueba de opiniones negativas y/o positivas de los posibles aciertos o deficiencias en las prestaciones de la biblioteca.

Generalmente este tipo de opinión suele ser anónima, por lo que muchas veces, el usuario siente más confianza para realizar comentarios que de otra forma no hubiera podido hacer, y así el bibliotecario se entera de que algunos servicios no funcionan tan bien como él creía, que los recursos que se ofrecen no satisfacen totalmente las necesidades o que el personal de un servicio determinado no atiende al usuario como se espera.

Junto con las herramientas anteriores, las quejas o sugerencias constituyen medios que pueden integrarse para mejorar u optimizar el funcionamiento de la biblioteca.

CONCEPTO DE CALIDAD[18]

El concepto de “calidad” nació a finales del siglo XIX en el entorno de los productos industriales. Con el paso de los años su definición ha ido evolucionando y enriqueciéndose con nuevas perspectivas y puntos de vista. La calidad como conformidad, la calidad como satisfacción de las

[18]González Guitián, M.V.: Una nueva visión de las Bibliotecas Universitarias en el contexto actual, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, noviembre 2009, www.eumed.net/rev/cccss/06/mvgg.htm

expectativas del cliente, la calidad como valor en relación al precio, la calidad como excelencia[19].

Calidad es sinónimo de cualidad. Según Graciela Perrone, Silvia Mei y Graciela Rodríguez (2006) " En un marco institucional, la calidad constituye la totalidad de los aspectos y características de un servicio, proceso o producto destinado a satisfacer las necesidades de los usuarios tanto internos como externos, basados en un compromiso de mejora."

La Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no sólo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: rapidez, conductas de personal: no sólo el qué sino el cómo.

Los mecanismos que aseguran la calidad intentan definir cómo funcionará un proceso para garantizar una calidad homogénea determinada de un producto o servicio. Pero la rápida evolución de la tecnología y de las necesidades de los usuarios esté ligada a la mejora continua de sus servicios, es decir a la implantación de sistemas de gestión de la calidad total donde se precisa el compromiso de todos los recursos humanos de la organización para hacer bien las cosas buscando la excelencia.

[19] www.eumed.net/rev/cccss/06/mvgg.htm

Las instituciones tienen que definir su propósito en su misión y en sus objetivos, y demostrar la calidad en términos de cómo los conseguirán. La sobria definición de calidad que nos proporciona la norma UNE-EN-ISO 9000:2005 dice que la calidad es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos”. En este contexto, inherente hace referencia a que las características son rasgos diferenciadores permanentes, en contraposición a “asignados”. Un requisito es “una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”.

La norma UNE-EN_ISO 9000:2005 ofrece un amplio abanico de definiciones de Términos relativos a la calidad:

Cliente: un cliente es una organización o persona que recibe un producto (por ejemplo, un consumidor, un usuario final, un beneficiario o un comprador. Un cliente puede ser interno o externo a la organización.

***Producto*:** es el resultado de un proceso. La ISO los clasifican cuatro categorías genéricas:

- Servicios (por ej. transporte)
- Software (por ej. programas de ordenador)
- Hardware (por ej. la mecánica de un motor)
- Materiales procesados (por ej. lubricante) interactúan que transforman elementos de entrada en resultados.

Satisfacción del cliente: es la percepción que éste tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. En resumen, a través de los años, se ha

alcanzado un concepto moderno de calidad que se caracteriza por lo siguiente:

Los productos y servicios tienen calidad cuando satisfacen las necesidades o expectativas de los clientes.

La calidad real es la que percibe el cliente como resultado de la comparación del producto o servicio con otros y con sus propias expectativas.

La calidad es dinámica, y lo que hoy satisface al cliente, mañana deja de hacerlo, en todo caso la calidad es una construcción social y es siempre relativa.

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN ADMINISTRACIÓN DE BIBLIOTECAS[20]

Con el propósito de contribuir al Mejoramiento Continuo de las Bibliotecas, es conveniente adecuar los principios de gestión de la calidad en los cuales se basan las normas sobre sistemas de gestión de la calidad de la serie ISO 9000. Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad como un marco de referencia hacia la mejora del desempeño de una organización. Su objetivo es servir de ayuda para que las Bibliotecas logren un éxito sostenido.

Estos principios los puede utilizar la dirección de la Biblioteca como un marco de referencia para guiar a sus organizaciones en la consecución de la mejora del desempeño. Estos principios se derivan de la experiencia colectiva y del

[20] Vega, Martín, Arturo, Boletín de la Asociación de Bibliotecarios septiembre 1997,n° 48,p 57

Conocimiento de los expertos internacionales:

- Principio 1: Enfoque al Cliente
- Principio 2: Liderazgo
- Principio 3: Participación del personal
- Principio 4: Enfoque basado en procesos
- Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión
- Principio 6: Mejora continua
- Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Con el fin de conducir y administrar una Biblioteca en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una Biblioteca comprende la gestión de la calidad entre otras Disciplinas de gestión.

GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS

Las bibliotecas son entidades flexibles que, a través de los siglos, han sabido adaptarse bastante bien a las necesidades cambiantes de sus usuarios y de la sociedad para poder seguir haciendo posible la transmisión del conocimiento. En este sentido, destacan las bibliotecas que sirven a

instituciones de educación superior, instituciones con una larga historia que se han caracterizado por la constante adaptación a los cambios.

Actualmente se está produciendo un cambio de paradigma en la educación superior que pasa de un sistema basado en la docencia a un sistema enfocado en el aprendizaje. Las bibliotecas tienen que evolucionar hacia un nuevo modelo que las sitúe en la posición óptima para cumplir su misión tradicional, y la biblioteca definida como “servicio de soporte a la docencia, y a la investigación” está evolucionando hacia un nuevo concepto de servicio más activo en el que hay que combinar sus servicios tradicionales con otros
Uno de los principales retos de las bibliotecas es investigar y determinar cuáles son los mecanismos más apropiados para mejorar y asegurar la calidad de sus servicios bibliotecarios. Hasta hace poco (como otras organizaciones sin ánimo de lucro, servicios y organizaciones educativas) se tendía a definir la calidad en términos de riqueza de recursos. Por este motivo, los estándares de gestión de la calidad en bibliotecas estuvieron más enfocados en criterios cuantitativos que no cualitativos, en un intento de sintetizar y articular la experiencia agregada y el juicio profesional referente a los recursos necesarios, servicios y facilidades mínimas que ha de ofrecer una biblioteca. Ahora la tendencia en los estándares es hacia la autoevaluación que compara el rendimiento con las metas de la biblioteca y la institución, y ya resulta obvio algo que hace unos años no lo era tanto que la calidad se define como lo que cumple las expectativas del usuario.

El desplazamiento de los criterios cuantitativos hacia los cualitativos no comporta un abandono de la recogida de datos numéricos; al contrario, recoger datos sobre el rendimiento de la biblioteca es un componente significativo del sistema de calidad, presente en las ISO 9000 y en las herramientas de la gestión de la calidad total.

El conjunto de criterios comunes para medir el rendimiento de una biblioteca universitaria se agrupan en cuatro grupos:

- La satisfacción general del usuario
- La disponibilidad del material y uso
- La facilidad y uso de la biblioteca
- Los servicios de información

La norma ISO 11620, dedicada a los indicadores de rendimiento bibliotecario, define calidad como “totalidad de las características y rasgos de un producto o servicio que muestra la habilidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas”. Las bibliotecas, que constituyen un componente esencial de toda evaluación institucional para la acreditación universitaria, han ensayado diversos enfoques para evaluar la calidad de su gestión y, al mismo tiempo, consolidar el papel que juegan dentro de la actividad de la institución. Existen muchas técnicas de gestión de la calidad, la mayoría inicialmente orientadas al mundo industrial y empresarial, por lo que cada vez más bibliotecas ven que estos métodos pueden ser también implementados en sus ámbitos de actuación.

INDICADORES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Los indicadores en un sistema de Calidad sirven de herramienta para evaluar la Calidad y la eficacia de los servicios de una biblioteca, así como valorar la eficiencia de los recursos asignados a esos servicios y actividades

El objetivo de un sistema de indicadores es medir el grado de funcionamiento de la biblioteca con acciones de ir evaluando y mejorando.

- **Indicadores de rendimiento operacional**, relacionan inversión y producción, como los registros catalogados por hora o el coste de cada registro. Son útiles para la asignación de recursos a actividades y servicios en relación con los resultados que se obtienen...

- **Indicadores de eficacia**, relacionan la producción con el uso, como la proporción de documentos del fondo que se ha utilizado y la satisfacción del usuario con el préstamo.
- **Indicadores de coste-eficacia**, relación entre inversión y uso, entre los recursos destinados a un servicio y la utilización del mismo por los usuarios. Eficiencia de la biblioteca.

Cada sistema de indicadores es propio de cada biblioteca y de cada situación.

CERTIFICACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

El Certificado de Calidad de Servicios Bibliotecarios es una iniciativa de la Dirección General de Universidades del Ministerio de Educación con el que

se propone reconocer públicamente los esfuerzos realizados, impulsar la evaluación continua y promover la mejora de los sistemas bibliotecarios de las universidades puesto que, la prestación de un óptimo servicio de biblioteca, es un factor esencial de calidad del sistema universitario de Educación Superior.

La convocatoria de la norma ISO 9001, vigente y que ahora se halla ya en condiciones de poder optar el del Certificado de Calidad, faculta a los servicios de las bibliotecas universitarias para la financiación a proyectos de mejora de los servicios bibliotecarios con el objetivo de afrontar el nuevo modelo de biblioteca, como centro de recursos para el apoyo a la docencia, el aprendizaje y la investigación, fomentar la innovación en servicios y reforzar la cooperación bibliotecaria.

La aparición de la certificación de servicios bibliotecarios gestionada por ANECA representa un momento clave en el camino de las bibliotecas hacia la mejora de la calidad al disponer de un sistema de gestión que contemple la evaluación continua, tanto interna como externa.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La calidad no es una palabra nueva en el mundo bibliotecario y la información.

El usuario se ha convertido en el eje principal de la calidad de los servicios. Es decir: “La calidad total es un principio, una filosofía productiva, según la cual el usuario que accede a un producto o servicio es el auténtico soberano de todo el proceso de producción y cobertura del servicio. El objetivo de un

programa de calidad será, pues, maximizar la satisfacción del usuario; lo que trasladado a la institución documental se traduce en la optimización de los recursos de información y conocimiento. De este modo, las actividades y los servicios de información existen por y para el usuario, convirtiéndose éste último en un agente esencial de concepción, evaluación, enriquecimiento, adaptación, estímulo y funcionamiento de los sistemas de información, cualesquiera que éstos sean. Sin embargo, hemos de tener presente que la calidad total es un concepto nacido en el contexto empresarial y, para aplicarlo específicamente al ámbito y actividades de la "empresa" informativa, hemos de considerar algunos aspectos característicos relativos al objeto y finalidad de la institución documental, a la propia índole del producto informativo y a la naturaleza multidimensional del usuario de información.

Ciertamente, la calidad del servicio es una experiencia personal para los individuos, pero también colectiva para la totalidad de los usuarios. Cada individuo que interactúa con la biblioteca se forma una opinión acerca de la calidad de los servicios que ésta le proporciona, la cual puede estar en un rango desde altamente positiva hasta altamente negativa. Cuando las opiniones de muchos usuarios son colectivas y todas parecen coincidir, tales opiniones crean una opinión para la biblioteca y la calidad de los servicios.

Por todo lo anteriormente expuesto, las bibliotecas necesitan cambiar su perspectiva de evaluación de solamente la obtención de reportes sobre el volumen de sus actividades, como el número de materiales en circulación, o

su opinión sobre los servicios recibidos, a otros indicadores que permitan conocer las satisfacción de los usuarios, pero además las expectativas y preferencias de ellos. Con base en lo anterior, se puede afirmar que la evaluación de la calidad de los servicios es aquella que toma en cuenta los servicios que ofrece la biblioteca, pero además las expectativas de los usuarios. [21]

SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

El Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja, es una entidad de apoyo para garantizar un mejor desenvolvimiento en el proceso del conocimiento a través de la información, estudio e investigación, mediante el continuo proceso de los distintos programas de extensión y de vinculación con la sociedad.

El Sistema Bibliotecario, está coordinado por la Jefatura General de bibliotecas, en la persona de la Lcda. Teresa Palacios, el Sistema tiene su centro operativo en el segundo piso del edificio del Área Jurídica Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja.

- **Objetivo:** El Sistema bibliotecario contribuye a la formación integral de los estudiantes, construyendo un ambiente adecuado para el aprendizaje y la investigación con trascendencia interdisciplinaria basada en la información y el conocimiento.

[21] Sanz, Elias. "La realización de estudios de Usuarios": una necesidad urgente. En revista General de Información y Documentación,vol.3,n°1,(1993),p.154-166

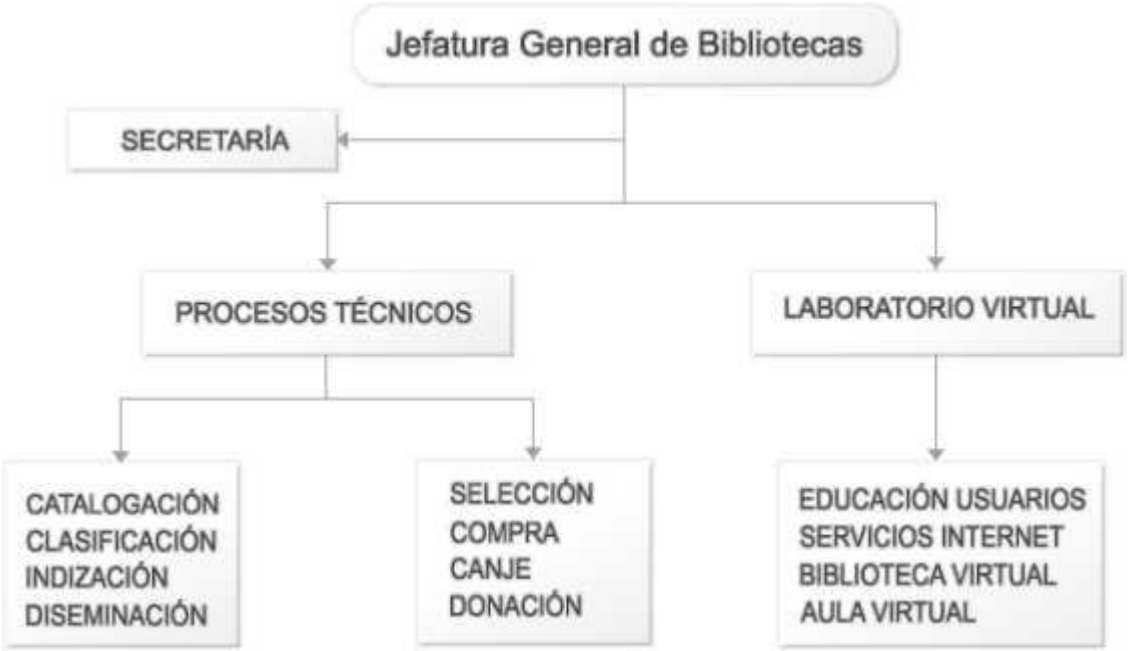
- **Misión:** Apoyar con recursos de información actualizados los programas académicos, de investigación, de extensión y de vinculación con la comunidad.
- **Visión:** Un sistema bibliotecario con acceso óptimo a recursos informativos actualizados, mediante la implementación de servicios modernos de alta calidad, que sean el pilar académico en el que se asegure la vinculación libre e ilimitada a bibliotecas y redes de información, garantizando el acceso a planes y programas de intercambio de información entre universidades y centros de investigación a nivel local nacional y mundial.

CAMPO DE ACCIÓN DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

Establece políticas sobre el uso y manejo de la información científica y técnica, Planifica, norma, supervisa y evalúa el desarrollo y funcionamiento del Sistema Bibliotecario. Coordina la vinculación con las unidades, redes y bibliotecas virtuales, para proveer a la comunidad universitaria y al público en general servicios de alta calidad, especializados y multidisciplinarios que estimulen la investigación y que amplíen la cobertura informativa disponible en diversidad de formatos y soportes, apoyándose en tecnologías de punta, liderando un plan de capacitación en la cultura informática. [22]

[22] Universidad Nacional de Loja "Sistema Bibliotecario". Datos informativos de la Universidad Nacional de Loja. Sinmiedos.net/universidad-nacional-de-Loja-unl. Consulta[24-07-2012] disponible en internet en http://www.unl.edu.ec

ESTRUCTURA DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE U.N.L



El Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja, cuenta con 6 bibliotecas en las cuales laboran 30 personas distribuidas en las diferentes bibliotecas, este Sistema cuenta con las siguientes Bibliotecas que son:

- Área de la Educación, el Arte y la Comunicación
- Área Jurídica, Social y Administrativa
- Área Agropecuaria y de Recursos Naturales Renovables
- Área de la Energía, las Industrias y los Recursos Naturales no Renovables
- Área de la Salud Humana
- Centro Histórico “Pío Jaramillo Alvarado”

DIAGNÓSTICO GENERAL DE LAS BIBLIOTECAS DE LA U.N.L

En la universidad Nacional de Loja, existen 6 bibliotecas distribuidas de la siguiente forma en la ciudadela Universitaria 4 y 2 en el centro de la urbe.

Se observa que las bibliotecas en su totalidad no poseen una adecuada estructura física técnicamente estructurada que permita realizar el ordenamiento y actualización bibliográfica, las actividades de consulta e investigación.

El sistema Bibliotecario cuenta con 3 profesionales en bibliotecología a nivel de la Universidad y 27 auxiliares Universitarias pero no especializadas ellas cuentan con el curso de profesionalización bibliotecaria.

El personal bibliotecario, es capacitado de acuerdo a la necesidad requerida es así que se realizó la conferencia sobre el uso y manejo de las distintas bases de datos que posee el campus universitario y la continuación del taller de Restauración Bibliográfica.

La adquisición de libros en la actualidad se realiza en primera instancia un análisis de la bibliografía requerida entre docentes, coordinador del área y el bibliotecario, este listado debe estar contemplado en el Plan Operativo Anual de cada carrera, (POA), luego ingresa al Plan Anual de Compras (PAC) y por último al Portal de Compras Públicas de la U.N.L.

Las bibliotecas, registran estadísticas de usuarios, estadísticas de internet, estadísticas de préstamo diario, préstamo interno y externo, inventarios, de revistas, tesis, cd, canje de libros con otras instituciones.

El aporte de las bibliotecas al usuario en general y estudiantes es constante en la atención directa personalizada del bibliotecario o auxiliares, con el usuario de manera verbal o mediante catálogos manuales, digitales para la consulta de las diferentes investigaciones y programas de carrera.

La Biblioteca en ocasiones cumple las funciones de Centro de Cómputo ya que en algunas áreas no disponen de este.

El del número de ejemplares de un requerido libro en algunas bibliotecas es limitado, desactualizado o lo que es peor no existe.

Algunas bibliotecas, poseen el servicio de fotocopiado, reproducción de libros, documentos. etc.

En ocasiones existe un acentuado desfasé en relación entre los servicios que presta la biblioteca y las reales necesidades de los usuarios.

Las bibliotecas no son evaluadas periódicamente por lo que se desconoce las necesidades que tiene cada una de ellas, en su organización no se observa definidas las actividades que le corresponden al jefe y las que deben realizar los auxiliares.

Las bibliotecas están equipadas de una cierta cantidad de computadoras unas antiguas y otras nuevas.

Las bibliotecas cuentan con internet con enlace a las computadoras y además cuenta con internet inalámbrico que cubre todo el campus Universitario.

En la actualidad el horario para las bibliotecas de la institución está en el requerimiento de las Áreas y relación con los recursos humanos, procurando que este coincida con la apertura y cierre de actividades académicas de la institución, este horario permanecerá visible en cada biblioteca de 7h00 a 22 h00, de manera permanente.

f. METODOLOGÍA

Para la realización de la presente tesis, se utilizarán los métodos y las técnicas adecuadas que permitan el logro de los objetivos planteados. La metodología a utilizarse en la presente investigación se enmarcará en el diseño de una investigación descriptiva de tipo transversal (encuesta a los estudiantes de acuerdo a la muestra calculada y al instrumento planteado según los objetivos de la investigación.

MÉTODOS

Se utilizarán los siguientes métodos:

MÉTODO CIENTÍFICO: El presente estudio se realizará bajo los postulados del método científico, que determinarán la serie de pasos sistemáticos e instrumentos necesarios en la investigación propuesta, mostrando el protocolo a seguir, sin perder de vista los objetivos planteados.

Este método, someterá el desarrollo de la tesis a un proceso organizado y dinámico, además permitirá revisar la bibliografía referente al hecho de la calidad de los servicios, su incidencia en la satisfacción y facilitará el enfoque de las diferentes teorías de los contenidos que se abordan en el marco teórico.

MÉTODO ANALÍTICO-SINTÉTICO: Se lo utilizará cuando se acuda a las aulas de los estudiantes del Área de la Salud Humana con la finalidad de aplicar el instrumento investigativo y observar el accionar de los/las señoritas

y jóvenes investigados, lo que permitirá analizar los diferentes aspectos en torno a la calidad de los servicios.

Posteriormente servirá para sintetizar o realizar la redacción del informe del proyecto.

MÉTODO INDUCTIVO-DEDUCTIVO: Los hechos particulares sobre la calidad de los servicios, de los estudiantes del Área de la Salud Humana, permitirán tener un referente general sobre la situación de los mismos. Con datos generales ya conocidos se podrá deducir las consecuencias particulares del hecho de satisfacción de necesidades.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:

Las técnicas que se utilizarán serán las siguientes:

Para el desarrollo de la presente investigación se recurrirá a fuentes primarias y secundarias de información como, libros, revistas, páginas electrónicas especializadas, utilizando para ello el internet.

Las técnicas específicas a las que se recurrirá, son las siguientes:

1) **ENCUESTA:** la que será aplicada a los estudiantes del Área de la Salud Humana (A.S.H) objeto de la presente investigación, para recoger la información sobre la calidad de los servicios. (Anexo 1)
2) **ENTREVISTA:** se aplicará al personal de la biblioteca de Área de la salud Humana de la Universidad Nacional de Loja. (Anexo 2)

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población con que se trabajará en la investigación será de **386** estudiantes que corresponde al 20% de los 1.929 alumnos matriculados en el Área de Medicina Humana.

Cuadro de la distribución del personal a encuestar y entrevistar

Institución	Biblioteca	Estudiantes	Total
Biblioteca del Área De la Salud Humana	3	386	389
Total	3	386	389

Fuente: Secretaria de las Carreras del Área de la Salud Humana.
Elaboración: Investigadora

g. CRONOGRAMA

Fechas / Actividades	2012																											
	Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	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
Selección del tema	x																											
Desarrollo Problemática		x	x																									
Formulación de objetivos			x																									
Recopilación Bibliográfica				x	x																							
Construcción del proyecto						x	x	x	x																			
Elaboración de instrumentos										x	x	x																
Trabajo de Campo													x	x	x	x												
Elaboración de Resultados																	x	x	x	x								
Elaboración del Informe final																					x	x						
Aprobación del informe																							x	x				
Presentación Tesis y Grado																									x	x		

h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Es necesario determinar los recursos humanos, materiales y económicos, los que determinarán el presupuesto y financiamiento.

RECURSOS HUMANOS

- Investigadora: Margoth Elizabeth Maza
- Director(a) de tesis y Asesores
- Autoridades del Área de la Salud Humana
- Personal de la Biblioteca
- Estudiantes de la Carrera de Medicina.

RECURSOS MATERIALES

- Computador con conexión a Internet
- Impresora
- Material bibliográfico (libros, revista, etc.)
- Papelería para encuestas
- Papelería para entrevistas
- Hojas para tabular datos
- Hojas de papel bond (A4)
- Grabadora
- Material de escritorio: libretas de apuntes, resaltadores, esferográficos, borrador, lápiz, calculadora, flash memory, Cd. etc.

RECURSOS FINANCIEROS

Recursos	Valor
Compra de material bibliográfico	150,00
Computadora	1000,00
Conexión a Internet	80,00
Impresora	60,00
Material de escritorio y papelería	80,00
Elaboración del Informe	200,00
Empastados	50,00
T o t a l	**1.620,00**

Son mil seiscientos veinte dólares, 00/100

Este valor está cubierto por la investigadora

i. BIBLIOGRAFÍA

ALARCON BERMEO, José**,** **"**Guía para Elaborar Proyectos de Investigación" Universidad Nacional de Loja, Loja-Ecuador. P. 1-19

GORDON GARCÍA, José Antonio." El servicio de Información y Referencia. Manual de Biblioteconomía", Madrid: Síntesis, 1996.pp 265-285.

DOMINGUEZ SANJURJO, María R. "Nuevos servicios y organización en la biblioteca Pública". Gijón trea. 1996.

DUARTE BARRIONUEVO, Miguel." Indicadores como instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios": Parte I. Servicios a los Usuarios, aspectos metodológicos. Boletín de la ANABAD, Vol.45, n.1 (1995) pp. 95-106

Souza, Sebastiao,"Sociedad de la Información", Departamento de la información y documentación, Universidad de Brasil, Campus Universitario, Asa Norte Brasilia.D.F. Brasil, p256-311 [Consulta: 28-07-2011] disponible en internet en

http://www.monografias.com/trabajos/elabproyec

ORTIZ GUERRERO, Nubia Amparo." Servicios de Calidad". Elaboración del proyecto de Investigación", p.148 [Consulta: 2- 08-2011] disponible en internet en: http://www.monografias.com/trabajos/elabproyec

GARCIA MORALES, HUIDROBO, E. “Aportaciones a la Gestión de Calidad a las bibliotecas y servicios de Información”. Revista española de Documentación Científica Vol.18, n° 1 (1995)

MORENO TORRES, Rosario.” El bibliotecario de Referencia y su entorno espacial”, Revista Española, Documentación Científica, Vol.14, n°3.pp.287-294.

RED MUNICIPAL DE BIBLIOTECAS DE MURCIA,” Plan de Calidad” [Consulta: 14-12-2011] disponible en internet en http://www.rmbm.org/planCalidad/rmbmplandeCalidad.doc

MORENO TORRES, Rosario. Normas para bibliotecas Universitarias: Evaluación de la Eficacia. Boletín de la ANABAD, Vol.44, n°8 (1994).pp.193-222

TALADRIZ MAS, M. “Control de Calidad y costes de los servicios de Información”, Revista Española de Documentación Científica, Vol.17, n°124 (2006) p. 450-459.

VALS, Ana; Casado, Luis. “El Cambio hacia la calidad de servicio”. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. N° 65(2007) pp.55-70

RENDON ROJAS, Miguel Ángel.” Sociedad del conocimiento”. En: Contribución al desarrollo de la sociedad del conocimiento. México: CUIB, UNAM, 2006. p.56

ARRIOLA NAVARRETE, Oscar; “La gestión de calidad en la Sociedad del Conocimiento: una experiencia en una biblioteca universitaria mexicana”, Tercer Congreso de Bibliotecas Universitarias México, pág. 2 [Consulta: 15-05-2012] disponible en internet en:

http://www.anabad.org/organización/murcia/ycalidad documentación htm

COSTA MUÑOZ, Enith.” Organización Técnica de la Biblioteca”; Loja-Ecuador, Universidad Nacional de Loja.

GUERRA, GEORGINA.1996 Propuesta de Campaña de difusión de los servicios que brindan las bibliotecas de la U.N.L. Tesis Lic. Bibliotecología e Información Científico Técnica. Loja, Ecuador, Universidad Nacional de Loja, Facultad de Artes.

BLAZQUEZ VIEDMA, Marta; MEDINO MUÑOZ, Juan. A.” Atención a Usuarios en Bibliotecas, Instituto Madrileño Documentales”, IMED VII Encuentro de Bibliotecarios Municipales de Gran Canaria Santa Brígida, Octubre de 2005, p.1-4

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A.” Gestión de bibliotecas”. Madrid: DM, 2007, p230-250, [Consulta: 12- 10-2012] disponible en internet en: http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.PDF

GIMENO ZUERA, Javier. Ruiz Olalla Corcuera, Carmen M. Utilidad de los Cuestionarios como Indicadores para la Medición de la Calidad del servicio

un Análisis Empírico, Revista española de Financiación y Contabilidad Vol. xxx, n°110, octubre – diciembre 2002, pp.1137-1166.

PINTO María, BALANQUÉ Nuria; ANGLALA Luis," Evaluación y Calidad en las Bibliotecas Universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. Con revista Española de Documentación Científica, vol.30, núm., 3 (julio-septiembre 2007), pág. 364-383 [Consulta: 24-10-2011] disponible en internet en: http://www.anabad.org/organización/murcia/ycalidad documentación htm

CAMPUS VIRTUAL CITA-FUNDACIÓN GERMÁN SÁNCHEZ RUIPÉREZ." Gestión del Conocimiento y Gestión de la Calidad en la Biblioteca Pública". Actualizada, p125-230. [Consulta: 05- 05-2012] disponible en internet: http://campus.fundaciongsr.es/camci/index.php

ESCOBAR GÓMIZ, R., CANO SOLA, A. "Sistemas de gestión de Calidad: una propuesta de modelo de procesos para un servicio de préstamo interbibliotecario". En: Boletín de la ANABAD. T. 54, Nº 1-2, 2004, p. 579-596 [Consulta:10- 06-2012] disponible en internet: en:http://www.anabad.org/archivo/docdow.php?id=133

FELIU, T., PERMANYER, J. "Avaluación de la satisfacción del usuarios de les biblioteques publiques". En: *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*. Nº 9, (desembre 2009) [Consulta: 13-06-2012] disponible en internet en: http://www.ub.es/biblio/bid/09feliu.htm

FLAMARIQUE LEOZ, E.” Certificación de Normas y especificaciones en el ámbito de las administraciones públicas. Cartas de Servicio. En: 2ª Jornadas de Calidad y Mejora de las Administraciones Públicas”, Pamplona, 3 y 4 de noviembre de 2007 [Consulta: 5- 12-2011] disponible en internet: http://www.navarra.es/appsext/JornadasCalidad/ponencias_pdf/flamarique.pdf

FUENTES, J. J. “Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e Información.” Gijón: 2007.25p. [Consulta: 24- 11-2011] disponible en internet en http://www.es./gtiweb/jimenez/bibgen/intranet/04gestión-b.pdf

FUENTES, J. J. “Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información”. Gijón: 2007, actualizada. [Consulta: 23- 10-2011] disponible en internet. http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc.6136.pdf

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ.,” Manual de diseño de procesos”. [Consulta, 12- 12- 2011] disponible en internet en http://Calidad.umh.es/es/procesos.htm

MENESES, Felipe y otros “Los servicios públicos bibliotecarios como bien común público”, ago. 2004, p8. [Consulta: 20-12-2011] Disponible en internet en: www.inforosocial.com.ar

ASOCIACION ECUATORIANA DE BIBLIOTECARIOS, “VIII congreso nacional de bibliotecarios, Loja, 25 al 27 de Noviembre del 2004”, soporte [CD-ROM] un disco compacto, 8mm.

ANEXO N°2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

Dr. Mg. Sc.

Jorge Reyes Jaramillo

COORDINADOR DEL AREA DE LA SALUD HUMANA DE U.N.L

Ciudad

Margoth Elizabeth Maza, egresada de la carrera de Bibliotecología e Información Científico-Técnica de la Modalidad de Estudios a Distancia de la U.N.L, por medio de la presente a usted muy comedidamente solicito; se digne concederme la autorización para la aplicación de encuestas y entrevista a los estudiantes y personal de biblioteca de las carreras, para el muestreo de trabajo de investigación denominado" LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DEL ÁREA DE LA SALUD HUMANA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DURANTE EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DEL 2012,"en el mes de octubre del presente año.

Por la atención que se digne dar a la presente le anticipo en agradecerle.

Atentamente
Margoth E. Maza

ANEXO N° 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA – CARRERAS EDUCATIVAS

ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DEL ÁREA DE SALUD HUMANA CON LA FINALIDAD DE RECABAR INFORMACIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN.

1) ¿Con qué frecuencia visita la Biblioteca del Área de la Salud Humana?

Frecuente ☐ A veces ☐ Nunca ☐

2) ¿El material bibliográfico que existe en la Biblioteca, cubre sus necesidades de información?

Sí ☐ No ☐

3) ¿La información bibliográfica que mantiene la biblioteca es actualizada?

Sí ☐ No ☐

4) ¿La biblioteca cuenta con servicios basados en las actuales herramientas tecnológicas de información?

Sí ☐ No ☐

5) ¿Existen los recursos y herramientas necesarias para la recuperación de información bibliográfica (catálogo en línea, bases de datos, etc.)?

Sí ☐ No ☐

6) ¿Considera que la biblioteca implementa sus servicios con miras a satisfacer las necesidades informativas de los usuarios?

Sí ☐ No ☐

7) ¿Considera que la calidad de los servicios de información inciden en la satisfacción de sus necesidades de información?

Sí ☐ No ☐

Gracias por su colaboración

ANEXO N°4

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA – CARRERAS EDUCATIVAS

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

ENTREVISTA AL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA CON LA FINALIDAD DE CONOCER LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFERTA LA BIBLIOTECA DEL ÁREA DE LA SALUD HUMANA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.

1) ¿Los servicios de la Biblioteca del Área de la Salud Humana constituyen un nexo entre la información y el usuario?

Sí ☐ No ☐

2) ¿A su criterio, los servicios con los que cuenta la Biblioteca del Área de la Salud Humana, son de calidad?

Sí ☐ No ☐

3) ¿Considera que deben implementarse servicios de calidad, que respondan a los requerimientos de información de los usuarios?

Sí ☐ No ☐

4) ¿Considera que los servicios bibliotecarios deben ser sometidos a continua evaluación?

Sí ☐ No ☐

5) ¿Considera que los servicios de la biblioteca están acordes a los adelantos tecnológicos actuales?

Sí ☐ No ☐

6) ¿Los usuarios que acuden a la biblioteca, satisfacen en forma oportuna sus necesidades informativas?

Sí ☐ No ☐

7) ¿Considera que debe gestionarse un plan sostenido para mejorar los servicios de la biblioteca del Área de la Salud Humana?

Sí ☐ No ☐

Gracias por su colaboración

ÍNDICE GENERAL

Página

PORTADA……..... i

CERTIFICACIÓN……..... ii

AUTORÍA……..... iii

AGRADECIMIENTO……..... . iv

DEDICATORIA……..... .. v

ESQUEMA DE CONTENIDOS……..... vi

TÍTULO……..... 1

RESUMEN……..... 2

SUMMARY……..... 3

INTRODUCCIÓN……..... 4

REVISIÓN DE LITERATURA……..... 7

MATERIALES Y MÉTODOS……. …..... 29

RESULTADOS……..... 31

DISCUSIÓN……..……..... 51

CONCLUSIONES……..... 52

RECOMENDACIONES……..... 53

BIBLIOGRAFÍA……..... 54

ANEXOS……..... 61

ÍNDICE GENERAL..... 151