UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA, CARRERAS EDUCATIVAS

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA

LA DEFINICIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, ECUADOR, PARA OFRECER A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA, UN EFICIENTE SERVICIO DE DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN. AÑO 2014.

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

AUTORA

NORMA ALEXANDRA PAREDES VASCO

DIRECTOR

Dr. ÁNGEL BENIGNO CABRERA ACHUPALLAS, Mg. Sc.

LOJA – ECUADOR

2014

CERTIFICACIÓN

Doctor
Ángel Cabrera Achupallas, Mg. Sc.,
DOCENTE DE LA CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA,

CERTIFICA:

Haber asesorado, revisado y orientado el desarrollo de la tesis titulada: LA DEFINICIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, ECUADOR, PARA OFRECER A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA, UN EFICIENTE SERVICIO DE DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN. AÑO 2014, de la autoría de Norma Alexandra Paredes Vasco, egresada de la carrera de Bibliotecología.

Por cumplir en todas sus partes con los requisitos establecidos en la normativa académica de la Universidad Nacional de Loja, se autoriza la presentación para continuar con los trámites correspondientes.

Loja, Julio de 2014

Dr. Ángel Cabrera Achupallas, Mg. Sc.
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Norma Alexandra Paredes Vasco declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos 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.

Autora: Paredes Vasco, Norma Alexandra

Firma: .....

Cédula: 171408250-8

Fecha: Julio de 2014

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

Yo, Norma Alexandra Paredes Vasco, declaro ser autora de la tesis titulada: LA DEFINICIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, ECUADOR, PARA OFRECER A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA, UN EFICIENTE SERVICIO DE DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN. AÑO 2014, como requisito para optar al grado de Licenciada en Bibliotecología e Información Científica Técnica; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en Repertorio Digital Institucional.

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

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

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 25 días del mes de Julio del dos mil catorce, firma la autora.

Firma: .....

Autora: Norma Alexandra Paredes Vasco
Cédula: 171408250-8
Dirección: Pusuquí Calle Pérez Reina y Cuba Conjunto Granilandia Casa #9
Correo Electrónico: normaalex05@hotmail.com
Teléfono: 2355-217 **Celular:** 0987607081

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Tesis: Dr. Ángel Cabrera Achupallas, Mg. Sc.

Tribunal de Grado:

Lic. Luis Valverde Jumbo Mg. Sc.	Presidente del Tribunal
Dra. Carmen Alicia Aguirre Mg. Sc.	Miembro del Tribunal
Dra. María Lorena Muñoz Vallejo. Mg. Sc	Miembro del Tribunal

AGRADECIMIENTO

A las Autoridades de la Universidad Nacional de Loja, al Personal Directivo y Docentes de la Modalidad de Estudios a Distancia, especialmente de la Carrera de Bibliotecología, quienes con profesionalismo y responsabilidad impartieron la cátedra universitaria.

De manera especial al Dr. Ángel Cabrera Achupallas, Mg.Sc., Director de la Modalidad de Estudios a Distancia, Director de tesis y a todas las personas que contribuyeron con sus valiosos conocimientos, en la consecución del presente trabajo de investigación.

Al Personal y Usuarios de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK, Ecuador, por su entusiasta colaboración.

La Autora

DEDICATORIA

A mi Dios por iluminar mi camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas cotidianos de la vida, encarar las adversidades sin perder la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia, fuente motivadora para mi superación personal.

A mis hijos Alison y Matías, que son mi inspiración y felicidad y además la motivación para seguir siempre adelante.

A mi esposo Fernando por ser mi apoyo en los momentos difíciles.

A mis padres Fausto y Carmen por su comprensión, consejos y ejemplo que siempre me han brindado.

A mis hermanos Patricio, Mayra, Gabriela; y a mis sobrinos Andrés y Lisbeth por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar en mi vida estudiantil.

Norma Alexandra

a. TÍTULO

LA DEFINICIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, ECUADOR, PARA OFRECER A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA, UN EFICIENTE SERVICIO DE DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN. AÑO 2014.

b. RESUMEN

La presente tesis titulada: LA DEFINICIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, ECUADOR, PARA OFRECER A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA, UN EFICIENTE SERVICIO DE DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN. AÑO 2014, se elaboró de acuerdo a las normas legales vigentes en la Universidad Nacional de Loja.

Se planteó el siguiente objetivo general Propender a que las bibliotecas universitarias ofrezcan un servicio especializado y personalizado dirigido a investigadores, docentes y estudiantes, que permita mantenerlos informados dentro de los parámetros de rigor científico, calidad y confiabilidad.

Los Métodos que se utilizaron fueron: Científico; Descriptivo; Inductivo; Deductivo; Modelo Estadístico. Se recurrió a las siguientes técnicas: e instrumentos como la encuesta aplicada a los Investigadores, Docentes y Estudiantes de la Universidad Internacional SEK, para determinar la información que se requiere en la definición del tipo de usuarios de la biblioteca; y, Encuesta al Personal de la Biblioteca, para establecer la relación del servicio de la diseminación de la información frente al tipo de usuarios.

De los resultados de la Encuesta aplicada a los Usuarios, se determinó que el 86% de los investigadores; el 77% de los docentes y el 21% de los estudiantes determinan que el establecimiento de la tipología de usuarios se la realiza en base a la actividad principal que cumplen; el 86% de los investigadores; el 79% de los estudiantes y el 77% de los docentes por el Nivel de Formación; y, el 72% de los estudiantes; el 58% de los docentes y el 14% de los investigadores por las Necesidades de Información.

De acuerdo a la Encuesta que respondió el Personal de la Biblioteca el 72% del Personal de la Biblioteca señala que el servicio de Diseminación Selectiva de la Información se establece en base a la Tipología de Usuarios; el 14% a las Necesidades de Información; y, el 14% al Nivel de Formación de los Usuarios.

SUMMARY

This thesis entitled: THE DEFINITION OF USER PROFILE OF INTERNATIONAL UNIVERSITY LIBRARY SEK, ECUADOR TO OFFER THE UNIVERSITY COMMUNITY AN INFORMATION SELECTIVE DISSEMINATION EFFICIENT SERVICE. YEAR 2014, it was prepared in accordance with the legal provisions of the National University Loja.

The following general objective was to Tend to university libraries offer specialized and personalized service for researchers, teachers and students, allowing keep them informed within the parameters of scientific rigor, quality and reliability was raised.

The methods used were: Scientist; Description; Inductive; Deductive; Statistical Model. The following techniques and instruments were used: Survey was applied to Researchers, International University SEK Researches, Educators and Students to determine the information required in defining the type of library users; and Survey Library Staff, to establish the relationship of the service of dissemination of information from users.

From the results of the survey applied to users, it was determined that 86% of researchers; 77% of teachers and 21% of students determined that the establishment of the type of users is performed based on the main activity that meet; 86% of researchers; 79% of students and 77% of teachers by Education Level; and, 72% of students; 58% of teachers and 14% of researchers in the Information Needs.

According to the of answered the Library Staff 72% of the Library Staff notes that the Selective Service Information Dissemination is established based on the Type of Users; 14% to the Information Needs; and 14% users training levels.

c. INTRODUCCIÓN

El título de la presente tesis es: LA DEFINICIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, ECUADOR, PARA OFRECER A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA, UN EFICIENTE SERVICIO DE DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN. AÑO 2014.

“El perfil de usuarios representa, aquellas características que establecen de forma precisa las necesidades de información de un determinado usuario, planteando las bases para su resolución. Se formaliza en un documento o registro, que describe aspectos tales como los datos del usuario, los términos que expresan en lenguaje natural y controlado su tema de interés, la frecuencia con que necesita la información, las fuentes donde conviene realizar las búsquedas y otra información complementaria” (López Yépez, 2000, pág. 87).

“La diseminación selectiva de información es un procedimiento mediante el cual se suministra periódicamente a cada usuario o grupo de usuarios las referencias de los documentos que corresponden a sus intereses cognoscitivos.” (Guinchat & Menou, 2010, págs. 371-372).

La Diseminación Selectiva de la información, es la actividad por la cual se difunde un determinado tipo específico de información a determinados

usuarios, aunque sería más exacto definirla como un sistema de información permanente, no ocasional que pretende ser un sistema de información actualizada (Carrión, 2003).

En la investigación se plantearon los siguientes Objetivos Específicos: Determinar la información que se requiere en la definición del tipo de usuarios de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK. Año 2014; y, Establecer la relación entre el Servicio de la Diseminación Selectiva de la Información y el tipo de usuarios que atiende la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK.

En el proceso metodológico intervienen los siguientes Métodos: Científico; Descriptivo; Inductivo; Deductivo; Modelo Estadístico. Se recurrió a las siguientes técnicas e instrumentos: Encuesta aplicada a los Investigadores, Docentes y Estudiantes de la Universidad Internacional SEK, para determinar la información que se requiere en la definición del tipo de usuarios de la biblioteca; y, Encuesta al Personal de la Biblioteca, para establecer la relación del servicio de la diseminación de la información frente al tipo de usuarios.

En el Marco Teórico se desarrollaron dos capítulos. El primero: DEFINICIÓN DEL PERFIL DE USUARIOS, comprende temas para fundamentar: Concepto; el Perfil de Usuarios y datos para elaborarlo; Tarea del Bibliotecario; Necesidades de Información; Recursos de Información; los

Estudios de Usuarios; Usuario de la Información, Clasificación; Interacción Bibliotecario-Usuario; Perfiles de Interés ; Biblioteca Universitaria, Funciones Objetivos, Administración, Misión; Las Bibliotecas Universitarias en la Actualidad, Personal, Servicios según las Tipologías; y, Usuarios de las Bibliotecas Universitarias

El Capítulo Segundo: SERVICIO DE DISEMINANCIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN, se abordan referentes para explicar: Concepto; La Selección Selectiva de la Información en Bibliotecas Universitarias, Objetivos; la Encuesta sobre Calidad del Servicio; El catalogo Desiderata; Materialización de la Diseminación Selectiva de la Información; Diseño del Servicio de Diseminación Selectiva de la Información, Categorías, Formas de realizar la Diseminación Selectiva de la Información.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

CAPÍTULO I

DEFINICIÓN DEL PERFIL DE USUARIOS

En la definición del Perfil de Usuarios es necesario considerar algunos elementos, empezando por aquellos que denotan la evolución paradigmática en la ciencia bibliotecológica como: la colocación del individuo (usuario) en el centro de la actividad bibliotecológica, el reconocimiento de la información, no solo como un bien cultural, sino un recurso elemental para el desarrollo integral de los individuos y la conversión del papel de custodio de la cultura universal que tradicionalmente ha tenido la biblioteca y el bibliotecólogo, al generador de servicios a la medida de las necesidades y con alto valor agregado (Capurro, 2007).

La función del usuario según el paradigma epistemológico, la explica Cañedo (2006), la insatisfacción de los distintos sectores de la sociedad con la actividad bibliotecológica y la falta de correspondencia de los productos y servicios con las necesidades de información es un factor, en cuya acción acumulativa ha propiciado distintos estadios, ha marcado y generado diferentes etapas o momentos históricos o revoluciones. En el siglo pasado esta disciplina se enfrentó a cambios paradigmáticos que la han marcado hasta la actualidad.

Desde la perspectiva del usuario las bibliotecas son por su naturaleza son los medios idóneos para satisfacer las necesidades de información. Como lo expresa Rendón (2005), la biblioteca, como institución social, es el espacio que proporciona las condiciones necesarias para satisfacer las necesidades de información del ser humano en su proyecto de vida. Además, es el espacio donde se da el autoconocimiento y el desarrollo del espíritu humano, y es el lugar donde se conserva la producción intelectual de la humanidad para que pueda ser usada.

Refiriéndose a las bibliotecas universitarias, Rey (1999) considera que ha habido un cambio de percepción en cuanto a sus funciones. Se observa que la biblioteca, de ser considerada un reducto del saber culto, pasa a ser un espacio de cultura, de formación académica y de ocio. La misma autora destaca la importancia de evaluar si las bibliotecas satisfacen las necesidades informativas, educativas y culturales exigidas por una comunidad de usuarios.

Para el logro de este propósito es primordial identificar el perfil de los usuarios reales y potenciales. Los primeros son aquellas personas que hacen uso efectivo y sistemático de los servicios y recursos de la biblioteca. Mientras los segundos forman parte de la comunidad, pero posiblemente hagan uso de la biblioteca en el futuro.

Elías Sanz Casado 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 la información.

“Respecto a la información, se puede mencionar que los usuarios son una parte integrante y el eslabón terminal de la cadena de transferencia de la información, son la razón de ser de toda inversión efectuada con el objetivo de mejorar el almacenamiento, tratamiento y recuperación de la información” (Calva González, 2007, pág. 36).

El mayor grado de satisfacción y calidad de servicios de información, cultura, educación e investigación de las bibliotecas, dirigidas tanto a usuarios presenciales, potenciales o virtuales, es posible siempre y cuando se conozca su perfil y la comunidad donde está inserta la unidad de información. Entre los beneficios se destacan los siguientes: Aprovechar al máximo los recursos en función a las demandas reales de información de los usuarios; programar cursos de formación en relación con los hábitos y necesidades de los usuarios; reconocer las necesidades de información a través del perfil de los usuarios; planificar, evaluar y mejorar los servicios; y diseñar herramientas para formar los usuarios en el manejo de las nuevas tecnologías de la información.

Con el propósito de **conocer el perfil de los usuarios** de las Bibliotecas Universitarias, existen en la literatura especializada diversos estudios que tratan de puntualizar las deficiencias más comunes que presentan. Sobre este aspecto, es oportuno mencionar a Gómez H. (1999), quien ha presentado un compendio de las fallas más citadas por distintos autores, entre otras: a) buscan temas sin delimitar; b) no parten de sus conocimientos previos para orientar la indagación; c) no se orientan dentro del espacio de la biblioteca; d) no conocen instrumentos de búsqueda; e) poca habilidad para leer textos documentales; f) no consideran necesario la consulta en diversas fuentes; g) no elaboran síntesis personales a partir de las distintas fuentes; h) no practican lectura selectiva en la búsqueda de la información; i) escasa información sobre los servicios que ofrecen las bibliotecas; j) otras.

En contraste con lo antes señalado, Peñalver (2000) señala que los usuarios deben ser capaces de: saber localizar la información en la biblioteca; conocer los servicios que ofrece la biblioteca; manejo eficiente de catálogos, ficheros y registro catalográficos; habilidades para la búsqueda automatizada y reconocer los distintos instrumentos periféricos de información: portada, glosario, anexos, bibliografía, etc.

Por todo lo dicho, entre otras muchas argumentaciones, se impone como prioridad el conocimiento del perfil de los usuarios, con la finalidad de adaptar los servicios que prestan las bibliotecas a las necesidades de los mismos, así como solventar las deficiencias que éstos evidencien en

relación con las habilidades necesarias para obtener los máximos resultados en la búsqueda de la información.

En este sentido, las bibliotecas tienen a su alcance distintos procedimientos (entrevistas, cuestionarios, encuestas, solicitud de la información vía Internet, conversación informal, etc.), para obtener las informaciones pertinentes. Cabe destacar que, de todos los instrumentos, la encuesta y el cuestionario son los procedimientos más empleados por los bibliotecarios para recabar las opiniones de los usuarios. Por lo general, se aplican con el propósito de saber la tipología, sus necesidades de información y servicios, también el grado de conocimiento que tienen de las actividades que se realizan en el centro, funciones del bibliotecólogo y evaluación de los servicios.

Según Uzcátegui Vegas, (2009) el **perfil de usuarios** se define a partir de las características que identifican y distinguen a un usuario de otro, lo que permite una vez realizado crear los servicios de información que demande la unidad de información, diseñándose y desarrollándose de acuerdo con las características comunes a los grupos principales de usuarios.

Según Guinchat & Menou, (2010) define el perfil del usuario como un conjunto de palabras claves, más menos estructuradas según las posibilidades del sistema, que describe los temas que interesan al usuario. Este autor considera que puede elaborarse de manera particular o colectiva,

la segunda opción se aplica cuando un grupo de personas comparte el mismo interés de investigación o conocimiento y entonces se puede enviar información a todo un grupo.

Cada usuario tiene unos intereses y necesidades propias del individuo, del ambiente en que se desenvuelve y de su experiencia de vida, lo cual lo hace único e irrepetible; por esto en las bibliotecas se realizan estudios con el fin de determinar cuál es el perfil de los usuarios que asisten.

Para **determinar el perfil del usuario**, el primer paso será levantar un registro que otorgue un panorama general de los intereses específicos, de los usuarios y datos personales como grado académico, categoría, especialidad, propósito de sus investigaciones, periodo del cual desean la información, formato deseado para recibir su información, teléfono, email y dirección particular, etc.

La **elaboración del perfil de usuario** es una de las tareas que se realizan en toda biblioteca más allá de su tipología y del público al que está dirigida. Siempre se trabaja con un perfil de usuario que posibilite establecer las posibilidades individuales que tiene, permite, a los bibliotecarios, adecuar los servicios a las necesidades individuales de cada usuario, y a la vez, capacitarlos en las diversas herramientas tecnológicas que posibilitan la adecuación documental. Se trata entonces de establecer el perfil del usuario, como la primera acción de acercamiento a la biblioteca, como la herramienta

que permita conocer y registrar las posibilidades de accesibilidad a la información de cada uno de los usuarios, además del tradicional empeño en conocer sus temas de interés.

“Las **necesidades de información** es la sensación de carencia de algo. No son fáciles de traducir pues a veces los usuarios no saben lo que quieren y es el bibliotecario o documentalista quien tiene que conseguir que el usuario verbalice sus necesidades reales de información de una forma clara y unívoca” (Sanz Casado, Manual de estudios de usuarios, 2004, pág. 24).

Para que los servicios se adecuen efectivamente a los usuarios debe conocerse qué necesidades de información tienen éstos. El interés por los usuarios surgió en el ámbito anglosajón desde el primer tercio de este siglo, y ha abarcado aspectos como el conocimiento de los usuarios, los medios de análisis de sus necesidades, la sensibilización, la formación, y la evaluación de los servicios a través sus valoraciones. Con el fin de poder distinguir las diversas necesidades de información es que los bibliotecarios establecen tipologías de usuarios, basada en la necesidad de categorizar los conceptos.

Los estudios de usuarios constituyen la piedra angular de los programas de gestión de calidad, ya que suministran las bases sobre las que se proyecta y/o transforma un producto o un servicio de información e, incluso, un sistema entero. Con la aplicación de este tipo de estudios, la institución

documental posee una valiosa información de primera mano sobre cómo están reaccionando los usuarios a las diferentes características de la calidad de los servicios y qué acciones concretas han de llevarse a cabo para mejorar y mantener la calidad (Izquierdo Alonso, 2003, pág. 3).

El estudio de usuarios tiene como objetivos: Analizar cualitativa y cuantitativamente de los hábitos de información del usuario; conocer las necesidades de información del usuario; estudiar el comportamiento del usuario con relación al proceso de búsqueda y recuperación de información, y su capacidad de aprendizaje.

Como en casi todos los ámbitos de la vida, en la biblioteca, es necesario mantener una **comunicación eficaz** entre usuario y bibliotecario, esto garantizará los mejores resultados y permitirá alcanzar la **Satisfacción del usuario en su búsqueda de información**. La comunicación efectiva o eficaz, desarrolla este proceso de comunicación de forma clara, precisa, respetuosa y armónica. Y ¿cómo se hace? respetando al interlocutor, permitiéndole expresarse, escucharlo e indagando hasta lograr aclarar y comprender el mensaje que está brindando y de esta forma poder satisfacer su necesidad de información.

Cuando se establece este tipo de conexión, surge una sensación de confianza que es muy valorada por ambos interlocutores. Es muy importante darse el tiempo necesario para responder una consulta, desarrollarla en un

ambiente ameno, cordial y abocarnos a una persona por vez para demostrar nuestro interés por su consulta.

Deben tenerse en cuenta algunos principios que permiten optimizar esta relación: Proyectar una imagen positiva; eliminar obstáculos que impidan la comunicación fluida; utilizar estilos efectivos de comunicación; toda relación es susceptible de mejora; respetar el principio de confidencialidad; debe tratarse de brindar un servicio de calidad; adaptar los servicios a las necesidades de los usuarios.

Los recursos necesarios en una biblioteca universitaria, orientada a la eficiencia y calidad de los servicios son:

El personal: Una biblioteca tiene que poseer profesionales con amplio conocimiento de su colección, y organización, ya que representa el elemento fundamental para el buen funcionamiento de un servicio de información.

Tecnologías de la Información y la Comunicación: "Las computadoras, Internet, o cualquier otro medio que sirva para facilitar el uso y la rápida distribución de la información, es indispensable". (Rebolloso Gallardo, 2000, pág. 55)

Fuentes de información: Para cubrir todas las necesidades de información, la biblioteca debe contar con una bibliografía pertinente en base a las

principales asignaturas. Debe poseer enlace bibliotecas de otras universidades, ya que necesitan mantenerse al día de lo que acontece, disponer de bases de datos, publicaciones oficiales del país y enlaces a bibliotecas del mundo es primordial para que el servicio sea óptimo.

El **Usuario de la Información**, es quien hace uso de la información, especialmente si se tiene en cuenta una parte de la definición de usuario que presenta el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, en el que se dice que es quien usa ordinariamente una cosa o se aplica al que tiene derecho a usar la cosa ajena con cierta limitación.

En términos generales, se puede señalar que el usuario es la persona que, como cualquier organismo, tiene diversas necesidades y entre ellas, la información, la que tratará de satisfacerla. Sin embargo, las necesidades tienen un límite predeterminado que se deriva de las personas que ofrecen el servicio bibliotecario, reflejando sus propias preferencias culturales y educativas.

El **bibliotecario identifica al usuario**, y dependiendo de la estructura en que lo ubique, lo tipifica, conforme a las finalidades de la biblioteca y de la institución en donde ésta se encuentra inmersa. Así, resulta recomendable que el bibliotecario conozca la formación académica, su línea de investigación, el tema de investigación, sus necesidades de información y su comportamiento informativo.

Observar el comportamiento de los usuarios no es suficiente, hace falta conocer varios aspectos que permitan, buscar, encontrar y sugerir mejores productos. Por eso es recomendable saber qué leen, cuál es su formación, cómo son, qué hacen o qué investigan, qué es lo que les interesa, más aún personalizar el conocimiento de los usuarios y tener un inventario de ellos.

Con el fin de que cada biblioteca reconozca e identifique completamente a sus usuarios es forzoso que exista una **interacción entre biblioteca-usuario**; esto quiere decir que debe establecerse un fuerte vínculo de comunicación entre ambos elementos. Contar con un fuerte lazo entre usuario-biblioteca permitirá que la biblioteca desarrolle colecciones documentales y diseñe servicios acordes con él.

"La **biblioteca universitaria** es una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento. En ésta definición la biblioteca universitaria coincide parcialmente con el resto de los tipos de bibliotecas, ya que todas sean del tipo que sean están formadas por el conjunto: personal, colecciones, instalaciones, servicios y equipos. La diferencia fundamental entre la biblioteca universitaria y los restantes tipos se encuentra en las funciones y los objetivos de éste tipo de biblioteca.". (Calva González, 2007).

La **función de la biblioteca universitaria** es proveer una adecuada información bibliográfica, teniendo en cuenta la estructura de la universidad, para satisfacer las necesidades de la educación integral de la comunidad universitaria y los que se originan en la investigación.

Loyola Sulca, (2002, pág. 28) refiere que los **objetivos de una biblioteca** universitaria pueden resumirse en: Construir un fondo bibliográfico básico, muy accesible y múltiple donde se contemplen todas las disciplinas de la universidad; estar a la vanguardia en cuanto al tratamiento sistemático de la bibliografía; Proporcionar ayuda a los estudiantes con un sistema de información, desarrollando medios de vanguardia, tecnología de punta.

Las bibliotecas que durante siglos desempeñaron un papel más bien discreto en la transmisión de información orientándose primordialmente al almacenamiento y conservación del patrimonio documental de la humanidad, hoy en día están convirtiéndose en agentes de cambio, en elementos importantes para los países y para las instituciones.

La principal característica de la biblioteca moderna es que su papel ha pasado a ser de conservador de la información a productor y difusor de la información. El préstamo personal de un libro al usuario va acompañado o sustituido por información secundaria que permita encontrar la información en otro centro.

El bibliotecario ya no es el que ayuda al lector a manejar el fichero, sino el que busca fuentes de información no conocidas por los usuarios, y les instruye básicamente en la utilización de terminales para las consultas on line. Una vez superada la catalogación y la búsqueda con los medios informáticos, el auténtico problema reside en el acceso al documento original. Cómo conseguir que el usuario no deambule por las autopistas de la información sin conseguir al fin el libro o artículo deseado.

Según las tipologías y necesidades de los usuarios, **los servicios de las bibliotecas universitarias se clasifican** en:

Servicios básicos para el aprendizaje: Dirigidos a profesores y estudiantes implicados en la docencia: servicio de préstamo, atención al usuario, información bibliográfica básica, consulta en sala de lectura, trabajo individual y en grupo, formación de usuarios en las herramientas electrónicas de acceso a la información, autoaprendizaje.

Servicios bibliotecarios para la investigación: Destinados a profesores y estudiantes involucrados en proyectos de investigación: servicio de información y referencia especializada, consulta a bases de datos y revistas, obtención de documentos externos, búsqueda documental en bases de datos por suscripción, formación de usuarios.

Servicios bibliotecarios digitales: Dedicados a toda clase de usuarios virtuales: acceso a la biblioteca digital y a los repositorios institucionales, a productos multimedia, a Internet, diseminación selectiva de la información y a la medida, préstamo en línea.

Servicio informático para los estudiantes: El personal informático que atiende a los estudiantes debe ocuparse de gestionar los servicios: identificación y acceso.

Servicio de laboratorio de idiomas: Los usuarios aprenderán de forma autónoma, virtual y semipresencial idiomas por medio de servicios como: aprendizaje de inglés, de otros idiomas.

.

CAPÍTULO II

LA DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN

El concepto de diseminación selectiva de información (DSI) ha sido trabajado por varios autores. Hans Peter Luhn, quien en 1958 por primera vez utilizó el término, lo definió como el servicio (dentro de una organización) dedicado a canalizar nuevos elementos de información (a partir de cualquier fuente) a aquellos puntos dentro de la misma organización donde la probabilidad de su utilidad en el trabajo diario o de su interés sea elevada (Sánchez Pereira, 2007)a

La Organización Internacional de Normalización la define como un proceso activo que comunica regularmente la nueva información disponible sobre una materia definida por un perfil de búsqueda (Sánchez).

En general, como lo manejan varios autores, se puede decir que la DSI es un procedimiento mediante el cual se suministran periódicamente, a cada usuario o grupo de usuarios, las referencias de los documentos, y puede consistir simplemente en las copias de las tablas de contenido que correspondan a intereses de conocimiento de dichos usuarios. Acorde con las tendencias actuales, el servicio puede darse en formato electrónico, que puede facilitar y diversificar lo que se ofrece

Este servicio de diseminación selectiva de información (DSI) es permanente y proporciona información actualizada sobre nuevas adquisiciones, básicamente hemerográficas y en ocasiones bibliográficas. Una vez establecido el perfil del usuario, se le remite periódicamente la información que resulta pertinente, proporcionada en forma impresa o vía correo electrónico, lo que facilita a los usuarios el acceso a información desde sus propios lugares de trabajo.

“La diseminación selectiva de información es un procedimiento mediante el cual se suministra periódicamente a cada usuario o grupo de usuarios las referencias de los documentos que corresponden a sus intereses cognoscitivos.” (Guinchat & Menou, 2010, págs. 371-372)

La diseminación selectiva de la información puede proporcionarse a un usuario en especial basándose en un perfil de recuperación de información individual, o bien, a un conjunto de personas que tienen intereses comunes, requiriéndose para tal caso la definición de un perfil colectivo, por lo que

Este servicio de diseminación selectiva de información es permanente y proporciona información actualizada sobre nuevas adquisiciones, básicamente bibliográficas, la eficacia de este servicio depende, sobre todo, de una adecuada definición del perfil del usuario mediante la selección de un conjunto de palabras clave que reflejen la temática en cuestión.

Una vez establecido el perfil del usuario, se le remite periódicamente la información que resulta pertinente, proporcionada en forma impresa o vía correo electrónico, lo que facilita a los usuarios el acceso a la información desde sus propios lugares de trabajo. (Da Cunha, 2007).

La diseminación selectiva de información es conocida también como información indicativa, información señal o alerta informativa, y puede consistir simplemente en las copias de las tablas de contenido o bien en perfiles personalizados.

Es un servicio especializado que brinda la biblioteca a la comunidad docente, con el fin de mantenerlos informados en las nuevas adquisiciones de la biblioteca. Su objetivo es acercar a los docentes con las adquisiciones del material bibliográfico, para que dispongan de información actualizada sobre su área de interés.

El **objetivo del servicio de Diseminación Selectiva de la Información "**es dar a conocer al usuario la información de su interés, publicada en el material bibliográfico recién recibido por la biblioteca, con la finalidad de mantenerlo actualizado, se entere de los más recientes avances técnicos o científicos de su campo y proporcionarle una visión universal de lo ocurrido en su área" (Pérez Sosa, 2009).

La Diseminación Selectiva de la Información, también persigue otros objetivos no menos importantes, que justificaran el hecho de implementar este servicio en una unidad de información, algunas de estas finalidades son:

- La difusión y el aprovechamiento de los recursos contenidos en las colecciones de la biblioteca.
- Ofrecer a los usuarios un servicio personalizado de manera periódica que satisfaga sus necesidades de información.
- Mantener actualizado al usuario-investigador mediante el envío del material seleccionado previamente, de acuerdo a sus intereses y necesidades.
- Ofrecer un servicio de DSI de calidad el cual le procure el reconocimiento de sus servicios y la certificación de que sus colecciones están acordes a las necesidades de sus usuarios.
- La adecuada explotación de recursos digitalizados como las bases de datos y Publicaciones
- Rebasar las expectativas del usuario mediante el envío de información que este fuera del espacio físico de la biblioteca, es decir abarcar información actualizada generada dentro y fuera del país.
- La optimización del uso de los recursos materiales y humanos con que cuenta la biblioteca, es decir, la explotación al máximo de las nuevas tecnologías de información y las capacidades y habilidades humanas existentes en el centro de información.

- Buscar el ahorro de tiempo al usuario en la disposición de los materiales de su interés, logrando que este se encuentre informado de manera sistemática, a lo largo del tiempo que dure su investigación.
- Es ineludible la responsabilidad organizacional de un Centro de Documentación en Salud, el hecho de ofrecer con efectividad un servicio de difusión y diseminación selectiva de la información.

La **automatización** permite dotar al servicio de DSI de una herramienta que facilita y agiliza las operaciones con los datos, además de dotarlos de un nivel más depurado de integración e interrelación y suprimir los errores de almacenamiento, recuperación y procesamiento derivados del control manual, constituyendo un ahorro importante de tiempo y esfuerzo para el personal encargado del Servicio de la Diseminación Selectiva de la Información.

El estudio investigativo de Montes de Oca Montano (2011) realizado en la Universidad de Cienfuegos de Cuba, establece que un sistema automatizado destinado al servicio de DSI puede diseñarse por medio de una base de datos de tipo relacional que gestione y potencie los procedimientos de almacenamiento y recuperación de los perfiles personalizados, así como el manejo de los datos referidos a la opinión que los usuarios presentan con respecto a la calidad del servicio. Debe ser una aplicación que disponga de una interfaz sencilla e intuitiva y una libre navegación que permite al

bibliotecario acceder, rápida y fácilmente a las opciones deseadas. El sistema garantizará, además, la presencia en todos los formularios de una barra de estado que provee de ayuda adicional e indica la naturaleza de los datos a aportar y su formato en cada caso.

El Servicio de la Diseminación Selectiva de la Información de la mencionada universidad, está compuesto por un formulario a modo de Menú Principal y otros tres que ejercen las funciones de: registro de usuarios, encuesta sobre la calidad del servicio y el catalogo desiderata, respectivamente.

El Menú Principal identifica la finalidad del sistema y el ámbito en que el mismo será utilizado, puede disponer de un decorado atractivo y un conjunto de cuatro botones; tres de los cuales permiten acceder a los restantes formularios disponibles, el cuarto botón ofrece salir de la aplicación.

Al registro de usuarios investigadores se accede desde cualquier formulario presente en el sistema, dicho registro hace posible la recopilación ordenada de los datos pertenecientes a los usuarios jerarquizados que reciben el servicio de diseminación selectiva de información.

La encuesta sobre calidad del servicio es accesible desde cualquier posición del sistema. Habilitar un nuevo registro en este formulario es igualmente fácil; basta con teclear el carné de identidad de cualquier usuario investigador.

El catalogo desiderata es un recurso adicional disponible en el sistema, este constituye un registro fechado de los documentos que han sido objeto de diseminación (referidos a modo de cita bibliográfica), en correspondencia con el usuario destinatario de esta información, dicho recurso puede ser empleado para determinar las demandas resueltas y aquellas que aún se encuentran pendientes.

La **puesta en marcha de un proceso del servicio de la Diseminación Selectiva de la Información** requiere de una demanda real y de la efectividad de los recursos con que cuente una unidad de información. Generalmente este servicio se ofrece en bibliotecas especializadas o en centros de investigación, por lo que normalmente estos centros si cuentan con una demanda cada día más grande y con recursos materiales y humanos para poder ofrecer este servicio a si plantilla de investigadores.

La implementación de un servicio de la Diseminación Selectiva de la Información en una biblioteca o centro de información va a requerir de personal profesional en el área de servicios de información, también va a necesitar de los recursos tecnológicos de vanguardia como procesadores de información, el Internet, la posibilidad de acceso a bases de datos locales y remotas, colecciones de publicaciones periódicas actualizadas, así como también monografías y materiales de consulta acordes a la especialidad de la unidad.

El Diseño del Servicio de Diseminación Selectiva de la Información, propuesto por Tardón (2003) está determinado por tres fases fundamentales:

- Investigar: establecer qué queremos y en qué tiempo, identificar recursos disponibles, estudiar alternativas y seleccionar opción.
- Definición: concretar ámbito del servicio (fin, dimensión, recursos, tiempo)
- Planificar: fijar tareas y responsabilidades, diseño orientado al cliente, fases de las tareas, costes y sistemas de control.

Por su parte, Setién Quesada, (2003) enuncia que para realizar el diseño de un servicio de información deben tenerse en cuenta las siguientes interrogantes: ¿Qué debe hacerse? (Tareas); ¿Por qué debe hacerse? (Objetivos, resultados esperados); ¿Cuándo debe hacerse? (Tiempo); ¿Cómo debe hacerse? (Procedimientos); ¿Qué recursos son necesarios? (Materiales, equipamiento); ¿Quiénes lo harán? (Personal); ¿Dónde se hará? (Local)

Teniendo en cuenta estos criterios se decidió diseñar el servicio a partir del trabajo por etapas.

Primera Etapa: Elaboración detallada de un perfil de usuario y de sus necesidades de información. Como resultado se obtendrá, en un primer momento, un fichero impreso con los usuarios del servicio; y posteriormente

se creara una base de datos. También se obtendrá un listado de los términos más usados por los profesores para la búsqueda de información.

Segunda Etapa: Identificación de los recursos de información, tecnológicos y humanos disponibles para el desarrollo del servicio. Recursos de Información: se utilizaran las publicaciones periódicas, folletos, libros y tesis de diploma, maestría y doctorado que cumplan con los requerimientos temáticos de los usuarios.

Tercera Etapa: Definición de tareas para llevar a cabo el servicio de DSI. Una vez definido el perfil de usuario, el especialista de información realizara un cotejo entre los términos (descriptores, palabras clave) definidos por el usuario y los asignados en el vocabulario controlado.

Los **servicios de diseminación se dividen en dos categorías**: Pasivos o estáticos; y, Activos o dinámicos.

Pasivos o estáticos: Son aquellos que se encuentran en las unidades de información a disposición de los usuarios a través de préstamos, acceso a bases de datos, servicio de referencia.

Activos o dinámicos: Los servicios activos o dinámicos son aquellos que buscan o se dirigen al usuario como el servicio de Diseminación Selectiva de la Información. Este servicio es la vía, el puente, la línea que acerca y acorta

el tiempo de búsqueda, pues si ha sido eficiente, el usuario llega con todos los datos que necesita para la búsqueda informativa, función principal de toda biblioteca.

La diseminación selectiva de información puede realizarse de varias formas: individual, colectiva o estándar y personalizado.

La diseminación selectiva de información individual: el usuario puede obtenerlo siempre y cuando se produzca una demanda de información de forma periódica, mediante la consulta de un catálogo o una bibliografía en línea. La interrogación o búsqueda debe hacerse de forma acotada en función del autor, título, la fecha de edición, etc. o cruzando varios campos a la vez.

La diseminación selectiva de información colectiva: se realiza cuando un mismo tipo de información interesa a un amplio colectivo de usuarios, es función del profesional de la información crear las herramientas bibliográficas, que correspondan a este fin..

La diseminación selectiva de información personalizada: Se necesita que el especialista envíe la información de manera continua previamente preparada a un único usuario, según su perfil de la temática de interés que éste habrá determinado de forma concreta, por este procedimiento, el usuario recibirá la investigación solicitada en su lugar de trabajo o su casa a

través de su correo electrónico desde una computadora con acceso a Internet.

Los servicios bibliotecarios **deben considerarse como una inversión para el desarrollo de los usuarios**, la creación de un servicio de diseminación selectiva de información, representa una salida o herramienta para la promoción de los productos y servicios, de una unidad de información y mejor aprovechamiento de sus recursos.

Para el diseño de un servicio de Diseminación Selectiva de Información, es preciso llevar a cabo los siguientes aspectos: Detectar las necesidades reales de los usuarios; disponer de recursos, entre ellos un personal capacitado y una plataforma tecnológica; disponibilidad de acceso a fuentes de información pertinentes para satisfacer las necesidades de información.

Hay que tener presente que “El perfil de usuarios no es más que un fichero en el que aparecen registrados en forma de prescripciones de búsquedas altamente complejas (cientos de palabras claves, descriptores y las relaciones lógicas que deben existir entre ellos) los intereses reportados por el usuario” (Setién Quesada, 2003).

Refiere el autor, que para poder satisfacer las necesidades de los suscriptores es imprescindible que estos informen al sistema en forma sumamente detallada sus intereses, a partir de los planes de investigación-

desarrollo que se proponen y que delimiten esos interese con la mayor precisión posible.

La búsqueda de información está limitada por los obstáculos de accesibilidad a la información disponible en las bibliotecas, así como por los recursos, en particular en países en vías de desarrollo. Por ello, es importante usar la creatividad para recabar datos que, a través del análisis, puedan conducir a la persona que brinda el servicio a información útil y, en consecuencia, a cubrir las necesidades de los usuarios.

e. MATERIALES Y MÉTODOS

MÉTODOS:

CIENTÍFICO: El presente estudio investigativo se basó en “el Método Científico, que está constituido por un conjunto de pasos o etapas bien establecidas que posibilitan dirigir el proceso de investigación de forma óptima” López Yépez (2000). Así facilitó la elección del tema, en torno a la entrega de información a los investigadores, docentes y estudiantes de la Universidad internacional SEK, fueron cuidadosamente seleccionadas las variables que estaban incidiendo en la situación: el perfil del usuario y la diseminación Selectiva de la Información; permitió delimitar el tema y realizar el planteamiento del problema, derivado del inadecuado servicio de la Diseminación Selectiva de la Información; se plantearon los objetivos, marco teórico y se propuso la metodología, con los métodos y las técnicas adecuadas, que fueron aplicadas a los usuarios y al personal de la biblioteca. De igual manera, fue posible aplicar e interpretar los instrumentos investigativos y arribar a las conclusiones y recomendaciones. El método científico indica el camino que se ha de transitar en esa indagación y las técnicas precisan la manera de recorrerlo

DESCRIPTIVO: Trabaja sobre situaciones reales y la característica fundamental es la presentación de una interpretación correcta, señala sus particularidades y propiedades de forma objetiva y comprobable. En la

presente investigación, facilitó describir el comportamiento de las variables y su relación o asociación con otras, intervino en los casos que fueron analizados, en torno al Perfil del Usuario de la Biblioteca y la Diseminación Selectiva de la Información que presta la Unidad de Información en estudio.

INDUCTIVO: Consiste en ir de los casos particulares a la generalización. En la presente investigación se inicia por la observación de aspectos particulares de los usuarios de la biblioteca, se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. Este método permite explicar la relación entre el Perfil de Usuarios de la Biblioteca y su incidencia en el Servicio de la Diseminación Selectiva de la Información.

DEDUCTIVO: Consiste en ir de lo general a lo particular; se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares. Es decir se toman conclusiones generales para explicaciones particulares. En la presente investigación se utilizó en el estudio de los hechos particulares del Perfil de Usuarios de la Biblioteca orientado al Servicio de Diseminación Selectiva de Información.

MODELO ESTADÍSTICO: Se ocupa de reunir, organizar y analizar datos numéricos y ayuda a resolver problemas como el diseño de presentación y la toma de decisiones. En la presente investigación posibilitó la exposición de

resultados y la elaboración de cuadros y gráficos en base a los datos obtenidos, lo que permitió realizar el análisis e interpretación.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

- Encuesta aplicada a los Investigadores, Docentes y Estudiantes de la Universidad Internacional SEK, para determinar la información que se requiere en la definición del tipo de usuarios de la biblioteca.

- Aplicación de una Encuesta al Personal de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK, para establecer la relación del servicio de la diseminación de la información frente al tipo de usuarios.

POBLACIÓN

INSTITUCIÓN	USUARIOS			Personal de la Biblioteca	TOTAL
	Investigadores	**Docentes**	**Estudiantes**		
Biblioteca Universidad SEK	14	26	95	7	**142**
TOTAL	14	26	95	7	

Fuente: Biblioteca Universidad Internacional SEK
Elaboración: Norma Alexandra Paredes Vasco

f. RESULTADOS

ENCUESTA A LOS INVESTIGADORES, DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, PARA DETERMINAR LA INFORMACIÓN QUE SE REQUIERE EN LA DEFINICIÓN DEL TIPO DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA.

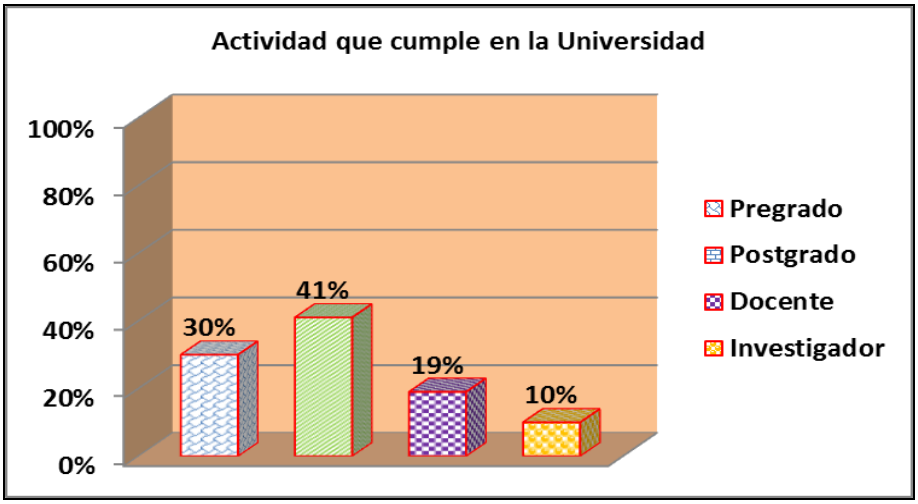
1.- ¿Qué actividad cumple dentro de la Universidad?

CUADRO Nº 1

INDICADORES	f	%
Estudiante Pregrado	40	30%
Estudiante Postgrado	55	41%
Docente	26	19%
Investigador	14	10%
TOTAL	135	100%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK
Autora: Norma Alexandra Paredes Vasco

GRÁFICO Nº 1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 41% de los usuarios de la Biblioteca que fueron encuestados son estudiantes del postgrado; el 30% pertenecen al nivel pregrado; el 26% corresponde al sector docente; y el 10% son investigadores.

A la Biblioteca Universitaria concurren los miembros de la comunidad educativa: docentes, alumnos, investigadores, etc., que pertenecen al nivel de pregrado o postgrado. Aunque los servicios son utilizados más a menudo por los alumnos que consultan los documentos, utilizan las salas de lectura o estudio y el préstamo a domicilio. Las personas de otras instituciones educativas o culturales que no pertenezcan a la Universidad, podrán hacer uso de los servicios de la Biblioteca de acuerdo con las reglamentaciones y convenios suscritos previamente.

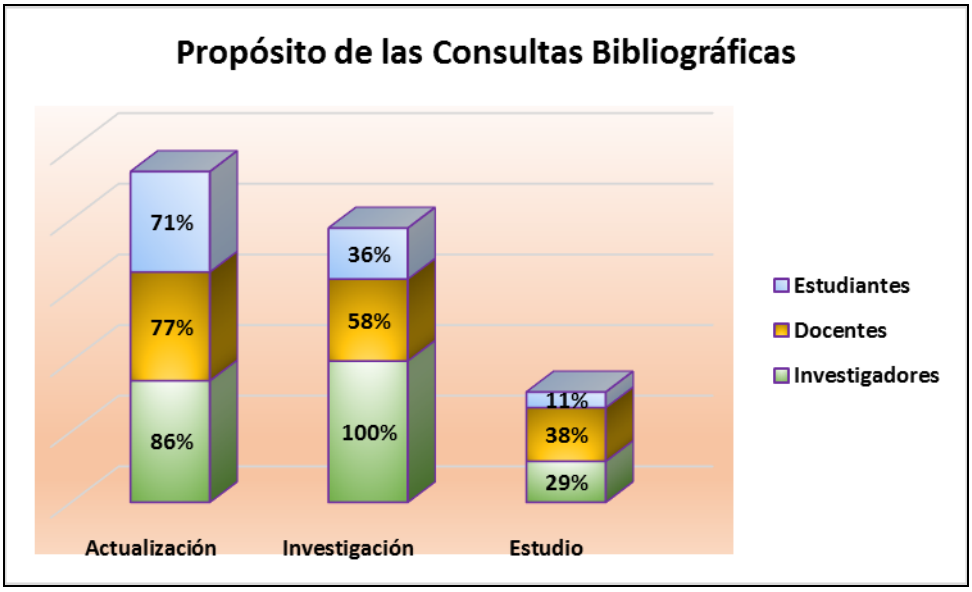
2.- ¿Cuál es el propósito de sus consultas bibliográficas? (puede marcar más de una opción –puede escoger más de una opción-

CUADRO N° 2

INDICADORES	INVESTIGADORES		DOCENTES		ESTUDIANTES	
	f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
Actualización	12	86%	20	77%	67	71%
Trabajo investigación	14	100%	15	58%	34	36%
Fomentar estudio	4	29%	10	38%	10	11%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK
Autora: Norma Alexandra Paredes Vasco

GRÁFICO Nº 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los investigadores; el 58% de docentes; y, el 36% de los estudiantes realizan las consultas bibliográficas con el propósito de realizar trabajos de investigación; el 86% de los investigadores; el 77% de los docentes; y, el 71% de los estudiantes con fines de actualización de conocimientos; y, el 29% de los investigadores; el 38% de docentes y el 11% de los estudiantes, para fomentar el estudio.

De acuerdo a los resultados, los investigadores de la Universidad en mayor proporción realizan las consultas bibliográficas que fundamentarán los estudios investigativos, actualizando sus conocimientos; en segundo lugar se encuentran los docentes y por último los estudiantes. Las tres categorías encuestadas, demuestran que utilizan las consultas bibliográficas en forma

sostenida dentro de la biblioteca universitaria. La finalidad principal de la Biblioteca es facilitar el acceso y la difusión de todos los recursos de información, así como colaborar en los procesos de creación del conocimiento. Por tanto, permite la utilización de los recursos de información, promueve su difusión y colabora en los procesos de construcción del aprendizaje significativo, contribuyendo a la consecución de los objetivos de la Universidad.

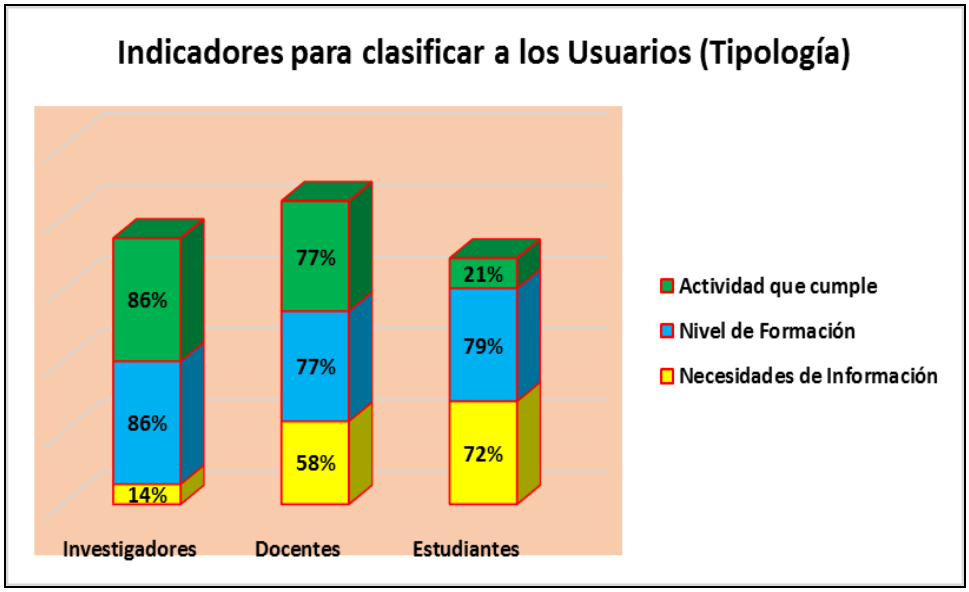
3.- Considera que la clasificación de los usuarios (tipología), se la realiza en base a los siguientes indicadores –puede escoger más de una opción-

CUADRO N° 3

INDICADORES	INVESTIGADORES		DOCENTES		ESTUDIANTES	
	f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
Necesidades de información	12	86%	20	77%	20	21%
Nivel de formación	12	86%	20	77%	75	79%
Actividad principal que cumple	14	14%	15	58%	68	72%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK
Autora: Norma Alexandra Paredes Vasco

GRÁFICO Nº 3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 86% de los investigadores; el 77% de los docentes y el 21% de los estudiantes determinan que el establecimiento de la tipología de usuarios se la realiza en base a la actividad principal que cumplen; el 86% de los investigadores; el 79% de los estudiantes y el 77% de los docentes por el Nivel de Formación; y, el 72% de los estudiantes; el 58% de los docentes y el 14% de los investigadores por las Necesidades de Información.

Cabe señalar que en la elaboración del perfil de usuario, los investigadores consideran que se establece de acuerdo a la función que cumplen, mientras la categoría de los estudiantes en mayor proporción consideran que obedece a las Necesidades de Información. En una biblioteca universitaria siempre se trabaja con un perfil de usuario para establecer sus características

individuales, que permiten adecuar los servicios a las necesidades particulares de cada usuario, al nivel de formación y a la actividad principal que cumplen dentro del ámbito universitario. Los Perfiles de usuario son documentos descriptivos, utilizados en el proceso de recolección de la información, los que pueden ser creados al tiempo que se generan los escenarios de uso.

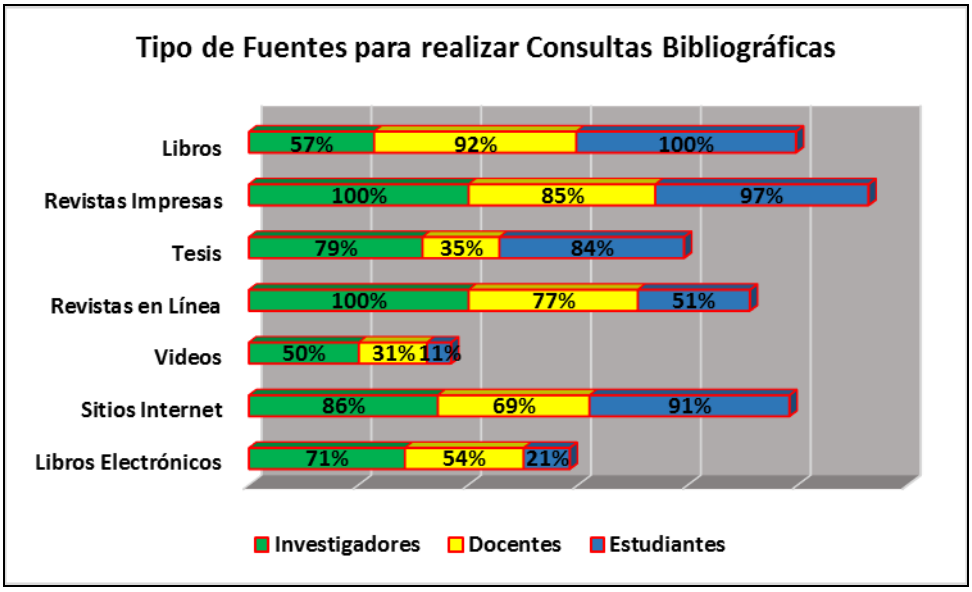
4.- ¿Qué tipo de fuentes utiliza para realizar sus consultas bibliográficas? (puede marcar más de una opción)

CUADRO N° 4

INDICADORES	INVESTIGADORES		DOCENTES		ESTUDIANTES	
	f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
Libros	8	57%	24	92%	95	100%
Revistas Impresas	14	100%	22	85%	92	97%
Tesis	11	79%	9	35%	80	84%
Revistas en Línea	14	100%	20	77%	48	51%
Videos	7	50%	8	31%	10	11%
Sitios Internet	12	86%	18	69%	86	91%
Libros Electrónicos	10	71%	14	54%	20	21%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK
Autora: Norma Alexandra Paredes Vasco

GRÁFICO Nº 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los investigadores; el 97% de los estudiantes y el 85% de los docentes utilizan Revistas Impresas para realizar sus Consultas Bibliográficas; el 100% de los investigadores; el 77% de los docentes y el 51% de los estudiantes recurren a las Revistas en Línea; el 100% de los estudiantes; el 92% de los docentes y el 57% de los investigadores utilizan Libros; el 91% de los estudiantes; el 86% de los investigadores y el 69% de los docentes Sitios en Internet; el 84% de los estudiantes; el 79% de los investigadores y el 35% de docentes, tesis; el 71% de los investigadores; el 54% de los docentes y el 21% de los estudiantes, Libros Electrónicos; y, el 50% de investigadores; el 31% de docentes y el 11% de estudiantes, Videos.

De acuerdo a los resultados de la encuesta los investigadores en mayor porcentaje utilizan las revistas ya sea en forma digital o impresas, lo que

demuestra que las publicaciones periódicas contienen información de mejor calidad. Como herramientas disponibles para la búsqueda de dichas fuentes, están los catálogos de bibliotecas, las bases de datos y los motores de búsqueda.

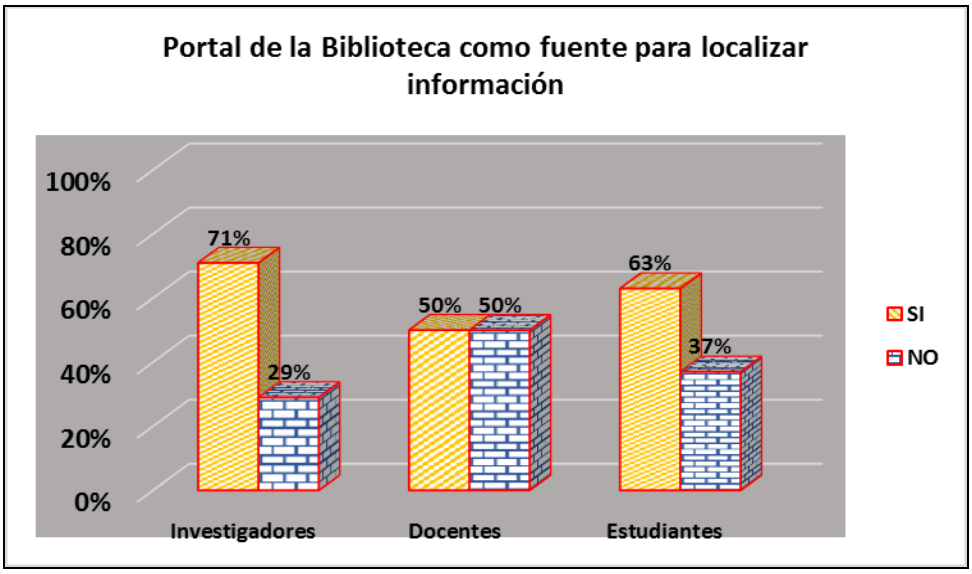
5.- ¿Utiliza el portal de la biblioteca de la Universidad como una fuente para localizar información?

CUADRO N° 5

INDICADORES	INVESTIGADORES		DOCENTES		ESTUDIANTES	
	f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
SI	10	71%	13	50%	60	63%
NO	4	29%	13	50%	35	37%
TOTAL	14	100%	26	100%	95	100%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK
Autora: Norma Alexandra Paredes Vasco

GRÁFICO N° 5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 71% de los investigadores; el 50% de los docentes y el 63% de los estudiantes indican que el Portal de la Biblioteca es una buena fuente para localizar la información que requieren; el 50% de los docentes; el 37% de los estudiantes y el 29% de los investigadores NO lo consideran.

En base a los resultados de la encuesta los investigadores principalmente encuentran en el Portal de la biblioteca una vigorosa fuente para localizar la información que requieren, ya que suministra acceso por Internet a los textos completos de artículos de publicaciones periódicas científicas nacionales e internacionales en las diversas áreas del conocimiento, como así también a bases de datos de referencias, resúmenes de documentos y otras informaciones bibliográficas de interés, sin ser menos importante, el portal de la biblioteca, organiza la propia unidad de información y los accesos a las distintas fuentes, haciéndolas accesibles de acuerdo a la tipología de usuarios.

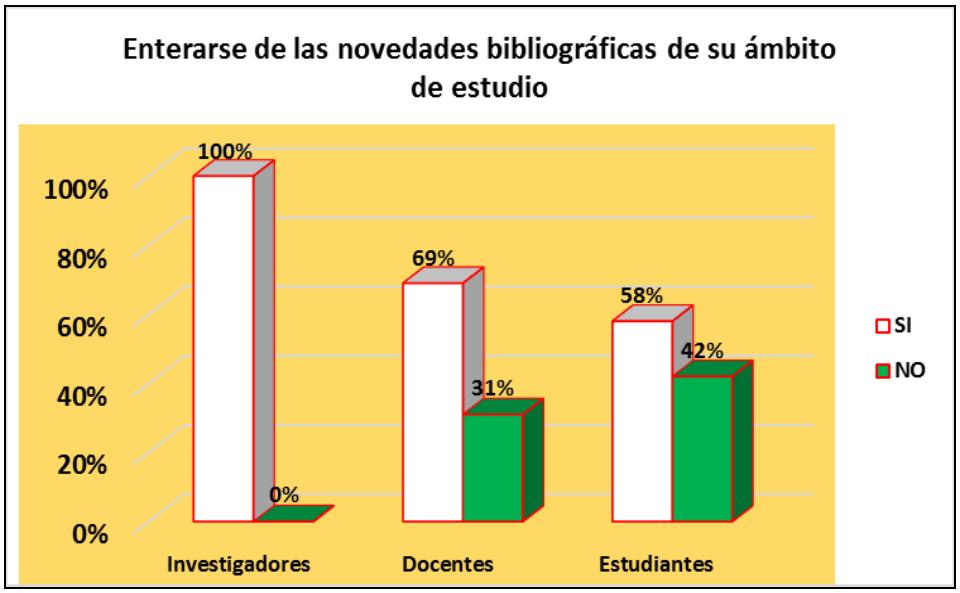
6.- ¿Le gustaría enterarse de las novedades bibliográficas de su ámbito de estudio e investigación?

CUADRO Nº 6

INDICADORES	INVESTIGADORES		DOCENTES		ESTUDIANTES	
	f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
SI	14	14%	18		55	
NO	0	0%	8		40	
TOTAL	14	100%	26	100%	95	100%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK
Autora: Norma Alexandra Paredes Vasco

GRÁFICO Nº 6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al 100% de los investigadores; al 69% de los docentes y al 58% de los estudiantes SI les gusta enterarse de las novedades bibliográficas de su ámbito de estudio e investigación; y, al 42% de los estudiantes y al 31% de los docentes, NO.

Los resultados de la encuesta señalan que los investigadores en mayor porcentaje, docentes y estudiantes de la universidad, encuentran un valioso aporte a sus estudios, la información generada de las últimas investigaciones.

El usuario que desee acceder al servicio de entrega de las novedades bibliográficas debe solicitar al Bibliotecario la respectiva inscripción. Es evidente que el investigador ahorra tiempo a través de este servicio, se mantiene informado, de manera sistemática, conoce lo que se publica en su área interés.

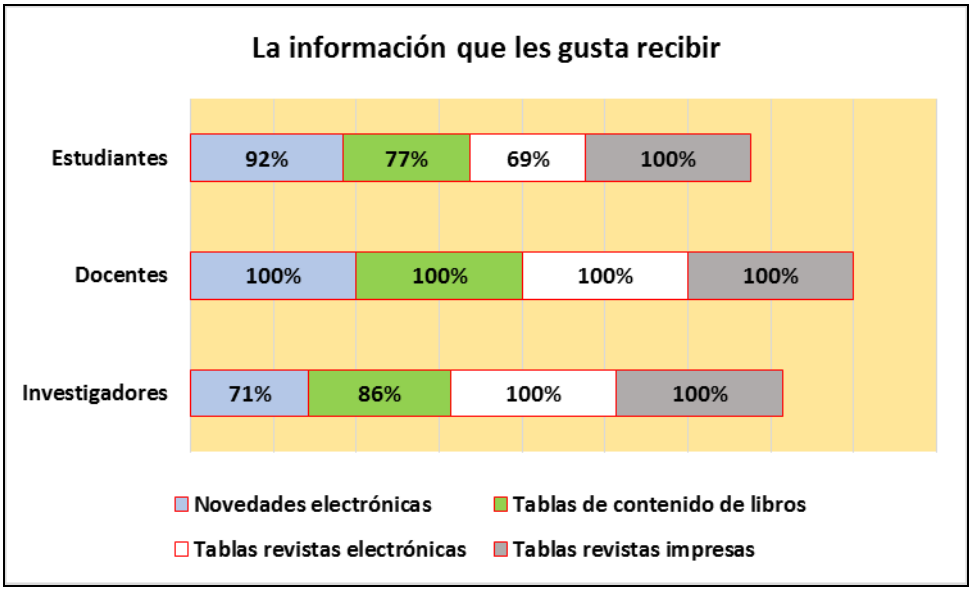
7.- Si su respuesta es afirmativa ¿Qué tipo de información le gustaría recibir? (puede marcar más de una opción)

CUADRO N° 7

INDICADORES	INVESTIGADORES		DOCENTES		ESTUDIANTES	
	f	%	f	%	f	%
Tablas revistas impresas	14	100%	18	100%	65	100%
Tablas revistas electrónicas	14	100%	18	100%	45	69%
Tablas de contenido de libros	12	86%	18	100%	50	77%
Novedades electrónicas	10	71%	18	100%T	60	92%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK
Autora: Norma Alexandra Paredes Vasco

GRÁFICO N° 7



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los investigadores, docentes y estudiantes que contestaron afirmativamente en la pregunta anterior les gustaría recibir las Tablas de Revistas Impresas; al 100% de investigadores y docentes y 69% de estudiantes, Tablas de Revistas Electrónicas; al 100% de docentes; 86 de investigadores y 77%, Tablas de Contenidos de Libros; y al 100% de docentes; 92% de estudiantes y 71% de investigadores, Novedades Electrónicas.

Los resultados de la encuesta demuestran que el interés del investigador, docente y estudiante de la Universidad, es que se cubra en forma oportuna su demanda, sin importarle mucho el tipo de fuente, a sabiendas que la búsqueda de información está limitada por los obstáculos de accesibilidad que existen en las bibliotecas. Por ello, hay que conocer y reafirmar las necesidades de información que tiene cada usuario, a través de la retroalimentación sobre el material recibido.

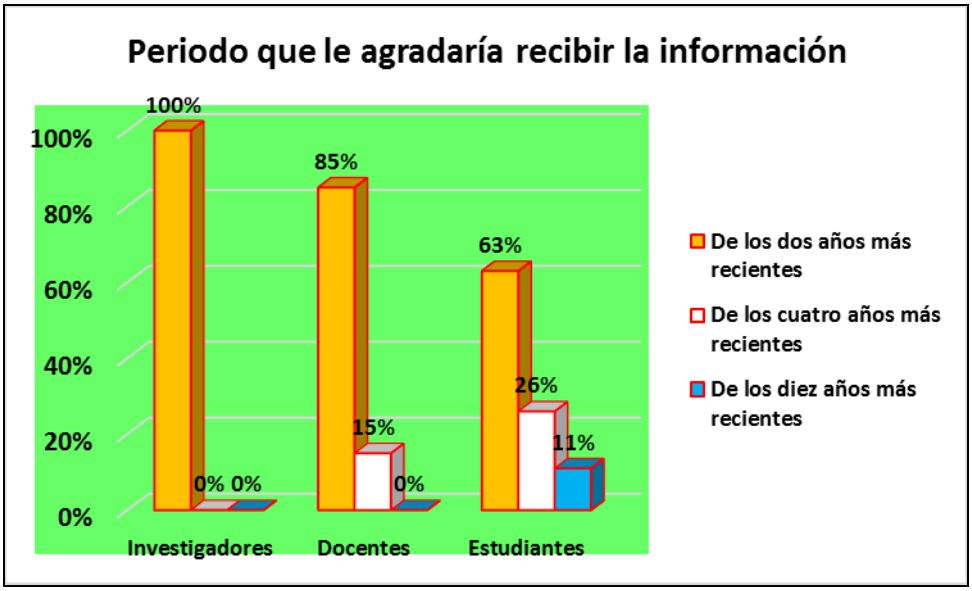
8.- Mencione ¿de qué periodo le agradaría recibir información?:

CUADRO N° 8

INDICADORES	INVESTIGADORES		DOCENTES		ESTUDIANTES	
	f	%	f	%	f	%
De los dos años más recientes	14	100%	22	85%	60	63%
De los cuatro años más recientes	0	0%	4	15%	25	26%
De los diez años más recientes	0	0%	0	0%	10	11%
TOTAL	14	100%	26	100%	95	100%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK
Autora: Norma Alexandra Paredes Vasco

GRÁFICO N° 8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al 100% de los investigadores; 85% de los docentes y 63% de los estudiantes les agradaría recibir información de los dos años más recientes; al 26% de los estudiantes y 15% de los docentes de los cuatro años más recientes; y, al 11% de los estudiantes de los 10años más recientes.

Tanto los investigadores, docentes y estudiantes de la Universidad consideran que la información en todo el mundo, se presenta cada vez en mayor medida en soportes digitales, y debe hacerse accesible a los usuarios, con la premura que exige la actual sociedad del conocimiento. Los requerimientos de los usuarios de la biblioteca son múltiples y están sujetos a la definición de su perfil de usuario.

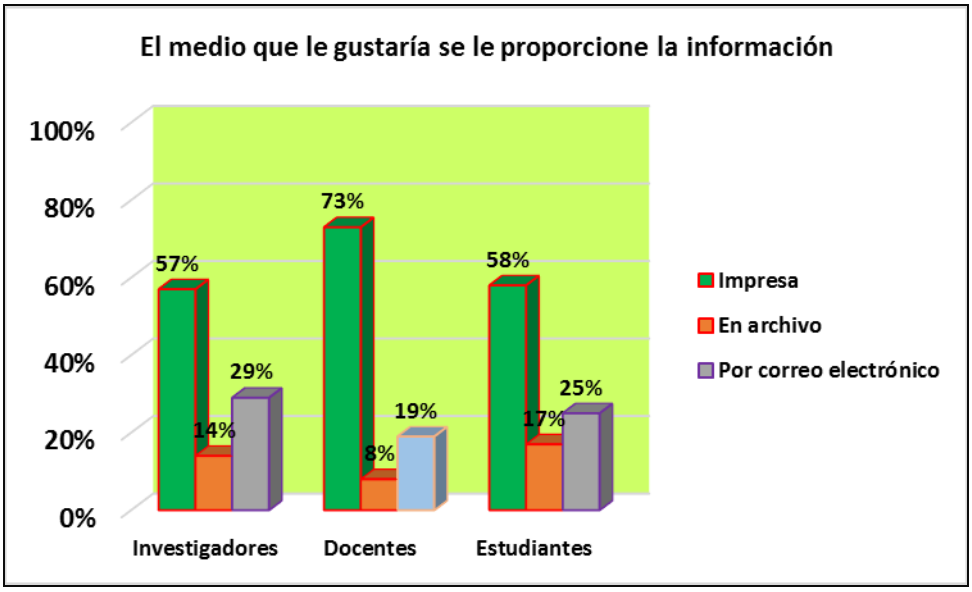
9.- ¿Cuál sería el medio que le gustaría le fuera proporcionada la información?

CUADRO N° 9

INDICADORES	INVESTIGADORES		DOCENTES		ESTUDIANTES	
	f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
Impresa	8	57%	19	73%	55	58%
En archivo	2	14%	2	8%	16	17%
Por correo electrónico	4	19%	5	19%	24	25%
TOTAL	14	100%	26	100%	95	100%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK
Autora: Norma Alexandra Paredes Vasco

GRÁFICO Nº 9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al 73% de los docentes; 58% de estudiantes y 57% de investigadores les agrada que la información se le proporcione en forma impresa; al 29% de los investigadores; 25% de estudiantes y 19% de docentes por Correo Electrónico; y, al 17% de estudiantes; 14% de investigadores y 8% de estudiantes en Archivo.

Una buena parte de los investigadores, docentes y estudiantes que concurren a la biblioteca, prefieren tener la información física, les gusta la sensación de sostenerla con sus propias manos, pasar las páginas, es decir, privilegian la información impresa como fundamento de sus estudios e investigaciones. Así mismo, existe un buen número de estudiosos que se han adaptado a los cambios tecnológicos y para ellos no existe

inconveniente el estar informados a través de un correo electrónico, o ingresar un archivo a su computador sobre el tema de su interés. En la actualidad, la tecnología forma parte de la vida, el desarrollo tecnológico ha revolucionado el trabajo propio de una biblioteca, sobre todo, en la atención a las demandas de los usuarios actuales, quienes exigen una respuesta rápida, directa y relevante a sus necesidades de información. Estos factores han determinado el uso de los servicios del Internet, como el correo electrónico para satisfacer los requerimientos de los docentes, estudiantes e investigadores.

ENCUESTA AL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA PARA ESTABLECER LA RELACIÓN DEL SERVICIO DE LA DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN FRENTE AL TIPO DE USUARIOS.

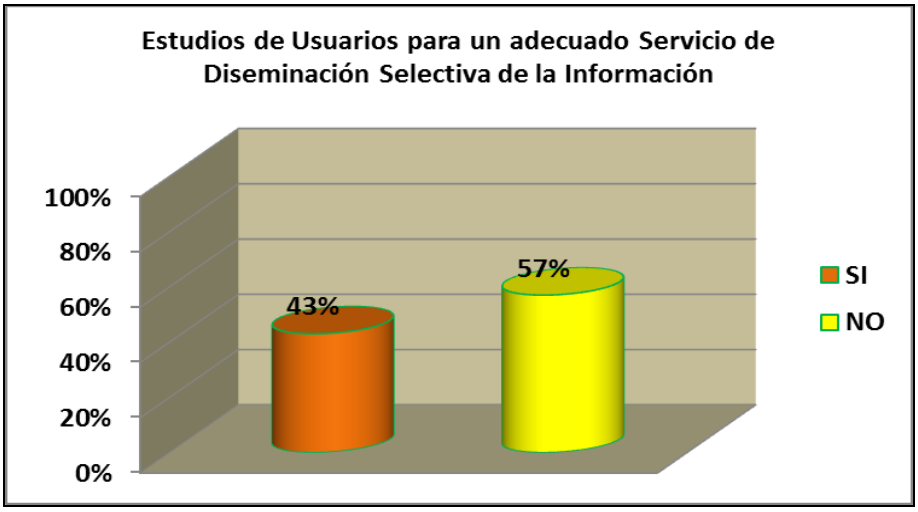
1.- ¿En la biblioteca se han realizado estudios que permitan un adecuado Servicio de Diseminación Selectiva de la Información?

CUADRO N° 10

INDICADORES	f	%
SI	3	43%
NO	4	57%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta al Personal de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK
Autora: Norma Alexandra Paredes Vasco

GRÁFICO N° 10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 57% del Personal de la Biblioteca indica que SI se han realizado estudios de usuarios para un adecuado Servicio de la Diseminación de la Información; y, 43% manifiesta que NO.

La diseminación selectiva de información es un procedimiento mediante el cual se suministra periódicamente a cada usuario o grupo de usuarios las referencias de los documentos que corresponden a sus intereses cognoscitivos. Cualquier experto en cualquier área tiene la necesidad de contar con un servicio bibliográfico continuo que reúna la dispersa literatura sobre cualquier tema, en forma oportuna. Con el aumento exponencial de la información esta necesidad se ha acentuado, de manera que cada día resulta más apremiante abarcar una cantidad de información que crece constantemente, mientras que el tiempo disponible para hacerlo es cada día más limitado.

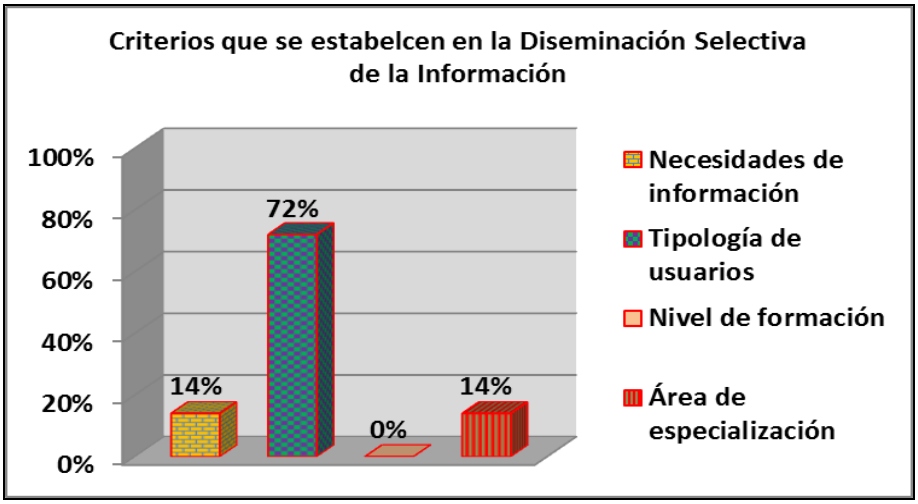
2.- ¿En base a qué criterios se establece el servicio de Diseminación Selectiva de la Información en la Biblioteca?

CUADRO N° 11

INDICADORES	f	%
Necesidades de información	1	14%
Tipología de usuarios	5	72%
Nivel de formación	0	0%
Área de especialización	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta al Personal de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK
Autora: Norma Alexandra Paredes Vasco

GRÁFICO N° 11



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 72% del Personal de la Biblioteca señala que el servicio de Diseminación Selectiva de la Información se establece en base a la Tipología de Usuarios; el 14% a las Necesidades de Información; y, el 14% al Nivel de Formación de los Usuarios.

De acuerdo a los resultados de la encuesta el personal de la biblioteca considera que se debe detectar las necesidades reales de los usuarios, mediante una adecuada definición del perfil del usuario, tomando en cuenta su nivel de formación y su área de especialización. Por otro lado, se debe considerar el cumplimiento de los siguientes aspectos; disponer de recursos, entre ellos un personal capacitado y una plataforma tecnológica; disponibilidad de acceso a fuentes de información pertinentes ya sean impresas o digitales

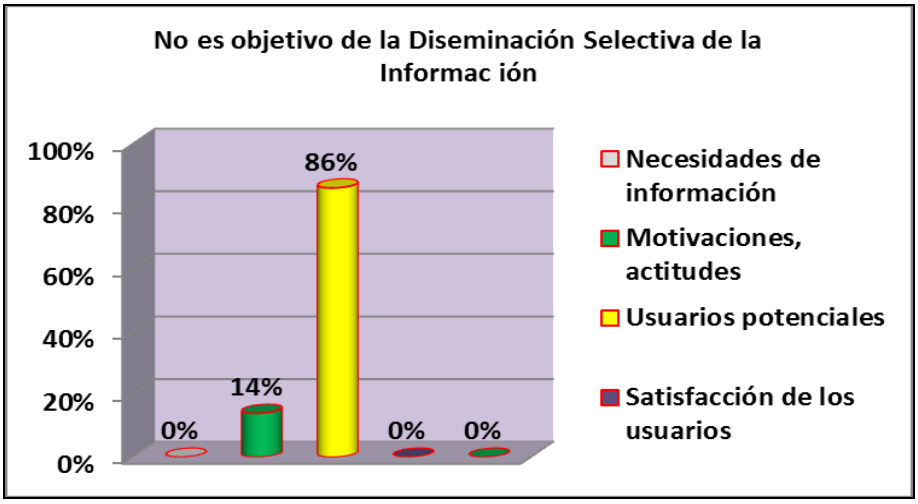
3.- De los siguientes aspectos ¿Cuál no es un objetivo del servicio de Diseminación de la Información?

CUADRO N° 12

INDICADORES	f	%
Necesidades de información	0	0%
Motivaciones, actitudes	1	14%
Usuarios potenciales	6	86%
Satisfacción de los usuarios	0	0%
Detectar posibles problemas	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta al Personal de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK
Autora: Norma Alexandra Paredes Vasco

GRÁFICO N° 12



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 86% del Personal de la Biblioteca considera que los Usuarios Potenciales NO constituyen un objetivo de la Diseminación Selectiva de la Información; el 14% señala a las Motivaciones y las Actitudes

El personal de la biblioteca tiene claridad en el alcance de la Diseminación Selectiva de la Información, por lo que conoce el ámbito del servicio, cuyos beneficiados directos son los usuarios reales, por lo que no es necesario realizar un listado de los usuarios potenciales, se orienta a una personalización, con posterioridad se trabajará para adecuar los servicios a las expectativas o demandas de los posibles usuarios, que por el momento no son reales, ni tangibles. La Diseminación Selectiva es un servicio propio de las bibliotecas que se realiza en base a un registro de usuarios reales, concretos en el que se contempla las necesidades específicas relacionadas a su formación y a su campo de acción, obteniéndose así el perfil de usuarios.

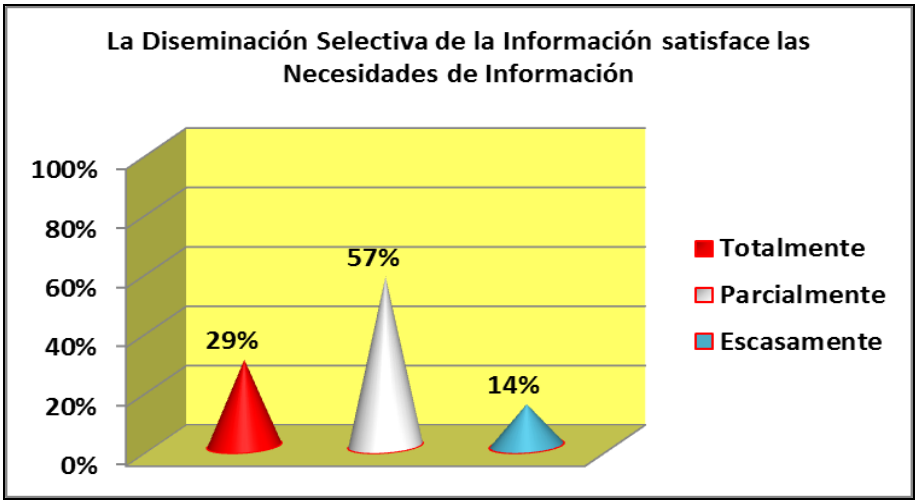
4.- ¿En qué medida el Servicio de Diseminación Selectiva de la Información satisface las necesidades de información de los usuarios?

CUADRO N° 13

INDICADORES	f	%
Totalmente	2	29%
Parcialmente	4	59%
Escasamente	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta al Personal de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK
Autora: Norma Alexandra Paredes Vasco

GRÁFICO N° 13



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 57% del Personal de la Biblioteca considera que el Servicio de Diseminación Selectiva de la Información satisface las necesidades de información de los usuarios Parcialmente; el 29% Totalmente; y, el 14% Escasamente.

La definición de las necesidades de información es directamente proporcional al funcionamiento del Servicio de Diseminación Selectiva de la Información, por lo que a un perfil incorrectamente formulado corresponderán invariablemente deficiencias en cuanto a la precisión de la información recuperada. Un sistema ideal del Servicio de Diseminación Selectiva de la Información debe suministrar al usuario sólo la información que él requiera, de forma que pueda usarla en el momento en que la necesite. Esta situación ideal raras veces se logra, por lo que cada sistema se encuentra bajo la presión de mejorar su proceso. Debe haber un pleno

conocimiento de las necesidades e información personalizada de los usuarios o grupo de ellos, lo cual es muy importante para lograr satisfacerlas totalmente. Estas necesidades no son permanentes sino que van cambiando mediante lo que el usuario va aprendiendo y a veces por el cambio en sus actividades por lo que es necesario un seguimiento de las mismas.

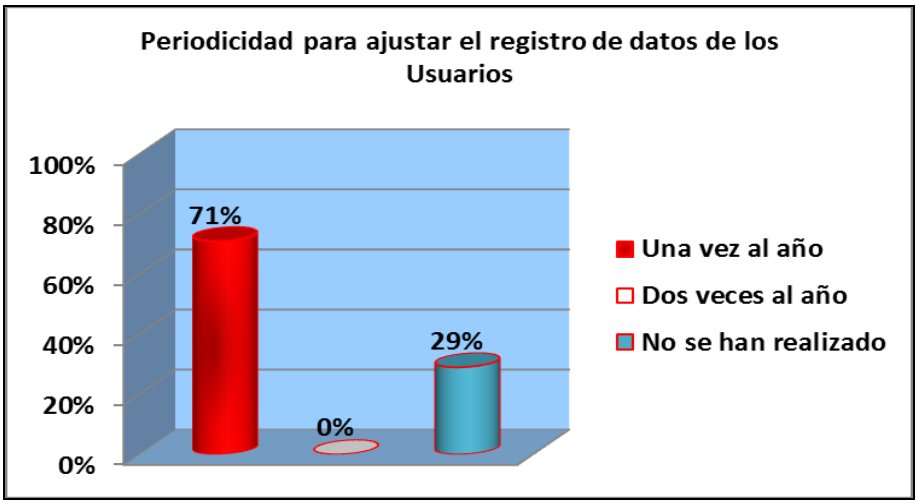
5.- ¿Con qué periodicidad se debe ajustarse el registro de datos de los usuarios para la Diseminación Selectiva de la Información?

CUADRO N° 14

INDICADORES	f	%
Una vez al año	5	71%
Dos veces al año	0	0%
No se han realizado	2	29%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta al Personal de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK
Autora: Norma Alexandra Paredes Vasco

GRÁFICO N° 14



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 75% del Personal de la Biblioteca considera que la periodicidad para ajustar el registro de datos de los usuarios para la Diseminación Selectiva de la Información debe ser de un año; y, el 29% indica que no se ha realizado los ajustes.

El registro de datos para la Diseminación Selectiva de la Información debe ser ajustado por lo menos una vez al año. Según sea el comportamiento de los perfiles, a medida que se va prestando el servicio se realizarán los cambios pertinentes, con el objetivo de elevar al máximo su eficiencia, lo que redundará en beneficio del usuario al precisar si sus necesidades informativas siguen siendo las mismas y, en el caso de que haya algún cambio, definir en qué sentido han variado sus intereses. Por tanto, es la retroalimentación un importante componente, ya que permite de forma ininterrumpida la introducción en cada perfil de las modificaciones que fuesen necesarias.

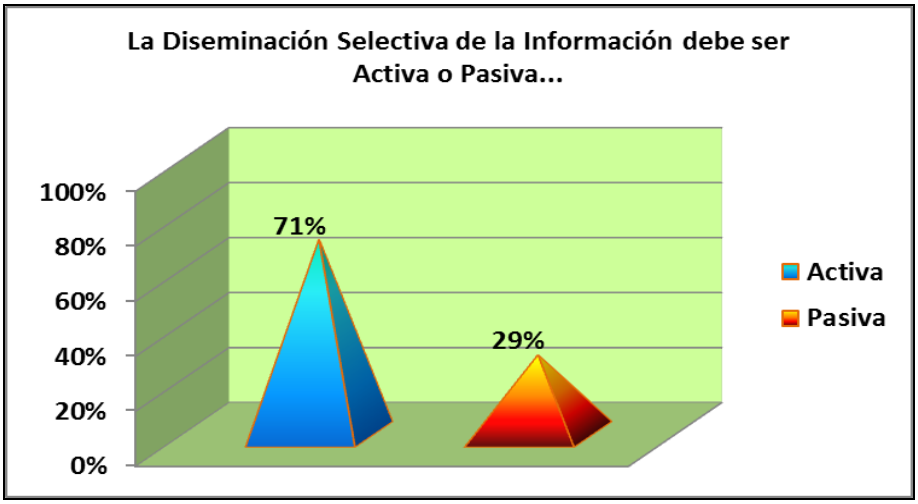
6.- ¿Considera que la diseminación selectiva de la información debe ser activa o pasiva?

CUADRO N° 15

INDICADORES	f	%
Activa	5	71%
Pasiva	2	29%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta al Personal de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK
Autora: Norma Alexandra Paredes Vasco

GRÁFICO N° 15



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 71% del Personal de la Biblioteca considera que la diseminación selectiva de la información debe ser Activa; y el 29% Pasiva.

El personal encuestado está consciente que los servicios de diseminación deben ser Activos o Dinámicos, que son aquellos que buscan o se dirigen al usuario como el servicio de Diseminación Selectiva de la Información, que es la vía, el puente, la línea que acerca y acorta el tiempo de búsqueda, pues si ha sido eficiente, el usuario llega con todos los datos que necesita para la búsqueda informativa, función principal de toda biblioteca, no son pertinentes los Pasivos o estáticos, que son aquellos que se encuentran en las unidades de información a disposición de los usuarios a través de préstamos, acceso a bases de datos, servicio de referencia.

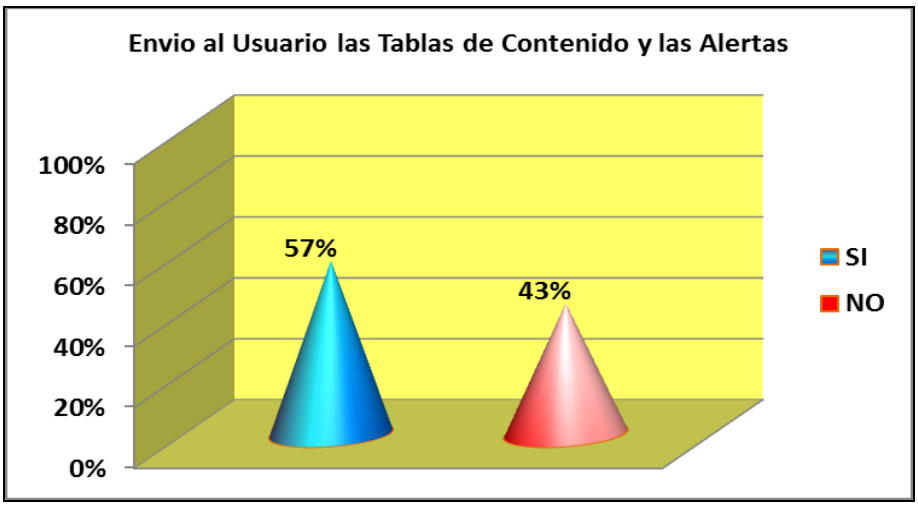
7.- ¿Cómo parte de la Diseminación Selectiva de la Información, el usuario recibe: Las tablas de contenido; servicio de alertas?

CUADRO Nº 16

INDICADORES	f	%
SI	4	57%
NO	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta al Personal de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK
Autora: Norma Alexandra Paredes Vasco

GRÁFICO Nº 16



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 57% del Personal de la Biblioteca indica que el Usuario como parte de la Diseminación Selectiva de la Información, SI recibe: Las tablas de contenido; y las alertas; el 43% señala que NO.

El Servicio de la Diseminación Selectiva de la Información va dirigido a un personal calificado, que posee los requerimientos básicos para su utilización,

para lo cual, el bibliotecario compromete un conjunto de acciones de comunicación estratégica, coordinadas y sostenidas. En tal consideración, una vez que en la biblioteca se levanta el perfil de las necesidades de cada usuario, se recopila la información publicada sobre el tema de estudio y se le hace llegar regularmente al usuario, por el medio acordado, las Tablas de Contenido y las Alertas relacionadas al material bibliográfico, correspondientes a sus temas de interés en cualquier formato y soporte, así como información de programas, eventos y noticias relacionadas con sus temas de interés y necesidades de información.

g. DISCUSIÓN

Los resultados de las técnicas aplicadas en el presente estudio investigativo, permiten confrontar las variables en torno a los objetivos planteados.

Objetivo Específico 1: Determinar la información que se requiere en la definición del tipo de usuarios de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK. Año 2014.

Para abordar dicho objetivo se planteó una Encuesta a los Investigadores, Docentes y Estudiantes de la Universidad Internacional SEK, para determinar la información que se requiere en la definición del Tipo de Usuarios de la Biblioteca.

Para el análisis se consideró a la pregunta 3.- de la Encuesta que dice: ¿Considera que la clasificación de los usuarios (tipología), se la realiza en base a los siguientes indicadores? Al respecto, el 86% de los investigadores; el 77% de los docentes y el 21% de los estudiantes determinan que el establecimiento de la tipología de usuarios se la realiza en base a la actividad principal que cumplen; el 86% de los investigadores; el 79% de los estudiantes y el 77% de los docentes por el Nivel de Formación; y, el 72% de los estudiantes; el 58% de los docentes y el 14% de los investigadores por las Necesidades de Información.

Este análisis permite señalar que los Usuarios de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK, Ecuador consideran que la Tipología que se establezca debe estar fundamentada en el perfil de sus propias demandas.

Objetivo Específico 2: Establecer la relación entre el Servicio de la Diseminación Selectiva de la Información y el tipo de usuarios que atiende la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK.

Se planteó una Encuesta al Personal de la Biblioteca para establecer la relación del Servicio de la Diseminación Selectiva de la Información frente al Tipo de Usuarios.

Se tomó como referencia la pregunta 2.- ¿En base a qué criterios se establece el servicio de Diseminación Selectiva de la Información en la Biblioteca? Proyectando los siguientes datos: El 72% del Personal de la Biblioteca señala que el servicio de Diseminación Selectiva de la Información se establece en base a la Tipología de Usuarios; el 14% a las Necesidades de Información; y, el 14% al Nivel de Formación de los Usuarios.

Este resultado destaca que en el Servicio de Diseminación Selectiva de la Información, el criterio que prevalece y por lo tanto el más importante es la Tipología de Usuarios.

En tal consideración se comprueba los Objetivos Planteados en la investigación y se establece que el Servicio de Diseminación Selectiva de la Información está vinculado a la Tipología de Usuarios que realice la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK, Ecuador, el que adolece de algunas falencias, que pueden ser superados con empeño y dedicación.

h. CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que se arribaron son:

El 86% de los investigadores; el 77% de los docentes y el 21% de los estudiantes determinan que el establecimiento de la tipología de usuarios se la realiza en base a la actividad principal que cumplen; el 86% de los investigadores; el 79% de los estudiantes y el 77% de los docentes por el Nivel de Formación; y, el 72% de los estudiantes; el 58% de los docentes y el 14% de los investigadores por las Necesidades de Información..

El 72% del Personal de la Biblioteca señala que en el servicio de Diseminación Selectiva de la Información se establece en base a la Tipología de Usuarios; el 14% a las Necesidades de Información; y, el 14% al Nivel de Formación de los Usuarios.

El 100% de los investigadores; el 97% de los estudiantes y el 85% de los docentes utilizan Revistas Impresas para realizar sus Consultas Bibliográficas; el 100% de los investigadores; el 77% de los docentes y el 51% de los estudiantes recurren a las Revistas en Línea; el 100% de los estudiantes; el 92% de los docentes y el 57% de los investigadores utilizan Libros; el 91% de los estudiantes; el 86% de los investigadores y el 69% de los docentes Sitios en Internet; el 84% de los estudiantes; el 79% de los investigadores y el 35% de docentes, tesis; el 71% de los investigadores; el

54% de los docentes y el 21% de los estudiantes, Libros Electrónicos; y, el 50% de investigadores; el 31% de docentes y el 11% de estudiantes, Videos.

El 57% del Personal de la Biblioteca considera que el Servicio de Diseminación Selectiva de la Información satisface las necesidades de información de los usuarios Parcialmente; el 29% Totalmente; y, el 14% Escasamente.

i. RECOMENDACIONES

Al responsable de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK, Ecuador evaluar los Servicios de Diseminación Selectiva de la Información, dicha tarea supone el conocimiento previo de las características y necesidades de los usuarios, así como de una capacidad creadora acorde con la dinámica del cambio social.

Realizar conjuntamente con el personal de la biblioteca estudios comparativos con bibliotecas de otras universidades a fin de compartir experiencias en torno al Servicio de Diseminación Selectiva de la Información, para los reajustes pertinentes.

Al personal de la Biblioteca emprender en una sostenida tarea de difusión del Servicio de Diseminación Selectiva de la Información, lo que permitirá mantener enterado al personal docente e investigativo, de las bondades del servicio, como respuesta a sus perfiles de interés específicos.

A los usuarios de la Biblioteca solicitar la capacitación necesaria para cargar los datos e información personal en el sistema, además la utilización de un lenguaje controlado, creando una estrategia actualización permanente del servicio.

j. BIBLIOGRAFÍA

Calva González, M. (2007). *Administración de bibliotecas.* Recuperado el 10 de Febrero de 2014, de http://cuib.unam.mx-jjcg/progra.htm

Cañedo, R. (2006). *Algunas aproximaciones teóricas a los servicios de alto valor agregado, diseñados a la medida y orientados al conocimiento.* Recuperado el 11 de Junio de 2014, de Acimed: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_1_06/aci1106.htm

Capurro, R. (2007). Epistemología y ciencia de la información. *Revista Venezola de Información, Tecnología y Conocimiento*(1), 11-29.

Carrión, M. (2003). *Manual de bibliotecas.* Salamanca, España: Fundación Germán Sánchez.

Da Cunha, V. (Abril de 2007). Reflexiones sobre la diseminación de información. *Ciencias de la información*, 25-29.

Gómez H., J. A. (1999). Formación de usuarios: organización de programas de formación. En J. A. Gómez Hernández, *Biblioteconomía conceptos básicos de gestión de bibliotecas.* Murcia, España: KR.

Guinchat, C., & Menou, M. (2010). *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación.* Madrid: CSIC-UNESCO.

Izquierdo Alonso, M. (2003). *Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad.* Valencia, España: Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía y Documentación.

López Yépez, J. (2000). *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentacion.*

Montes de Oca Montano, J. L. (2011). *La diseminación selectiva de información: sistema automatizado para su control y evaluación, en*

contribuciones a las ciencias sociales. Cienfuegos, Cuba: Universidad de Cienfuegos.

Peñalver, M. A. (2000). La formación de usuarios en las bibliotecas. En J. A. Gómez Hernández, *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información.* Murcia, España: KR.

Pérez Sosa, L. (2009). *Incorporación de las TICS en la formación de gestores de la información en salud en la actividad docente investigativa.* Recuperado el 13 de Junio de 2014, de http://www.monografias.com/trabajos76/tics-formacion-gestores-informacion-salud/tics-formacion-gestores-informacion-salud2.shtml#ixzz35KZ3YkCd

Rebolloso Gallardo, R. (2000). *La globalizacion y las nuevas tecnologías de información.* Mexico, D. F.: Trillas: UDEM.

Rendón, M. (2005). *Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología.* México D.F.: CUIB/UNAM.

Rey, M. C. (1999). *La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las bibliotecas catalanas.* Barcelona: Facultad de Bibliotecología y Documentación.

Sánchez Pereira, A. (2007). *La diseminación selectiva de la información a trav;es de internet.* México, D.F., México: UNAM.

Sanz Casado, E. (2003). La realización de estudios de usuarios; una necesidad urgente. *Revista general de Información y Documentación, 3*(1), 154-166.

Sanz Casado, E. (2004). *Manual de estudios de usuarios.* Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Setién Quesada, E. (2003). *Servicios de información.* La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Tardón, E. (2003). Gestión de servicios bibliotecarios. En J. L. Rojas Benítez, *Diseño de servicios de informción* (págs. 93-94). La Habana: Editor Féliz Varela.

Uzcátegui Vegas, S. (2009). *Diseño de un servicio de diseminación selectiva de información para la biblioteca "Luis Beltrán Prieto Figueroa" de la Asamble Nacional de la República Bolivariana de Venezuela.* Caracas: Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad

k. ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA, CARRERAS EDUCATIVAS

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA

LA DEFINICIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, ECUADOR, PARA OFRECER A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA, UN EFICIENTE SERVICIO DE DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN. AÑO 2014.

Proyecto de Tesis previo a la obtención del Título de Licenciada en Bibliotecología e Información Científica Técnica.

AUTORA

NORMA ALEXANDRA PAREDES VASCO

LOJA – ECUADOR

2014

a. TEMA

LA DEFINICIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, ECUADOR, PARA OFRECER A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA, UN EFICIENTE SERVICIO DE DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN. AÑO 2014.

b. PROBLEMÁTICA

En nuestro país, las bibliotecas universitarias en un considerable número ofrecen servicios tradicionales, por lo que no cubren las expectativas de los usuarios en esta sociedad de la información y el conocimiento; solo brindan servicios de lectura en sala, préstamo a domicilio, internet, préstamo interbibliotecario, hemeroteca, etc. los cuales se basan en entregar información en su estado original, que no incluye un valor agregado que implica un análisis, procesamiento, evaluación, sistematización, compilación y diseminación de la misma, que facilitará sus consultas a los usuarios y por ende aumentará su nivel de satisfacción de quien la requiere.

Se ha prestado muy poca atención a las bibliotecas, dada la escasez de recursos bibliográficos adecuados, la falta de personal calificado y la subutilización de la incipiente producción nacional de información en ciencia y tecnología, por lo que se depende casi exclusivamente de fuentes externas; se agrava esta situación por una ausencia casi absoluta de colaboración y vinculación institucional.

Esta situación, que acontece en el tercer y cuarto nivel de educación en el ámbito universitario, ha incidido en el bajo desarrollo de la investigación científica y la docencia universitaria, ya que ambas actividades requieren, como condición sine que non, una información científica actualizada y convenientemente procesada.

La promoción y desarrollo de los servicios que presta la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK, no han sido suficientes, para contribuir de manera eficiente, con la gestión de la institución a la cual pertenece, es el caso de una notable deficiencia en la prestación de los servicios que permiten brindar información a los usuarios en forma efectiva.

El problema es que no se hace estudios de usuarios de los que se puede extraer conclusiones pertinentes y válidas sobre lo que se está haciendo mal o bien, y cuando se hace algún tipo de recogida de datos, como las encuestas de satisfacción vinculadas en muchos casos a procesos de evaluación de la calidad, tampoco se explotan los datos y los comentarios de los usuarios, que siempre aparecen.

No se aprovechan los recursos disponibles en esta unidad de información para fortalecer y cooperar con la misión, visión y objetivos universitarios. Poca importancia se ha dado a la entrevista que el bibliotecario debe realizarla al usuario para determinar sus necesidades de información, por lo que resulta imposible definir el perfil del usuario.

Frente a esta situación que ha sido analizada en la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK, se hace evidente que el Servicio de Diseminación Selectiva de la Información no se lo realiza, surgiendo entonces varias interrogantes, entre las que se cuentan: ¿Cómo se planifica el servicio de diseminación de la información? ¿Qué elementos hay que

tomar en cuenta a la hora de ofrecer un nuevo servicio en la biblioteca? ¿Realmente se realizan estudios de usuarios? ¿Se sabe realmente qué piden los usuarios a la biblioteca y los bibliotecarios les transmiten qué se les puede ofrecer, que probablemente desconozcan o sencillamente no esperan?

c. JUSTIFICACIÓN

La Carrera de Bibliotecología de la Universidad Nacional de Loja, viene formando profesionales con rigor científico, que provistos de hábitos, destrezas y competencias, potenciando la creatividad y reflexión crítica; con solvencia científica y técnica se insertan a trabajar en la solución de problemas de la realidad no solo local sino nacional.

Le corresponde al profesional bibliotecario brindar a los usuarios información en forma oportuna, a través de servicios de calidad, más aún en las Instituciones de Educación Superior, contribuyendo al desarrollo de la investigación científica y la docencia universitaria, ya que ambas actividades requieren, como condición sine que non, una información científica actualizada y convenientemente procesada.

En este contexto, como trabajo investigativo, con gran interés se aborda el tema sobre la definición del perfil de usuarios de la biblioteca y su incidencia en el Servicio de la Diseminación Selectiva de la Información.

La investigación propuesta se titula: LA DEFINICIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, ECUADOR, PARA OFRECER A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA, UN EFICIENTE SERVICIO DE DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN. AÑO 2014, enfoca aspectos importantes en la revisión del

trabajo que vienen cumpliendo las bibliotecas universitarias, cuya razón de ser constituye la entrega oportuna de la información del usuario.

La diseminación selectiva de información pretende ser un sistema que difunde información actualizada a un determinado tipo de usuarios según ciertas necesidades, y permitiéndoles a su vez conocer la colección y otras fuentes de información presentes en la biblioteca.

La consolidación de este servicio, brinda la posibilidad de suministrar y canalizar información precisa y en el momento indicado puede significar una toma de decisión valiosa y oportuna para las unidades de información.

La presente investigación impactará en el medio social inmediato, esto es: en los docentes, estudiantes y comunidad universitaria en general. Los cambios que puedan generarse con los resultados del proceso investigativo, sin duda alguna propiciará nuevos roles y compromisos del hacer bibliotecario en las universidades.

El estudio se justifica porque hoy en día el acceso a la información es de vital importancia para la comunidad universitaria, si se toma en cuenta que el usuario de la biblioteca muchas veces no cuenta con el tiempo suficiente para la búsqueda, ordenación y sistematización de la misma, dicha importancia crece día con día a ritmo exponencial, es debido

fundamentalmente a la necesidad de formar académicamente al recurso humano y a las necesidades propias del desarrollo de la ciencia y la técnica.

La investigación es plenamente factible porque se tiene la colaboración de autoridades y personal de la biblioteca investigada, se cuenta además con los materiales bibliográficos que se requieren para su correcta realización; es un tema de actualidad, vigente y con pertinencia al campo de la Bibliotecología.

Finalmente, es necesario cumplir con el requisito de investigación que la Universidad Nacional de Loja exige para optar por el grado de Licenciada en Bibliotecología e Información Científica Técnica.

d. OBJETIVOS

GENERAL

Propender a que las bibliotecas universitarias ofrezcan un servicio especializado y personalizado dirigido a investigadores, docentes y estudiantes, que permita mantenerlos informados dentro de los parámetros de rigor científico, calidad y confiabilidad.

ESPECÍFICOS

- Determinar la información que se requiere en la definición del tipo de usuarios de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK. Año 2014.

- Establecer la relación entre el Servicio de la Diseminación Selectiva de la Información y el tipo de usuarios que atiende la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK.

e. MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I

DEFINICIÓN DEL PERFIL DE USUARIOS

Cada usuario tiene unos intereses y necesidades propias del individuo, del ambiente en que se desenvuelve y de su experiencia de vida, lo cual lo hace único e irrepetible; por esto en las bibliotecas se realizan estudios con el fin de determinar cuál es el perfil de los usuarios que asisten (Uzcátegui Vegas, 2009).

El perfil de usuarios representa, aquellas "características que establecen de forma precisa las necesidades de información de un determinado usuario, planteando las bases para su resolución. Se formaliza en un documento o registro, que describe aspectos tales como los datos del usuario, los términos que expresan en lenguaje natural y controlado su tema de interés, la frecuencia con que necesita la información, las fuentes donde conviene realizar las búsquedas y otra información complementaria" (López Yépez, 2000, pág. 87).

El perfil se construye a partir de las características que identifican y distinguen a un usuario de otro, lo que permite una vez realizado crear los servicios de información que demande la unidad de información,

diseñándose y desarrollándose de acuerdo con las características comunes a los grupos principales de usuarios.

DATOS QUE CONTEMPLA EL PERFIL DE USUARIO

Para conocer el perfil del usuario, el primer paso será elaborar un cuestionario que nos otorgue un panorama general de los intereses específicos, de nuestros usuarios y datos personales como grado académico, categoría, especialidad, propósito de sus investigaciones, periodo del cual desean la información, formato deseado para recibir su información, teléfono, email y dirección particular, etc.

El perfil del usuario está basado en los datos aportados por el mismo, que en determinado momento permita conocer el tema principal de interés en su actualización o investigación, así también datos de carácter particular.

Según Guinchat & Menou, (2010) define el perfil del usuario como un conjunto de palabras claves, más menos estructuradas según las posibilidades del sistema, que describe los temas que interesan al usuario. Este autor considera que puede elaborarse de manera particular o colectiva, la segunda opción se aplica cuando un grupo de personas comparte el mismo interés de investigación o conocimiento y entonces se puede enviar información a todo un grupo.

ELABORAR EL PERFIL DE USUARIO, COMO TAREA DEL BIBLIOTECARIO

La elaboración del perfil de usuario es una de las tareas que se realizan en toda biblioteca más allá de su tipología y del público al que está dirigida. Siempre se trabaja con un perfil de usuario que posibilite establecer las posibilidades individuales de este. El mismo debe permitir, a los bibliotecarios, adecuar los servicios a las necesidades individuales de cada usuario, y a la vez, capacitarnos en las diversas herramientas tecnológicas que posibilitan la adecuación documental. Se trata entonces de establecer el perfil del usuario, como la primera acción de acercamiento a él, como la herramienta que permita conocer y registrar las posibilidades de accesibilidad a la información de cada uno de los usuarios, además del tradicional empeño en conocer sus temas de interés.

Al anticipar las posibilidades individuales de acceso a la información, el bibliotecario estará más capacitado para proporcionar con eficiencia y efectividad la información necesaria para cada uno, al establecer una tipología de usuarios.

NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Las necesidades de información representan aquellas dudas latentes en el usuario. “Las necesidades de información es la sensación de carencia de

algo. No son fáciles de traducir pues a veces los usuarios no saben lo que quieren y es el bibliotecario o documentalista quien tiene que conseguir que el usuario verbalice sus necesidades reales de información de una forma clara y unívoca" (Sanz Casado, 2004, pág. 24)

El objetivo del profesional de la información consiste en localizar, y facilitar a los usuarios el documento pertinente, que cubra sus necesidades de información, inclusive mucho antes de que este la solicite, el bibliotecólogo debe adelantarse a las solicitudes, y programarse para ofrecer un servicio de calidad capaz de satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios.

RECURSOS DE INFORMACIÓN

Un servicio de información eficiente, es aquel capaz de reunir todos los recursos que hagan posible, la satisfacción de las necesidades informacionales de los usuarios, dentro de los recursos que deben estar presentes en una biblioteca parlamentaria se encuentran:

El personal: Debe estar debidamente capacitado y preparado para escuchar, entender y responder a las necesidades de información que le plantea cada usuario, tomando en cuenta sus exigencias. Una biblioteca tiene que poseer profesionales con amplio conocimiento de su colección, y organización, ya que representa el elemento fundamental para el buen funcionamiento de un servicio de información.

Tecnologías de la Información y la Comunicación: Las computadoras, Internet, o cualquier otro medio que sirva para facilitar el uso y la rápida distribución de la información, es indispensable. “Una de las herramientas más utilizadas por las organizaciones es el correo electrónico. El e-mail ha llegado a ser uno de los procesos de comunicación más usuales en todas las formas de vida, especialmente en las grandes compañías y en instituciones, como en universidades” (Rebolloso Gallardo, 2000, pág. 55)

Fuentes de información: Para lograr cubrir todas las necesidades de información, la biblioteca debe contar con una bibliografía pertinente en base a las principales asignaturas. Debe poseer enlace bibliotecas de otras universidades, ya que necesitan mantenerse al día de lo que acontece, disponer de bases de datos, publicaciones oficiales del país y enlaces a bibliotecas del mundo es primordial para que el servicio sea óptimo.

LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

Los estudios de usuarios constituyen la piedra angular de los programas de gestión de calidad, ya que suministran las bases sobre las que se proyecta y/o transforma un producto o un servicio de información e, incluso, un sistema entero. Con la aplicación de este tipo de estudios, la institución documental posee una valiosa información de primera mano sobre cómo están reaccionando los usuarios a las diferentes características de la calidad

de los servicios y qué acciones concretas han de llevarse a cabo para mejorar y mantener la calidad.

El estudio de usuarios tiene como objetivos:

- Analizar cualitativa y cuantitativamente de los hábitos de información del usuario
- Conocer las necesidades de información del usuario
- Estudiar el comportamiento del usuario con relación al proceso de búsqueda y recuperación de información, y su capacidad de aprendizaje.

USUARIO DE LA INFORMACIÓN

Resulta importante definir usuario de la información "es quien hace uso de ella, especialmente si se tiene en cuenta una parte de la definición de usuario que presenta el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, en el que se dice que es quien usa ordinariamente una cosa o se aplica al que tiene derecho a usar la cosa ajena con cierta limitación.

Así un concepto más amplio pretende que el usuario de la información experimente por sí mismo el hecho de involucrarse de manera directa en la consecución de su satisfacción de tipo informativo pudiendo ser en un sistema organizado como la biblioteca; o bien en cualquier acervo o

colección que carezca de un proceso de sistematización bibliotecaria; sobre todo considerando que muchas personas llegan a la edad adulta sin conocer ni acudir a una biblioteca; lugar comúnmente mencionado para satisfacer las necesidades de información, porque éstas han sido cubiertas por otros medios e instituciones o por las mismas experiencias que puede tener el individuo en la vida cotidiana" (Rendón Giraldo, 2009, pág. 10).

Sobre la idea anteriormente transcrita, encontramos que existen autores que disienten de la misma, tal y como sucede con Buonocore, (1999) quien advierte que: "La definición antedicha, no obstante los términos generales de la misma, es limitativa e impropia. En efecto, se puede usar tanto de una cosa como de un servicio cualquiera, sea a título gratuito u oneroso. Con referencia a una biblioteca, se entiende que los usuarios son aquellos que habitualmente utilizan uno o más de sus servicios. Sin embargo, el término usuario, no se identifica en su equivalencia con la palabra lector. Entre ambos, existe una relación de género a especie.

Usuario, de acuerdo con este criterio, sería la persona que hace un aprovechamiento extensivo, activo o asiduo, no sólo del servicio de lectura, sino también, de otros que suelen proporcionar las bibliotecas, como el de fotocopia, bibliografías especializadas, traducciones, resúmenes analíticos, etc. El lector, en cambio, es el que sólo concurre -la asistencia puede ser regular o esporádica- a servirse del libro, ya sea en la misma biblioteca, o fuera de ella, por medio del préstamo a domicilio. En síntesis, en el campo

de la información, podríamos afirmar con propiedad que todo lector es, por ese sólo hecho, un usuario, pero la inversa no siempre es exacta, pues a veces el usuario prescinde del servicio específico de lectura para servirse de otros”

A diferencia del usuario de la biblioteca, que es quien utiliza los servicios de la misma así como su colección, el usuario de la información puede definirse como aquella persona o institución que hace uso de la información en sí, independiente de su soporte, con base en unas necesidades específicas y particulares de carácter social, institucional, física, psicológica o intelectual.

En términos generales, se puede señalar que el usuario es la persona que, como cualquier organismo, tiene diversas necesidades y entre ellas, la información, misma que tratará de satisfacer. Sin embargo, las necesidades tienen un límite predeterminado que se deriva de las personas que ofrecen el servicio bibliotecario, reflejando sus propias preferencias culturales y educativas. En esta situación, casi siempre, implícitamente, se hace una distinción entre las necesidades importantes por un lado y, por otro, las preferencias o deseos más superfluos.

Este hecho es el que, precisamente, impulsa a la persona (usuario) a buscar la información requerida en la biblioteca, mediante la utilización de los documentos que la contienen, recurriendo a los servicios que ésta le brinda.

Cabe señalar que el usuario del servicio bibliotecario puede ser una persona física o moral, una comunidad, un pueblo, un país, etcétera.

“Respecto a la información, se puede mencionar que los usuarios son una parte integrante y el eslabón terminal de la cadena de transferencia de la información, son la razón de ser de toda inversión efectuada con el objetivo de mejorar el almacenamiento, tratamiento y recuperación de la información” (Calva González, 2007, pág. 36).

CLASIFICACIÓN DE USUARIOS

Cualquier institución debe tener organizada su información, tanto externa como interna, para difundirla entre su personal y obtener una mejor administración y planificación para el bien de todos. Esta información debe estar disponible, organizada y conservada de manera adecuada en unidades de información, llámense bibliotecas, archivos o centros de documentación; con sistemas tan apropiados que permitan la rápida recuperación.

Pero no sólo este tipo de información es la que utiliza. Muchas veces los ciudadanos comunes, en general, tienen necesidades de información que deben satisfacer para resolver problemas de tipo emocional, cognitivo, fisiológico, social, económico, entre otros. Lo que interesa realmente es que el hombre sea consciente de esa necesidad y con su actitud, habilidades y capacidades, asuma una posición positiva frente a la información para que

ésta sirva de apoyo en la toma de decisiones, para solucionar los problemas que se le presentan; se llega a considerar esta situación como una necesidad objetiva de información, puesto que él es consciente de ésta.

Sin embargo, hay individuos que no son tan conscientes de esto, ni asumen una actitud objetiva pero aun así utilizan la información. Y es que la información no sólo se encuentra soportada en materiales bibliográficos tradicionales o en los actuales brindados por las nuevas tecnologías. El ser humano mismo es un cúmulo de información, en su expresión verbal, corporal y facial.

En este sentido se puede afirmar que todos los individuos utilizan información; o sea, son usuarios de ella independientemente del modo en que esté soportada, se conserve o se difunda.

EL BIBLIOTECARIO SE RELACIONA CON EL USUARIO

En el ámbito de la biblioteca, el bibliotecario identificará al usuario, y dependiendo de la estructura en que lo ubique, lo tipificará de manera empírica, conforme a las finalidades de la biblioteca y de la institución en donde ésta se encuentra inmersa. Así, resulta recomendable que el bibliotecario conozca la formación académica, su línea de investigación, el tema de investigación, sus necesidades de información y su comportamiento informativo.

Conocer el comportamiento de los usuarios a los que atiende una unidad de información, repercute en las adquisiciones, el desarrollo de colecciones, el diseño de los servicios y herramientas que sirven para satisfacer las necesidades de información con el fin de preservar, organizar y difundir la información. Sin embargo, observar el comportamiento no es suficiente, es necesario conocer varios aspectos del usuario que permitan, a quien da el servicio, buscar, encontrar y sugerir mejores productos. Por eso es recomendable saber qué leen, cuál es su formación, cómo son, qué hacen o qué investigan, qué es lo que les interesa, más aún personalizar el conocimiento de los usuarios y tener un inventario de ellos.

Por lo anterior se hace necesario para llegar a la información novedosa y útil, determinar el perfil del usuario. Se entiende como perfil la escolaridad, la función o actividad, los recursos de información que utiliza, los métodos que sigue para localizar información, qué lenguaje maneja, entre otros.

De esta manera, para determinar la formación académica que tiene el usuario de la biblioteca es indispensable obtener los datos necesarios que permiten conocer los estudios formales y de actualización que ha realizado; los idiomas que maneja; su categoría y nivel; así como si imparte docencia; los eventos académicos a los que ha asistido o la frecuencia con que asiste a ellos.

En lo referente a las necesidades de información, se requiere identificar los tipos de información que requiere el investigador y definir, a partir de éstos, los mecanismos (servicios) adecuados para satisfacer cada tipo de necesidad.

Los tipos de necesidad de información que presenta el investigador pueden caber en los siguientes rubros:

- Necesidades de información específicas (datos concretos).
- Necesidades de información orientadas a un asunto o problema.
- Necesidades de información sobre un autor.

De acuerdo con lo anterior, resulta válido señalar que la biblioteca, debe conocer el número de ellos, sus características, sus necesidades de información, su comportamiento informativo, tomar en cuenta a cuál área académica pertenece y que hay un subsistema de investigación que integra tanto a los mismos usuarios como a las bibliotecas similares.

INTERACCIÓN BIBLIOTECARIO-USUARIO

Con el fin de que cada biblioteca reconozca e identifique completamente a sus usuarios es forzoso que exista una interacción entre biblioteca-usuario; esto quiere decir que debe establecerse un fuerte vínculo de comunicación entre ambos elementos. Contar con un fuerte lazo entre usuario-biblioteca

permitirá que la biblioteca desarrolle colecciones documentales y diseñe servicios acordes con él.

Cuando la biblioteca diseña sus servicios sin existir una comunicación (o interacción) con sus usuarios, lo realiza de manera unilateral, cabría preguntarse: ¿el usuario acepta los servicios?, ¿los utiliza en toda su potencialidad?, ¿el usuario intervino en el diseño de los servicios?, ¿los servicios satisfacen sus servicios de información?

Diseñar un servicio bibliotecario en función de que le será de utilidad al usuario, sin que haya de por medio un estudio o una interacción con éste, llevará a una decisión que posiblemente no satisfaga sus necesidades; es diferente cuando el usuario es el elemento principal para diseñar un servicio bibliotecario.

Es decir, primero se identifica al usuario, sus características, necesidades y comportamiento informativo, y después se diseña el servicio que responda a sus características, necesidades de información y comportamiento informativo.

El usuario, como eje de las actividades bibliotecarias, permitirá que éstas respondan con efectividad y oportunidad a sus necesidades.

PERFILES DE INTERÉS

Conocer el comportamiento informativo de la comunidad científica a la que atiende una unidad de información, repercute en las adquisiciones, el desarrollo de colecciones, el diseño de los servicios y herramientas que sirven para satisfacer las necesidades de información con el fin de preservar, organizar y difundir la información.

Sin embargo, observar el comportamiento no es suficiente, es necesario conocer varios aspectos del usuario que permitan, a quien da el servicio, buscar, encontrar y sugerir mejores productos. Por eso, es recomendable saber qué leen, cuál es su formación, cómo son, qué hacen o qué investigan, qué es lo que les interesa; más aún, personalizar el conocimiento de los usuarios y tener un inventario de ellos.

Por lo anterior y con base en las definiciones de diseminación selectiva de información, que implica hacer llegar información novedosa y útil, se requiere determinar el perfil de interés del usuario. Se entiende como perfil la escolaridad, la función o actividad, los recursos de información que utiliza, los métodos que sigue para localizar información, qué lenguaje maneja, entre otros rubros.

Para constituir el perfil de interés de los usuarios se deben observar los siguientes aspectos:

- Se construye y se afina un perfil de interés por cada usuario.
- En forma periódica los perfiles de interés se corren contra un archivo de los documentos nuevos que están siendo publicados.
- El resultado de esta operación consiste en una lista de artículos relativos al interés de los usuarios como se estableció en sus perfiles. Estas listas son repartidas a los usuarios.
- Usualmente se proporciona el servicio de recuperación de documentos, de tal manera que si el usuario considera que un artículo citado en su lista puede ser de su interés, entonces él puede solicitarlo a la biblioteca.

El perfil de interés de los usuarios puede ser construido de tres maneras:

- Por el usuario solamente.
- Por el usuario y luego afinado por un intermediario.
- Por el usuario con la ayuda profesional y experta del bibliotecario.

Se ha visto que la última opción produce los perfiles de interés más útiles y precisos; el experto puede ayudar a definir sus necesidades de información y luego expresarlas en una forma apropiada para compararse contra un archivo de documentos; también puede sugerir al usuario cuál archivo de datos debe ser usado.

Pocos perfiles de interés producen resultados aceptables si no se someten a revisión, dado que en promedio se considera que un perfil de interés se revisa alrededor de tres veces, antes que el usuario quede satisfecho con las referencias que recibe.

La revisión puede ser hecha por el usuario, de manera manual, o puede hacerse en forma automática. Varios sistemas, tienen este tipo de revisión basada en la información retroalimentada; ésta es proporcionada por los usuarios en relación a cada una de las citas recibidas en cada entrega de la diseminación.

Básicamente, el usuario observa la relevancia de cada cita de acuerdo con sus necesidades. Esta información se alimenta en la computadora y se hacen las modificaciones requeridas en el perfil de interés.

Por último, es necesario hacer referencia a los perfiles de interés menos sofisticados, los cuales consisten en una lista simple de términos que describen las necesidades de información de los usuarios.

La selección de una referencia se hace cuando uno de los descriptores del perfil de interés, coincide con uno de los descriptores de algunas de las referencias. Un perfil de este tipo es muy ineficiente, muchos artículos de poca utilidad se seleccionan simplemente sobre la base de coincidencia.

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Las bibliotecas universitarias están enfrentando nuevos desafíos en su gestión, entre otras causas, los cambios experimentados por los sistemas de la educación superior que condicionan otras formas de enseñanza y aprendizaje. En este contexto, se requiere adecuar los métodos y estilos de trabajo de estas instituciones que por siglos han contribuido a la educación y a la formación de nuevos conocimientos.

"La biblioteca universitaria es una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento. En ésta definición la biblioteca universitaria coincide parcialmente con el resto de los tipos de bibliotecas, ya que todas sean del tipo que sean están formadas por el conjunto: personal, colecciones, instalaciones, servicios y equipos. La diferencia fundamental entre la biblioteca universitaria y los restantes tipos se encuentra en las funciones y los objetivos de éste tipo de biblioteca.". (Calva González, 2007).

FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

La función de la biblioteca universitaria es proveer una adecuada información bibliográfica, teniendo en cuenta la estructura de la universidad,

para satisfacer las necesidades de la educación integral de la comunidad universitaria y los que se originan en la investigación.

Las bibliotecas universitarias cumplen con desarrollar una serie de funciones, que no hacen otra cosa que contribuir a la consecución de los objetivos primordiales de ésta unidad de información.

Como funciones de las bibliotecas universitarias se señala las siguientes:

- Apoyo a la formación de los alumnos y de la comunidad universitaria en general.
- Apoyo a la investigación y a la docencia.
- Desarrollo de colecciones útiles, de calidad y en todo tipo de soporte.
- Almacenamiento de un gran número de fuentes de información.
- Tratamiento, organización y conservación de la colección.
- Difusión de la colección mediante el préstamo, la consulta la referencia, los servicios de información bibliográfica o cualquier otro tipo de actividad.
- Formación de los usuarios en el uso de los servicios y fondos bibliotecarios.
- Potenciar actividades de información de los servicios.

OBJETIVOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Loyola Sulca, (2002, pág. 28) refiere que los objetivos de una biblioteca universitaria pueden resumirse en:

- Construir un fondo bibliográfico básico, muy accesible y múltiple donde se contemplen todas las disciplinas de la universidad, dependiendo de las carreras que se impartan y con relación directa a la colección y al número de estudiantes.
- Estar a la vanguardia en cuanto al tratamiento sistemático de la bibliografía.
- Proporcionar ayuda a los estudiantes con un sistema de información, desarrollando medios de vanguardia, tecnología de punta y estudios que puedan ser útiles a los estudiantes en sus investigaciones.

ADMINISTRACIÓN DE BIBLIOTECAS

La administración de una unidad de información, constituye indudablemente un elemento fundamental para su adecuado funcionamiento. En pocas palabras, de una adecuada administración depende el correcto funcionamiento de todas las áreas de una biblioteca, y más aún si nos referimos al área de servicios, ya que su calidad e innovación constante depende directamente la satisfacción de los usuarios.

En el caso de las bibliotecas universitarias, es de vital importancia que quien las administre sea capaz de realizar una correcta distribución de los recursos financieros y humanos, de tal manera que se puedan conseguir los objetivos de manera eficaz y eficiente.

Señalan que la administración es un proceso sistemático de hacer las cosas, ya que los administradores sin importar sus aptitudes particulares o su capacidad, intervienen en actividades relacionadas para lograr los objetivos deseados. Los administradores esbozan planes y programas para alcanzar metas específicas, y para ello tienen que asignar el trabajo, los recursos, la autoridad, así como motivar a sus empleados y velar porque la organización se desplace correctamente hacia los objetivos.

Por su parte, Calva González, (2007), señala la importancia que debe tener para el bibliotecólogo el conocimiento de la administración: "La administración de las instituciones donde se conserva, organiza y difunde la información es una de las actividades profesionales del bibliotecólogo. El profesional de la bibliotecología deberá conocer con profundidad la conservación, organización y difusión de la información, sin importar el material en el que se encuentre registrada ya sea que se encuentre de forma impresa o electrónica, así como utilizar la tecnología apropiada, que responda a las características y necesidades de los usuarios".

El bibliotecólogo que se encuentra ejerciendo su profesión como jefe o responsable de una biblioteca, centro de documentación, centro de información, etcétera, o de un departamento dentro de alguna unidad de información, o bien sea el supervisor de un grupo de trabajadores, deberá poseer conocimientos de administración de bibliotecas con el fin de que posea las capacidades necesarias para que la unidad de información

satisfaga las necesidades de información de la comunidad que debe atender. Por lo tanto el profesional de la bibliotecología debe conocer y manejar el proceso administrativo para aplicarlo en cualquier unidad de información (Calva González, 2007).

MISION DE LA BIBLIOTECA

La misión de la biblioteca universitaria según Gómez Hernández, (2008) son en concreto:

- Proporcionar una colección básica de acuerdo a las necesidades de introducción en el conocimiento científico que tengan los estudiantes, actualizada en relación con los programas de estudio, etc.

- Una colección de materiales de referencia formada por fuentes bibliográficas personales e institucionales, tanto en soportes impresos como electrónicos, de acceso local, en red o por tele documentación, que puedan ser tanto de base de información como medio didáctico y metodológico en el proceso de aprendizaje y adquisición de hábitos investigadores.

- Una colección documental especializada en las distintas materias que cubran los planes de estudio y los proyectos de investigación, disponible tanto para los profesores como para los alumnos iniciados

y los que tengan ocasión de usarlos Uso de Nuevas Tecnologías de la Información (NTI).

- Un servicio de información, orientación, referencia y formación de usuarios, que promueva y mejore los hábitos de uso de la biblioteca, preparando para un óptimo aprovechamiento de sus recursos.

- Un servicio de apoyo a la investigación especializada que cumpla las funciones de acceso a bases de datos internacionales, orientación bibliográfica especializada y obtención del documento original.

- Favorecer el acceso a la cultura del entorno y la época, a través de una colección documental diversa relacionada con las manifestaciones espirituales, y de la programación de actividades de difusión de la ciencia y la cultura.

LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS EN LA ACTUALIDAD

La Información hoy en día tiene repercusiones directas en actividades económicas, educativas, sociales, culturales y políticas; tan es así que la misma evolución de la humanidad tiene que ver, en buena medida con la transmisión del conocimiento: con la invención de la escritura el género humano se encontró con el medio idóneo de plasmar y transmitir la cultura; en su momento las tabletas de arcilla, los rollos de papiro, los códices, el

libro y actualmente los audiovisuales, así como los medios magnéticos y ópticos han sido los instrumentos del hombre para comunicarse, para acercarse y para que ese conocimiento le trascienda y le permita conseguir esa transformación del estado del conocimiento.

Las bibliotecas que durante siglos desempeñaron un papel más bien discreto en la transmisión de información orientándose primordialmente al almacenamiento y conservación del patrimonio documental de la humanidad, hoy en día están convirtiéndose en agentes de cambio, en elementos importantes para los países y para las instituciones, particularmente ante la presencia de tres fenómenos:

- Vertiginoso crecimiento de la producción documental en diversos medios, formatos y disciplinas, fenómeno conocido como “explosión bibliográfica”.
- Desarrollo acelerado de la informática y su aplicación en bibliotecas, que ha demostrado tener repercusiones muy importantes en estos servicios.
- Inminente auge del proceso de globalización, que sitúa a los países dentro del marco de una continua y estrecha relación.

Las bibliotecas han formado parte de una gran revolución durante más de una década y ahora deben replantearse todas sus funciones, servicios y estructura organizativa. El impacto del entorno de información electrónica y

de la tecnología, en constante cambio, están forzando cada vez más a los bibliotecarios a llevar a cabo cambios sustanciales. Mientras que los bibliotecarios tienen que permanecer en una continua actitud de aprendizaje para mantenerse al tanto de las nuevas tendencias y fuentes, deben replantearse cómo hacen su trabajo y cómo proporcionan sus servicios. Algunos rasgos de las bibliotecas universitarias de hoy podrían ser:

La amplitud de los fondos hacen inviable una búsqueda en el catálogo tradicional, en fichas almacenadas durante generaciones de bibliotecarios de aleatorios criterios Diversidad de materiales: el papel está siendo complementado con los materiales magnéticos y con materiales ópticos.

Pero la principal diferencia de la biblioteca moderna es que su papel ha pasado a ser de conservador de la información a productor y difusor de la información. El préstamo personal de un libro al usuario va acompañado o sustituido por información secundaria que permita encontrar la información en otro centro.

El bibliotecario ya no es el que ayuda al lector a manejar el fichero, sino el que busca fuentes de información no conocidas por los usuarios, y les instruye básicamente en la utilización de terminales para las consultas on line. Una vez superada la catalogación y la búsqueda con los medios informáticos, el auténtico problema reside en el acceso al documento

original. Cómo conseguir que el usuario no deambule por las autopistas de la información sin conseguir al fin el libro o artículo deseado.

En conclusión, las bibliotecas universitarias en la actualidad se caracterizan por el trabajo de gestión que realizan merced a cambios en su estructura organizativa existen unas características que engloban el trabajo de las bibliotecas universitarias en la actualidad y estos son:

- Las bibliotecas universitarias realizan sus actividades cada vez con la ayuda de ordenadores.
- La información en todo el mundo, se presenta cada vez en mayor medida en soportes no impresos, especialmente en formato informático, y debe hacerse accesible a los usuarios.
- Los recursos van haciéndose más escasos y las colecciones, así como los hábitos organizativos, deben adaptarse a las circunstancias. Es necesario encontrar instrumentos para la distribución de recursos.
- Con menos dinero para las colecciones propias, pero con mucha más información disponible en todo el mundo, el papel del bibliotecario está transformándose de administrador de las colecciones e intermediario de la información.
- Las administraciones de organizaciones de servicios muestran un interés especial en rendir cuentas de su actividad.

- Las relaciones públicas están adquiriendo cada vez más importancia: las bibliotecas necesitan instrumentos que demuestren y hagan públicas sus actividades.

Además, consideran que si calidad significa adecuación a unos propósitos, la definición de calidad en una biblioteca universitaria está determinada por su propio propósito o misión. Así es antes de comprometerse con una norma de calidad, cada biblioteca universitaria necesita definir su propia misión. Definir la misión de la biblioteca significa formalmente describir el marco en el que opera la biblioteca.

La definición de la misión debería especificar el grupo principal de usuarios a los que se pretende servir y el tipo de servicios fundamentales que se quieren ofrecer. Seleccionar, coleccionar, organizar y proporcionar acceso a la información a los usuarios, en primer lugar a su grupo principal de usuarios, es decir los miembros de la institución.

EL PERSONAL

Los modelos de organización del personal varían en su estructuración, el más tradicional y principal es el piramidal, con un director de la biblioteca universitaria a la cabeza y el personal titulado a distintos niveles por debajo de él.

Hace unos años el modelo general estaba basado en las funciones, pero actualmente se tiende más hacia la especialización por materias (departamento de adquisición, catalogación, servicios al lector, colecciones especiales, etc.) siendo el director la piedra angular de la supervisión y coordinación.

Una biblioteca universitaria es una institución de servicio y la calidad de su servicio depende en primer lugar de la calidad de su personal, muy en relación con esto está la formación del personal, últimamente más vinculada a la universidad, con una formación más integra que la meramente técnica que anteriormente caracterizaba al personal que salía de academias y cursillos.

La labor principal que debe desempeñar el director de la biblioteca universitaria debe ser la promoción del estudio y de la enseñanza, y sólo en segundo lugar la administración.

La labor del director es prever y planificar para trazar el desarrollo óptimo de la biblioteca, así como identificar las funciones y actividades que se llevarán a cabo y asignar las responsabilidades y tareas de cada unidad

SERVICIO DE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA SEGÚN LAS TIPOLOGÍAS

Se clasifica según las tipologías y necesidades de los usuarios en:

Servicios básicos para el aprendizaje: Dirigidos a profesores y estudiantes implicados en la docencia: servicio de préstamo (domiciliario, ínter bibliotecario, renovaciones, reservas), atención al usuario, información bibliográfica básica, consulta en sala de lectura, trabajo individual y en grupo, formación de usuarios en las herramientas electrónicas de acceso a la información, autoaprendizaje (ofimática de gestión, presentación y defensa de proyectos y trabajos), colecciones bibliográficas, acceso a los catálogos y a Internet, reprografía y consulta de micro formas y otros.

Servicios bibliotecarios para la investigación: Destinados a profesores y estudiantes involucrados en proyectos de investigación: servicio de información y referencia especializada, consulta a bases de datos y revistas, obtención de documentos externos, búsqueda documental en bases de datos por suscripción, formación de usuarios en las herramientas electrónicas de acceso a la información, explotación de bases de datos, elaboración y edición de un proyecto o trabajo científico individual y por grupos de investigadores, acceso a colecciones especializadas y otros.

Servicios bibliotecarios digitales: Dedicados a toda clase de usuarios virtuales: acceso a la biblioteca digital y a los repositorios institucionales, a productos multimedia, a Internet, diseminación selectiva de la información y a la medida, préstamo en línea, adquisición y pedidos de libros en línea, formación en navegación avanzada en Internet, soporte documental y bibliográfico en línea, servicio de recursos digitales en línea y otros.

Servicio informático para los estudiantes: El personal informático que atiende a los estudiantes debe ocuparse de gestionar los siguientes servicios: identificación y acceso, soporte a las estaciones de trabajo, programación e innovación tecnológica, seguridad y mantenimiento, soporte al usuario virtual, préstamo de computadoras portátiles, otros.

Servicio de laboratorio de idiomas: Los usuarios aprenderán de forma autónoma, virtual y semipresencial idiomas por medio de servicios como: aprendizaje de inglés, de otros idiomas, de idiomas con soporte presencial de profesorado especializado y aprendizaje en línea, autoaprendizaje individual, conversaciones en grupo, servicio de consultoría y asesoramiento.

USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Igual que las empresas realizan un estudio de su mercado para asegurar que sus productos resulten atractivos, se conozcan y se desee consumirlos, las bibliotecas tienen que hacer un análisis de su entorno para saber quiénes son los usuarios de la biblioteca, los reales y potenciales, los que van y los que no van. Se pueden señalar distintas fuentes para extraer la información sobre los usuarios de la biblioteca:

- Indirectas: memorias, anuarios, estadísticas e informes.

- Directas: encuestas, entrevistas personales, buzones de sugerencias, formularios de quejas y reclamaciones, comunicación con el usuario mediante su atención en mostradores, Facebook, Blog, etc.

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. Como se ha explicado, en el ámbito bibliotecario, se puede hablar de una gestión orientada plenamente al usuario.

Hay que tener en cuenta que hoy en día los usuarios de las bibliotecas universitarias son ávidos consumidores de información. Además, se observa un cambio en la forma en que los usuarios se acercan a la información pues se difumina la división entre tiempo de estudio, de ocio y de trabajo. Además, son usuarios, generalmente, autosuficientes y se han convertido, a su vez, en creadores o coproductores de información y de contenido (por ejemplo, asignando etiquetas, comentarios, etc.) interactúan con la biblioteca e interactúan entre ellos.

De esta forma, los estudios de usuarios son fundamentales y persiguen los siguientes objetivos:

- Conocer las necesidades y el grado de satisfacción
- Percibir las motivaciones, actitudes o deseos respecto de la biblioteca
- Detectar problemas para adecuar los servicios o realizar cambios.

El análisis que se realice permitirá analizar 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, 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.

Además de conocer las necesidades, es imprescindible segmentar a los usuarios en grupos concretos a los que queremos llegar y flexibilizar las estructuras en función de la tipología de usuarios que se establezca.

CAPÍTULO II

LA DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN

CONCEPTO

“La diseminación selectiva de información es un procedimiento mediante el cual se suministra periódicamente a cada usuario o grupo de usuarios las referencias de los documentos que corresponden a sus intereses cognoscitivos.” (Guinchat & Menou, 2010, págs. 371-372)

Este servicio puede proporcionarse a un usuario en especial basándose en un perfil de recuperación de información individual, o bien, a un conjunto de personas que tienen intereses comunes, requiriéndose para tal caso la definición de un perfil colectivo, por lo que la eficacia de este servicio depende, sobre todo, de una adecuada definición del perfil del usuario mediante la selección de un conjunto de palabras clave que reflejen la temática en cuestión.

Cualquier experto en cualquier área tiene la necesidad de contar con un servicio bibliográfico continuo que pudiera reunir la dispersa literatura sobre cualquier tema y presentarla reunida de manera oportuna. Con el aumento exponencial de la información esta necesidad se ha acentuado, de manera que cada día resulta más apremiante abarcar una cantidad de información

que crece constantemente, mientras que el tiempo disponible para hacerlo es cada día más limitado.

Mediante la canalización de información actualizada y personalizada este servicio puede impactar positivamente sobre la toma de decisiones en los proyectos de trabajo individuales o de grupo, al permitir ajustar oportunamente la dirección de una investigación conforme se conozca el avance desarrollado por otros especialistas de la misma materia. Paralelamente, permite a los bibliotecarios estar en contacto con las necesidades de los usuarios, lo cual impacta también en las políticas de adquisición de una biblioteca.

Este servicio de diseminación selectiva de información (DSI) es permanente y proporciona información actualizada sobre nuevas adquisiciones, básicamente bibliográficas. Una vez establecido el perfil del usuario, se le remite periódicamente la información que resulta pertinente, proporcionada en forma impresa o vía correo electrónico, lo que facilita a los usuarios el acceso a la información desde sus propios lugares de trabajo. (Da Cunha, 2007).

La diseminación selectiva de información es conocida también como información indicativa, información señal o alerta informativa, y puede consistir simplemente en las copias de las tablas de contenido o bien en perfiles personalizados.

LA SELECCIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Es un servicio especializado que brinda la biblioteca a la comunidad docente, con el fin de mantenerlos informados en las nuevas adquisiciones de la biblioteca. Su objetivo es acercar a los docentes con las adquisiciones del material bibliográfico, para que dispongan de información actualizada sobre su área de interés. Con el fin de que se ha difundido a la comunidad estudiantil. Funciona por medio de boletines mensuales, donde se envían las referencias bibliográficas de los materiales nuevos correspondientes al área de interés que el docente selecciono en el formato de inscripción del servicio.

OBJETIVOS DE LA DISEMINACIÓN SELECTIVA

El objetivo del servicio de Diseminación Selectiva de la Información es dar a conocer al usuario la información de su interés, publicada en el material bibliográfico recién recibido por la biblioteca, con la finalidad de mantenerlo actualizado, se entere de los más recientes avances técnicos o científicos de su campo y proporcionarle una visión universal de lo ocurrido en su área.

La Diseminación Selectiva de la Información también persigue otros objetivos no menos importantes, que justificaran el hecho de implementar

este servicio en una unidad de información, algunas de estas finalidades son:

- La difusión y el aprovechamiento de los recursos contenidos en las colecciones de la biblioteca.
- Ofrecer a los usuarios un servicio personalizado de manera periódica que satisfaga sus necesidades de información.
- Mantener actualizado al usuario-investigador mediante el envío del material seleccionado previamente, de acuerdo a sus intereses y necesidades.
- Ofrecer un servicio de DSI de calidad el cual le procure el reconocimiento de sus servicios y la certificación de que sus colecciones están acordes a las necesidades de sus usuarios.
- La adecuada explotación de recursos digitalizados como las bases de datos y publicaciones
- Rebasar las expectativas del usuario mediante el envío de información que este fuera del espacio físico de la biblioteca, es decir abarcar información actualizada generada dentro y fuera del país.
- La optimización del uso de los recursos materiales y humanos con que cuenta la biblioteca, es decir, la explotación al máximo de las nuevas tecnologías de información y las capacidades y habilidades humanas existentes en el centro de información.
- Buscar el ahorro de tiempo al usuario en la disposición de los materiales de su interés, logrando que este se encuentre informado

de manera sistemática, a lo largo del tiempo que dure su investigación.

- Es ineludible la responsabilidad organizacional de una biblioteca, el hecho de ofrecer con efectividad un servicio de difusión y diseminación selectiva de la información. (Martínez Aguilar, 2010).

LA INFORMATIZACIÓN DEL SERVICIO DE DESIMINACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Es una aplicación que dispone de una interfaz sencilla e intuitiva y una libre navegación que permite al operador acceder, rápida y fácilmente a las opciones deseadas. El sistema garantiza, además, la presencia en todos los formularios de una barra de estado que provee de ayuda adicional e indica al operador la naturaleza de los datos a aportar y su formato en cada caso. Los botones que no presentan un texto explicativo sobre su superficie, muestran dicho texto al colocarse el puntero del ratón sobre ellos.

El Servicio de la Diseminación Selectiva de la Información está compuesto por un formulario a modo de Menú Principal y otros tres que ejercen las funciones de: registro de usuarios, encuesta sobre la calidad del servicio y el catalogo desiderata, respectivamente.

El Menú Principal identifica la finalidad del sistema y el ámbito en que el mismo será utilizado, puede disponer de un decorado atractivo y un conjunto

de cuatro botones; tres de los cuales permiten acceder a los restantes formularios disponibles, el cuarto botón ofrece salir de la aplicación.

Al registro de usuarios investigadores se accede desde cualquier formulario presente en el sistema, dicho registro hace posible la recopilación ordenada de los datos pertenecientes a los usuarios jerarquizados que reciben el servicio de diseminación selectiva de información, a este efecto está provisto de un conjunto de controles (cajas de texto, menús desplegables, subformularios y controles de fichas, entre otros) que semi-automatizan y tornan más segura la labor de recogida de datos primarios, e incluyen (en algunos casos) valores por defecto que agilizan el llenado del registro en cuestión.

El área izquierda del formulario la ocupa los datos personales del usuario, aquí se dispone en cada caso de un campo vinculado a cada cuadro de texto y este a su vez, se encuentra provisto de reglas y textos de validación o tablas auxiliares relacionadas, estos recursos normalizan la entrada de los datos y reducen el margen de error por este concepto.

El formulario en cuestión, dispone además de una barra de botones que facilita el tránsito y la búsqueda de usuarios registrados en el sistema así como la navegación y el acceso a los diversos recursos de la base de datos, esta barra se localiza en el borde inferior.

La porción derecha del formulario se encuentra ocupada por un control ficha, el cual hace posible paginar recursos según su interrelación y permite que el formulario se mantenga íntegramente visible durante su uso por parte del operador, esto evita que el operador reciba una visión fragmentada del formulario y de la información que este aporta.

El medio antes referido aporta el acceso a las siguientes secciones:

- **Investigación**: Otorga el control de los datos referentes a la labor de investigación que desarrolla cada usuario del servicio, así como las temáticas, descriptores y calificadores vinculados al proceso de búsqueda de información, entre otros elementos.
- **Idiomas y Formatos**: Desde esta sección se define en cuales idiomas y formatos documentales el usuario acepta le sea diseminada la información científica que necesita.
- **Consultas**: Ofrece un total de consultas de selección que hacen posible recuperar datos procedentes de una o más tablas según criterios previamente especificados y mostrar estos datos en el orden deseado.
- **Informes**: Desde esta sección se pueden elaborar informes; dotados de una estructura predefinida y que se nutren de un subconjunto del total de consultas antes mencionadas, esta sección incluye facilidades de impresión y visualización.

La encuesta sobre calidad del servicio es accesible desde cualquier posición del sistema. Habilitar un nuevo registro en este formulario es igualmente fácil; basta con teclear el carné de identidad de cualquier usuario investigador (y la fecha en que se le practicó la encuesta) para que la aplicación muestre una breve referencia al mismo, además de crear un nuevo registro fechado en el que se almacenarán los datos concernientes a la opinión emitida por dicho usuario sobre el servicio recibido.

Este formulario presenta un pequeño panel de control el cual permite el tránsito entre los registros fechados ya existentes y añade opciones de duplicación, eliminación, búsqueda e impresión de los mismos, así como la navegación a los restantes formularios del sistema.

El catalogo desiderata es un recurso adicional disponible en el sistema, este constituye un registro fechado de los documentos que han sido objeto de diseminación (referidos a modo de cita bibliográfica), en correspondencia con el usuario destinatario de esta información, dicho recurso puede ser empleado para determinar las demandas resueltas y aquellas que aún se encuentran pendientes. En este ambiente, los datos de los usuarios investigadores se encuentran a la vista pero no pueden ser modificados, a pesar de esto, la función copiar se mantiene disponible, lo que torna viable trasladar cualquiera de estos datos al portapapeles del sistema operativo. La navegación en este caso queda a cargo de un sencillo panel de control que

garantiza el tránsito entre los registros ya creados del catálogo y los restantes formularios de la base de datos.

MATERIALIZACION DE LA DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN

La puesta en marcha de un proceso del servicio de la Diseminación Selectiva de la Información requiere de una demanda real y de la efectividad de los recursos con que cuente una unidad de información.

Generalmente este servicio se ofrece en bibliotecas especializadas o en centros de investigación, por lo que normalmente estos centros si cuentan con una demanda cada día mas grande y con recursos materiales y humanos para poder ofrecer este servicio a si plantilla de investigadores.

La implementación de un servicio de la Diseminación Selectiva de la Información en una biblioteca o centro de información va a requerir de personal profesional en el área de servicios de información, también va a necesitar de los recursos tecnológicos de vanguardia como procesadores de información, el Internet, la posibilidad de acceso a bases de datos locales y remotas, colecciones de publicaciones periódicas actualizadas, así como también monografías y materiales de consulta acordes a la especialidad de la unidad.

DISEÑO DEL SERVICIO DE DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN

Para planificar cualquier tipo de servicio es necesario visualizarlo desde una perspectiva sistémica, teniendo en cuenta que se deben definir una serie de procesos que interactúen de forma organizada para lograr las salidas deseadas.

Según (Tardón, 2003) el desarrollo de un servicio está determinado por tres fases fundamentales:

- Investigar: establecer qué queremos y en qué tiempo, identificar recursos disponibles, estudiar alternativas y seleccionar opción.
- Definición: concretar ámbito del servicio (fin, dimensión, recursos, tiempo)
- Planificar: fijar tareas y responsabilidades, diseño orientado al cliente, fases de las tareas, costes y sistemas de control.

Por su parte, Setién Quesada, (2003) enuncia que para realizar el diseño de un servicio de información deben tenerse en cuenta las siguientes interrogantes:

- ¿Qué debe hacerse? (Tareas)
- ¿Por qué debe hacerse? (Objetivos, resultados esperados)

- ¿Cuándo debe hacerse? (Tiempo)
- ¿Cómo debe hacerse? (Procedimientos)
- ¿Qué recursos son necesarios? (Materiales, equipamiento)
- ¿Quiénes lo harán? (Personal)
- ¿Dónde se hará? (Local)

Teniendo en cuenta estos criterios se decidió diseñar el servicio a partir del trabajo por etapas.

Primera Etapa: Elaboración detallada de un perfil de usuario y de sus necesidades de información, lo cual permite enfocar las temáticas del servicio. Como resultado se obtendrá, en un primer momento, un fichero impreso con los usuarios potenciales y reales del servicio; y posteriormente se creara una base de datos. También se obtendrá un listado de los términos más usados por los profesores para la búsqueda de información.

Para la elaboración de un perfil de usuario deben considerarse los siguientes datos: grado científico, la función o actividad que desempeña, los recursos de información que utiliza, los métodos que sigue para localizar información, qué lenguaje maneja, entre otros.

En la realización de esta tarea se utilizará una entrevista, y posteriormente se utilizara el correo electrónico para mantener actualizada la ficha del usuario, de modo que esta etapa posee un carácter permanente.

Otra de las tareas correspondientes a esta etapa es la definición del propio servicio, con sus objetivos, misión y visión.

Segunda Etapa: Identificación de los recursos de información, tecnológicos y humanos disponibles para el desarrollo del servicio.

Recursos de Información: se utilizaran las publicaciones periódicas, folletos, libros y tesis de diploma, maestría y doctorado que cumplan con los requerimientos temáticos de los usuarios. Igualmente se consultaran bases de datos bibliográficas y revistas en línea, así como, sitios Web institucionales (centros de estudios similares, universidades). Se realizaran búsquedas libres en directorios y buscadores Web en general.

Tercera Etapa: Definición de tareas para llevar a cabo el servicio de DSI. Una vez definido el perfil de usuario, el especialista de información realizara un cotejo entre los términos (descriptores, palabras clave) definidos por el usuario y los asignados en el vocabulario controlado, el cual se utiliza como referente en la biblioteca virtual y en el catálogo.

Seguidamente se iniciará un proceso de búsqueda en el fondo documental de la biblioteca y en las Bases de Datos en línea. Para esta actividad es importante tener en cuenta a los buscadores de la Web Invisible.

De manera simultánea, se llevara a cabo un proceso de análisis de los documentos recuperados para determinar su pertinencia y relevancia. Con el conjunto de documentos seleccionados se confeccionara una bibliografía, utilizando la Norma ISO 690 e ISO 690

Asimismo se redactara un resumen indicativo a cada uno, con el objetivo de mostrarle al usuario una panorámica del contenido del mismo. Se empleara una semana.

Finalmente los documentos se almacenaran en una base de datos, donde se organizaran por usuarios. Para ello se utilizara un día laboral; posteriormente se iniciara el proceso de diseminación, vía correo electrónico o personalmente, y se utilizara una planilla con los datos requeridos. Un elemento importante a tener en cuenta en el diseño de un servicio es la retroalimentación con el usuario, ya que esto permite evaluar el nivel de satisfacción de estos, y por ende, la calidad del mismo.

CATEGORÍAS DE LA DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN

Los servicios de diseminación se dividen en dos categorías:

- Pasivos o estáticos
- Activos o dinámicos.

Pasivos o estáticos: Son aquellos que se encuentran en las unidades de información a disposición de los usuarios a través de préstamos, acceso a bases de datos, servicio de referencia.

Activos o dinámicos: Los servicios activos o dinámicos son aquellos que buscan o se dirigen al usuario como el servicio de Diseminación Selectiva de la Información. Este servicio es la vía, el puente, la línea que acerca y acorta el tiempo de búsqueda, pues si ha sido eficiente, el usuario llega con todos los datos que necesita para la búsqueda informativa, función principal de toda biblioteca. La Diseminación Selectiva de la Información se puede realizar de dos formas: tradicional y automatizada. La información se presenta recopilada en un boletín o alerta bibliográfica con la descripción y el análisis de los documentos que queremos diseminar.

FORMAS DE REALIZAR LA DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN

La diseminación selectiva de información puede realizarse de varias formas: individual, colectiva o estándar y personalizado.

La diseminación selectiva de información individual: el usuario puede obtenerlo siempre y cuando se produzca una demanda de información de forma periódica, mediante la consulta de un catálogo o una bibliografía en línea, puede realizarla él mismo empleando la asistencia del especialista de

información. La interrogación o búsqueda debe hacerse de forma acotada en función del autor, título, la fecha de edición, etc. o cruzando varios campos a la vez.

La diseminación selectiva de información colectiva: se realiza cuando un mismo tipo de información interesa a un amplio colectivo de usuarios, es función del profesional de la información crear las herramientas bibliográficas, que correspondan a este fin, como los boletines de sumarios, que pueden producirse reprografiados o impresos, aunque se están imponiendo los que se realizan de forma automatizada.

La diseminación selectiva de información personalizada: Se necesita que el especialista envíe la información de manera continua previamente preparada a un único usuario, según su perfil de la temática de interés que éste habrá determinado de forma concreta, por este procedimiento, el usuario recibirá la investigación solicitada en su lugar de trabajo o su casa a través de su correo electrónico desde una computadora con acceso a Internet.

Esta forma de distribución, es propia de las unidades de información muy especializadas, la red Internet facilita este proceso al estar conectada la base de datos de la biblioteca a la misma.

REQUERIMIENTOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE DISEMINACIÓN SELECTIVA DE INFORMACIÓN (DSI)

Los servicios bibliotecarios deben considerarse como una inversión para el desarrollo de los usuarios, la creación de un servicio de diseminación selectiva de información, representa una salida o herramienta para la promoción de los productos y servicios, de una unidad de información y mejor aprovechamiento de sus recursos.

Dependiendo de los recursos con que cuente la biblioteca, la diseminación selectiva de información puede realizarse de manera manual o automatizada. En buen número, las universitarias realizarían de ambas formas, es decir se proveería periódicamente a los usuarios registrados de acuerdo a su perfil de interés, documentos, referencias, artículos de prensa y/o revistas que ingresen a la biblioteca, de manera impresa y electrónica.

Para el diseño de un servicio de Diseminación Selectiva de Información, es preciso llevar a cabo los siguientes aspectos:

- Detectar las necesidades reales de los usuarios
- Disponer de recursos, entre ellos un personal capacitado y una plataforma tecnológica
- Disponibilidad de acceso a fuentes de información pertinentes para satisfacer las necesidades de información.

LA DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN EN BASE EL PERFIL DEL USUARIO

El perfil de interés de usuarios es la base fundamental del servicio de la Diseminación Selectiva de la Información, ya que para recibir este servicio es necesario obtener la información necesaria a través del cuestionario, así se le podrá crear a los usuarios priorizados un archivo con su perfil y temas de interés y enviarle información actualizada a través de su correo electrónico.

“El perfil de usuarios no es más que un fichero en el que aparecen registrados en forma de prescripciones de búsquedas altamente complejas (cientos de palabras claves, descriptores y las relaciones lógicas que deben existir entre ellos) los intereses reportados por el usuario” (Setién Quesada, 2003).

Refiere además que para poder satisfacer las necesidades de los suscriptores es imprescindible que estos informen al sistema en forma sumamente detallada sus intereses, a partir de los planes de investigación-desarrollo que se proponen y que delimiten esos interese con la mayor precisión posible. Por eso una de las base fundamentales para el establecimiento de este servicio DSI es el perfil de cada usuario inscrito.

El especialista de este servicio debe determinar las necesidades de información del usuario, para ello debe crear los instrumentos que le permitan realizar un diagnóstico, donde además de obtener los datos personales y la labor que desempeña, es de vital importancia conocer la temáticas que investigan con el objetivo de brindarle una atención específica según sus intereses.

Las encuestas, entrevistas, cuestionarios contribuirán a recolectar datos valiosos acerca de los usuarios que permitirán ofrecerle la información adecuada de acuerdo a su desempeño.

El perfil del usuario permitirá:

- Conocer el comportamiento informativo de la comunidad científica a la que atiende una unidad de información, repercute en las adquisiciones, el desarrollo de colecciones, el diseño de los servicios y herramientas que sirven para satisfacer las necesidades de información con el fin de preservar, organizar y difundir la información

- Sin embargo, observar el comportamiento no es suficiente, es necesario conocer varios aspectos del usuario que permitan, a quien da el servicio, buscar, encontrar y sugerir mejores productos.

- Por eso, es recomendable saber qué leen, cuál es su formación, cómo son, qué hacen o qué investigan, qué es lo que les interesa; más aún, personalizar el conocimiento de los usuarios y tener un inventario de ellos

- Por lo anterior y con base en las definiciones de DSI, que implica hacer llegar información novedosa y útil, se requiere determinar el perfil del usuario. Se entiende como perfil la escolaridad, la función o actividad, los recursos de información que utiliza, los métodos que sigue para localizar información, qué lenguaje maneja, entre otros (García, 1995).

SERVICIO DE LA DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LA LISTA DE DISCUSIÓN.

Tradicionalmente la Diseminación Selectiva de la Información se realizaba por medios manuales, actualmente las herramientas de Internet, correo electrónico, publicaciones electrónicas, hacen posible un servicio más eficiente.

- El servicio Diseminación Selectiva de la Información a través de la lista de discusión permite mantener actualizados en materia de información a los usuarios priorizados de la universidad de los docentes en sus temas de investigación y de interés cultural, dado que los envíos se realizan casi inmediatamente, garantizando la efectividad del mismo.

- El usuario se favorece al recibir la información actualizada sin tener que desplazarse a la biblioteca y evita el gasto de tiempo en búsquedas bibliográficas. Para la biblioteca constituye una oportunidad para acercarnos a un mayor número de usuarios en el menor tiempo posible, ofrecer nuestros servicios y contribuir significativamente al proceso docente educativo y al desarrollo científico de la universidad.

- Las Universidades se favorecen con este servicio ya que sus investigadores cuentan con un aseguramiento informativo para el desarrollo exitoso de sus proyectos de investigación.

- El servicio de Diseminación Selectiva de la Información a través de la lista de discusión permite economizar el tiempo de los usuarios priorizados ya que estos obtienen la información que necesitan con mayor rapidez, sin necesidad de trasladarse a la unidad de información.

RECOLECTAR LA INFORMACIÓN DEL USUARIO

Es fundamental diseñar cuestionarios que conduzcan al claro conocimiento de las necesidades de información de los usuarios.

Para minimizar los efectos de la limitación de recursos disponibles, es importante usar la creatividad para recolectar información que cubra las necesidades del usuario, recurriendo a otras alternativas y fuente tales como consultar otras bibliotecas de la zona.

Los cuestionarios deben incluir preguntas que, aunque en apariencia no tengan relación directa con lo académico, resulten relevantes para alcanzar el objetivo final de búsqueda de información.

Con el fin de aclarar datos e impresiones, será muy conveniente establecer una plática posterior al cuestionario, ya que sólo obtener datos no es suficiente.

A través de las reacciones de los investigadores a la información proporcionada, se van conociendo y reafirmando las necesidades de cada usuario.

Es necesario contar con los datos actualizados de cada usuario y darles seguimiento continuamente, pues los proyectos de investigación cambian, así como las líneas pueden modificarse a través del tiempo al igual que los propios intereses de los usuarios. Se necesitará retroalimentar esta actividad estableciendo contacto con cada uno de los usuarios, para aclarar dudas acerca de palabras clave, enfoques particulares de algún proyecto o alguna perspectiva teórica de preferencia.

En algunos casos, los perfiles son más fáciles de comprender por resultar un tanto homogéneos, y en otros son más complejos por la heterogeneidad de materias que abarcan. Asimismo, pueden ser más fácilmente accesibles por la claridad de las palabras clave solicitadas o, por el contrario, más difíciles por la complejidad de ellas; la sencillez o complejidad también es determinada, en parte, por la propia formación y perspectiva del auxiliar de apoyo bibliográfico. Simplemente, hay perfiles que pueden ser percibidos o entendidos con mayor claridad que otros.

VISIÓN DEL USUARIO FRENTE AL SERVICIO DE DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN

La búsqueda de información está limitada por los obstáculos de accesibilidad a la información disponible en las bibliotecas, así como por los recursos, en particular en países en vías de desarrollo. Por ello, es importante usar la creatividad para recabar datos que, a través del análisis, puedan conducir a la persona que brinda el servicio a información útil y, en consecuencia, a cubrir las necesidades de los usuarios.

Hay que comentar que, mediante las reacciones a la información que se les proporciona, se van conociendo y reafirmando las necesidades de información de cada usuario y se obtiene retroalimentación a partir de la selección que ellos mismos realizan del material proporcionado, como son

las tablas de contenido, resúmenes, referencias específicas e inclusive textos completos.

El usuario se convierte de esta manera en el eje central de todas las actividades bibliotecarias y por ende el estudio de sus necesidades de información y su comportamiento informativo es fundamental.

f. METODOLOGÍA

Los siguientes son los métodos y técnicas que serán utilizados para llevar a feliz término el proyecto planteado.

MÉTODOS:

CIENTÍFICO: El Método Científico tiene una estructura lógica sujeta a comprobación y análisis, por lo que permitirá trabajar el sistema conceptual, las definiciones, la formulación de hipótesis y la operacionalización de variables, constituidas por el perfil de los usuarios de las bibliotecas; y por el Servicio de la Diseminación Selectiva de la Información. Se recurrirá a sus postulados para realizar el planteamiento del problema, el objetivo tanto general como específico. Es decir, el Método Científico estará presente en la estructuración del Proyecto y en el desarrollo del proceso de investigación.

DESCRIPTIVO: A través de este método se describe la situación actual del problema que se investiga, procurando su interpretación lógica y racional, todo ello a través de la investigación bibliográfica. En la presente investigación, intervendrá en los casos que serán analizados, en torno al Perfil del Usuario de la Biblioteca y la Diseminación Selectiva de la Información que presta la Unidad de Información en estudio.

INDUCTIVO: El proceso inductivo, será utilizado al momento de realizar el estudio de la relación de variables, en la confrontación de la información de la investigación de campo con los datos empíricos y con la base teórica que orienta la investigación y que explican la relación entre el Perfil de Usuarios de la Biblioteca y su incidencia en el Servicio de la Diseminación Selectiva de la Información.

DEDUCTIVO: El método deductivo parte de lo complejo a lo simple servirá para el estudio y análisis de los hechos particulares y deducir criterios. En la presente investigación se utilizará en el estudio y análisis de los hechos particulares sobre el Perfil de Usuarios de la Biblioteca orientado al Servicio de Diseminación Selectiva de Información.

MODELO ESTADÍSTICO: Se ocupa de reunir, organizar y analizar datos numéricos y ayuda a resolver problemas como el diseño de presentación y la toma de decisiones. En la presente investigación posibilitará la exposición de resultados y la elaboración de cuadros y gráficos en base a los datos obtenidos, lo que permitirá realizar el análisis e interpretación.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Se utilizara las siguientes técnicas investigativas:

- Encuesta aplicada a los Investigadores, Docentes y Estudiantes de la Universidad Internacional SEK, para determinar la información que se requiere en la definición del tipo de usuarios de la biblioteca.

- Aplicación de una Encuesta al Personal de la Biblioteca de la Universidad Internacional SEK, para establecer la relación del servicio de la diseminación de la información frente al tipo de usuarios.

POBLACIÓN

INSTITUCIÓN	USUARIOS			Personal de la Biblioteca	TOTAL
	Investigadores	Docentes	Estudiantes		
Biblioteca Universidad SEK	14	26	95	7	142
TOTAL	14	26	95	7	

Fuente: Biblioteca Universidad Internacional SEK
Elaboración: Norma Alexandra Paredes Vasco

g. CRONOGRAMA

Actividades	2014																															
	Febrero				**Marzo**				**Abril**				**Mayo**				**Junio**				**Julio**				**Agosto**				**Septiembre**			
	1	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**
Elaboración de Proyecto																																
Presentación del Proyecto																																
Inclusión de correcciones																																
Aprobación del Proyecto																																
Aplicación de instrumentos																																
Tabulación de resultados																																
Elaboración del Informe																																
Presentación de la tesis																																
Calificación de la tesis																																
Inclusión de correcciones																																
Sustentación pública																																

h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

La base para formular el presupuesto que se va a utilizar en el presente trabajo investigativo, está dada por los recursos tanto humanos como financieros.

RECURSOS FINANCIEROS

Requerimientos	**Valor**
Compra de material bibliográfico	300
Compra de pasajes y pago de hospedaje	150
Copias de material bibliográfica	100
Impresora	70
Papelería	45
Material de escritorio	40
Reproducción de la tesis de grado	115
Empastados	80
T o t a l	**$ 900**

Los gastos que demanda la realización de la presente tesis ascienden a NOVECIENTOS DÓLARES, 00/100, los que serán cubiertos en su totalidad por la autora de la investigación.

i. BIBLIOGRAFÍA

Buonocore, D. (1999). *Diccionario de bibliotecología* (2 da. ed.). Madrid, España: Marymar.

Calva González, M. (2007). *Administración de bibliotecas.* Recuperado el 10 de Febrero de 2014, de http://cuib.unam.mx-jjcg/progra.htm

Da Cunha, V. (Abril de 2007). Reflexiones sobre la diseminación de información. *Ciencias de la información*, 25-29.

Guinchat, C., & Menou, M. (2010). *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación.* Madrid: CSIC-UNESCO.

López Yépez, J. (2000). *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentacion.*

Martínez Aguilar, V. M. (2010). *"Diseminación Selectiva de la Información como Medio de incrementar la utilización del CDS VS-32-Z".* Recuperado el 21 de Marzo de 2014, de http://edumed.imss.gob.mx/edumed/eventos/4conv2/Morelos2008/CARTELES/C-17.pdf

Martínez Gutiérrez, M. A. (2003). Sistemas de diseminación selectiva de información (SIDISI). *Revista Ciencia Bibliotecaria, 2*(4), 177-193.

Rebolloso Gallardo, R. (2000). *La globalizacion y las nuevas tecnologías de información.* Mexico, D. F.: Trillas: UDEM.

Rendón Giraldo, N. E. (2009). En torno al usuario de la información. *Revista Información, Producción, Comunicación y Servicios, 9*(40), 9-12.

Sanz Casado, E. (2004). *Manual de estudios de usuarios.* Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Setién Quesada, E. (2003). *Servicios de información.* La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Tardón, E. (2003). Gestión de servicios bibliotecarios. En J. L. Rojas Benítez, *Diseño de servicios de informción* (págs. 93-94). La Habana: Editorial Félix Varela.

Uzcátegui Vegas, S. (2009). *Diseño de un servicio de diseminación selectiva de información para la biblioteca "Luis Beltrán Prieto Figueroa" de la Asamble Nacional de la República Bolivariana de Venezuela.* Caracas: Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela.

ANEXO 2

ENCUESTA A LOS INVESTIGADORES, DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, PARA DETERMINAR LA INFORMACIÓN QUE SE REQUIERE EN LA DEFINICIÓN DEL TIPO DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA.

1.- ¿Qué actividad cumple dentro de la Universidad?

- Pregrado ☐
- Postgrado ☐
- Docente ☐
- Investigador ☐

2.- ¿Cuál es el propósito de sus consultas bibliográficas? (puede marcar más de una opción

- Actualización ☐
- Trabajo de investigación ☐
- Fundamentar estudio ☐

3.- ¿La definición de la tipología de usuarios, se la realiza en base a los siguientes datos? (puede escoger más de una opción):

- Necesidades de información ☐
- Nivel de escolaridad ☐
- Actividad principal ☐
- Fuentes primarias o secundarias ☐

4.- ¿Qué tipo de fuentes utiliza para realizar sus consultas bibliográficas? (puede marcar más de una opción)

- Libros ☐
- Revistas Impresas ☐
- Tesis ☐
- Revistas en Línea ☐
- Videos ☐
- Sitios Internet ☐
- Libros Electrónicos ☐

5.- ¿Utiliza el portal de la biblioteca de la Universidad como una fuente para localizar información?

- Si ☐
- No ☐

6.- ¿Le gustaría enterarse de las novedades bibliográficas de su ámbito de estudio e investigación?

- Si ☐
- No ☐

7.- Si su respuesta es afirmativa ¿Qué tipo de información le gustaría recibir? (puede marcar más de una opción)

- Tablas de contenido de revistas impresas especializadas ☐
- Tablas de contenido de revistas electrónicas especializadas ☐
- Tablas de contenido de libros, manuales ☐
- Novedades electrónicas ☐

8.- Mencione ¿de qué periodo le agradaría recibir información?:

- De los dos años más recientes ☐
- De los cuatro años más recientes ☐
- De los diez años más recientes ☐

9.- ¿Cuál sería el medio que le gustaría le fuera proporcionada la información?

- Impresa ☐
- En archivo ☐
- Por correo electrónico ☐

Gracias por su atención

ANEXO 3

ENCUESTA AL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, PARA ESTABLECER LA RELACIÓN DEL SERVICIO DE LA DISEMINACIÓN DE LA INFORMACIÓN FRENTE AL TIPO DE USUARIOS.

1.- ¿En la biblioteca se han realizado estudios que permitan un adecuado Servicio de Diseminación de la Información?

- Si ☐
- No ☐

2.- ¿Qué criterios se establecen en el servicio de Diseminación de Información, en la Biblioteca?

- Necesidades de información ☐
- Tipología de Usuarios ☐
- Nivel de formación ☐
- Área de especialización ☐

3.- De los siguientes aspectos ¿Cuál no es un objetivo del servicio de Diseminación de la Información?

- Conocer sus necesidades de información ☐
- Conocer sus motivaciones, actitudes ☐
- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios ☐
- Detectar problemas para adecuar servicios ☐
- Tener un listado los usuarios potenciales ☐

4.- ¿En qué medida el Servicio de Diseminación de la Información satisface las necesidades de información de los usuarios?

- Totalmente ☐
- Parcialmente ☐
- Escasamente ☐

5.- ¿Con qué periodicidad se debe ajustarse el registro de datos de los usuarios para la Diseminación Selectiva de la Información?

- Una vez al año ☐
- Dos veces al año ☐
- No se han realizado ☐

6.- ¿Considera que la diseminación selectiva de la información debe ser activa o pasiva?

- Activa ☐
- Pasiva ☐

7.- ¿Cómo parte de la Diseminación Selectiva de la Información, el usuario recibe: Las tablas de contenido; servicio de alertas?

- Si ☐
- No ☐

ÍNDICE

- PORTADA i
- CERTIFICACIÓN ii
- AUTORÍA iii
- CARTA DE AUTORIZACIÓN iv
- AGRADECIMIENTO v
- DEDICATORIA vi

a. TITULO 1

b. RESUMEN – SUMMARY 2

c. INTRODUCCIÓN 4

d. REVISIÓN DE LITERATURA 7

e. MATERIALES Y MÉTODOS 33

f. RESULTADOS 36

g. DISCUSIÓN 64

h. CONCLUSIONES 67

i. RECOMENDACIONES 69

j. BIBLIOGRAFÍA 70

k. ANEXOS 73