UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA, CARRERAS EDUCATIVAS

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA

LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA "ÍTALO GASTALDI" DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA DE QUITO, SEDE GIRÓN ORIENTADA A LA ENTREGA OPORTUNA DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS QUE REQUIERE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA. PERIODO 2013 – 2014.

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

AUTORA

VERÓNICA JACQUELINE MAIGUA DELGADO

DIRECTOR

DR. ÁNGEL 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 GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA "ÍTALO GASTALDI" DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA DE QUITO, SEDE GIRÓN ORIENTADA A LA ENTREGA OPORTUNA DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS QUE REQUIERE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA. PERIODO 2013 – 2014, de la autoría de Verónica Jacqueline Maigua Delgado, egresada de la carrera de Bibliotecología e Información Científico Técnica de la MED.

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, Junio de 2014

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

AUTORÍA

Yo Verónica Jacqueline Maigua Delgado 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:	Maigua Delgado, Verónica Jacqueline
Firma:	Verónica J. Maigua D.
Cédula:	1716279847
Fecha:	Junio de 2014

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

Yo, Verónica Jacqueline Maigua Delgado, declaro ser autora de la tesis titulada LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA "ÍTALO GASTALDI" DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA DE QUITO, SEDE GIRÓN ORIENTADA A LA ENTREGA OPORTUNA DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS QUE REQUIERE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA. PERIODO 2013 – 2014, como requisito para optar al grado de Licenciada en Bibliotecología e Información Científico Técnica, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en 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 05 días del mes de Junio del dos mil catorce. Firma la autora.

Autora: Verónica Jacqueline Maigua Delgado
Cédula de Identidad: 1716279847
Dirección: Quito
veromaigec@gmail.com
Teléfono: 0983383631

DATOS COMPLEMENTARIOS
Directora 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 Mg. Sc.	Miembro del Tribunal

DEDICATORIA

Este trabajo de tesis está dedicado a Dios**,** por haberme permitido llegar a culminar y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A toda mis Padres y Hermanos que estuvieron dándome sus palabras de aliento para continuar con este reto y que han hecho de mí, una persona con valores para poder desenvolverme como: Madre y Profesional.

A Brandon mi querido hijo, que es el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, quien en los momentos más difíciles me dio su amor y compresión para poderlo superar, quiero también dejar a él una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poderlo lograrlo.

A Miguel Ángel, que ha estado conmigo, brindándome su confianza y apoyo incondicional para seguir adelante para cumplir otra etapa en mi vida.

A mis compañer@s de Biblioteca FLACSO, Sede Ecuador, Elsita, Kary, Belén, Dianita, Eduardo y Jonathan gracias por su apoyo.

A mis más grandes amigas de trabajo y de aula, Ivón, Norma, Pauly, María Elena y Maribel, quienes compartimos grandes momentos por cumplir nuestro objetivo.

A la Universidad Politécnica Salesiana que me brindó su confianza y ayuda para culminar con este trabajo.

Verónica Jacqueline

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 "Ítalo Gastaldi" de la Universidad Politécnica Salesiana de Quito, Sede El Girón, por su entusiasta colaboración.

La Autora

a. TÍTULO

LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA “ÍTALO GASTALDI” DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA DE QUITO, SEDE GIRÓN ORIENTADA A LA ENTREGA OPORTUNA DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS QUE REQUIERE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA. PERIODO 2013 – 2014.

b. RESUMEN

La presente tesis denominada: **LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA "ÍTALO GASTALDI" DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA DE QUITO, SEDE GIRÓN ORIENTADA A LA ENTREGA OPORTUNA DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS QUE REQUIERE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA. PERIODO 2013 – 2014**, se ha estructurado y desarrollado de acuerdo a los reglamentos de graduación de la Universidad Nacional de Loja.

El objetivo general que guió la investigación fue: Dar a conocer a través de los resultados de la presente investigación, la importancia que tiene la gestión de las Bibliotecas para la entrega oportuna de los servicios bibliotecarios que requieren las universidades que forman profesionales con calidad y pertinencia.

Los métodos utilizados para la elaboración del presente trabajo investigativo fueron: Científico, Descriptivo, Inductivo, Deductivo, Modelo Estadístico. Las Técnicas e instrumentos que se utilizaron fueron: Encuesta aplicada al Personal de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi" para establecer la incidencia entre la Gestión de Biblioteca y la entrega oportuna de los Servicios Bibliotecarios; una Encuesta a los Docentes y Estudiantes que asisten a la Biblioteca "Ítalo Gastaldi" para proponer Servicios Bibliotecarios de calidad.

De los resultados de la encuesta aplicada al Personal de la Biblioteca, se determina que el 78% del Personal de la Biblioteca indica que la medida en la que, la gestión de la biblioteca estimula el uso de los servicios bibliotecarios es Buena; el 22% manifiesta dice que es Regular.

De acuerdo a la encuesta aplicada a los usuarios que asisten a la Biblioteca, se establece que el 45% considera que los Servicios de la Biblioteca mejorarán Aumentando el número de libros; el 45% Brindando una atención personalizada: el 41% Actualizando la colección bibliográfica; el 35% Difundiendo los Servicios existentes; el 34% Disponiendo de Servicios on-line; el 29% Incrementando el número de computadoras; el 27% Extendiendo el horario de atención; el 18% Capacitando a los usuarios de la biblioteca; el 14% Disponiendo de espacio físico más adecuado; y, el 11% Permitiendo el acceso directo a las estanterías.

SUMMARY

This thesis entitled: **LIBRARY MANAGEMENT "ITALO GASTALDI" SALESIANA POLYTECHNIC UNIVERSITY OF QUITO, VENUE GIRÓN ORIENTATION OF LIBRARY SERVICES TIMELY DELIVERY THAT REQUIRES THE UNIVERSITY COMMUNITY. PERIOD 2013 - 2014**, it has been structured and developed according to the regulations of graduation from the National University of Loja.

The general objective that guided the research was: To show through the results of this research, the importance of managing the Libraries for the timely delivery of library services that require universities that are professional quality and relevance

The methods used for the preparation of this research work were: Scientific, Descriptive, Inductive, Deductive, Statistical Model. Techniques and instruments used were: A Survey applied to staff of "Italo Gastaldi" Library to establish the incidence between Library Management and timely delivery of Library Services , a Survey of Teachers and Students attending the Library "Italo Gastaldi" Library Services to propose quality .

From the results of the survey of the Library Staff, determined that 78 % of the Library Staff indicates that the extent to which the management of the library encourages the use of library services is good, 22% states that it is regular.

According to the survey of users visiting a library , states that 45 % believe that the Library Services improve Increasing the number of books, 45% Providing personal attention: 41% Updating the library collection, 35% Spreading existing services, 34% of arranging services online, 29% increasing the number of computers, 27% Extending office hours, 18% Training the users of the library, 14 % by providing more adequate physical space; and, on 11 % Allowing direct access to the shelves.

c. INTRODUCCIÓN

La presente tesis se titula LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA "ÍTALO GASTALDI" DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA DE QUITO, SEDE GIRÓN ORIENTADA A LA ENTREGA OPORTUNA DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS QUE REQUIERE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA. PERIODO 2013 – 2014

Gestión Bibliotecaria es el conjunto de funciones, tareas y técnicas integradas, que hacen que la biblioteca alcance la eficacia y la eficiencia en sus fines, especialmente en la satisfacción de los usuarios. Desde hace pocos años atrás, las bibliotecas universitarias se interesan en la calidad de la gestión bibliotecaria, con la consiguiente implementación de diferentes procesos de evaluación a todos los servicios que prestan. Los servicios tienen especial tratamiento y atención, por su dimensión horizontal e impacto sobre la totalidad de la comunidad universitaria. (Di Doménico, 2004).

Los Servicios Bibliotecarios, se los define como la unidad funcional en la que se organizan, se procesan y se ponen a disposición de los usuarios todos los fondos bibliográficos y documentales de las Universidades, independientemente del soporte material, del lugar donde estén depositados o de los recursos presupuestarios, mediante los cuales hayan sido adquiridos. El Servicio de Bibliotecas, como unidad administrativa y de gestión, tiene por finalidad garantizar la información documental necesaria para que la institución universitaria pueda alcanzar sus objetivos en la

educación, la investigación, la innovación y la transferencia de conocimiento (Orera Orera, 2005).

En el desarrollo de la investigación se planteó los siguientes objetivos específicos: Establecer la incidencia entre la Gestión de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi" de la Universidad Politécnica Salesiana de Quito, Sede Girón y la entrega oportuna de los Servicios Bibliotecarios. Periodo 2013 -2014; y, Proponer servicios bibliotecarios de calidad acorde a las exigencias de los usuarios de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi" de la Universidad Politécnica Salesiana de Quito.

Los métodos utilizados para la elaboración del presente trabajo investigativo fueron: Científico, Descriptivo, Inductivo, Deductivo, Modelo Estadístico. Las Técnicas que se utilizaron fueron: Encuesta aplicada al Personal de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi" para establecer la incidencia entre la Gestión de Biblioteca y la entrega oportuna de los Servicios Bibliotecarios; una Encuesta a los Docentes y Estudiantes que asisten a la Biblioteca "Ítalo Gastaldi" para proponer Servicios Bibliotecarios de calidad.

Finalmente se hace referencia al contenido de los referentes teóricos correspondientes al primer capítulo: LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA, incluye los siguientes temas: Concepto; Situación Actual de las Bibliotecas Universitarias; Procesos Básicos de la Gestión de Bibliotecas; Procesos de Mejora Continua; Estándares y Normas; Caracterización de la Biblioteca

Universitaria; Funciones de la Biblioteca; Plan Estratégico de Desarrollo; Secciones de la Biblioteca Universitaria; Gobierno y Organización de la Biblioteca; Manual de Funciones; Base Legal Reglamentaria para las Actividades; Consejo Consultivo de la Biblioteca; Principios de Gestión de la Calidad; Gestión de la Biblioteca en Base a la Misión Universitaria; Participación en el Diagnóstico de Necesidades y Búsqueda de Alternativas y Motivación para Ofrecer Servicios a los Usuarios.

En el Capítulo dos: SERVICIOS BIBLIOTECARIOS, constan los temas siguientes: Concepto**;** El Bibliotecario en la Universidad; Frecuencia de Visitas a la Biblioteca; Los Servicios en las Normas y Directrices Universitarias; Servicios Básicos; Lectura en Sala; Servicio de Préstamo; Servicio de Préstamo a Domicilio; Servicio de Información Bibliográfica y Referencia; Servicio de Reprografía (Fotocopiado); Servicio de Difusión Selectiva de Información; Servicio de Formación de Usuarios; Servicio de Orientación a Usuarios; Servicio de Internet; Servicio de Préstamo Interbibliotecario; Servicio de Hemeroteca; Servicio de Catálogos; Servicio de Videoteca; Servicio de Audio Visuales; Servicio de Búsquedas Bibliográficas de Bases de Datos; Servicios para Usuarios con Necesidades Especiales; Servicio para Actividades Culturales; Servicio de Buzón de Sugerencias; Guía Informativa de la Biblioteca; Evaluación de los Servicios Bibliotecarios; Recuperación de la Información; Servicios Pertinentes a las Necesidades de Información; Mejoramiento de los Servicios de la Biblioteca y Razones para utilizar otras Bibliotecas.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

CAPÍTULO I

LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA

CONCEPTO

“Gestión Bibliotecaria es el conjunto de funciones, tareas y técnicas integradas, que hacen que la biblioteca alcance la eficacia y la eficiencia en sus fines, especialmente en la satisfacción de los usuarios. Desde hace pocos años atrás, las bibliotecas universitarias se interesan en la calidad de la gestión bibliotecaria, con la consiguiente implementación de diferentes procesos de evaluación a todos los servicios que prestan. Los servicios tienen especial tratamiento y atención, por su dimensión horizontal e impacto sobre la totalidad de la comunidad universitaria”. (Di Doménico, 2004).

La biblioteca universitaria definida por la American Library Association (1999) como “una combinación orgánica de personas, colecciones y edificios cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento”. Así mismo agrega que “la biblioteca es establecida, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios”.

SITUACIÓN ACTUAL DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Las bibliotecas universitarias, al igual que todas las organizaciones, se encuentra inmersa en un cambio paradigmático en el modelo de gestión, debido a la irrupción de las tecnologías de la información y de la comunicación. Esto ha llevado a poner en práctica nuevas formas procesar y de difundir la información.

La función actual de las bibliotecas universitarias, y su rol futuro, se encuentra condicionado por el desarrollo de la sociedad de la información en medio de una economía globalizada, donde las tecnologías de la información y comunicación poseen un papel determinante; aparecen novedosos sistemas de comunicación, generación y transmisión de la información; se masifica el acceso a la información y se crean nuevos soportes y medios de comunicación. Como consecuencia de ello, se han desarrollado fuertemente las bibliotecas digitales, modificándose la prestación de servicios, dándole mayor importancia a la relación con el usuario; la atención tiende a ser más personalizada.

PROCESOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS

Toda biblioteca debe garantizar el cumplimiento de los objetivos o funciones generales para lo que fue creada y en su proceso de gestión deberá asirse a

los cuatro procesos básicos de administración: planificar, organizar, dirigir y controlar, pues la biblioteca deberá funcionar como una empresa.

Planificar: Para la ejecución de este proceso se establecen objetivos y políticas, se elaboran planes, manuales y procedimientos de trabajo.

Organizar: En este proceso se distribuye el trabajo a realizar y se coordina el logro de los resultados que tienen un propósito en común.

Dirigir: Se supervisan las actividades y coordinan los esfuerzos de los colaboradores. Se promueve el compromiso entre la Biblioteca y la Universidad para lograr las metas mediante un liderazgo y trabajo en equipo.

Controlar: Esta función consiste en supervisar las actividades y resultados, comparándolos con los objetivos y las metas propuestas, se toman las acciones correctivas, si son necesarias.

PROCESOS DE MEJORA CONTINUA

Los procesos de mejora continua pueden establecerse bien, mediante acciones individuales en una sección de la institución o darse gradualmente en varias áreas a la vez, lo que sí debe tener en cuenta la biblioteca es hacia dónde quiere llegar, establecer las metas y los beneficios que traerá el proceso de mejora.

ESTÁNDARES Y NORMAS

La biblioteca debe seleccionar con que vara se mide. Si escoge estándares internacionales de grandes bibliotecas y asociaciones, tendrá que competir en estas ligas. Es por ello la importancia de determinar cuáles son los estándares apropiados que tendrán como objetivo garantizar la evaluación.

CARACTERIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

La biblioteca universitaria no es un ente autónomo al depender ésta de una institución de educación superior, ya sea pública o privada, y en este mismo sentido se debe apuntar que su caracterización no puede ser singular, pues cada universidad muestra rasgos distintos. De inicio se puede indicar que como toda biblioteca, la universitaria tiene en esencia las siguientes funciones: localizar, seleccionar, compilar, organizar, administrar y preservar los recursos informativos de manera tal que le sea posible difundirlos y transmitirlos a los usuarios a partir de los servicios que ofrece, todo ello con el fin último de satisfacer sus necesidades.

FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA

Entre las funciones de la biblioteca son: localizar, seleccionar, compilar, organizar, administrar y preservar los recursos informativos de manera tal que le sea posible difundirlos y transmitirlos a los usuarios a partir de los

servicios que ofrece, todo ello con el fin último de satisfacer sus necesidades de información. Tiene el propósito de coadyuvar a la consecución de los fines sustantivos de la institución educativa superior de la cual forma parte, pues su acervo y servicios le resultan útiles y necesarios en los procesos de interpretación, creación, difusión y preservación del conocimiento. Es así que a la biblioteca le corresponde el cumplir con una función de apoyo a la enseñanza o docencia; una función de apoyo a la investigación y una función de apoyo a la extensión y difusión de la cultura.

Existen asimismo otras funciones que son retomadas ocasionalmente por las bibliotecas universitarias, como aquellas citadas por Ario Garza Mercado (2004): Podrían asumir la función de la biblioteca estatal para (1) convertirse en depositarias de la producción de los autores y los editores del estado, (2) desarrollar sus colecciones de obras sobre el estado, independientemente del origen de sus autores y editores, y (3) facilitar la investigación y la difusión de la cultura.

Misión: La misión de la biblioteca universitaria debe ser definida dentro del contexto de los objetivos académicos, la política de gestión del conocimiento e información, y de los valores de la universidad. La misión de la biblioteca universitaria es proveer servicios de información y gestión del conocimiento en apoyo a la docencia, investigación y extensión; el logro de esa misión requiere la aplicación de estándares para orientar las formas bajo las cuales los objetivos deben ser desarrollados y medidos.

Visión: La visión constituye la imagen del futuro que se desea crear, escrita en tiempo presente e indica la situación futura deseada. Esta visión debe ser conocida por todos los miembros de la comunidad a la que pertenece.

Valores: El sistema de valores está determinado no sólo por la organización, sino también, por las normas socioculturales que afectan los conceptos y las acciones.

PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO

El plan estratégico de biblioteca debe ser concordante con la misión, visión, valores y el plan estratégico de la universidad. Debe ser formal, y concordado con la dirección superior de la universidad y el personal de la biblioteca. Los objetivos establecidos deben ser realizables, medibles, cuantificables y dimensionables en el tiempo; el desarrollo y cumplimiento del plan estratégico es responsabilidad del Director; la ejecución del mismo es responsabilidad de todo el personal de la biblioteca universitaria, debiendo evaluarse periódicamente el estado de avance de él.

SECCIONES DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Una biblioteca universitaria cuenta con los siguientes departamentos o secciones:

a) **Dirección**: Generalmente a cargo de un bibliotecario(a), quien es el responsable de la gestión
b) **Circulación**: Sección que tiene como objetivo controlar la entrada y salida de materiales de la biblioteca, es decir, el préstamo de colecciones. También es la sección responsable de llevar el control de las cuentas de usuarios
c) **Adquisiciones**: Sección encargada de la compra de libros (u otros materiales bibliográficos) y del registro de los materiales que ingresan a biblioteca por concepto de canje y/o donación.
d) **Canje**: Sección que se encarga del intercambio académico de publicaciones entre instituciones dentro y fuera del país.
e) **Procesos Técnicos**: Departamento que tiene como objetivo el ingreso de los nuevos libros, revistas, materiales audiovisuales, al Catálogo institucional de manera que puedan ser visualizados.
f) **Referencia**: Sección encargada de orientar al usuario, tanto en la búsqueda de información a través de los medios disponibles, como en el uso y políticas de la biblioteca.

GOBIERNO Y ORGANIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA

Este apartado señala la manera en que las bibliotecas se insertan dentro de las estructuras orgánicas de las Instituciones de Educación Superior. Las Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación, señalan:

“Las bibliotecas universitarias funcionan como un sistema, con una visión estratégica, que ofrezcan servicios y recursos de información en los que prevalezca la calidad, la innovación y la evaluación; con la inclusión de estándares e indicadores, donde la comunicación y el cambio sean premisas fundamentales de la cultura organizacional”. (Mendoza, 2007).

En la organización de la biblioteca se emplean los mismos criterios que determinan la estructura de otras organizaciones. Es generalmente conveniente mantener el mismo principio de organización para cada nivel del organigrama, pero es posible utilizar criterios diferentes para niveles distintos.

Estructura: La biblioteca universitaria debe depender de la Vicerrectoría Académica. Ella debe apoyar y contribuir al cumplimiento de estos estándares. El Director de la biblioteca universitaria debe formar parte de los Consejos Consultivos o Consejos Académicos Generales de la Universidad.

Estructura interna: La estructura interna debe permitir el cumplimiento del plan estratégico y se define de acuerdo a las necesidades de la comunidad universitaria. Esta estructura debe ser establecida mediante decreto emanado de la autoridad superior y vinculada a la universidad.

Las políticas, los reglamentos y los manuales de procedimientos deben ser sancionados por las autoridades correspondientes de la biblioteca

universitaria y deben estar a disposición de todos los interesados. Las políticas, reglamentos y manuales deben ser actualizados permanentemente.

MANUAL DE FUNCIONES

Los documentos utilizados en el sistema de gestión de calidad son:

Manual de Calidad: La biblioteca define en el Manual de Calidad el alcance, exclusiones, procedimientos documentados y la secuencia e interrelación de procesos del sistema, y de cómo se lleva a cabo el desarrollo de sus actividades para obtener el nivel de calidad deseado con base en el análisis, los recursos disponibles y las decisiones estratégicas de servicio.

Manual de Procedimientos: En este manual se consigna y describe la documentación que se considere debe existir para asegurar la calidad de los procesos del sistema de gestión de calidad de la biblioteca. Estos son procedimientos del sistema e instructivos de trabajo y otros documentos que aporten valor al sistema de gestión de calidad, los cuales deben estar documentados, aprobados, revisados, actualizados y controlados para garantizar su efectividad. Deben incluirse como obligatorios seis procedimientos, adicionales a los que la biblioteca y los procesos que se interrelacionan requieran: 1) Control de documentos; 2) control de registros;

3) control de producto 4) control de servicio no conforme auditorías internas; 5) acciones correctivas: y, 6) acciones preventivas

Registros de Calidad: Son los formatos diligenciados que proporcionan evidencia objetiva de que se han realizado las actividades planeadas en el sistema de gestión de la biblioteca; deben ser legibles, identificables, recuperables y controlados mediante un procedimiento documentado.

BASE LEGAL REGLAMENTARIA PARA LAS ACTIVIDADES

Toda normativa bibliotecaria debe estar establecida en un reglamento aprobado al más alto nivel universitario. Los reglamentos tienen aspectos en común y otros que son singulares a cada institución, todos intentan reglamentar las resistencias que se originan de la administración de recursos de información muy limitados y las necesidades de información de los usuarios que son ilimitadas, también están las tensiones que se crean en la incursión de nuevos servicios bibliotecarios que se basan en las TIC.

CONSEJO CONSULTIVO DE LA BIBLIOTECA

El Consejo Consultivo es un órgano cuyo propósito es lograr la participación sistemática, estructurada y representativa de la biblioteca, en el análisis, formulación, evaluación y recomendación de las políticas e iniciativas relacionadas con la planeación estratégica institucional.

En cada una de las Universidades se constituye un Consejo Consultivo, presidido por el Vicerrector e integrado por Decanos de las diferentes Facultades, el Jefe de Bibliotecas, el Coordinador de los Programas de Postgrado. Actuará el Secretario de la Biblioteca.

El Consejo Consultivo se reunirá mensualmente, y cuando el Vicerrector o Decanos soliciten sea convocada, por propia iniciativa o a pedido del Jefe de Bibliotecas. Son deberes y atribuciones del Consejo Consultivo:

a) Seleccionar las obras y solicitar la adquisición de las publicaciones para la Biblioteca, como el acceso a las Bases de Datos especializadas y bibliotecas virtuales, de acuerdo a los requerimientos de los docentes, quienes deben presentar la bibliografía mínima para el desarrollo de los contenidos curriculares del programa académico a su cargo; a la finalización del año académico.

b) Disponer a través de la Coordinación Administrativa Financiera, la designación del personal de mantenimiento y la dotación de los suministros necesarios para su normal funcionamiento;

c) Coordinar con el Bibliotecario, las actividades de la Educación de Usuarios (Comunidad Universitaria); e informar las normas disciplinarias a los mismos;

d) Resolver oportunamente las necesidades que se presentan en la biblioteca; de cada Facultad; y,

e) Hacer cumplir el normativo para el funcionamiento del Sistema Bibliotecario.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Un modelo de gestión basado en la búsqueda de calidad y su aseguramiento, que controla de modo sistemático todos los procesos que influyen en su logro, se convierte en una filosofía de compromiso para la mejora continua con orientación en el usuario. De acuerdo con Philip B. Crosby (2002), los conceptos fundamentales de la calidad son:

a) Cumplir con los requisitos, el mejoramiento se alcanza haciendo las cosas bien desde la primera vez.
b) La prevención, consiste en observar el proceso y determinar las posibles causas de error.
c) El estándar de realización debe ser cero defectos, en una organización todos los resultados son alcanzados por las personas.
d) La medida de la calidad es el precio del incumplimiento, lo constituyen todos los gastos realizados en hacer las cosas mal al incumplir con los requisitos.

Es importante un cambio en la organización hacia una cultura de calidad, “conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con su organización para afrontar los retos que se le presenten en el cumplimiento de su misión” (Cantú, 2001).

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La mejora y la eficacia de los procesos en las bibliotecas universitarias, se garantiza empleando los principios de gestión de la calidad. Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño:

Enfoque al cliente: Las bibliotecas universitarias dependen de sus usuarios: estudiantes, docentes, directivos, investigadores y usuarios de otras instituciones de educación superior, por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras para satisfacer sus requerimientos.

Liderazgo: Los líderes de los diferentes procesos de la biblioteca, deben crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a comprometerse en el logro de los objetivos propuestos.

Participación del personal: El personal es la esencia de la organización; el total compromiso del personal profesional, técnico y auxiliar, posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la biblioteca.

Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades de los procesos de la biblioteca y los recursos relacionados, se gestionan como un proceso.

Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la biblioteca para el logro de sus objetivos.

Mejora continua: Continuamente, se deben buscar mecanismos para aumentar la capacidad de la biblioteca para cumplir con los requisitos de los usuarios.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información..

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una biblioteca y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos.

GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA EN BASE A LA MISIÓN UNIVERSITARIA.

El logro de la misión requiere la aplicación de estándares para orientar las formas bajo las cuales los objetivos deben ser desarrollados y medidos; para desarrollar la declaración de misión se deben considerar elementos como propósito de la biblioteca universitaria y responder a preguntas fundamentales tales como ¿cuál es su razón de ser? y ¿hacia quiénes está orientada?

La misión debe ser redactada con gran cuidado a fin de incluir los propósitos esenciales de la institución, dejando fuera aquellos no relevantes a su quehacer. De esta forma, la misión es orientadora en cuanto deja en claro aquellos aspectos en los que la organización debe invertir esfuerzos y aquellos en que no.

PARTICIPACIÓN EN LA DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES Y BÚSQUEDA DE ALTERNATIVAS.

La biblioteca universitaria es la organización de la información y su meta es disponerla al servicio de sus usuarios. El profesor universitario es un agente educativo y también un usuario de los servicios bibliotecarios que busca, selecciona y utiliza la información de acuerdo a los contenidos curriculares propuestos en sus programas académicos. Para el profesor, la información es la materia prima del conocimiento, es un insumo necesario para la

planificación del proceso de aprendizaje (Sigalés, 2004) y es el generador de la cadena de comunicación con miras al aprendizaje colaborativo de sus estudiantes.

Para ser usuario se hace necesario tener una necesidad de información y ser beneficiario de algún servicio o recurso informativo. Cada usuario tiene necesidades e intereses a partir de su ambiente estudiantil, laboral o recreativo. Con base en estas características se puede construir un perfil que lo identifique y lo caracterice con el fin de planear, diseñar y mejorar los servicios que se le ofrecen; formular programas de formación, y formular políticas para desarrollar colecciones.

Dentro del contexto universitario es necesaria la realización de estudios que permitan detectar esas necesidades para poder adecuar los servicios a éstas, y satisfacer la demanda con la mayor calidad posible.

MOTIVACIÓN PARA OFRECER SERVICIOS A LOS USUARIOS.

La motivación consiste en palabras de Arias Galicia (2006) como el “conjunto de factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo”. Un profesional bibliotecario motivado se distingue de la persona que realiza su trabajo por obligación, el motivado es entusiasta y positivo, planea e imagina un futuro promisorio y realiza con satisfacción las actividades encomendadas por la biblioteca.

CAPÍTULO II

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

CONCEPTO

La noción de servicios bibliotecarios según lo explica Meneses (2013), es una categoría esencial en el campo de la bibliotecología, ya sea considerada como disciplina o como profesión.

Los Servicios Bibliotecarios, se los define como la “unidad funcional en la que se organizan, se procesan y se ponen a disposición de los usuarios todos los fondos bibliográficos y documentales de las Universidades, independientemente del soporte material, del lugar donde estén depositados o de los recursos presupuestarios, mediante los cuales hayan sido adquiridos”. El Servicio de Bibliotecas, como unidad administrativa y de gestión, tiene por finalidad garantizar la información documental necesaria para que la institución universitaria pueda alcanzar sus objetivos en la educación, la investigación y la transferencia (Orera Orera, 2005).

EL BIBLIOTECARIO EN LA UNIVERSIDAD

La Sociedad de la Información y del Conocimiento reconoce la información como un recurso estratégico, atribuyéndole un valor fundamental como fuente de productividad y de poder.

Tradicionalmente, el bibliotecario ha ejercido sus competencias profesionales en dos dimensiones principales: intermediario y facilitador. La cuestión es si ambas dimensiones siguen manteniendo su protagonismo y cómo les afectan los cambios.

Dentro de los nuevos roles que el bibliotecario ha de asumir es el de su propia visibilidad. Church (2002) afirma que existe una línea muy fina entre el bibliotecario y su imagen siendo que muchas de ellas derivan de un conocimiento de segunda mano, de ideas abstractas de lo que un bibliotecario debe ser, y no concretan de primera mano la experiencia con bibliotecarios.

Dentro de esta lógica, el bibliotecario ha de asumir otro rol, el de la promoción, validación, y relaciones públicas de los distintos productos. Se considera de vital importancia que el bibliotecario asuma roles de comunicación, entendida como marketing interactivo, que se centra en el usuario a través de un mecanismo de causa-efecto, creándose las condiciones necesarias para la existencia de un conjunto de interacciones entre éste y la organización de forma individual y personalizada.

Por último, nos gustaría hacer una breve mención al papel que juega la ética profesional en el desempeño diario de la práctica bibliotecaria, aspecto que desde hace ya varias décadas preocupa al colectivo y que se ha visto incrementado por las dificultades añadidas como consecuencia de la

aparición de las denominadas nuevas tecnologías. El objetivo de su aplicación es proteger y prestigiar la profesión, a sus profesionales y a sus usuarios. Es de vital importancia la aplicación de códigos deontológicos a la práctica bibliotecaria.

FRECUENCIA DE VISITAS A LA BIBLIOTECA

Todos los días se espera que las personas frecuenten la Biblioteca para hacer uso de todos sus recursos y servicios. Pero, ¿qué es importante para ellos cuando no encuentran material o tienen alguna inquietud? Encontrar disposición de servicio, calidez y amabilidad son algunas de las expectativas de quienes a diario nos visitan. Para que los usuarios visiten frecuentemente la biblioteca, se debe cuidar y garantizar los servicios bibliotecarios, ofreciéndoles el trato adecuado y una atención oportuna y de calidad.

LOS SERVICIOS EN LAS NORMAS Y DIRECTRICES UNIVERSITARIAS

Los servicios que deben prestar las bibliotecas universitarias están recogidos en las distintas normativas que regulan los centros de enseñanza superior. Las normativas universitarias suelen partir de los estatutos, en los que las bibliotecas simplemente se mencionan como una sección más de la universidad.

SERVICIOS BÁSICOS

Existen una serie de servicios que se los denomina tradicionales entre los que destacan la lectura en sala y el préstamo domiciliario, que casi siempre ha ofrecido la biblioteca como servicios bibliotecarios por excelencia en su sentido más amplio, y probablemente los que más caracterizan la profesión del bibliotecario. Con la llegada de la biblioteconomía científica, el cambio conceptual de la biblioteca hacia la noción de servicio al usuario conlleva la aparición de otros servicios que ponen su acento en la difusión:

- Extensión bibliotecaria
- Información bibliográfica y servicio de referencia
- Reprografía
- Préstamo interbibliotecario
- Formación de usuarios

Junto a éstos, y con la cada vez menor diferenciación entre biblioteconomía y documentación, determinadas bibliotecas, generalmente de carácter especializado, han comenzado a ofrecer los servicios que típicamente venían ofreciendo los centros de documentación: Servicio de indización y resumen (vaciados); y, Difusión Selectiva de la Información (DSI).

Esto ha supuesto un avance considerable en la calidad de los servicios que se ofrecen en las bibliotecas, así como la introducción de nuevas técnicas y

procedimientos, una nueva organización del trabajo, análisis y tratamiento de la información. En opinión de J. Gimeno Perelló (2012) hoy en día no cabe hablar por un lado de servicios bibliotecarios y de servicios documentales por otro, como si de dos prestaciones diferentes se tratara.

LECTURA EN SALA

Mediante este servicio cualquier unidad de información permite la consulta "in situ" de sus fondos durante un periodo de tiempo limitado, que coincide con el horario de apertura, supone la potenciación de toda la zona externa de la biblioteca. Este nuevo concepto se manifiesta en dos fenómenos: El libre acceso; y, Relación Comunicación/conservación

El libre acceso supone la ordenación sistemática de la colección, siendo de gran comodidad para los usuarios, además de resultar de interés para este pues le pone en contacto con libros que están en su centro de interés y que no conocía de antemano; además del placer de poder hojear los libros antes de asumir su consulta o préstamo, lo cual hace que la elección sea más acertada.

El mayor o menor peso de la comunicación o de la conservación en una biblioteca estará en función de sus objetivos, naturaleza y tipo de usuarios. Por lo general todas las bibliotecas excepto las de conservación tienen previsto un sistema de circulación de los fondos, bien sea en el propio lugar,

a través del servicio de lectura en sala, por medio del préstamo a domicilio, en depósito o interbibliotecario.

Desde hace unos años hay una polémica candente entre los que consideran que la biblioteca debe ser un lugar silencioso que posibilite las necesidades de estudio, y quienes piensan que debe de ser un lugar de consulta, que no requiere unas condiciones de silencio tan estrictas.

La sala de estudio, es una zona diferenciada de la biblioteca que permita su uso para la lectura de apuntes, y la consulta a obras de referencia fundamentales. Esta sala requerirá un silencio acorde a las necesidades de concentración en el estudio. La zona de consulta es más dinámica, y no requiere un silencio tan estricto como el que se necesita para la concentración en el estudio.

SERVICIO DE PRÉSTAMO

.

Aunque la lectura en sala, ya en sí se trate de una forma de préstamo, hablando de préstamo propiamente dicho, nos referimos concretamente al préstamo del libro fuera de la biblioteca, que puede considerarse como un contrato entre la biblioteca y el usuario, en el cual la biblioteca cede parte o la totalidad de sus fondos de manera desinteresada, y el interesado adquiere el compromiso de la devolución. De manera que este servicio requiere el

establecimiento previo de un reglamento, que ha de constar de una serie de elementos imprescindibles:

Identificación de los Prestatarios: a través del carnet de biblioteca, que acredita la pertenencia del usuario a la institución. En él deben constar los datos personales del usuario para su eventual identificación.

Posibilidades de Reserva y Renovación: La reserva sería la opción de lectura que manifiesta un usuario con respecto a una obra que sale en préstamo, antes de que sea de nuevo puesta en circulación.

El préstamo ha de responder a una serie de cuestiones: ¿Quién tiene las obras? Cuestión a la que se puede responder por medio de un fichero alfabético de prestatarios ¿Qué tipo de obras presta la biblioteca? ¿Qué tipo de lecturas se efectúan?, Cuyo fin será evaluar la colección y elaborar las estadísticas. ¿Qué obras están prestadas en un periodo determinado? ¿Y cuál es el costo del préstamo. La respuesta a estas cuestiones va a permitir gestionar la colección y adaptar el préstamo a las necesidades reales de los usuarios y objetivos de la biblioteca.

Préstamo Manual: El préstamo puede ser gestionado de forma manual y automatizada. El préstamo manual se efectúa mediante un sistema de fichas o tarjetas de control, que permiten identificar al prestatario, obra prestada y la fecha de transición.

SERVICIO DE PRÉSTAMO A DOMICILIO

Es uno de los principales servicios de la Biblioteca “Ítalo Gastaldi” de la Universidad Politécnica Salesiana, ya que dada la singularidad de sus fondos ofrece el servicio de préstamo en a domicilio a sus estudiantes debido a la gran demanda que hay y hacer más fácil el estudio a los mismos. Para poder utilizar el servicio de préstamo es necesario tener un carnet que otorga la Universidad, mismo que es el único requisito para acceder a los servicios en la biblioteca.

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

Préstamo Automatizado: Su inclusión en la biblioteca surge de una triple problemática: Necesidad de gestionar las colecciones y gestionar el préstamo de una manera rápida y eficaz. Necesidad de gestionar el préstamo de distintos tipos de documentos, como el ingreso y devolución de materiales en este Centro de Información Universitario. Editar todo tipo de productos y realizar estadísticas.

Préstamo Interbibliotecario: El acceso a la información referencial es efectivo gracias a las posibilidades de consulta que ofrecen las nuevas tecnologías en el ámbito de la información (Internet, CD). Sin embargo el acceso al documento primario plantea problemas de origen técnico y jurídico. Para solventar esta necesidad se han elaborado proyectos cooperativos cuyo fin último es proporcionar documentos de manera rápida y económica.

Factores que implican su aparición: Actualmente, con las posibilidades que ofrece la tecnología es perfectamente factible el envío de documentos por vía electrónica, aunque existen problemas legales respecto a los derechos de autor. Una manera de solventarlo ha sido incluir en el precio del artículo el de derecho de copia.

SERVICIO DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y REFERENCIA.

En los últimos años, se ha asumido que la atención al usuario es una función básica del bibliotecario. El servicio de información bibliográfica tiene la finalidad de resolver problemas cotidianos de información, de estudio o de investigación gracias a sus conocimientos específicos de las fuentes de información. Se trata de un servicio directo y personalizado al usuario.

Proceso de referencia: La pregunta.- Es la primera etapa en el proceso de referencia, y el primer contacto con el usuario que se acerca al mostrador de

información bibliográfica. En toda pregunta existe una información constatable, y otra implícita. Por lo cual es importante plantearse que se deduce de las preguntas de los usuarios.

También es importante hacer un estudio del conjunto de las preguntas de los usuarios. De manera general el usuario expresa en estas preguntas necesidades de información sobre las barreras y problemas que la comunidad a la que sirve encuentra en la biblioteca, y será un indicador muy válido para paliar cualquier deficiencia, por lo cual es conveniente llevar a cabo una labor de evaluación y estadística de las mismas.

Tipos de preguntas:

a) **Preguntas de información general:** (horarios, donde está el catálogo, hay teléfono). Requieren una respuesta inmediata
b) **Preguntas de respuesta rápida:** Pregunta en las que se solicita un dato concreto (Factuales): Siglas, cifras, teléfonos, direcciones.
c) **Preguntas de información bibliográfica:** Requiere una información más elaborada. Búsquedas bibliográficas por materias;

La respuesta.- La solución dada al usuario. Esta podrá ser evaluada en términos de complejidad, eficiencia y tiempo. Existen preguntas que pueden evitarse, con la simple señalización, o edición de folletos explicativos. Se trata de anticiparse a las preguntas, lo cual supone liberar al servicio de

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

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

.**SERVICIO DE REPROGRAFÍA (fotocopiado)**

Está íntimamente ligado al servicio de préstamo y al servicio de información y referencia, porque deriva del servicio que han prestado éstos. También está relacionado con el servicio de préstamo interbibliotecario, además este servicio proporciona fotocopias, impresiones, copias digitales, etc.

SERVICIO DE DIFUSIÓN SELECTIVA DE INFORMACIÓN

Consiste en mantener al día la información que hay sobre un tema determinado y definido por el usuario. Esto se realiza mediante el envío periódico de resúmenes o referencias bibliográficas de aquellos trabajos que se van publicando sobre el tema que solicita el usuario.

SERVICIO DE FORMACIÓN DE USUARIOS

Mantener un servicio de formación de usuarios supone un gasto económico y de tiempo que el personal bibliotecario tiene que afrontar y compartir con otras tareas técnicas, por lo que los responsables de las bibliotecas tienen que determinar una política clara de objetivos que permita establecer prioridades y conseguir de las instituciones de las que dependen mayor inversión en recursos humanos. También se consigue un adiestramiento sobre el manejo de técnicas de análisis documental, de tal manera que el usuario pueda solicitar la información que necesita, los documentos en los que se encuentra, resumir los documentos y evaluar la pertinencia de ellos.

SERVICIO DE ORIENTACIÓN A USUARIOS

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

SERVICIO DE INTERNET

Algunas bibliotecas ofrecen este servicio de acceso a la red de manera gratuita dentro de su sala de lectura. Si la demanda en la utilización es muy

elevada se establece un control de tiempo de conexión para que todos los usuarios que lo deseen puedan acceder a él.

SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

Se realiza prestamos entre bibliotecas asociadas mediante convenio entre instituciones previa a la autorización de cada una de la Instituciones involucradas en el sistema, en este tipo de préstamo el usuario puede acceder a libros, revistas, artículos, de obras que no se encuentran en la localidad.

SERVICIO DE HEMEROTECA

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

SERVICIO DE CATÁLOGOS

Catálogo Manual, es la relación ordenada del conjunto de materiales que existen en una biblioteca con indicación mediante un símbolo del lugar que ocupan los documentos, lo que define al catálogo es su carácter de identificación a través de la información que proporciona mediante los asientos bibliográficos y la señalización, para conseguir la identificación no

sería suficiente la descripción bibliografía si no la utilización de un mecanismo que sirva para ordenar estas descripciones bibliográficas permitiendo el acceso lógico.

Catálogo en Línea, es también considerado un sistema de almacenamiento y recuperación de información que se analiza en diferentes niveles.

SERVICIO DE VIDEOTECA

Una videoteca (proviene del verbo latino videre" = yo veo, y "teca" del griego thekes = caja), puede traducirse desde un punto de vista estrictamente etimológico como el lugar donde se guardan los videos.

SERVICIO DE AUDIO VISUALES

Las ayudas audio - visuales son un conjunto de artilugios mecánicos, eléctricos y/o electrónicos que nos ayudan a trasmitir con mayor eficacia nuestro discurso; con ellas puede ser oído y visualizado.

SERVICIO DE BUSQUEDAS BIBLIOGRÁFICAS EN BASES DE DATOS

Este servicio está dirigido a un tipo específico de usuario, como docentes, investigadores y graduados. Como la colección básica de referencia deberá

incluir bases de datos en discos compactos, cada biblioteca podrá implementar este servicio realizando búsquedas bibliográficas a pedido.

SERVICIOS PARA USUARIOS CON NECESIDADES ESPECIALES

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

SERVICIO PARA ACTIVIDADES CULTURALES

La biblioteca es un lugar de encuentro para la reflexión, el debate y desarrollo de la libertad de expresión por lo que deben organizar actividades culturales que fomenten y refuercen el uso y conocimiento de la entidad como centro cultural informativo y lúdico.

SERVICIO DE BUZON DE SUGERENCIAS

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

GUÍA INFORMATIVA DE LA BIBLIOTECA

Una guía informativa sirve para el manejo y utilización de la biblioteca, en este documento se describe la oferta de servicios, espacios y recursos de la biblioteca de la Universidad, que puestas a disposición de la comunidad universitaria se convierte en instrumento esencial de la formación profesional, la innovación docente y la producción científica.

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

El término evaluación ha sido definido de diversas formas y por distintos autores. Según Lancaster, (1983) evaluar es establecer una "comparación entre los objetivos que se había propuesto la institución objeto de estudio y la ejecución llevada a cabo, de manera tal que se pueda determinar si se ha producido alguna variación en la ejecución, y si esto ha ocurrido, si ha sido en una dirección deseada y hasta qué punto se ha comportado así.

Por otro lado tenemos un concepto más actual "Evaluar es comparar los resultados alcanzados con los objetivos establecidos por la organización, los cuales deberán de ser claros y específicos y ser instrumentos de medida, pertinentes y confiables, adecuados al propósito que se pretende de alcanzar al igual que a una mejora continua. La evaluación se basa en indicadores y no en supuestos". (Ruelas, 2009).

Objetivos de la evaluación: La evaluación de la biblioteca persigue varios objetivos, entre ellos y quizá el principal, es poner en marcha una serie de procedimientos y actividades que permitan analizar en profundidad la estructura y el funcionamiento de los procesos y servicios y la visión que tienen los usuarios de éstos últimos Arriola (2006).

Niveles de la evaluación: Los niveles son muy importantes en el proceso de evaluación, se pueden utilizar para evaluar algunos de los servicios de las bibliotecas se propone tres niveles: a) efectividad; b) costo efectividad; c) costo beneficio

RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información que requiere los docentes, estudiantes, investigadores, se la suministra a través de un servicio, que es el producto de la biblioteca universitaria, que consiste en el conjunto de acciones que se desarrollan para entregar sus productos y ofertas con el objetivo de satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria.

SERVICIOS PERTINENTES A LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Los actuales servicios bibliotecarios están enfocados a fortalecer y ofrecer a los miembros de la comunidad universitaria el acceso y difusión de información pertinente acorde a los programas académicos e investigativos

que ofrece la Universidad con niveles de profundización científica, técnica y profesional adquirida en las diferentes áreas del conocimiento.

MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

Para mejorar los servicios de la biblioteca, es preciso elevar la calidad en la biblioteca incluyendo los aspectos y características de un servicio, proceso o producto destinado a satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos, asumiendo el compromiso de una mejora continua. La calidad beneficia a todos los que se relacionan de una u otra manera con la biblioteca, permitiendo satisfacer plenamente las necesidades de información de los usuarios, agregándoles valor.

RAZONES PARA UTILIZAR OTRAS BIBLIOTECAS

El motivo principal para acudir a otras bibliotecas es la ausencia de servicios de calidad en la propia biblioteca a la que pertenece el usuario. Las bibliotecas que tienen implementados servicios de calidad, desarrollan acciones conducentes al logro de los objetivos de la unidad de información, bien de forma general o enfocada a servicios específicos.

e. MATERIALES Y MÉTODOS

MÉTODOS:

CIENTÍFICO:

El Método Científico tiene una estructura lógica sujeta a comprobación y análisis, por lo que permitió trabajar el sistema conceptual, las definiciones, la formulación de hipótesis y la operacionalización de variables, constituidas por la Gestión de la Biblioteca; y por los Servicios Bibliotecarios. Se recurrió a sus postulados para realizar el planteamiento del problema, los objetivos tanto general como específico. Es decir, el Método Científico estuvo presente en la estructuración del Proyecto y en el desarrollo del proceso de investigación.

DESCRIPTIVO

A través de este método se describió la situación actual del problema que se investigó, procurando su interpretación lógica y racional, todo ello a través de la investigación bibliográfica. En la presente investigación, intervino en los casos que fueron analizados, en torno a la Gestión de la Biblioteca y los Servicios Bibliotecarios que presta la Unidad de Información en estudio.

INDUCTIVO.

El ciclo de inducción que se conoce como proceso inductivo, fue 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 la Gestión de la Biblioteca y su incidencia en los Servicios Bibliotecarios.

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 lo utilizó en el estudio y análisis de los hechos particulares sobre la Gestión de la Biblioteca orientada a los servicios bibliotecarios.

MODELO ESTADÍSTICO:

Se incluye en la esfera deductiva; en la descomposición de los valores de una o varias variables. En general, 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 permitirá realizar el análisis e interpretación.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

- Encuesta aplicada al Personal de la Biblioteca “Ítalo Gastaldi” para establecer la incidencia entre la Gestión de Biblioteca y la entrega oportuna de los Servicios Bibliotecarios.

- Aplicación de una Encuesta a los Docentes y Estudiantes que asisten a la Biblioteca “Ítalo Gastaldi” para proponer Servicios Bibliotecarios de calidad.

POBLACIÓN

BIBLIOTECA “ÍTALO GASTALDI”				
USUARIOS			PERSONAL BIBLIOTECA	TOTAL
DOCENTES	ESTUDIANTES	TOTAL		
30	250	**280**	9	**289**

Fuente: Registro de Usuarios Biblioteca “Ítalo Gastaldi”
Elaboración: Verónica Maigua.

f. RESULTADOS

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA "ÍTALO GASTALDI" PARA ESTABLECER LA INCIDENCIA ENTRE LA GESTIÓN DE BIBLIOTECA Y LA ENTREGA OPORTUNA DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

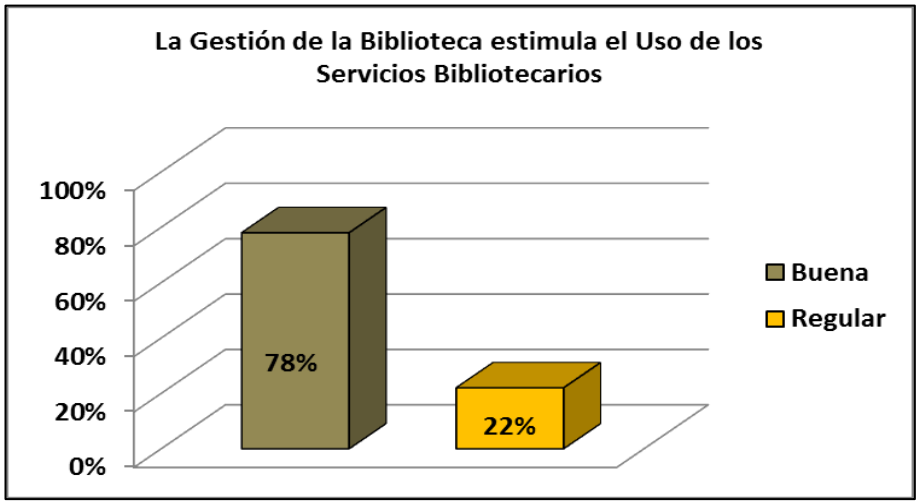
1) ¿En qué medida la gestión de la Biblioteca estimula el uso eficaz de los servicios bibliotecarios disponibles?

CUADRO No. 1

INDICADORES	f	%
Buena	7	78%
Regular	2	22%
TOTAL	**9**	**100%**

Fuente: Encuesta al personal de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi"
Elaboración: Verónica Maigua Delgado

GRÁFICO No. 1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 78% del Personal de la Biblioteca indica que la medida en la que, la gestión de la biblioteca estimula el uso de los servicios bibliotecarios es Buena; el 22% manifiesta que es Regular.

La Gestión Bibliotecaria entendida como el conjunto de funciones, tareas y técnicas integradas, se orienta a la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios a través de los servicios bibliotecarios que dispone, por lo que desde hace algún tiempo, las bibliotecas universitarias han comenzado a tener en cuenta el concepto de calidad en la gestión bibliotecaria, con la consiguiente implementación de diferentes procesos de evaluación a todos los servicios que las mismas prestan. Los servicios tienen especial tratamiento y atención, por su dimensión horizontal e impacto sobre la totalidad de la comunidad universitaria

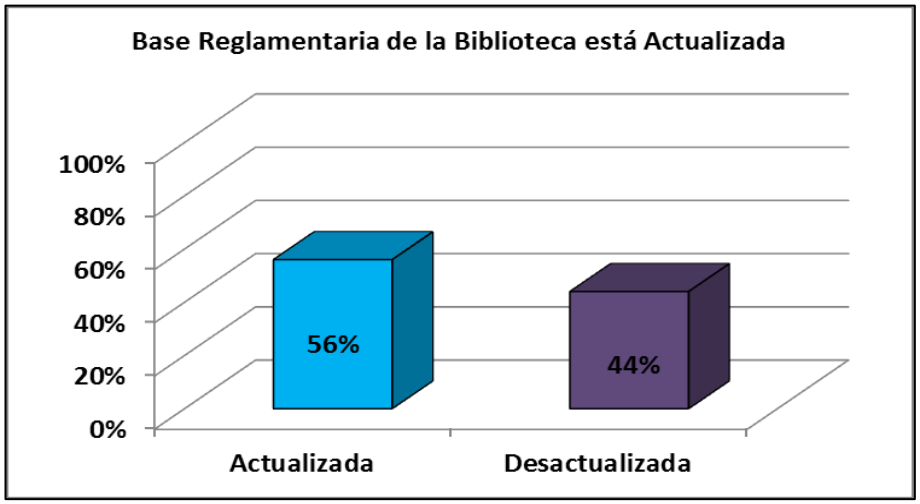
2) ¿Está actualizada la base reglamentaria para las actividades de la Biblioteca?

CUADRO No. 2

INDICADORES	f	%
Actualizada	5	56%
Desactualizada	4	44%
TOTAL	**9**	**100%**

Fuente: Encuesta al personal de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi"
Elaboración: Verónica Maigua Delgado

GRÁFICO No. 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 56% del personal encuestado manifiesta que la base reglamentaria de la Biblioteca es Actualizada; el 44% Desactualizada.

La base reglamentaria de la biblioteca debe ser actualizada, en la que conste toda la normativa aprobada al más alto nivel universitario. Los reglamentos tienen aspectos en común y otros que son singulares a cada institución, todos intentan reglamentar las resistencias que se originan de la administración de recursos de información muy limitados y las necesidades de información de los usuarios que en cambio son ilimitadas. En casi todos los reglamentos se definen y ofrecen los servicios para los usuarios, en los que quedan estipulados las obligaciones, los deberes, las sanciones y las restricciones, pero en mínima parte los derechos del usuario. La mayoría de

los sistemas bibliotecarios reconocen que su misión es otorgar información, sin embargo no como un derecho sino como oferta de un servicio, incluso como un beneficio.

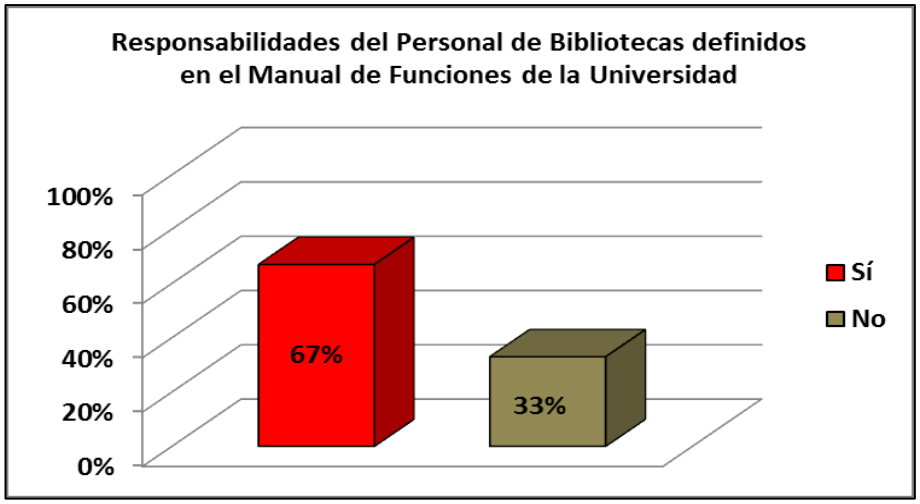
3) ¿Se encuentran definidas en el Manual de Funciones de la Universidad, las responsabilidades del personal de la Biblioteca?

CUADRO No. 3

INDICADORES	f	%
Si	3	33%
No	6	67%
TOTAL	**9**	**100%**

Fuente: Encuesta al personal de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi"
Elaboración: Verónica Maigua Delgado

GRÁFICO No. 3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 67% del Personal de la Biblioteca manifiesta que en el Manual de Funciones de la Universidad, las responsabilidades del personal de la Biblioteca Sí están definidas; el 33% No.

El Manual al ser considerado como un instrumento dinámico que permite el mejoramiento continuo de la gestión, debe estar sujeto a la revisión técnica y modificaciones que surgen por las necesidades propias de toda Institución, para su actualización permanente y el logro de metas y objetivos programados. Por regla general es elaborado en base a los principios y normas de Administración aceptadas, cuyo propósito es definir la estructura organizacional, las relaciones y competencias, las responsabilidades y funciones de cada dependencia y funcionarios, así como los niveles de autoridad y las líneas de mando y comunicación.

La biblioteca al ser una dependencia universitaria, también está inmersa en el Manual de Funciones de la institución.

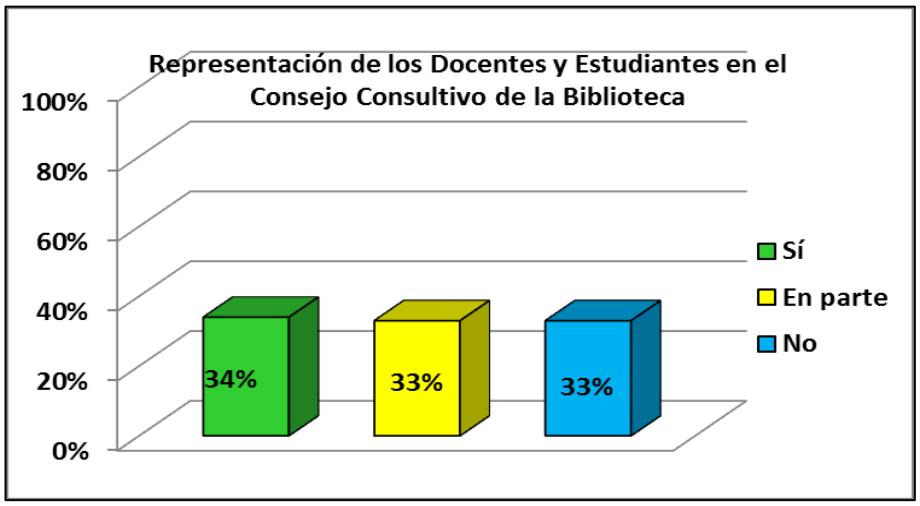
4) **¿En el Consejo Consultivo de la Biblioteca, la representación de los docentes y estudiantes, tiene real participación en la toma de decisiones para mejorar los servicios?**

CUADRO No. 4

INDICADORES	f	%
Sí	3	34%
En parte	3	33%
No	3	33%
TOTAL	**9**	**100%**

Fuente: Encuesta al personal de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi"
Elaboración: Verónica Maigua Delgado

GRÁFICO No. 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 34% del Personal de Bibliotecas indica que en el Consejo Consultivo, en la toma de decisiones, la representación de los docentes y estudiantes Sí tiene participación; el 33% En parte; y, el 33% No.

El Consejo Consultivo es un órgano cuyo propósito es lograr la participación sistemática, estructurada y representativa de todos los que integran la comunidad universitaria: autoridades, estudiantes, personal de la biblioteca, en el análisis, formulación, evaluación y recomendación de las políticas, iniciativas y toma de decisiones relacionadas con la planeación para el mejoramiento de los servicios bibliotecarios. La función principal gira en torno a la resolución oportuna de las necesidades que se presentan en la biblioteca; y, en hacer cumplir el normativo para el funcionamiento del Sistema Bibliotecario.

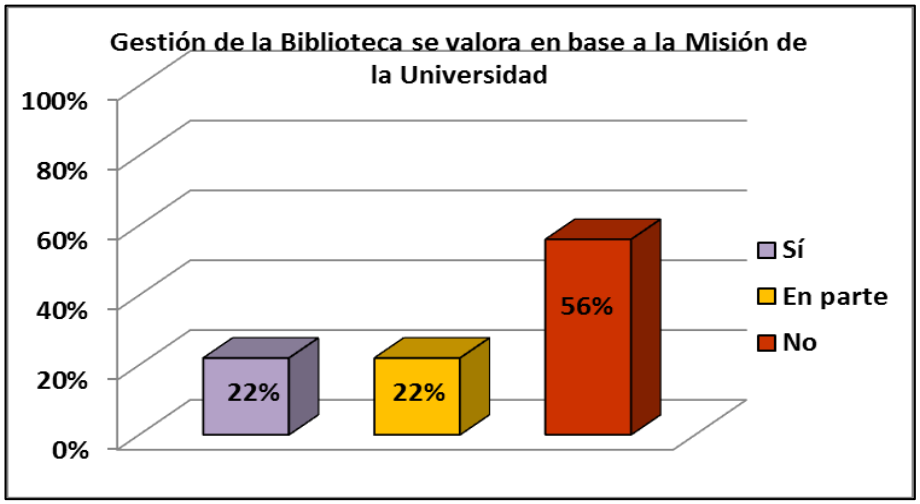
5) ¿La Gestión de la Biblioteca se la valora en base a lo que determina la misión universitaria?

CUADRO No. 5

INDICADORES	f	%
Sí	2	22%
En parte	2	22%
No	5	56%
TOTAL	**9**	**100%**

Fuente: Encuesta al personal de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi"
Elaboración: Verónica Maigua Delgado

GRÁFICO No. 5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 56% del Personal de la Biblioteca manifiesta que la Gestión de la Biblioteca Sí se valora en base a la misión de la Universidad; el 22% En parte; y, el 22% No.

La gestión de la biblioteca se debe orientar y valorar en base a lo que estipula la misión, orientada a proveer servicios de información y gestión del conocimiento en apoyo a la docencia, investigación y extensión; su logro requiere la aplicación de estándares para orientar las formas bajo las cuales los objetivos deben ser desarrollados y medidos. Para desarrollar la declaración de misión se deben considerar elementos como: propósito de la biblioteca universitaria y responder a preguntas fundamentales tales como: ¿cuál es su razón de ser y hacia quiénes está orientada?

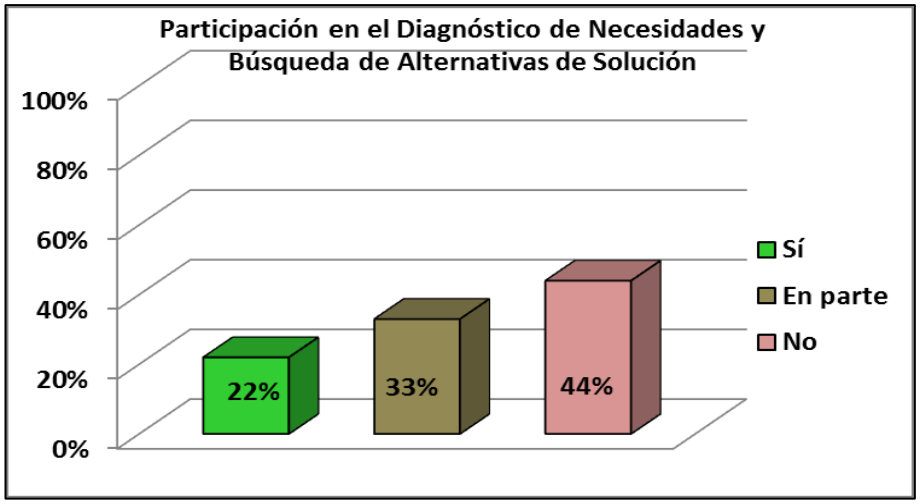
6) **¿Participa usted en el diagnóstico de necesidades y en la búsqueda de alternativas para ofrecer servicios bibliotecarios de calidad?**

CUADRO No. 6

INDICADORES	f	%
Sí	2	22%
En parte	3	33%
No	4	44%
TOTAL	**9**	**100%**

Fuente: Encuesta al personal de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi"
Elaboración: Verónica Maigua Delgado

GRÁFICO No. 6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 44% del Personal de Bibliotecas indica que en el diagnóstico de necesidades y en la búsqueda de alternativas para ofrecer servicios bibliotecarios de calidad No participa; el 33% En Parte; y, el 22% No.

Es fundamental la participación del personal de la biblioteca a la hora de detectar las necesidades de información de los usuarios, ya que la biblioteca universitaria es la organización de la información y su meta es disponerla al servicio de sus docentes, estudiantes y comunidad en general. El bibliotecario es un agente educativo y también un usuario de los servicios que busca, selecciona y utiliza la información de acuerdo a los contenidos curriculares propuestos en sus programas académicos. La información es la materia prima del conocimiento, es un insumo necesario para la planificación del proceso de aprendizaje, situación que la tiene clara al momento de formular alternativas para ofrecer los servicios bibliotecarios de calidad.

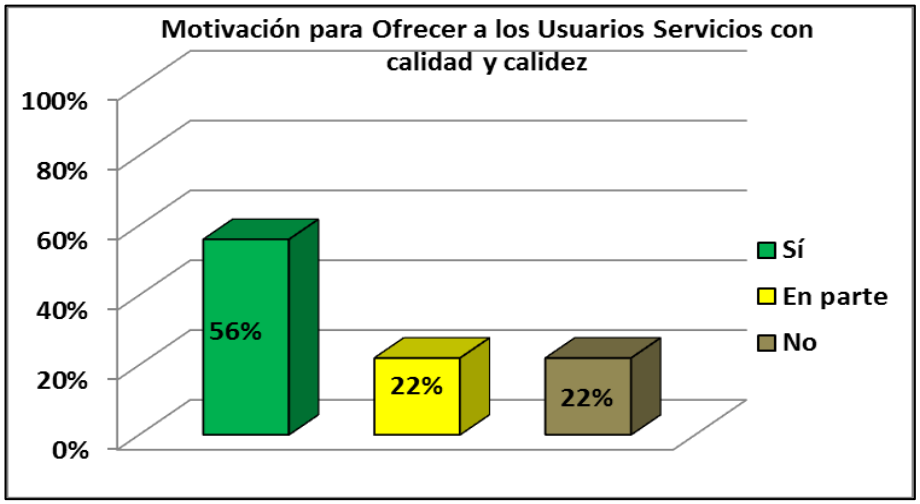
7) ¿Considera que existe motivación para ofrecer a los usuarios la Biblioteca los servicios con calidad y calidez?

CUADRO No. 7

INDICADORES	f	%
Sí	5	56%
En parte	2	22%
No	2	22%
TOTAL	**9**	**100%**

Fuente: Encuesta al personal de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi"
Elaboración: Verónica Maigua Delgado

GRÁFICO No. 7



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 56% del Personal de la Biblioteca indica que la motivación para ofrecer servicios con calidad y calidez Sí existe; el 22% En parte; y, el 22% No.

El personal bibliotecario motivado se distingue de la persona que realiza su trabajo por obligación, el motivado es entusiasta y positivo, planea e imagina un futuro promisorio y realiza con satisfacción las actividades encomendadas por la biblioteca. Todo empleado de biblioteca tiene necesidades que espera cumplir o alcanzar en su trabajo, del mismo modo la biblioteca espera cierto comportamiento del bibliotecario. Se pretende entonces que los objetivos institucionales y personales se integren y se cumplan.

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES Y ESTUDIANTES QUE ASISTEN A LA BIBLIOTECA "ÍTALO GASTALDI" PARA PROPONER SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE CALIDAD.

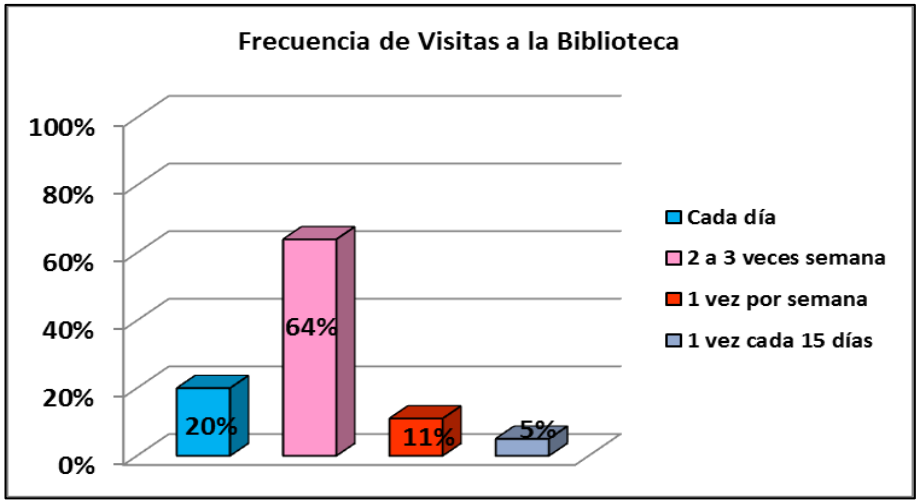
1) ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?

CUADRO No. 8

INDICADORES	f	%
Cada día	55	20%
2 a 3 veces semana	180	64%
1 vez por semana	30	11%
1 vez cada 15 días	15	5%
TOTAL	**280**	**100%**

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Biblioteca "Italo Gastaldi"
Elaboración: Verónica Maigua Delgado

GRÁFICO No. 8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 64% de los usuarios que fueron encuestados indica que asiste a la Biblioteca 2 o 3 veces por semana; el 20% todos los días; el 11% 1 vez al mes; y, el 5% 1 vez cada 15 días.

La visita de los usuarios a la biblioteca debe ser frecuente, de ser posible, diariamente. Para que se de esta situación el bibliotecario debe realizar un trabajo con mística y creatividad, en primer lugar es muy importante realizar una difusión y promoción de los servicios y de la colección que dispone; por otro lado, el docente debe incentivar la investigación bibliográfica y uso de la biblioteca. Muchos dejan de ser usuarios, porque realmente no encuentran información pertinente y en forma oportuna, o puede ser el caso de que el servicio de referencia no funcione, todo esto desmotiva y hace que a la biblioteca la visiten un número reducido de profesores, estudiantes y administrativos.

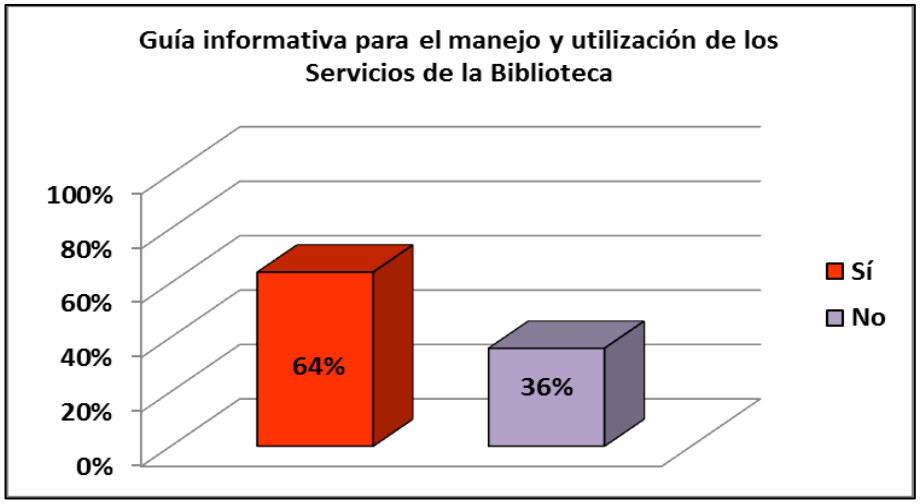
2) ¿Existe alguna guía informativa para el manejo y utilización de los servicios de la biblioteca?

CUADRO No. 9

INDICADORES	f	%
Sí	180	64%
No	100	36%
TOTAL	**280**	**100%**

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi"
Elaboración: Verónica Maigua Delgado

GRÁFICO No. 9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 64% de los usuarios encuestados indica que para el manejo y utilización de los Servicios de la Biblioteca Sí existe una Guía Informativa; el 36% manifiesta que No.

Una guía informativa sirve para el manejo y utilización de la biblioteca, en este documento se describe la oferta de servicios, espacios y recursos de la biblioteca de la Universidad, que puestas a disposición de la comunidad universitaria se convierte en instrumento esencial de la formación profesional, la innovación docente y la producción científica. La información de la guía informativa, está dividida en las diferentes secciones: Recursos, Servicios y Formación, apartados desde los que se detallan los diferentes servicios y recursos.

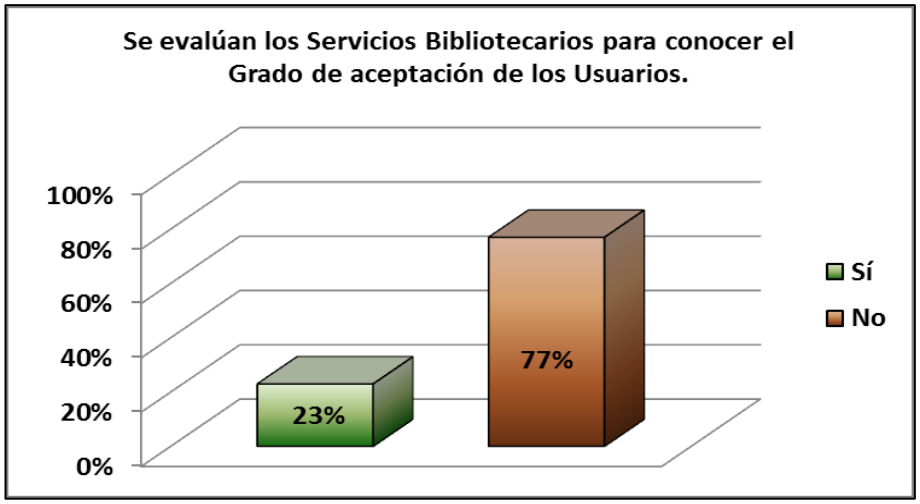
3) ¿Conoce usted si se evalúan los servicios bibliotecarios para conocer el grado de aceptación por los usuarios?

CUADRO No. 10

INDICADORES	f	%
Sí	65	77%
No	215	23%
TOTAL	**280**	**100%**

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi"
Elaboración: Verónica Maigua Delgado

GRÁFICO No. 10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 77% de los usuarios encuestados manifiesta que los Servicios Bibliotecarios para conocer el grado de aceptación No se evalúan; el 23% dice que Sí.

La evaluación de las bibliotecas es imprescindible para determinar la eficacia de los servicios. Evaluar los servicios permite identificar sus carencias y limitaciones, ya que precisamente es allí donde se reflejan las necesidades de los usuarios. La preocupación de los bibliotecólogos en las unidades de información es ofrecer servicios de calidad, para ello se debe conocer los objetivos de la biblioteca y evaluarlos, con miras a mejorar los servicios ofrecidos. La evaluación además, contribuye a conocer la situación actual de la biblioteca, y así medir su efectividad, eficiencia, eficacia de los servicios, esto ayudará a proponer acciones y estrategias en la toma de decisiones dentro del proceso administrativo, mejorando con esto, las actividades que se llevan a cabo en la biblioteca e implementando nuevos y mejores servicios para los usuarios.

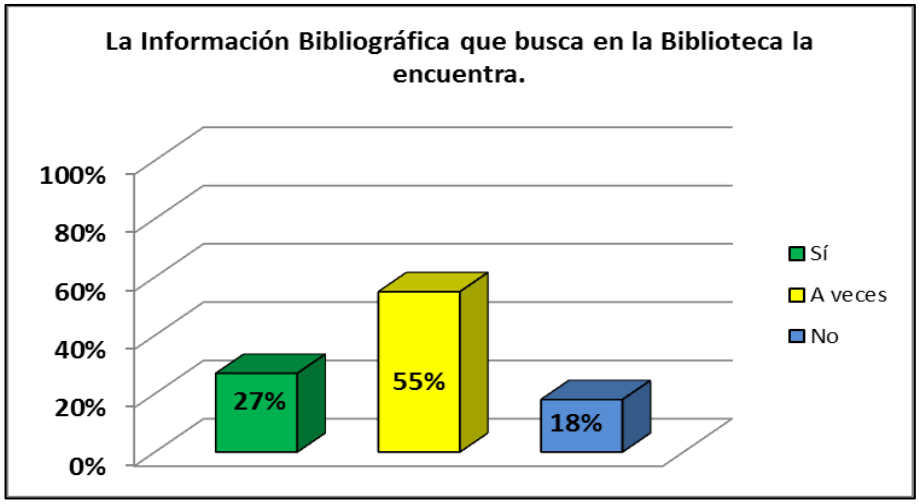
4) ¿Cuándo requiere información (sobre un tema, un autor…) encuentra lo que busca?

CUADRO 11

INDICADORES	f	%
Sí	76	27%
A veces	155	55%
No	49	18%
TOTAL	**280**	**100%**

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Biblioteca "Italo Gastaldi"
Elaboración: Verónica Maigua Delgado

GRÁFICO No. 11



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 55% de los usuarios encuestados indica que la información que busca A veces la encuentra; el 27% Sí; y el 18% No.

Para encontrar la información sobre un tema o un autor determinado, es necesario que el usuario concrete las necesidades de información, para lo cual es preciso que aclare una serie de cuestiones que servirán para perfilar con precisión qué es lo que requiere y cuál puede ser el punto de partida del proceso; por lo que debe definir los objetivos y finalidad de la búsqueda, de antemano debe estar claro cuál es la finalidad de la consulta; concretar lo que ya sabe sobre el tema, evitando la duplicación de esfuerzos innecesarios en la recuperación de información ya conocida; consulta a expertos, establecer conversaciones con personas especialistas en el tema

puede ayudar a buscar nuevos caminos; consulta de las obras de referencia, que son las que permiten ampliar la búsqueda.

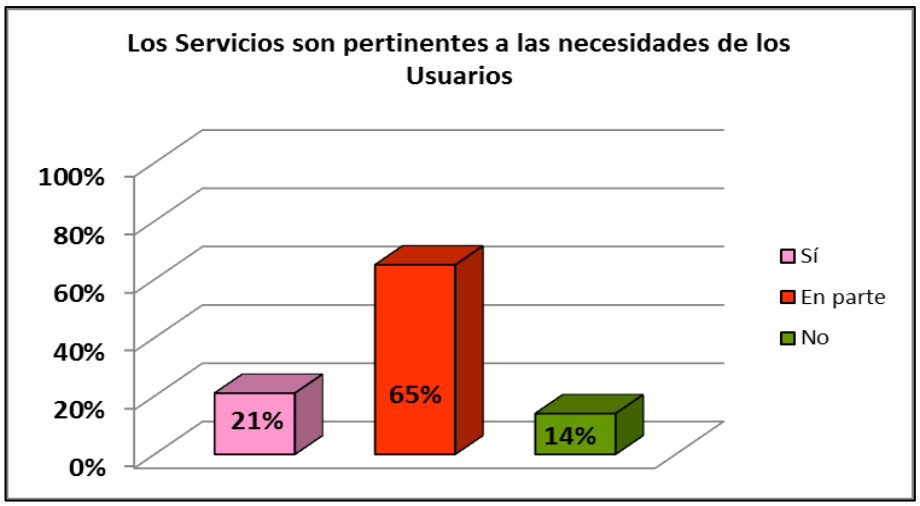
5) ¿Considera que los actuales servicios bibliotecarios a los que acceden los usuarios de la Biblioteca, son pertinentes a sus necesidades?

CUADRO No. 12

INDICADORES	f	%
Sí	60	21%
En parte	182	65%
No	38	14%
TOTAL	**280**	**100%**

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi"
Elaboración: Verónica Maigua Delgado

GRÁFICO No. 12



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 65% de los usuarios encuestados dice que los actuales servicios bibliotecarios son pertinentes a las necesidades de los usuarios En parte; el 21% Sí son pertinentes; y, el 14% No.

Los actuales servicios bibliotecarios están enfocados a fortalecer y ofrecer a los miembros de la comunidad universitaria el acceso y difusión de información pertinente acorde a los programas académicos e investigativos que ofrece la Universidad con niveles de profundización científica, técnica y profesional adquirida en las diferentes áreas del conocimiento.

Hoy en día, las bibliotecas se orientan a proveer servicios de información que se ajusten a las necesidades informativas de la comunidad proporcionando acceso libre y dinámico. Las necesidades de información, difieren de acuerdo a la tipología de los usuarios que acuden a la biblioteca universitaria, la que determina su comportamiento en el uso de los recursos y servicios bibliotecarios utilizados para satisfacerlas.

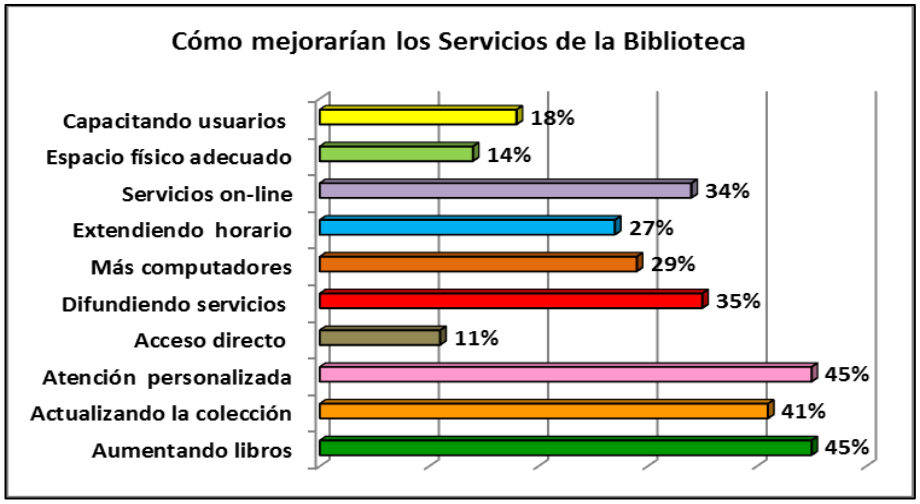
6) ¿Cómo cree que se podrían mejorar los servicios de biblioteca? (Señale máximo tres opciones)

CUADRO No. 13

INDICADORES	f	%
Aumentando la cantidad de libros	127	18%
Actualizando la colección	115	14%
Brindando una atención más personalizada	125	34%
Permitiendo el acceso directo a las estanterías	32	27%
Difundiendo mejor los servicios existentes	99	29%
Incrementando el número de computadores	82	35%
Extendiendo el horario de atención	75	11%
Disponiendo de servicios on-line (a través de Internet)	95	45%
Disponiendo de espacio físico más adecuado	39	41%
Capacitando a los usuarios	51	45%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi"
Elaboración: Verónica Maigua Delgado

GRÁFICO No. 13



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

45% de los usuarios que fueron encuestados considera, que los Servicios de la Biblioteca mejorarán Aumentando el número de libros; 45% Brindando una atención personalizada: 41% Actualizando la colección bibliográfica; 35% Difundiendo los Servicios existentes; 34% Disponiendo de Servicios on-line; 29% Incrementando el número de computadoras; 27% Extendiendo el horario de atención; 18% Capacitando a los usuarios de la biblioteca; 14% Disponiendo de espacio físico más adecuado; y, el 11% Permitiendo el acceso directo a las estanterías.

Para mejorar los servicios de la biblioteca, es preciso elevar la calidad en la biblioteca incluyendo los aspectos y características de un servicio, proceso o producto destinado a satisfacer las necesidades de los usuarios internos y

externos, asumiendo el compromiso de una mejora continua. La calidad beneficia a todos los que se relacionan de una u otra manera con la biblioteca, permitiendo satisfacer plenamente las necesidades de información de los usuarios, agregándoles valor. Son varios los aspectos en los que hay que enfatizar mejoras sustanciales, tales como: aumentando la cantidad de libros; actualizando la colección; brindando una atención más personalizada; permitiendo el acceso directo a las estanterías; difundiendo mejor los servicios existentes; aumentando el número de computadores; extendiendo el horario de atención; disponiendo de servicios on-line (a través de Internet); disponiendo de espacio físico más adecuado; capacitando a los usuarios para usar los servicios de biblioteca, entre otros.

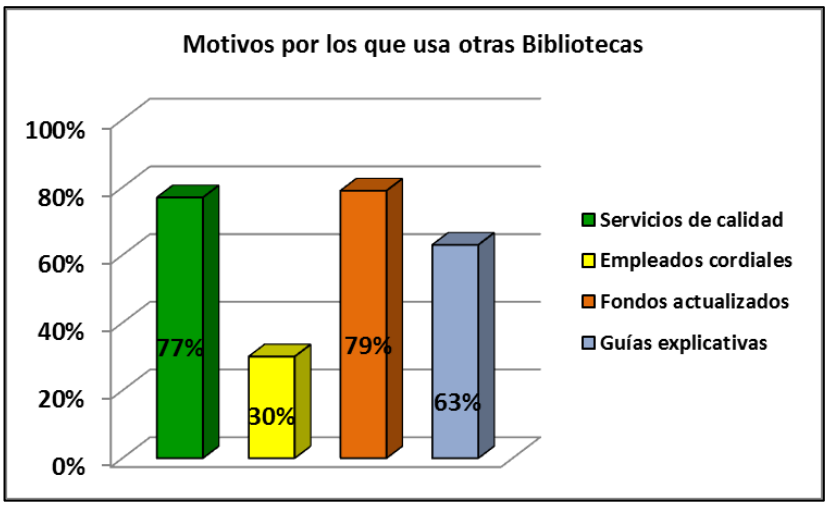
7) ¿Cuáles son los motivos por los que usa otras bibliotecas? (Puede señalar más de una opción)

CUADRO No. 14

INDICADORES	f	%
Porque ofrece servicios de calidad	215	77%
Porque los empleados son cordiales y eficientes	85	30%
Porque tienen fondos actualizados	220	79%
Porque existen guías explicativas sobre los servicios	176	63%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi"
Elaboración: Verónica Maigua Delgado

GRÁFICO No. 14



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 79% de los usuarios que fueron encuestados, dice que utiliza otras bibliotecas porque tienen fondos actualizados; el 77% porque ofrece servicios de calidad; el 63% porque existen guías explicativas sobre los servicios; y, 30% porque los empleados son cordiales y eficientes.

El motivo principal para acudir a otras bibliotecas es la ausencia de servicios de calidad en la propia biblioteca a la que pertenece el usuario. Las bibliotecas que tienen implementados servicios de calidad, tales como: ofrecer servicios que alguien esté dispuesto a consumir, lo que implica conocer las necesidades y preferencias de los usuarios reales y potenciales; conseguir un mayor nivel o frecuencia de uso de los servicios, implementando al máximo el aprovechamiento de los recursos informativos

disponibles; crear una conciencia colectiva dentro de la comunidad universitaria, lo que incidirá directamente en la mejora de la calidad de la enseñanza e investigación y aumentará el prestigio de la Universidad.

g. DISCUSIÓN

En la presente investigación, para determinar la relación entre la Gestión de la Biblioteca y la Entrega Oportuna de los Servicios Bibliotecarios, se confrontan los resultados de las dos Técnicas de Investigación utilizadas.

Con el propósito de verificar el objetivo específico: Establecer la incidencia entre la Gestión de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi" de la Universidad Politécnica Salesiana de Quito, Sede Girón y la entrega oportuna de los Servicios Bibliotecarios. Periodo 2013 -2014, se planteó una encuesta aplicada al Personal de la Biblioteca, para establecer la incidencia entre la Gestión de Biblioteca y la entrega oportuna de los Servicios Bibliotecarios.

Tomando como referencia la pregunta 1) que dice: ¿En qué medida la gestión de la Biblioteca estimula el uso eficaz de los servicios bibliotecarios disponibles? se pudo determinar que el 78% del Personal de la Biblioteca indica que la medida en la que, la gestión de la biblioteca estimula el uso de los servicios bibliotecarios es Buena; el 22% manifiesta que es Regular.

Para comprobar el segundo objetivo específico: Proponer servicios bibliotecarios de calidad acorde a las exigencias de los usuarios de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi" de la Universidad Politécnica Salesiana de Quito, se recurrió a una encuesta que fue aplicada a los usuarios que asisten a la Biblioteca "Ítalo Gastaldi" para proponer Servicios Bibliotecarios de calidad.

Se toma como referencia la pregunta 6): ¿Cómo cree que se podrían mejorar los servicios de biblioteca? (Señale máximo tres opciones), se obtiene los siguientes resultados: El 45% de los usuarios que fueron encuestados considera, que los Servicios de la Biblioteca mejorarán Aumentando el número de libros; el 45% Brindando una atención personalizada: el 41% Actualizando la colección bibliográfica; el 35% Difundiendo los Servicios existentes; el 34% Disponiendo de Servicios on-line; el 29% Incrementando el número de computadoras; el 27% Extendiendo el horario de atención; el 18% Capacitando a los usuarios de la biblioteca; el 14% Disponiendo de espacio físico más adecuado; y, el 11% Permitiendo el acceso directo a las estanterías.

En tal consideración, analizados los resultados se comprueba los Objetivos Específicos planteados y se determina que la gestión de Biblioteca "Ítalo Gastaldi'' de la Universidad Politécnica de Quito, se relaciona al establecer la entrega oportuna de los servicios bibliotecarios que requiere la comunidad universitaria. Se evidencia que siendo Buena la Gestión de la Biblioteca se estimula el uso de los servicios bibliotecarios y por supuesto, la entrega oportuna a la comunidad universitaria.

h. CONCLUSIONES

- De los resultados de la encuesta aplicada al Personal de la Biblioteca, se determina que el 78% del Personal de la Biblioteca indica que la medida en la que, la gestión de la biblioteca estimula el uso de los servicios bibliotecarios es Buena; el 22% manifiesta que es Regular.

- De acuerdo a la encuesta aplicada a los usuarios que asisten a la Biblioteca, se establece que el 45% considera que los Servicios de la Biblioteca mejorarán Aumentando el número de libros; el 45% Brindando una atención personalizada: el 41% Actualizando la colección bibliográfica; el 35% Difundiendo los Servicios existentes; el 34% Disponiendo de Servicios on-line; el 29% Incrementando el número de computadoras; el 27% Extendiendo el horario de atención; el 18% Capacitando a los usuarios de la biblioteca; el 14% Disponiendo de espacio físico más adecuado; y, el 11% Permitiendo el acceso directo a las estanterías.

- El 34% del Personal de Bibliotecas indica que en el Consejo Consultivo, la representación de los docentes y estudiantes participan en la toma de decisiones; el 33% considera que En parte; y, No manifiesta el 33%.

- El 77% de los usuarios indica que los Servicios Bibliotecarios no son evaluados, para determinar el grado de aceptación; el 23% manifiesta lo contrario e indica que Sí se realizan evaluaciones de los servicios y recursos de la biblioteca.

i. RECOMENDACIONES

- A las autoridades de Universidad Politécnica Salesiana, que en el ámbito de la Gestión de la Biblioteca se incluyan las políticas pertinentes sobre la entrega de servicios bibliotecarios a los docentes y estudiantes, para la satisfacción oportuna y eficiente de sus necesidades de información.

- Al Responsable de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi" de la Universidad Politécnica Salesiana de Quito, realizar la revisión de los actuales servicios bibliotecarios y proponga nuevos, ajustados a las reales necesidades de la comunidad universitaria.

- A las autoridades y responsable de la biblioteca, como actividad evaluatoria se implemente un buzón para que los usuarios expongan sus sugerencias y/o quejas sobre los servicios recibidos, recursos y prestaciones que ofrece. Estos aportes ayudan a mejorar la calidad del servicio de la biblioteca.

- A las autoridades y personal que trabaja en la biblioteca, formular políticas operativas en el ámbito del Consejo Consultivo de la Biblioteca, que permitan una mejor participación en la toma de decisiones de los docentes y estudiantes, especialmente en lo que tiene que ver al manejo y utilización de los servicios de la biblioteca.

j.. BIBLIOGRAFÍA

Arias Galicia, F. (2006). Administración de recursos humanos. 10(20):33-36. 614 p.

Arriola Navarrete, O. (2006). Evaluación de bibliotecas: Un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. México: Alfagrama. 28 p.

Calva González, J. J. (2003). Las necesidades de información de las comunidades científicas dentro del programa de formación de recursos humanos en servicios bibliotecarios y de información para la integración de la Red de Bibliotecas del Subsistema Humanidades y Ciencias Sociales. En: Investigación Bibliotecología.

Cantú Delgado, H. (2001). Desarrollo de una cultura de calidad. 2. ed. México: McGraw-Hill. p.87.

Cantú Delgado, H. (2001). Desarrollo de una cultura de calidad. México: 2 ed. México: McGraw-Hill, 2001. 382 p.

Carina Rey Martín. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de Documentación 3, 139-153. Recuperado de http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/2451/2441

Consejo Nacional De Acreditación. (2003). Lineamientos para la acreditación de programas. Bogotá: El Consejo. 128 p.

Córdoba, S. (2002). Formación de usuarios para estudiantes universitarios: una experiencia con metodología participativa. México: UNAM/CUIB.

Crosby, P. (2002). Calidad sin lágrimas: el arte de administrar sin problemas. México: Editorial Continental. 211 p.

Duarte Barrionuevo, M. (2002). Perspectivas de la investigación en las bibliotecas universitarias. En Educación y Bibliotecología 82:45-50.

Estrada Cuzcan, A. (2002). Bibliotecas universitarias: información, investigación, nuevas tecnologías. Lima: Biblioteca Central. http://www.sociedadelainformacion.com

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2003). Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental. Bogotá: ICONTEC. 39 p.

López Carrizosa, F.J. (2004). ISO 9000 y la planificación de la calidad: guía para la planificación de la calidad con orientación en la gestión por procesos. Bogotá: ICONTEC. 127 p.

Maquiña Silva, L. A. (2004). El impacto de las nuevas tecnologías en la biblioteca universitaria. Piura: Universidad de Piura.

Mariño Navarrete, H. (2002). Calidad lecciones aprendidas. Bogotá: Alfaomega. 55 p.

Mendoza Guillén, G. (2007). El proceso de trabajo participativo en la evaluación de bibliotecas universitarias: estudio de caso SUBA-UACH (Tesis Master). México, D.F.: El Colegio de México.

Meneses Tello, T. (2013). Servicios bibliotecarios: la perspectiva en las directrices de la IFLA y otras asociaciones. Recuperado en: http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/1639/1652.

Perelló, J. G. (2013). Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público. Madrid: Universidad Complutense.

Quesada, Gabriela (1998). Gestión de calidad en bibliotecas: una aproximación al tema a partir de una encuesta realizada en Uruguay. En: Informativo (3/4):56-63.

Revista Digital Sociedad de la Información (2010). Recuperado en http://www.sociedadelainformacion.com

Revista Digital Sociedad de la Información. Recuperado en

Robbins, S. (2005).Administración. 8ª ed. México: Pearson

Stevenson, N. (2000).La motivación del personal de su empresa. Madrid: Prentice Hall, 161 p.

Thompson, J.; Carr, R. (2002). La biblioteca universitaria: introducción a su gestión. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez,

Tocatlian, J. (2008). Formación de usuarios de la información: programas problemas y perspectivas En: Boletín Unesco 32: 382-403.

Villanueva, L. (2006). Motivación y creatividad para la bibliotecología de hoy. Buenos Aires: Alfagrama, 64 p.

k. ANEXO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA, CARRERAS EDUCATIVAS

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA

LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA "ÍTALO GASTALDI" DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA DE QUITO, SEDE GIRÓN ORIENTADA A LA ENTREGA OPORTUNA DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS QUE REQUIERE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA. PERIODO 2013 – 2014.

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

AUTORA

VERÓNICA JACQUELINE MAIGUA DELGADO

QUITO – ECUADOR

2014

a. TEMA

LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA “ÍTALO GASTALDI” DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA DE QUITO, SEDE GIRÓN ORIENTADA A LA ENTREGA OPORTUNA DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS QUE REQUIERE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA. PERIODO 2013 – 2014.

b. PROBLEMÁTICA

Tanto la docencia como la investigación científica son procesos de selección y transmisión de información. Si la forma de comunicar la información en ambos casos es importante, el contenido de las mismas es esencial y determinante. La Biblioteca es el corazón de una Universidad, su nivel de desarrollo es un claro reflejo de la Universidad. Es el garante de que la actividad universitaria está en posesión de la verdad histórica del conocimiento científico.

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, en el ámbito del 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 calidad de los servicios bibliotecarios es esencial para que la Biblioteca se desarrolle. El estudiante generalmente no tienen un gran interés informativo, entonces el profesor tiene que crear en el mismo una necesidad

informativa y ambas cualidades generan una demanda informativa. Sin estar presente la triada, no tendría sentido la Universidad.

La Biblioteca “Ítalo Gastaldi” de la Universidad Politécnica Salesiana de Quito, Sede Girón, cuyos usuarios principales son los estudiantes, profesores de pre-grado e investigadores en diferentes ramas de la información, realiza sus actividades en un funcional edificio, cuenta con una gama de servicios interesantes, entre los que se menciona: Estantería abierta; Catálogo automatizado, Consulta general y referencia, Acceso directo con estantería abierta a bibliografía actual y especializada, Cubículos de estudio, Lectura en sala, Préstamo bibliográfico interno y externo, Internet, Repositorios digitales, Bases de datos y Bibliotecas virtuales, Consulta a bases de datos, TIFLOBIBLIOTECA (Biblioteca para no videntes) que cuenta con acceso a libros en formato digital, además de audio películas, libros en audio, revistas habladas, radionovelas, reportajes, documentales, historietas, series miniseries en MP3.

La UPS ha invertido en bibliotecas virtuales y bases de datos que abarcan miles de documentos con contenidos académicos y científicos con acceso multiusuario a valiosos libros, artículos de revistas, apuntes de cátedra, publicaciones científicas, investigaciones, entre otros.

Las bibliotecas de la UPS tienen como objetivo compilar, organizar, conservar y facilitar a los miembros de la comunidad universitaria el acceso

a la información científica, técnica, profesional y cultural que requieran para sus fines académicos y de investigación.

Pese a estas bondades hay que señalar que existen falencias, así el número de personal profesional el área de bibliotecología es mínimo y no cubre las necesidades de los usuarios, de acuerdo a las estadísticas la visitan más de 250 personas al día. La principal razón parece radicar la falta de profesionalización en el área de bibliotecología y debido a esto el acceso a los servicios bibliotecarios es inadecuado y no oportuno, es reiterativa la queja de estudiantes y profesores a propósito de la escasez de títulos y ejemplares y de la falta de gestión por parte de quienes están involucrados en el área, lo que constituye un serio limitante para acceder a la información de calidad.

Es frecuente que los estudiantes de la Universidad, al no satisfacer sus necesidades de información, hacen críticas sobre la biblioteca, no acuden en la proporción que deberían hacerlo, porque los servicios bibliotecarios no son de calidad, no ofertan la información en forma eficiente y efectiva; la queja de los docentes es reiterada y va por el mismo sentido.

Frente a esta situación, vale la pena preguntarse: ¿La gestión ineficiente de la Biblioteca “Ítalo Gastaldi” de la Universidad Politécnica Salesiana de Quito, Sede Girón, va de la mano a los servicios bibliotecarios carentes de calidad?

c. JUSTIFICACIÓN

La Universidad Nacional de Loja, Institución evaluada y acreditada, con el buen ganado prestigio a nivel nacional e internacional, orienta su accionar a la formación de profesionales probos, provistos de hábitos, destrezas y competencias, potenciando la creatividad y reflexión crítica; con solvencia científica y técnica se insertan a trabajar por el bien social, específicamente en la Carrera de Bibliotecología, sus egresados están preparados para desenvolverse plenamente el ámbito profesional con gran eficiencia, eficacia y calidez.

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, una información científica actualizada y convenientemente procesada.

En este contexto, como trabajo investigativo, con gran interés se aborda el tema sobre la Gestión de las Bibliotecas y su incidencia para prestar servicios de calidad a los usuarios.

La investigación propuesta se titula: LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA "ÍTALO GASTALDI" DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA DE QUITO, SEDE GIRÓN ORIENTADA A LA ENTREGA OPORTUNA DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS QUE REQUIERE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA. PERIODO 2013 – 2014, enfoca aspectos importantes en la revisión del trabajo que vienen cumpliendo las bibliotecas universitarias, cuya razón de ser constituye la satisfacción de las necesidades de información del usuario.

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 presente trabajo de 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

OBJETIVO GENERAL

- Dar a conocer a través de los resultados de la presente investigación, la importancia que tiene la gestión de las Bibliotecas para la entrega oportuna de los servicios bibliotecarios que requieren las universidades que forman profesionales con calidad y pertinencia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la incidencia entre la Gestión de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi" de la Universidad Politécnica Salesiana de Quito, Sede Girón y la entrega oportuna de los Servicios Bibliotecarios. Periodo 2013 -2014.

- Proponer servicios bibliotecarios de calidad acorde a las exigencias de los usuarios de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi" de la Universidad Politécnica Salesiana de Quito.

e. MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I

LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA

CONCEPTO

Se entiende por Gestión Bibliotecaria al conjunto de funciones, tareas y técnicas integradas, que hacen que la biblioteca alcance la eficacia y la eficiencia en sus fines, especialmente en la satisfacción de los usuarios. Desde hace pocos años atrás, las bibliotecas universitarias han comenzado a tener en cuenta el concepto de calidad en la gestión bibliotecaria, con la consiguiente implementación de diferentes procesos de evaluación a todos los servicios que las mismas prestan. Se entiende que los servicios tienen especial tratamiento y atención, por su dimensión horizontal e impacto sobre la totalidad de la comunidad universitaria. (Di Doménico, 2004).

La biblioteca universitaria es definida por la American Library Association (1999) como “una combinación orgánica de personas, colecciones y edificios cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento”. Asimismo agrega que “la biblioteca (o sistema de éstas) es establecida, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus

programas educativos, de investigación y demás servicios". Los fines de la biblioteca universitaria son meramente educativos ya que son los de la universidad, la formación de los alumnos y el apoyo al desarrollo de la investigación.

En la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI, la UNESCO (1998) señala que la calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional y que debe comprender todas sus funciones y actividades, enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal y estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento, y servicios a la comunidad y al mundo universitario. Resulta necesario entonces que la autoevaluación de las unidades de información sea tanto interna como externa, realizada por expertos independientes con la participación de los integrantes de las bibliotecas, y utilizar normas de calidad, comparativas y reconocidas internacionalmente. El objetivo principal de la gestión bibliotecaria debe ser el cumplimiento de la misión de la institución que la alberga, respaldando las tareas de enseñanza, formación, e investigación.

SITUACIÓN ACTUAL DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Las bibliotecas universitarias, al igual que todas las organizaciones, se encuentra inmersa en un cambio paradigmático en el modelo de gestión, debido a la irrupción de las tecnologías de la información y de la comunicación. Esto ha llevado a poner en práctica nuevas formas procesar y

de difundir la información. Otros de los motivos que generan nuevos métodos y estilos de trabajo son los cambios producidos en la educación superior, que generaron nuevas formas de enseñanza y aprendizaje.

En la actualidad, las universidades incorporan en su quehacer nuevos conceptos como costos, calidad, mercadeo, planeamiento estratégico, evaluación, gestión; con el fin de dar cumplimiento a su misión como unidad de apoyo a la universidad madre. La función actual de las bibliotecas universitarias, y su rol futuro, “se encuentra condicionado por el desarrollo de la sociedad de la información en medio de una economía globalizada, donde las tecnologías de la información y comunicación poseen un papel determinante; aparecen novedosos sistemas de comunicación, generación y transmisión de la información; se masifica el acceso a la información y se crean nuevos soportes y medios de comunicación”. Como consecuencia de ello, se han desarrollado fuertemente las bibliotecas digitales, modificándose la prestación de servicios, dándole mayor importancia a la relación con el usuario; la atención tiende a ser más personalizada.

Uno de los modelos actuales de biblioteca universitaria, y de los servicios que allí se prestan, es concebirla como un centro de recursos para el aprendizaje y la investigación. Este modelo se encuentra en pleno desarrollo en países avanzados como Estados Unidos, Reino Unido, Holanda, donde sus usuarios pueden recibir diversos servicios bibliotecarios de manera integrada. Para ello la biblioteca debe convertirse en el centro de toda la

actividad universitaria, de manera activa; modificando y automatizando todas sus actividades y procesos internos, crear recursos virtuales, hacerlos accesibles a los usuarios, poner en práctica programas de alfabetización informacional para sus usuarios, desarrollar programas de cooperación inter-bibliotecaria.

El manejo de herramientas para la búsqueda y posterior empleo de la información, es en la actualidad un desafío para toda la comunidad educativa, especialmente para los alumnos, que se enfrentan a nuevos modelos de aprendizaje como el e-learning. Los bibliotecarios tienen una gran responsabilidad en poseer habilidades y competencias actualizadas, que puedan trasladar a sus respectivas unidades y mantenerlas competentes tal cual lo exige la cambiante sociedad del conocimiento.

PROCESOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS

Toda biblioteca deberá garantizar los objetivos o funciones generales para lo que fue creada y en su proceso de gestión deberá asirse a los cuatro procesos básicos de administración: planificar, organizar, dirigir y controlar, pues la biblioteca deberá funcionar como una empresa.

Planificar: Para la ejecución de este proceso se establecen objetivos y políticas, se elaboran planes, manuales y procedimientos de trabajo. Muchas

instituciones utilizan un sistema de planes estratégicos a largo, mediano y corto plazo, además de planes operativos para acciones concretas.

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

Dirigir: En este proceso se supervisan las actividades y coordinan los esfuerzos de los colaboradores. Se promueve el compromiso entre la Biblioteca y la Universidad para lograr las metas mediante un liderazgo efectivo y trabajo en equipo. Se establece un sistema de comunicación efectivo que permita la retroalimentación de la información en sus niveles.

Controlar: Esta función consiste en supervisar las actividades y resultados, comparándolos con los objetivos y las metas propuestas, se toman las acciones correctivas, si son necesarias. El proceso comprende: Establecer normas de desempeño como base para la medida de los resultados. Investigación, análisis, diseño, implantación y operación de los sistemas de información. Registros estadísticos y de presupuesto. Auditorias, controles y otros métodos de verificación directa. Técnicas de evaluación de resultados. Determinación de las medidas que tienden a rectificar las diferencias entre resultados y normas de desempeño.

Trabajando en tal sentido, se podrá acercar a los procesos de mejora continua, que es la determinación de una institución de continuar mejorando cada una de sus áreas de actuación.

PROCESOS DE MEJORA CONTINUA

Los procesos de mejora continua pueden establecerse bien, mediante acciones individuales en una sección de la institución o darse gradualmente en varias áreas a la vez, lo que sí debe tener en cuenta la biblioteca es hacia dónde quiere llegar, establecer las metas y los beneficios que traerá el proceso de mejora.

En cuanto a los elementos procesuales, debe escogerse un método de trabajo que ofrezca los resultados que se esperan, ya bien acogiéndose a un método ofrecido por la literatura científica o elaborándolo en la institución a la medida de las necesidades.

En lo relativo al factor humano, los procesos de mejora deben surgir de la gente que desarrolla estas acciones, aunque no descartamos estimularlo. De manera tal que el proceso se de cómo una necesidad natural de mejorar lo que se hace, de ahí la necesidad de contar con RRHH comprometido, deseoso de dar a los usuarios un servicio de primerísima calidad, e involucrado 100% con la institución madre (la universidad).

Si estos procesos son empujados desde las áreas superiores de la organización sin haber conocimiento y compromiso de los colaboradores, la misión del mejoramiento no llegará a puerto seguro.

ESTÁNDARES Y NORMAS

El proceso de evaluación, sea por los objetivos que fuere implementado, debe estar basado en normas o estándares establecidos, porque para medirse a sí mismo o con los demás, se debe partir de parámetros objetivos y ojala probados en varias instituciones.

El proceso de escogencia de estándares muchas veces está en correspondencia con los sistemas de acreditación nacional, pero a veces estos son muy pobres y deberá la propia biblioteca escoger cuales aplica.

Sin embargo la biblioteca deberá seleccionar muy bien con que vara se mide. Si escoge estándares internacionales de grandes bibliotecas y asociaciones, tendrá que competir en estas ligas. Si es una biblioteca pequeña (parafraseando al mundo de los negocios PYME), este tipo de estándares será demasiado para la institución. Es por ello la importancia de determinar cuáles son los estándares apropiados que tendrán como objetivo garantizar la evaluación.

CARACTERIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

La biblioteca universitaria no es un ente autónomo al depender ésta de una institución de educación superior, ya sea pública o privada, y en este mismo sentido se debe apuntar que su caracterización no puede ser singular, pues cada universidad muestra rasgos distintos y por ende, su biblioteca también se distinguirá de otras bibliotecas.

De inicio se puede indicar que como toda biblioteca, la universitaria tiene en esencia las siguientes funciones: localizar, seleccionar, compilar, organizar, administrar y preservar los recursos informativos de manera tal que le sea posible difundirlos y transmitirlos a los usuarios a partir de los servicios que ofrece, todo ello con el fin último de satisfacer sus necesidades de información. Ahora bien, se puede diferenciar a la biblioteca universitaria de la pública, la escolar, la especializada y otras a partir de dos elementos claves: no obstante estas acotaciones, se consideró pertinente presentar una definición validada de la biblioteca universitaria, para lo cual se atendió a la elaborada por la American Library Association (1999).

FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA

Se distingue cuál es la misión de la biblioteca universitaria y cuáles son las funciones que se desprenden de ésta. De inicio se retoma aquella de localizar, seleccionar, compilar, organizar, administrar y preservar los

recursos informativos de manera tal que le sea posible difundirlos y transmitirlos a los usuarios a partir de los servicios que ofrece, todo ello con el fin último de satisfacer sus necesidades de información. Debe notarse que esta misión primigenia tiene en la biblioteca universitaria el propósito de coadyuvar a la consecución de los fines sustantivos de la institución educativa superior de la cual forma parte, pues su acervo y servicios le resultan útiles y necesarios a ésta última en los procesos de interpretación, creación, difusión y preservación del conocimiento. Es así que a la biblioteca le corresponde el cumplir con una función de apoyo a la enseñanza o docencia; una función de apoyo a la investigación y una función de apoyo a la extensión y difusión de la cultura.

Pero éstas no constituyen las únicas funciones que pueden ser abarcadas por la biblioteca universitaria, pues a decir de varios autores ésta puede hacer propia una función educativa en la cual busque desarrollar en los usuarios habilidades y competencias en el uso y manejo de la información, así como el transmitir conocimientos referidos a las metodologías de la investigación. De igual manera puede ejercer la función de investigación en el área bibliotecológica, siempre y cuando disponga de los recursos necesarios para ello.

Existen asimismo otras funciones que son retomadas ocasionalmente por las bibliotecas universitarias, como aquella citada por Ario Garza Mercado (2004), y en la cual éstas:

“Podrían asumir la función de la biblioteca estatal para (1) convertirse en depositarias de la producción de los autores y los editores del estado, (2) desarrollar sus colecciones de obras sobre el estado, independientemente del origen de sus autores y editores, y (3) facilitar la investigación y la difusión de la cultura y los problemas nacionales, regionales, estatales y locales”.

Sin embargo esta función puede tener repercusiones en el sentido de que al contar con una colección de tan amplio espectro temático, los servicios a ofrecer de acuerdo a la misma no se restringen únicamente a la comunidad universitaria, sino que se hacen extensivos al público general, lo cual trae consigo ventajas y desventajas que afectan el funcionamiento de la biblioteca.

Como último agregado a esta breve sección se debe reconocer la importancia de que la biblioteca universitaria desempeñe un papel positivo y activo, para evitar caer en el símil de la descuidada bodega de libros. Ello supone una especie de desacralización del ente biblioteca universitaria, de manera tal que se busque el incorporar su utilización en la vida diaria de la comunidad usuaria.

Misión: La misión de la biblioteca universitaria debe ser definida dentro del contexto de los objetivos académicos, la política de gestión del conocimiento e información, y de los valores de la universidad. La misión de la biblioteca universitaria es proveer servicios de información y gestión del conocimiento en apoyo a la docencia, investigación y extensión; el logro de esa misión requiere la aplicación de estándares para orientar las formas bajo las cuales los objetivos deben ser desarrollados y medidos. Para desarrollar la declaración de misión se deben considerar elementos como: propósito de la biblioteca universitaria y responder a preguntas fundamentales tales como: ¿cuál es su razón de ser y hacia quiénes está orientada?

La misión debe ser redactada con gran cuidado a fin de incluir los propósitos esenciales de la institución, dejando fuera aquellos no relevantes a su quehacer. De esta forma, la misión es orientadora en cuanto deja en claro aquellos aspectos en los que la organización debe invertir esfuerzos y aquellos en que no; Debe definir claramente qué espera lograr a través de la determinación de los usuarios, cobertura geográfica y nivel de calidad a alcanzar; debe considerar los ámbitos de competencia que constituyan un desafío para los miembros de la biblioteca universitaria. Esta declaración debe ser conocida por todos los miembros de la comunidad a la que pertenece.

Visión: La visión constituye la imagen del futuro que se desea crear, escrita en tiempo presente e indica la situación futura deseada. Esta visión debe ser conocida por todos los miembros de la comunidad a la que pertenece.

Valores: El sistema de valores está determinado no sólo por la organización, sino también, por las normas socioculturales que afectan los conceptos y las acciones. Es por tanto, necesario considerar su influencia en los conceptos y prácticas bibliotecarias. La declaración de valores debe incluir las creencias y filosofías compartidas, colaborando con sus miembros en la interpretación de la vida misma, dando origen a representaciones corporativas y procurando que ellos sean una orientación para las actividades en general.

PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO

Debe existir un plan estratégico de desarrollo de la biblioteca universitaria compuesto, entre otros elementos, de un conjunto de objetivos de desarrollo de corto y mediano plazo.

El plan estratégico de biblioteca debe ser concordante con la misión, visión, valores y el plan estratégico de la universidad.

El plan estratégico de biblioteca debe ser formal, y concordado con la dirección superior de la universidad y el personal de la biblioteca. Los objetivos en él establecidos deben ser realizables, medibles (logros), cuantificables (recursos) y dimensionables en el tiempo; el desarrollo y cumplimiento del plan estratégico es responsabilidad del Director; la

ejecución del mismo es responsabilidad de todo el personal de la biblioteca universitaria, debiendo evaluarse periódicamente el estado de avance de él. El plan debe ser revisado periódicamente y ajustado, si se han producido cambios.

El cumplimiento exitoso de esta responsabilidad puede ser sustentado por una declaración del plan estratégico de desarrollo de la biblioteca universitaria, preparada y promulgada para que todos los miembros de la comunidad puedan entender y evaluar la eficiencia y pertinencia de su programa.

Así mismo, se debe poner atención a los avances que se produzcan en la teoría y la práctica de la bibliotecología, tecnología de la información; así como también, en los cambios que se realicen en el proceso de enseñanza-aprendizaje en la universidad, los que deben estar reflejados en el plan estratégico de desarrollo de la biblioteca universitaria.

SECCIONES DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Una biblioteca universitaria cuenta con los siguientes departamentos o secciones:

g) **Dirección**: Generalmente a cargo de un bibliotecario(a), quien es el responsable de la gestión

h) **Circulación**: Sección que tiene como objetivo controlar la entrada y salida de materiales de la biblioteca, es decir, el préstamo de colecciones. También es la sección responsable de llevar el control de las cuentas de usuarios

i) **Adquisiciones**: Sección encargada de la compra de libros (u otros materiales bibliográficos) y del registro de los materiales que ingresan a biblioteca por concepto de canje y/o donación.

j) **Canje**: Sección que se encarga del intercambio académico de publicaciones entre instituciones dentro y fuera del país.

k) **Procesos Técnicos**: Departamento que tiene como objetivo el ingreso de los nuevos libros, revistas, materiales audiovisuales, al Catálogo institucional de manera que puedan ser visualizados.

l) **Referencia**: Sección encargada de orientar al usuario, tanto en la búsqueda de información a través de los medios disponibles, como en el uso y políticas de la biblioteca. En ocasiones es también la sección encargada de las actividades relativas a la "Formación de usuarios".

GOBIERNO Y ORGANIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA

Este apartado señala la manera en que las bibliotecas se insertan dentro de las estructuras orgánicas de las Instituciones de Educación Superior, además de exponer brevemente las formas de organización más usuales entre bibliotecas universitarias. Con este ánimo se retoma lo indicado por las Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación, las cuales señalan es necesario que las bibliotecas universitarias:

"funcionen como un sistema, con una visión estratégica, que ofrezcan servicios y recursos de información en los que prevalezca la calidad, la innovación y la evaluación; con la inclusión de estándares e indicadores, donde la comunicación y el cambio sean premisas fundamentales de la cultura organizacional". (Mendoza, 2007).

Tal sistema deberá estar debidamente formalizado ya sea a partir de una carta institucional, una carta estatutaria, un reglamento o en su defecto, algún otro documento que le servirá al bibliotecario de fuente de autoridad para la ratificación de las funciones bibliotecarias. Este documento, cualquiera que sea su forma o nombre, deberá definir legalmente los diferentes recursos de la biblioteca y señalar la línea de autoridad que desciende del rector al bibliotecario.

En la organización de la biblioteca se emplean los mismos criterios que determinan la estructura de otras organizaciones: función, producto, clientela o derechohabiente, y área geográfica. Es generalmente conveniente mantener el mismo principio de organización para cada nivel del organigrama, pero es posible utilizar criterios diferentes para niveles distintos.

Así, puede haber departamentalización:

- Según el tipo de procedimientos: procesos técnicos (desarrollo de colecciones, catalogación y clasificación, etc.) y servicios públicos (consulta, circulación, fotocopiado, etc.).

- De acuerdo al contenido de los materiales, por ejemplo por disciplinas (humanidades, ciencias sociales, ciencias puras, tecnología o ramas específicas).

- Según el formato de los materiales (audiovisuales, fuentes electrónicas, microformas).

- Tomando en cuenta los requerimientos o ubicación de los usuarios.

Independientemente del tipo de organización administrativa que adopte la biblioteca, ésta siempre deberá contemplar las actividades básicas de toda

biblioteca universitaria, como son actividades administrativas básicas; formación de la colección; procesamiento y preparación de materiales documentales; préstamo de materiales; orientación; referencia y formación de usuarios, entre otras.

Por último es necesario notar que la planeación administrativa del sistema bibliotecario en una universidad puede ir desde una centralización completa hasta una parcial. Varios estudios han abogado por la centralización bibliotecaria, pues a su parecer ofrece una mayor coordinación de los servicios, sin embargo para determinar el grado y la conveniencia de la centralización deberán tomarse en cuenta tanto los recursos de que dispone la biblioteca como las características y necesidades de la Universidad.

Con lo expuesto hasta este momento se verifica que tanto el entorno de las bibliotecas universitarias como las tareas desarrolladas al interior de las mismas poseen un alto grado de complejidad. Sin embargo, dada la importancia de los fines últimos que persiguen es necesario contar con la certidumbre de que su actuar es el debido, para lo cual es posible recurrir a procesos de evaluación, tema central del siguiente apartado.

Estructura: La biblioteca universitaria debe depender de la Vicerrectoría Académica. Ella debe apoyar y contribuir al cumplimiento de estos estándares.

El Director de la biblioteca universitaria debe formar parte de los Consejos Consultivos o Consejos Académicos Generales de la Universidad.

Estructura interna: La estructura interna debe permitir el cumplimiento del plan estratégico y se define de acuerdo a las características institucionales y a las necesidades de la comunidad universitaria. Esta estructura debe ser establecida mediante decreto emanado de la autoridad superior y vinculada a la estructura general de la universidad.

La biblioteca universitaria debe contar con una administración flexible para adecuar los procesos a la evolución de su propia definición.

Las políticas, los reglamentos y los manuales de procedimientos deben ser sancionados por las autoridades correspondientes de la biblioteca universitaria y deben estar a disposición de todos los interesados. Las políticas, reglamentos y manuales deben ser actualizados permanentemente.

MANUAL DE FUNCIONES

Los documentos utilizados en el sistema de gestión de calidad son:

Manual de Calidad: La política de calidad según ISO 9000, se define como intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección; es la definición estratégica de cómo se quiere que sean en la biblioteca los productos,

servicios, su nivel de calidad, y de cómo actuará la institución para su cumplimiento.

La biblioteca define en el Manual de Calidad el alcance, exclusiones, procedimientos documentados y la secuencia e interrelación de procesos del sistema, y de cómo se lleva a cabo el desarrollo de sus actividades para obtener el nivel de calidad deseado con base en el análisis, los recursos disponibles y las decisiones estratégicas de servicio.

Manual de Procedimientos: En este manual se consigna y describe la documentación que se considere debe existir para asegurar la calidad de los procesos del sistema de gestión de calidad de la biblioteca. Estos son procedimientos del sistema e instructivos de trabajo y otros documentos que aporten valor al sistema de gestión de calidad, los cuales deben estar documentados (establecido, documentado, implementado y mantenido), aprobados, revisados, actualizados y controlados para garantizar su efectividad.

Deben incluirse como obligatorios seis procedimientos, adicionales a los que la biblioteca y los procesos que se interrelacionan requieran: 1) Control de documentos; 2) control de registros; 3) control de producto 4) control de servicio no conforme auditorías internas; 5) acciones correctivas: y, 6) acciones preventivas

Registros de Calidad: Son los formatos diligenciados que proporcionan evidencia objetiva de que se han realizado las actividades planeadas en el sistema de gestión de la biblioteca; deben ser legibles, identificables, recuperables y controlados mediante un procedimiento documentado.

BASE LEGAL REGLAMENTARIA PARA LAS ACTIVIDADES DE LA BIBLIOTECA

Toda normativa bibliotecaria debe estar establecida en un reglamento aprobado al más alto nivel universitario. Los reglamentos tienen aspectos en común y otros que son singulares a cada institución, todos intentan reglamentar las resistencias que se originan de la administración de recursos de información muy limitados y las necesidades de información de los usuarios que son ilimitadas, también están las tensiones que se crean en la incursión de nuevos servicios bibliotecarios que se basan en las TIC. En casi todos los reglamentos se definen y ofrecen los servicios para los usuarios, en los que quedan estipuladas las obligaciones, los deberes, las sanciones y las restricciones, pero en mínima parte los derechos del usuario.

La mayoría de los sistemas bibliotecarios reconocen que su misión es otorgar información, sin embargo no como un derecho sino como oferta de un servicio, incluso como un beneficio.

Estructura de los reglamentos: Por lo general los reglamentos de los sistemas bibliotecarios universitarios tienen la siguiente estructura:

Parte 1. Definiciones y categorías de usuarios. Quiénes son usuarios y cómo se obtiene la calidad de usuario.

Parte 2. Definiciones y categorías de los servicios. Qué tipo de servicios ofrece la biblioteca, requisitos, costos, responsabilidad del usuario y horarios. Tablas de préstamos, cantidad de materiales a ser prestados y días de préstamos.

Parte 3. Infracciones y sanciones. Tablas de suspensiones y/o multas. Morosidad y sus consecuencias en los trámites académicos del alumno.

Parte 4. Comportamiento del alumno en el sistema bibliotecario. Por lo general se establece un listado de lo que no debe hacer el usuario en la biblioteca.

Sanciones: Son común a todos los reglamentos de los sistemas bibliotecarios universitarios una sección para las sanciones, las cuales en algunas bibliotecas son tanto en suspensión de los servicios como en multa en dinero. La reincidencia en las faltas por lo general termina en la suspensión total de los servicios bibliotecarios por tiempos más allá de lo común

Restricciones: En general podemos establecer que los sistemas bibliotecarios universitarios, a través de sus normas y reglamentos son muy sancionadores, ya sea en suspensión de los servicios o en multas en dinero o ambos, en cuanto a las faltas que cometen sus usuarios en los servicios que ellas otorgan y esto sucede por la cantidad muy limitada de recursos disponibles.

También se debe a los recursos limitados puesto que deben segmentar, a veces demasiado, a sus usuarios en diferentes categorías y de acuerdo a perfiles muy generales que en la práctica se asignan sin investigación.

Estándares y Normas

El proceso de evaluación, sea por los objetivos que fuere implementado, debe estar basado en normas o estándares establecidos, porque para medirse a sí mismo o con los demás, se debe partir de parámetros objetivos y ojalá probados en varias instituciones.

El proceso de selección de estándares muchas veces está en correspondencia con los sistemas de acreditación nacional, pero a veces estos son muy pobres y deberá la propia biblioteca escoger cuales aplica.

CONSEJO CONSULTIVO DE LA BIBLIOTECA

El Consejo Consultivo es un órgano cuyo propósito es lograr la participación sistemática, estructurada y representativa de la biblioteca, en el análisis, formulación, evaluación y recomendación de las políticas e iniciativas relacionadas con la planeación estratégica institucional.

En cada una de las Universidades se constituye un Consejo Consultivo, presidido por el Vicerrector e integrado por Decanos de las diferentes Facultades, el Jefe de Bibliotecas, el Coordinador de los Programas de Postgrado. Actuará el Secretario de la Biblioteca.

El Consejo Consultivo se reunirá mensualmente, y cuando el Vicerrector o Decanos soliciten sea convocada, por propia iniciativa o a pedido del Jefe de Bibliotecas.

Son deberes y atribuciones del Consejo Consultivo:

f) Seleccionar las obras y solicitar la adquisición de las publicaciones para la Biblioteca, como el acceso a las Bases de Datos especializadas y bibliotecas virtuales, de acuerdo a los requerimientos de los docentes, quienes deben presentar la bibliografía mínima para el desarrollo de los contenidos curriculares del programa académico a su cargo; a la finalización del año académico;

g) Disponer, a través de la Coordinación Administrativa Financiera, la designación del personal de mantenimiento y la dotación de los suministros necesarios para su normal funcionamiento;

h) Coordinar con el Bibliotecario de Facultad, las actividades, de la Educación de Usuarios (Comunidad Universitaria); e informar las normas disciplinarias a los mismos;

i) Resolver oportunamente las necesidades que se presentan en la biblioteca; de cada Facultad; y,

j) Hacer cumplir el normativo para el funcionamiento del Sistema Bibliotecario.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

La calidad es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, donde un requisito es una necesidad o expectativa establecida de un producto o servicio que repercute en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades de los usuarios implícitas o expresadas.

Un modelo de gestión basado en la búsqueda de calidad y su aseguramiento, que controla de modo sistemático todos los procesos que influyen en su logro, se convierte en una filosofía de compromiso para la mejora continua con orientación en el usuario. De acuerdo con Philip B. Crosby (2002), los conceptos fundamentales de la calidad son:

1) Cumplir con los requisitos, el mejoramiento se alcanza haciendo las cosas bien desde la primera vez.

2) La prevención, consiste en observar el proceso y determinar las posibles causas de error.

3) El estándar de realización debe ser cero defectos, en una organización todos los resultados son alcanzados por las personas.

4) La medida de la calidad es el precio del incumplimiento, lo constituyen todos los gastos realizados en hacer las cosas mal al incumplir con los requisitos.

Estos cuatro factores se integran como conceptos fundamentales del proceso para el mejoramiento de la calidad, que responden a las siguientes preguntas:

¿Qué es calidad?; ¿Qué sistema se requiere para propiciar la calidad?; ¿Qué estándar de realización deberá utilizarse?; ¿Qué sistema de medición se requiere?

La implementación de un sistema de calidad no es fácil, hay que romper rutinas y podrían llegar a presentarse dificultades en:

- La no percepción de la necesidad de mejorar
- La pasividad de los directivos y responsables de los diferentes procesos
- Falta de receptividad
- Temor a aceptar la realidad
- Falta de comunicación
- Incertidumbre entre el personal
- Resistencia al cambio
- Luchas de poder

La desinformación por lo anterior, es importante un cambio en la organización hacia una cultura de calidad, “conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con su organización para afrontar los retos que se le presenten en el cumplimiento de su misión” (Cantú, 2001).

En este proceso se requiere de una actitud activa ante los errores que se han de prevenir o solucionar y no ocultar o aplazar, se aplica a los procesos de la biblioteca y a los que la afectan, a los proveedores, y al estudio de satisfacción de usuarios.

Crear conciencia sobre la calidad deberá de adaptarse a la cultura de la organización, por lo cual, el personal debe estar enterado del compromiso de la dirección, conocer la política y objetivos de calidad, así como conocer a cuánto ascienden los costos por hacer las cosas mal. Crear conciencia sobre la calidad se extiende a todas las acciones de la dirección y cuando es entendida como cumplimiento de los requisitos se incorpora al lenguaje de la organización y empieza a dar buenos resultados.

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La mejora y la eficacia de los procesos en las bibliotecas universitarias, se garantiza empleando los principios de gestión de la calidad. Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño:

1) **Enfoque al cliente**: Las bibliotecas universitarias dependen de sus usuarios: estudiantes, docentes, directivos, investigadores y usuarios de otras instituciones de educación superior, por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras para satisfacer sus requisitos y

esforzarse en exceder las expectativas. Esto implica conocer los niveles de satisfacción que se logra a través de encuestas periódicas de satisfacción de usuarios y detectar a tiempo las no conformidades con mecanismos para su tratamiento oportuno y adecuado.

2) **Liderazgo**: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Los líderes de los diferentes procesos de la biblioteca, deben crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a comprometerse en el logro de los objetivos propuestos, implica involucrar a todo el personal, para partir de una convicción sobre la importancia de la calidad y llevar al equipo de trabajo al entendimiento de la misión, visión, política y objetivos de calidad de la biblioteca dentro de la institución.

3) **Participación del personal**: El personal es la esencia de la organización; el total compromiso del personal profesional, técnico y auxiliar, posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la biblioteca y para la apropiación del sistema de gestión de calidad. El personal que realice las funciones que afecten la calidad de la prestación del servicio de la biblioteca deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

4) **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades de los procesos de la biblioteca y

los recursos relacionados, se gestionan como un proceso. Estos procesos están mutuamente relacionados y se interrelacionan entre sí.

5) **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la biblioteca para el logro de sus objetivos. En donde los diferentes procesos de la institución intervienen para que la biblioteca pueda lograr lo propuesto.

6) **Mejora continua**: La mejora continua del desempeño global de la organización, debería ser un objetivo permanente de ésta. Continuamente, se deben buscar mecanismos para aumentar la capacidad de la biblioteca para cumplir con los requisitos de los usuarios y contar con personal capacitado y comprometido con su trabajo, lo cual se logra mediante el seguimiento a los indicadores de gestión, resultados de las auditorías, revisión por la dirección y ejecución del plan de capacitación.

7) **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones**: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. De acuerdo con el objetivo de cada proceso de la biblioteca, se debe contar con parámetros e indicadores de gestión claros, que permitan medir el cumplimiento de las metas propuestas.

8) **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una biblioteca y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor y contribuye con la satisfacción de los usuarios, mediante actividades de selección, evaluación, comunicación con proveedores, acuerdos de verificación y seguimiento a su desempeño.

Para un proceso de mejora, se debe determinar en la biblioteca si la misión y los objetivos que en ella se desarrollan son congruentes con la misión institucional, para lo cual se utiliza una metodología de planeación y gerencia estratégica.

La misión debe formularse como un propósito duradero que describa los valores y prioridades de la biblioteca, distinguiéndola de las demás, identificando el alcance de las operaciones en los aspectos de productos y servicios, los clientes, tecnología y calidad inspiradora que sirva como marco de referencia para evaluar las actividades presentes y futuras, además de ser formulada en términos tan claros que pueda ser entendida por todos sus integrantes.

La gestión de la calidad definida como actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a calidad, contempla un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de calidad en bibliotecas universitarias, teniendo en cuenta las siguientes etapas:

- Determinar necesidades y expectativas de los usuarios y de las partes interesadas
- Establecer la política y objetivos de calidad de la biblioteca
- Determinar los procesos, las responsabilidades y autoridades para el logro de los objetivos de calidad
- Determinar y planear los recursos necesarios para el logro de los objetivos de calidad
- Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso de la biblioteca
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas
- Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de calidad de la biblioteca.

GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA EN BASE A LA MISIÓN UNIVERSITARIA.

Misión: La misión de la biblioteca universitaria debe ser definida dentro del contexto de los objetivos académicos, la política de gestión del conocimiento e información, y de los valores de la universidad; es proveer servicios de información y gestión del conocimiento en apoyo a la docencia, investigación y extensión. El logro de esa misión requiere la aplicación de estándares para orientar las formas bajo las cuales los objetivos deben ser desarrollados y medidos; para desarrollar la declaración de misión se deben considerar elementos como propósito de la biblioteca universitaria y responder a

preguntas fundamentales tales como ¿cuál es su razón de ser? y ¿hacia quiénes está orientada?

La misión debe ser redactada con gran cuidado a fin de incluir los propósitos esenciales de la institución, dejando fuera aquellos no relevantes a su quehacer. De esta forma, la misión es orientadora en cuanto deja en claro aquellos aspectos en los que la organización debe invertir esfuerzos y aquellos en que no. Debe definir claramente qué espera lograr a través de la determinación de los usuarios, cobertura geográfica y nivel de calidad a alcanzar; considerar los ámbitos de competencia que constituyan un desafío para los miembros de la biblioteca universitaria. Esta declaración debe ser conocida por todos los miembros de la comunidad a la que pertenece.

El concepto de gestión de recursos de información considera a la biblioteca universitaria no sólo como un agente que consume información elaborada por otros, sino también le asigna un rol protagónico en la sistematización y comunicación de los conocimientos necesarios para mejorar la disponibilidad de recursos para el estudio y aprendizaje, la preservación y comunicación del conocimiento generado en la universidad, la mantención de la memoria intelectual de la institución y la preservación de la identidad cultural. Este rol proactivo conduce a la biblioteca universitaria, entre otras tareas, a tener que liderar proyectos de digitalización de recursos bibliográficos dentro de un marco de respeto del derecho de autor y a participar en la fijación de

políticas de comunicación del conocimiento generado en la universidad (edición de revistas científicas, tesis, entre otros).

PARTICIPACIÓN EN LA DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES Y BÚSQUEDA DE ALTERNATIVAS.

La biblioteca universitaria es la organización de la información y su meta es disponerla al servicio de sus usuarios. El profesor universitario es un agente educativo y también un usuario de los servicios bibliotecarios que busca, selecciona y utiliza la información de acuerdo a los contenidos curriculares propuestos en sus programas académicos. Para el profesor, la información es la materia prima del conocimiento, es un insumo necesario para la planificación del proceso de aprendizaje (Sigalés, 2004) y es el generador de la cadena de comunicación con miras al aprendizaje colaborativo de sus estudiantes.

El concepto usuario denota a la persona u organización que necesita información de un centro o servicio de información. Usuario es aquel individuo que necesita información para el desarrollo continuo de sus actividades, ya sean profesionales o privadas, y que como tal utiliza un servicio o hace uso de un producto informativo. Para ser usuario se hace necesario tener una necesidad de información y ser beneficiario de algún servicio o recurso informativo.

Cada usuario tiene necesidades e intereses a partir de su ambiente estudiantil, laboral o recreativo. Con base en estas características se puede construir un perfil que lo identifique y lo caracterice con el fin de planear, diseñar y mejorar los servicios que se le ofrecen; formular programas de formación, y formular políticas para desarrollar colecciones. Para esto se aplican métodos y técnicas de investigación pertinentes, que incluyen el diseño de instrumentos de recolección de información y los pasos para organizar y elaborar los estudios de usuarios. Las necesidades de información de los usuarios ocurren en diferentes situaciones y afirma que, puesto que las personas son simultáneamente individuos y miembros de un grupo, existen influencias individuales y situacionales que determinan la conducta de búsqueda de información.

Dentro del contexto universitario es necesaria la realización de estudios que permitan detectar esas necesidades para poder adecuar los servicios a éstas, y satisfacer la demanda con la mayor calidad posible. El marketing se presenta como una herramienta idónea si partimos de la base de que trabajamos con un producto (información), ofrecido por un proveedor (biblioteca) a unos clientes que lo utilizan y necesitan (nuestros usuarios).

MOTIVACIÓN PARA OFRECER SERVICIOS A LOS USUARIOS.

Dentro de una biblioteca o centro de información, se llevan a cabo una serie de acciones de la administración (planeación, organización, dirección y

control) etapas del proceso administrativo; los jefes y coordinadores de biblioteca tienen el compromiso de conocer y llevar a cabo dicho proceso.

El coordinador o jefe de biblioteca son los encargados de liderar a otras personas y deben ayudarles a lograr sus propias metas, integrándolos en la ejecución de los planes de cada una de las áreas que se tengan, puesto que los empleados son el recurso más importante para el cumplimiento de la visión y misión de la biblioteca.

La motivación consiste en palabras de Arias Galicia (2006) como el “conjunto de factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo”

La motivación consiste en convencerse de que se quiere hacer algo por el simple hecho de quererlo, y al pensarlo o imaginarlo conlleva una esperanza y por lo tanto se manifiesta la motivación y está puede ir creciendo. Un profesional bibliotecario motivado se distingue de la persona que realiza su trabajo por obligación, el motivado es entusiasta y positivo, planea e imagina un futuro promisorio y realiza con satisfacción las actividades encomendadas por la biblioteca.

Todo empleado de biblioteca tiene necesidades que espera cumplir o alcanzar en su trabajo, del mismo modo la biblioteca espera cierto comportamiento del bibliotecario. Se pretende entonces que los objetivos institucionales y personales se integren y se cumplan.

MOTIVACIÓN EN LA BIBLIOTECA

En el ambiente bibliotecario encontramos muy pocos estudios sobre el comportamiento del individuo o de la motivación. La motivación se encuentra inmersa aun cuando se ignore por parte de muchos jefes de biblioteca, y entonces podríamos cuestionarnos ¿por qué algunos profesionales de bibliotecas ponen más empeño que otros en realizar sus actividades? O ¿por qué algunos parecen estar más motivados que otros? Muchas teorías hablan sobre el comportamiento del individuo en el entorno laboral, pero todas se enfocan de una u otra manera en diversos aspectos como son: las metas, necesidades y actitudes; junto con aspectos externos como son premios, evaluaciones, reconocimiento, equidad, etc. Todo conlleva a que el bibliotecario forme ciertas expectativas de trabajo que espera se vuelvan realidad con el paso de los años, pero cuando esto no se logra viene el efecto contrario, el desánimo, el ausentismo, la apatía, el estrés entre otros; cuando falta motivación, las personas perciben estímulos negativos.

El personal de una biblioteca debe cumplir con un perfil profesional, tener responsabilidad, disponibilidad, una actitud positiva y don de servicio, el bibliotecario es la imagen de la institución y los mediadores entre los usuarios y los servicios de información.

Además de la motivación, otro ingrediente importante es la comunicación, entre jefes de biblioteca y profesionales bibliotecarios, mantenerla día con

día en todas las actividades ya sea de manera verbal o por escrito, evitándose ambigüedades o confusiones en las instrucciones, así también comunicar a los empleados las fallas y logros alcanzados, uno para buscar soluciones; segundo para favorecer la autoestima, invitarlo a la participación y desánimos de seguir colaborando en la institución. Cuando el responsable mantiene una comunicación óptima con los empleados favorece la motivación, ejerciendo además un buen liderazgo.

Diversos factores intervienen en una alta o baja motivación como pueden ser: un ambiente laboral negativo, donde se perciban o vivan conflictos y divisiones; dos es que el trabajo desempeñado sea monótono y poco atractivo mermando la creatividad y generación de ideas; tres que se ofrezcan pocas expectativas de crecimiento y de pertenencia a la biblioteca; cuatro falta de capacitación o actualización del personal a los cambios tecnológicos y de información; cinco escasa participación del empleado (pasivos o dependientes) y por último la inequidad. ¿Cómo lograr que el profesional bibliotecario se motive?

Responsables de biblioteca motivados

Lo que transmita el jefe repercute satisfactoriamente o no en las personas que lo rodean y trabajan directamente con él, es primordial que el jefe refleje ser positivo, entusiasta, que sabe transmitir lo bueno, no un jefe prepotente, pesimista y mal humorado.

Dar a conocer los objetivos y metas: Cuando el bibliotecario conoce la visión, misión y objetivos de la institución y de su departamento, será más fácil seguir el camino sin perderse, la motivación surge más fácilmente con una meta clara y precisa.

Existencia del reconocimiento: Es de gran importancia que se reconozca el esfuerzo y el empeño de manera personal o pública, para acrecentar la motivación y el compromiso de parte del bibliotecario. Estos reconocimientos no son tan evidentes dentro del ambiente bibliotecario como en otras organizaciones, pero se deben de incorporar.

Motivar por medio de la participación: Los jefes y responsables de biblioteca cuando involucran al personal y los hacen sentir como parte del equipo se incrementa la motivación, hay que hacer énfasis en la importancia del trabajo para el cumplimiento de metas tanto del que está en servicios al público como el que se encuentra en áreas administrativas.

CAPÍTULO II

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

CONCEPTO

La noción de “servicios bibliotecarios” según lo explica Meneses (2013), es una categoría esencial en el campo de la bibliotecología, ya sea considerada como disciplina o como profesión. La expresión está asociada, como sabemos, a la idea general de servicio de biblioteca. De tal modo que el servicio de biblioteca como tal lo encontramos en los diferentes organismos sociales, políticos, económicos, ideológicos, educativos y culturales. La teoría de la bibliotecología en general y la teoría de la biblioteca en particular comúnmente dividen en dos grandes grupos los servicios bibliotecarios, a saber: 1) servicios técnicos y 2) servicios al público. Respecto a los primeros en el Diccionario del bibliotecario se asevera que es la “parte de los servicios de una biblioteca que se ocupa de su organización, sin mantener relación directa con los usuarios, como los de adquisición, catalogación, etcétera”; mientras que los segundos son aquellos que se ocupan de su funcionamiento, de mantener relación directa con los usuarios, como los de información.

Desde esta óptica, el “servicio de biblioteca” es el término amplio que se refiere a las funciones que desempeña toda institución bibliotecaria mediante

el desarrollo de las colecciones y los servicios que ofrece, especialmente aquellos servicios dirigidos a la comunidad de usuarios. Así, en el Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información el servicio de biblioteca es el término genérico que se aplica a todas las actividades que llevan a cabo las bibliotecas y a los programas dirigidos por éstas a sus grupos de usuarios. Puede abarcar una gran variedad de servicios.

EL BIBLIOTECARIO EN LA UNIVERSIDAD

La Sociedad de la Información y del Conocimiento reconoce la información como un recurso estratégico, atribuyéndole un valor fundamental como fuente de productividad y de poder. La existencia de capital humano cualificado se considera esencial para el progreso social, económico, cultural y tecnológico de un país. Las nuevas estrategias educativas se basan en la calidad y en el concepto de aprendizaje a lo largo de la vida lo que presupone que el individuo detente las competencias necesarias para, de forma autónoma, diseñar y desarrollar caminos de formación que lo mantengan actualizado en cuanto a los conocimientos que necesita para vivir en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, haciéndolo a través de un ejercicio activo de ciudadanía.

Tradicionalmente, el bibliotecario ha ejercido sus competencias profesionales en dos dimensiones principales: intermediario y facilitador. La

cuestión es si ambas dimensiones siguen manteniendo su protagonismo y cómo les afectan los cambios.

El entorno cambiante ha democratizado el acceso a la información y ha cambiado el trabajo de los profesionales de la información. Pero lejos de considerarlos un problema se considera que estos impactos deben afrontarse como oportunidades que configuren nuevas competencias. No hay que olvidar que el éxito en los años futuros depende, en gran medida, de la capacidad de gestionar los recursos informativos en consonancia con las nuevas tecnologías y del compromiso y de los acuerdos con los profesionales de la informática.

Dentro de los nuevos roles que el bibliotecario ha de asumir es el de su propia visibilidad. Church (2002) afirma que existe una línea muy fina entre el bibliotecario y su imagen siendo que muchas de ellas derivan de un conocimiento de segunda mano, de ideas abstractas de lo que un bibliotecario debe ser, y no concretan de primera mano la experiencia con bibliotecarios.

Dentro de esta lógica, el bibliotecario ha de asumir otro rol, el de la promoción, validación, y relaciones públicas de los distintos productos. Se considera de vital importancia que el bibliotecario asuma roles de comunicación, entendida como marketing interactivo, que se centra en el usuario a través de un mecanismo de causa-efecto, creándose las condiciones necesarias para la existencia de un conjunto de interacciones

entre éste y la organización de forma individual y personalizada. De aquí nace otro de los nuevos roles que el bibliotecario debe asumir, la colaboración directa con todos los agentes implicados de la institución, sobre todo con profesores y alumnos pero sin descartar otros colectivos como personal informático, administrativo, etc.

El bibliotecario universitario juega un importante papel en la Alfabetización Informacional (ALFIN), entendida como la adquisición de un conjunto de competencias tales como habilidades de búsqueda, selección, evaluación, reelaboración y comunicación de información, todo ello regulado por los principios éticos correspondientes. Se considera que los “7 pilares” de la son los siguientes:

- Identificar: capacidad para identificar necesidades de información personales.
- Ámbito de aplicación: el conocimiento actual e identificar sus lagunas
- Planear: construir estrategias para localizar información y datos.
- Recolectar: localizar y acceder a la información y a los datos que se necesitan.
- Evaluar: revisar, comparar y evaluar la información y los datos.
- Gestionar: organizar la información profesional y éticamente.
- Presentar: aplicar los conocimientos adquiridos: la presentación de los resultados, sintetizar la información y los datos antiguos y recientes

para crear nuevo conocimiento y su difusión en una variedad de formas.

El bibliotecario tiene plena capacidad y formación para evaluar, a través de indicadores bibliométricos, la labor investigadora por temas, por grupos, etc. y medir su impacto, respondiendo así a la demanda, cada vez mayor, de la exigencia por parte de la sociedad de conocer los resultados de instituciones que no dejan de ser sufragadas con dinero del contribuyente o de particulares. El uso de estas técnicas permite también realizar estudios de usuarios (Sanz Casado y Martin Moreno, 1997). Es importante la contribución de esta disciplina al diseño de una correcta planificación de la política a seguir en la institución dependiendo del impacto de los resultados obtenidos.

Por último, nos gustaría hacer una breve mención al papel que juega la ética profesional en el desempeño diario de la práctica bibliotecaria, aspecto que desde hace ya varias décadas preocupa al colectivo y que se ha visto incrementado por las dificultades añadidas como consecuencia de la aparición de las denominadas nuevas tecnologías. El objetivo de su aplicación es proteger y prestigiar la profesión, a sus profesionales y a sus usuarios. Es de vital importancia la aplicación de códigos deontológicos a la práctica bibliotecaria. En una ciudadanía democrática lo principal es apoyar el derecho a usar las bibliotecas públicas. Sin una democracia real, las

bibliotecas no disponen del marco social, jurídico, y económico necesario para desarrollar correctamente su actuación.

FRECUENCIA DE VISITAS A LA BIBLIOTECA

Todos los días se espera que las personas frecuenten la Biblioteca para hacer uso de todos sus recursos y servicios. Pero, ¿qué es importante para ellos cuando no encuentran material o tienen alguna inquietud? Encontrar disposición de servicio, calidez y amabilidad son algunas de las expectativas de quienes a diario nos visitan.

Son los usuarios la vida de la Biblioteca, la razón de ser del trabajo bibliotecario. Por ende, es vital garantizar un servicio con excelencia, compromiso y pulcritud. Cada detalle o insatisfacción impacta la vida misma de la Biblioteca. Para que los usuarios visiten frecuentemente la biblioteca, se debe cuidar y garantizar los servicios bibliotecarios, ofreciéndoles el trato adecuado y una atención oportuna y de calidad.

LOS SERVICIOS EN LAS NORMAS Y DIRECTRICES UNIVERSITARIAS

Los servicios que deben prestar las bibliotecas universitarias están recogidos en las distintas normativas que regulan los centros de enseñanza superior. Las normativas universitarias suelen partir de los estatutos, en los que las

bibliotecas simplemente se mencionan como una sección más de la universidad.

SERVICIOS BÁSICOS

Existen una serie de servicios que podríamos denominar tradicionales entre los que destacan la lectura en sala y el préstamo domiciliario, que casi siempre ha ofrecido la biblioteca como servicios bibliotecarios por excelencia en su sentido más amplio, y probablemente los que más caracterizan nuestra profesión. Con la llegada de la biblioteconomía científica, el cambio conceptual de la biblioteca hacia la noción de servicio al usuario conlleva la aparición de otros servicios que ponen su acento en la difusión:

- Extensión bibliotecaria
- Información bibliográfica y servicio de referencia
- Reprografía
- Préstamo interbibliotecario
- Formación de usuarios

Junto a éstos, y con la cada vez menor diferenciación entre biblioteconomía y documentación, determinadas bibliotecas, generalmente de carácter especializado, han comenzado a ofrecer los servicios que típicamente venían ofreciendo los centros de documentación:

- Servicio de indización y resumen (vaciados)
- Difusión Selectiva de la Información (DSI)

Esto ha supuesto un avance considerable en la calidad de los servicios que se ofrecen en las bibliotecas, así como la introducción de nuevas técnicas y procedimientos, una nueva organización del trabajo, análisis y tratamiento de la información. En opinión de J. Gimeno Perelló (2012) hoy en día no cabe hablar por un lado de servicios bibliotecarios y de servicios documentales por otro, como si de dos prestaciones diferentes se tratara

LECTURA EN SALA

Mediante este servicio cualquier unidad de información permite la consulta "in situ" de sus fondos durante un periodo de tiempo limitado, que coincide con el horario de apertura, supone la potenciación de toda la zona externa de la biblioteca. Este nuevo concepto se manifiesta en dos fenómenos:

- El libre acceso
- Relación Comunicación/conservación

El libre acceso a los fondos, es una conquista bibliotecaria bastante reciente, supone la posibilidad por parte del lector de establecer un contacto directo con el libro, sin la mediación de un asiento bibliográfico.

El libre acceso supone la ordenación sistemática de la colección, siendo de gran comodidad para los usuarios, además de resultar de interés para este pues le pone en contacto con libros que están en su centro de interés y que no conocía de antemano; además del placer de poder hojear los libros antes de asumir su consulta o préstamo, lo cual hace que la elección sea más acertada.

El libre acceso es fruto de la acción agresiva de la biblioteca que sale en busca del lector, siendo la forma de acceso habitual en aquellas bibliotecas que no tienen misión conservadora.

Junto con el concepto de libre acceso se acuña el término expurgo, cuyo fin es dar una mayor operatividad a la colección, a fin de no entorpecer el acceso al material realmente pertinente. Se evita las colecciones inactivas, cuando no están justificadas por razones históricas o locales. Aunque también se vienen dando sistemas mixtos, quedando aquel fondo menos operativo en depósito.

Los inconvenientes que plantea una colección en libre acceso, son que los fondos van a ser más manoseados, y desplazamiento y descolocación de los mismos, lo que implica un libro perdido por lo cual hemos de hacer frecuentes revisiones de los fondos, los posibles hurtos; pero si la biblioteca quiere ser "el supermercado de la lectura" habrá de asumir estos riesgos.

Comunicación y conservación empiezan a ser considerados como complementarios, ya que todo sistema de difusión y comunicación debe de articular sistemas de conservación, con el fin de preservar la identidad e integridad de las colecciones. El mayor o menor peso de la comunicación o de la conservación en una biblioteca estará en función de sus objetivos, naturaleza y tipo de usuarios. Por lo general todas las bibliotecas excepto las de conservación tienen previsto un sistema de circulación de los fondos, bien sea en el propio lugar, a través del servicio de lectura en sala, por medio del préstamo a domicilio, en depósito o interbibliotecario.

Desde hace unos años hay una polémica candente entre los que consideran que la biblioteca debe ser un lugar silencioso que posibilite las necesidades de estudio, y quienes piensan que debe de ser un lugar de consulta, que no requiere unas condiciones de silencio tan estrictas.

Para atender a ambas necesidades, y cuando las circunstancias lo permitan, el espacio de la biblioteca universitaria debe prever la posibilidad de diferenciar entre zonas de estudio y de consulta.

La sala de estudio, es una zona diferenciada de la biblioteca que permita su uso para la lectura de apuntes, y la consulta a obras de referencia fundamentales. Esta sala requerirá un silencio acorde a las necesidades de concentración en el estudio.

La zona de consulta es más dinámica, y no requiere un silencio tan estricto como el que se necesita para la concentración en el estudio. Este espacio de la biblioteca ha de ser polivalente, o sea servir para otras actividades que organiza la biblioteca o el centro.

Posibilidad de realizar prácticas, trabajos en grupo, exposiciones bibliográficas, charlas... Que siempre servirá como una vía para que el usuario no familiarizado con el uso de la biblioteca conozca los servicios que esta le puede aportar y de esta manera potenciar su uso.

Es importante matizar que es conveniente la proximidad de ambas zonas, para que el material de uso en la zona de consulta pueda ser accesible a aquellos que utilizan la biblioteca para el estudio, y quieran disponer de éste.

SERVICIO DE PRÉSTAMO

.

Aunque la lectura en sala, ya en sí se trate de una forma de préstamo, hablando de préstamo propiamente dicho, nos referimos concretamente al préstamo del libro fuera de la biblioteca.

Este puede considerarse como un contrato entre la biblioteca y el usuario, en el cual la biblioteca cede parte o la totalidad de sus fondos de manera desinteresada, y el interesado adquiere el compromiso de la devolución. De

manera que este servicio requiere el establecimiento previo de un reglamento, que ha de constar de una serie de elementos imprescindibles:

Identificación de los Prestatarios: a través del carnet de biblioteca, que acredita la pertenencia del usuario a la institución. En él deben constar los datos personales del usuario para su eventual identificación.

- Material objeto de préstamo
- Fijación del periodo de préstamo
- Número de ejemplares que han de salir en préstamo
- Duración del préstamo.

Posibilidades de Reserva y Renovación: La reserva sería la opción de lectura que manifiesta un usuario con respecto a una obra que sale en préstamo, antes de que sea de nuevo puesta en circulación.

El préstamo ha de responder a una serie de cuestiones: ¿Quién tiene las obras? Cuestión a la que se puede responder por medio de un fichero alfabético de prestatarios ¿Qué tipo de obras presta la biblioteca? ¿Qué tipo de lecturas se efectúan?, Cuyo fin será evaluar la colección y elaborar las estadísticas. ¿Qué obras están prestadas en un periodo determinado? ¿Y cuál es el costo del préstamo. La respuesta a estas cuestiones va a permitir gestionar la colección y adaptar el préstamo a las necesidades reales de los usuarios y objetivos de la biblioteca.

Préstamo Manual: El préstamo puede ser gestionado de forma manual y automatizada. El préstamo manual se efectúa mediante un sistema de fichas o tarjetas de control, que permiten identificar al prestatario, obra prestada y la fecha de transición.

Dentro del sistema de gestión manual cabe destacar el de fichas cruzadas, que se basa en dos elementos: el carnet del lector con el número de registro y sus datos de identificación, así como una serie de columnas paralelas en las que se recoge el número de registro de la obra prestada y la fecha de devolución.

Y la ficha del libro con los datos del autor, título registro y signatura topográfica, en el cual en el momento del préstamo hemos de añadir el número de registro de lector y la fecha de devolución.

SERVICIO DE PRÉSTAMO A DOMICILIO

Es uno de los principales servicios de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi" de la Universidad Politécnica Salesiana, ya que dada la singularidad de sus fondos ofrece el servicio de préstamo en a domicilio a sus estudiantes debido a la gran demanda que hay y hacer más fácil el estudio a los mismos. Para poder utilizar el servicio de préstamo es necesario tener un carnet que otorga la Universidad, mismo que es el único requisito para acceder a los servicios en la biblioteca.

Las bibliotecas universitarias prestan libros, revistas, tesis y material audiovisual (fundamentalmente vídeos y DVD). El periodo de préstamo y el número de ejemplares varía según el tipo de material que el usuario quiera solicitar:

Los lectores que devuelvan obras con fecha posterior a la indicada tendrán una multa de un día por cada uno de retraso.

Préstamo Automatizado: Su inclusión en la biblioteca surge de una triple problemática:

- Necesidad de gestionar las colecciones y gestionar el préstamo de una manera rápida y eficaz, evitándose el máximo de limitaciones y cualquier anomalía.
- Necesidad de gestionar el préstamo de distintos tipos de documentos, como el ingreso y devolución de materiales en este Centro de Información Universitario.
- Editar todo tipo de productos y realizar estadísticas.

La implantación de sistemas automatizado exige un estudio previo de una serie de cuestiones:

- El volumen o capacidad de transacciones que es posible efectuar con el sistema

- Gestión simultánea de varios centros
- Promedio de tiempo pregunta - respuesta de las operaciones en línea.
- Que bibliotecas utilizan el sistema y que resultados a proporcionado.
- Posibilidades de desarrollo y expansión del sistema.

La utilización de estos sistemas para el préstamo hace que éste gane en calidad, agilidad y eficacia.

- Toma de datos de otros procesos (Datos compartidos)
- Rapidez de las transacciones, a través de sistemas ópticos de lectura
- Posibilidad de elaborar estadísticas muy ajustadas acerca del comportamiento de la colección y usuarios, lo que supone una ayuda inestimable para la gestión.
- Sistemas de alerta y expedición de cartas de reclamación
- Información al lector
- Normalización de los procesos para toda la entidad.

Préstamo Interbibliotecario: El acceso a la información referencial es efectivo gracias a las posibilidades de consulta que ofrecen las nuevas tecnologías en el ámbito de la información (Internet, CD). Sin embargo el acceso al documento primario plantea problemas de origen técnico y jurídico. Para solventar esta necesidad se han elaborado proyectos cooperativos cuyo fin último es proporcionar documentos de manera rápida y económica.

El acceso al documento primario supone la forma de cooperación más elemental entre bibliotecas, no siendo más que una prolongación del préstamo personal, de gran relevancia en bibliotecas de investigación.

Factores que implican su aparición:

- Imposibilidad física y económica de disponer de todo el material necesario.
- Facilidad de acceso a bases de datos (Internet).
- Investigación interdisciplinar.

Actualmente, con las posibilidades que ofrece la tecnología es perfectamente factible el envío de documentos por vía electrónica, aunque existen problemas legales respecto a los derechos de autor. Una manera de solventarlo ha sido incluir en el precio del artículo el de derecho de copia.

SERVICIO DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y REFERENCIA.

En los últimos años, se ha asumido que la atención al usuario es una función básica del bibliotecario. El servicio de información bibliográfica tiene la finalidad de resolver problemas cotidianos de información, de estudio o de investigación gracias a sus conocimientos específicos de las fuentes de información. Se trata de un servicio directo y personalizado al usuario.

Se trata del servicio por excelencia que da sentido a la biblioteca, pero tampoco nos llamemos a engaño en menospreciar otras tareas complementarias, ya que un buen servicio de referencia se apoya en una buena organización de la colección y la más adecuada elaboración de instrumentos de acceso a la misma.

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

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

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

También es importante hacer un estudio del conjunto de las preguntas de los usuarios. De manera general el usuario expresa en estas preguntas necesidades de información sobre las barreras y problemas que la comunidad a la que sirve encuentra en la biblioteca, y será un indicador muy válido para paliar cualquier deficiencia, por lo cual es conveniente llevar a cabo una labor de evaluación y estadística de las mismas.

Tipos de preguntas:

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

Preguntas de respuesta rápida: Pregunta en las que se solicita un dato concreto (Factuales): Siglas, cifras, teléfonos, direcciones. Requieren un tiempo de respuesta de unos segundos a varios minutos.

Preguntas de información bibliográfica: Requiere una información más elaborada (Propiamente dichas); Búsquedas bibliográficas por materias; Elaboración de dosieres

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

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

Existen preguntas que pueden evitarse, con la simple señalización, o edición de folletos explicativos. Se trata de anticiparse a las preguntas Lo cual supone liberar al servicio de referencia de preguntas básicas, y la posibilidad de dedicar más tiempo a búsquedas bibliográficas más complejas, etc. La metodología para evaluar la capacidad de respuesta será recoger preguntas y respuestas, y analizar aspectos como:

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

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

- Determinación de la materia para descartar posibles ambigüedades
- Objetivo y motivación propósito del estudio

- Características personales del usuario: idiomas, formatos.
- Relacionar la pregunta con la organización de la información en la biblioteca.

SERVICIO DE REPROGRAFÍA (fotocopiado)

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

Otros servicios de reproducción documental:

- Existen diferentes alternativas de reproducción de los materiales, especialmente aquellos que, por reglamento o políticas establecidas, no es posible fotocopiar, por ello se cuenta con: Venta de duplicados de microfilmes; acceso de grabadoras y computadoras portátiles;

acceso a cámaras fotográficas, video o escaneo (previa autorización de la Coordinación de la biblioteca o hemeroteca. Reproducciones del material de la Hemeroteca (copia en disco, impresiones o envío por correo electrónico).

SERVICIO DE DIFUSIÓN SELECTIVA DE INFORMACIÓN

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

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

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

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

Cualquiera de estos tres tipos de usuarios va a recibir de manera periódica información del perfil solicitado mediante envío de resúmenes, de referencias o documentos sobre todo lo que se va publicando de manera continua.

SERVICIO DE FORMACIÓN DE USUARIOS

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

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

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

La formación de usuarios permite también formar preguntas que le permitan resolver sus necesidades. Así también es importante, que el bibliotecario pueda enseñar al usuario sobre los fundamentos y el desarrollo de nuevas tecnologías tanto en formatos como en soportes.

SERVICIO DE ORIENTACIÓN A USUARIOS

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

SERVICIO DE INTERNET

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

SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

Se realiza prestamos entre bibliotecas asociadas mediante convenio entre instituciones previa a la autorización de cada una de la Instituciones

involucradas en el sistema, en este tipo de préstamo el usuario puede acceder a libros, revistas, artículos, de obras que no se encuentran en la localidad. Para utilizarlo es necesario rellenar un formulario de préstamo interbibliotecario, y abonar el importe de los gastos de envío del documento solicitado.

SERVICIO DE HEMEROTECA

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

Las hemerotecas pueden clasificar sus contenidos por tema, país de origen o fecha, por ejemplo. Muchos medios impresos tienen sus propias hemerotecas, que funcionan como archivos donde almacenan cada una de sus publicaciones. Hay ocasiones en que estas hemerotecas se encuentran abiertas al público en general, mientras que, en otros casos, sólo se autoriza el ingreso a empleados de la institución o investigadores.

El Internet ha modificado el funcionamiento de las hemerotecas. Por un lado, muchas hemerotecas han digitalizado sus fondos para que éstos puedan ser consultados a distancia a través de la Web. Por otra parte, hay hemerotecas que, si bien no digitalizaron sus archivos, han desarrollado algún tipo de base de datos para que el interesado pueda consultar el

catálogo antes de acudir al edificio. Un usuario, por ejemplo, ingresa al sitio de una hemeroteca y busca todas las publicaciones que contengan la expresión “Historia americana del siglo XVI”. Tras analizar los resultados, encuentra cinco registros de su interés. El investigador puede tomar nota de la ubicación o código de dichas publicaciones para facilitar el acceso al material una vez que visite la hemeroteca.

SERVICIO DE CATÁLOGOS

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

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

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

SERVICIO DE VIDEOTECA

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

SERVICIO DE AUDIO VISUALES

Las ayudas audio - visuales son un conjunto de artilugios mecánicos, eléctricos y/o electrónicos que nos ayudan a trasmitir con mayor eficacia nuestro discurso; con ellas puede ser oído y visualizado. Estos artefactos,

que tienen diferentes mecanismos de funcionamiento, han sido creados para ser utilizados como soportes de apoyo en una intervención oratoria. Por ejemplo, permite que los oyentes centren su atención en algo distinto a la voz y que por medio de gráficos, y esquemas didácticos logren un mejor aprendizaje.

SERVICIO DE BUSQUEDAS BIBLIOGRÁFICAS EN BASES DE DATOS

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

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

Las condiciones de uso de este servicio (gratuito, subsidiado, pago) serán definidas por cada biblioteca de acuerdo con sus respectiva unidad

Académica, sin embargo, se recomienda una política flexible que establezca tanto búsquedas gratuitas, como búsquedas con aranceles preferenciales.

SERVICIO DE INFORMACIÓN: ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA

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

SERVICIO PARA JÓVENES

Las bibliotecas deben proporcionar a los jóvenes materiales adecuados de acuerdo a las carreras que oferte su universidad, para la consulta y el préstamo, así mismo deben organizar actividades específicas que faciliten el la búsqueda del material bibliográfico y su formación para utilizar recursos impresos, audiovisuales o electrónicos.

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

SERVICIOS PARA GRUPOS DE USUARIOS CON NECESIDADES ESPECIALES

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

- Provisión de materiales y equipamiento especialmente destinados a personas con discapacidades físicas.

- Provisión de materiales para personas con dificultades de aprendizaje.
- Servicios para inmigrantes.
- Servicios para personas que buscan empleo
- Servicios para hospitales, prisiones, centros de la tercera edad y análogos, en forma de préstamo colectivos regulares, asesoramiento técnico para organización de sus propias bibliotecas, realización de actividades culturales.

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás en todos los ámbitos de la sociedad.

SERVICIO PARA ACTIVIDADES CULTURALES

La biblioteca es un lugar de encuentro para la reflexión, el debate y desarrollo de la libertad de expresión por lo que deben organizar actividades culturales que fomenten y refuercen el uso y conocimiento de la entidad como centro cultural informativo y lúdico, para lo cual se organizarán directamente o contando con la colaboración y apoyo de entidades locales.

Existen actividades que se detallan para fomentar el hábito de lectura:

- Actividades de fomento de lectura en grupo tales como actividades prácticas de escritura, ilustración, y edición de libros o publicaciones periódicas, concursos talleres de lectura.
- Exposiciones bibliográficas, artísticas, científicas, divulgativas, etc. Conferencias, mesas redondas, recitales, y veladas literarias, encuentro con autores, ilustradores, editores, y presentaciones de libros y publicaciones de interés en cualquier soporte.
- Actividades de impulso de la narración oral, con fin de preservar y difundir las diversas culturas, la historia y tradiciones de la comunidad local, y otras actividades que impulsen a manifestaciones culturales nacionales.

SERVICIO DE VISITAS GUIADAS

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

SERVICIO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

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

GUÍA INFORMATIVA DE LA BIBLIOTECA

Una guía informativa sirve para el manejo y utilización de la biblioteca, en este documento se describe la oferta de servicios, espacios y recursos de la biblioteca de la Universidad, que puestas a disposición de la comunidad universitaria se convierte en instrumento esencial de la formación profesional, la innovación docente y la producción científica. La información de la guía informativa, está dividida en las diferentes secciones: Recursos, Servicios y Formación, apartados desde los que se detallan los diferentes servicios y recursos.

La guía ofrece los datos básicos de las diferentes bibliotecas, informando sobre su localización y especialización. Asimismo, describe los contenidos de los distintos espacios telemáticos desde los que se ofrece información: portal de bibliotecas, catálogo bibliográfico, catálogo, etc.

Los servicios de las bibliotecas de la Universidad también están descritos en esta guía: servicios de préstamo de documentos y dispositivos, acceso a documentos externos, información y referencia, apoyo a la investigación, formación en información, gestores bibliográficos, medios de información, etc. En cuanto a los recursos, la guía dedica especial atención a las colecciones electrónicas, informado de qué bases datos, revistas y libros electrónicos están disponibles desde la red de la Universidad de Salamanca, describiendo también los sistemas de acceso mediante conexión remota. La guía debe estar disponible en versión impresa y en formato electrónico.

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

El término evaluación ha sido definido de diversas formas y por distintos autores. Según Lancaster, (1983) evaluar es establecer una "comparación entre los objetivos que se había propuesto la institución objeto de estudio y la ejecución llevada a cabo, de manera tal que se pueda determinar si se ha producido alguna variación en la ejecución, y si esto ha ocurrido, si ha sido en una dirección deseada y hasta qué punto se ha comportado así.

Esta tarea es de una gran trascendencia ya que hace posible "determinar en qué medida la unidad de información (en este caso, una biblioteca) es capaz de hacerle frente a las demandas informativas de sus usuarios, identificar las limitaciones y fallas de sus servicios y hacer sugerencias que contribuyan a su mejoramiento" (Lancaster. 1995).

La evaluación debe ser dirigida principalmente a la identificación de puntos o limitaciones en un sistema existente y la formulación de mecanismos para incrementar su rendimiento. Es una comparación entre los objetivos que se habría propuesto la institución objeto de estudio y la ejecución llevada a cabo, de manera tal que se pueda determinar si se ha producido alguna variación en la ejecución, y si esto ha ocurrido, si ha sido en una dirección deseada y hasta qué punto se ha comportado así.

Por otro lado tenemos un concepto más actual “Evaluar es comparar los resultados alcanzados con los objetivos establecidos por la organización, los cuales deberán de ser claros y específicos y ser instrumentos de medida, pertinentes y confiables, adecuados al propósito que se pretende de alcanzar al igual que a una mejora continua. La evaluación se basa en indicadores y no en supuestos”. (Ruelas, 2009).

La evaluación es una actividad en la cual se puede observar los aspectos favorables y límites de los sistemas de información, cuales son los factores que disminuye el rendimiento y que afecta los servicios que ofrece el mismo para buscar mejoras por medio de estrategias oportunas y así mejorar la calidad. La evaluación de los servicios de información se basa en un proceso objetivo esencial para toda unidad de información, que ayuda a observar detalladamente cuáles son las fallas, por ello la evaluación debe llevarse a cabo con objetivos predefinidos es decir conseguir datos que permitan realizar mejoras en los servicios.

Evaluar los servicios que presta la biblioteca permite identificar las carencias y limitaciones de la misma, ya que precisamente en los servicios es donde se reflejan las necesidades de los usuarios, por lo que su evaluación permite determinar la eficiencia de la biblioteca frente a las necesidades de estos. La evaluación de los servicios en las unidades de información es imprescindible para determinar la eficacia de los servicios. La preocupación de los bibliotecólogos en las unidades de información es ofrecer servicios de calidad, para ello se debe conocer los objetivos de la misma y evaluar si esto están siendo cumplidos, con miras a mejorar los servicios ofrecidos.

La evaluación contribuye a conocer la situación actual de la biblioteca, y así medir su efectividad, eficiencia, eficacia de los servicios, esto nos ayudará a proponer acciones y estrategias basándonos en los resultados de esta investigación sirviendo como apoyo en la toma de decisiones dentro del proceso administrativo, mejorando con esto las actividades que se llevan a cabo en la biblioteca e implementando nuevos y mejores servicios para los usuarios.

Objetivos de la evaluación: La evaluación de la biblioteca persigue varios objetivos, entre ellos y quizá el principal, es poner en marcha una serie de procedimientos y actividades que permitan analizar en profundidad la estructura y el funcionamiento de los procesos y servicios y la visión que tienen los usuarios de éstos últimos. Según Arriola (2006) el proceso de evaluación debe garantizar lo siguiente:

- La eficacia y la eficiencia de las inversiones en enseñanza.
- El cumplimiento de estándares internacionales de calidad en los programas de formación que permitan la movilidad y la competitividad internacionales.
- La satisfacción de las demandas de formación de la sociedad.
- La respuesta a las necesidades de graduados que la sociedad demanda.

Uno de los objetivos primordiales de la evaluación es la mejora continua del servicio para conseguir satisfacer adecuadamente las necesidades de los usuarios y, de esta manera, proporcionar servicios de calidad.

En la actualidad las bibliotecas tienen “la necesidad de mejorar cada día el servicio a los usuarios en cuanto oportunidad, ahorro de tiempo, versatilidad de medios, el aprovechamiento de la introducción de tecnologías de información y comunicación, entre otros y considerando que cada vez es más difícil obtener presupuesto suficiente para atender todas las necesidades de las distintas áreas de la biblioteca”. (Belda, 2002)

.

Por ello los administradores y jefes de las unidades de información se ven obligados a justificar y demostrar la pertinencia de la inversión, por lo que es indispensable realizar procesos de evaluación que permitan demostrar de manera interna y externa las efectividad de las actividades desarrolladas en las bibliotecas.

Niveles de la evaluación: Los niveles son muy importantes en el proceso de evaluación, se pueden utilizar para evaluar algunos de los servicios de las bibliotecas se propone tres niveles:

- Efectividad
- Costo efectividad
- Costo beneficio

La efectividad determina en qué medida un servicio satisface las demandas de sus usuarios. Una evaluación puede ser subjetiva (por ejemplo, obtenida mediante la compilación de opiniones por medio de cuestionarios o entrevistas) y objetiva (por ejemplo, la combinación de indicadores cuantitativos y cualitativos). En este nivel, se evalúa el funcionamiento de un servicio para determinar si en verdad está cubriendo las necesidades de sus usuarios.

La evaluación costo-efectividad de un sistema está relacionada con la eficiencia de su funcionamiento interno. Este tipo de estudio mide la eficiencia en términos de costo con que el sistema cubre sus objetivos, la satisfacción de sus usuarios. Este punto está enfocado principalmente a verificar si al ponerse en marcha un servicio cubre las necesidades de sus usuarios y si es así, no importa el costo que este tenga.

La evaluación costo beneficio es con frecuencia la más difícil de realizar. Está involucrada con la cuestión de saber si el valor o precio del servicio es mayor o menor que el costo de proporcionarlo.

La evaluación no sólo nos permite observar de manera objetiva la eficiencia de los servicios ofrecidos por la biblioteca esto implica guiarnos por el establecimiento de metas y objetivos que persigue la propia institución.

Por medio de la evaluación, es posible comprobar si dichas metas y objetivos se están cumpliendo o en su defecto se podrá determinar si estos deben ser modificados o replanteados. Mediante la evaluación de los servicios se mejora la efectividad de los mismos.

RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información que requiere los docentes, estudiantes, investigadores, se la suministra a través de un servicio, que es el producto de la biblioteca universitaria, que consiste en el conjunto de acciones que se desarrollan para entregar sus productos y ofertas con el objetivo de satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria. La biblioteca es establecida, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios. Los fines de la biblioteca universitaria son meramente educativos ya que son los de la universidad, la formación de los

alumnos y el apoyo al desarrollo de la investigación, siempre y cuando encuentre siempre la información que requiere.

El acceso al documento se trata desde una doble vertiente: el acceso a las propias colecciones y el acceso a colecciones externas. El primero se canaliza a través de servicios como los de lectura en sala, fundamentalmente, con el sistema de libre acceso. El préstamo está en función del tipo de material y del número de usuarios. En cuanto a los horarios de apertura varían desde las 12 horas diarias ininterrumpidas, hasta bibliotecas de campus americanas donde también abren festivos e incluso por la noche.

Con el servicio de acceso al documento o préstamo interbibliotecario se ponen al alcance el usuario colecciones externas. El máximo acceso al documento implica además servicios de reprografía, transmisión por fax o correo electrónico.

SERVICIOS PERTINENTES A LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Los actuales servicios bibliotecarios están enfocados a fortalecer y ofrecer a los miembros de la comunidad universitaria el acceso y difusión de información pertinente acorde a los programas académicos e investigativos que ofrece la Universidad con niveles de profundización científica, técnica y profesional adquirida en las diferentes áreas del conocimiento. Proveer

servicios de información que se ajusten a las necesidades informativas de la comunidad proporcionando acceso libre y dinámico. Desarrollar tecnológicamente y de manera integral e innovadora la Biblioteca de acuerdo con las tendencias globales para lograr una organización eficiente y eficaz en sus procesos y procedimientos y de esta manera poder brindar a la comunidad universitaria recursos y servicios con altos estándares de calidad.

Las necesidades de información, difieren de acuerdo a la tipología de los usuarios que acuden a la biblioteca universitaria, la que determina su comportamiento en el uso de los recursos y servicios bibliotecarios utilizados para satisfacerlas.

MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

Para mejorar los servicios de la biblioteca, es preciso elevar la calidad en la biblioteca incluyendo los aspectos y características de un servicio, proceso o producto destinado a satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos, asumiendo el compromiso de una mejora continua. La calidad beneficia a todos los que se relacionan de una u otra manera con la biblioteca, permitiendo satisfacer plenamente las necesidades de información de los usuarios, agregándoles valor. Para poder brindar un servicio de calidad a la comunidad universitaria, como primer paso, se tiene que identificar sus requerimientos por medio de los estudios de usuarios y luego aplicar los conocimientos adquiridos como base de la planificación y el

desarrollo de los servicios. La biblioteca tomará como núcleo la orientación hacia el usuario, poniendo de manifiesto los atributos de la calidad respecto a la colección, los servicios, las instalaciones, el personal y la difusión. Son varios los aspectos en los que hay que enfatizar mejoras sustanciales, tales como: aumentando la cantidad de libros; actualizando la colección; brindando una atención más personalizada; permitiendo el acceso directo a las estanterías; difundiendo mejor los servicios existentes; aumentando el número de computadores; extendiendo el horario de atención; disponiendo de servicios on-line (a través de Internet); disponiendo de espacio físico más adecuado; capacitando a los usuarios para usar los servicios de biblioteca, entre otros.

RAZONES PARA UTILIZAR OTRAS BIBLIOTECAS

El motivo principal para acudir a otras bibliotecas es la ausencia de servicios de calidad en la propia biblioteca a la que pertenece el usuario. Las bibliotecas que tienen implementados servicios de calidad, desarrollan acciones conducentes al logro de los objetivos de la unidad de información, bien de forma general o enfocada a servicios específicos. Se deben establecer los objetivos que se quieren conseguir tanto a largo como a corto plazo, definiéndolos plenamente en un plan, tales como: ofrecer servicios que alguien esté dispuesto a consumir, lo que implica conocer las necesidades y preferencias de los usuarios reales y potenciales; conseguir un mayor nivel o frecuencia de uso de los servicios, implementando al

máximo el aprovechamiento de los recursos informativos disponibles; crear una conciencia colectiva dentro de la Comunidad universitaria, transmitiendo la idea de que una buena utilización de los productos informativos y servicios, incidirá directamente en la mejora de la calidad de la enseñanza e investigación y aumentará el prestigio de la Universidad.

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 la Gestión de la Biblioteca; y por los Servicios Bibliotecarios. Se recurrirá a sus postulados para realizar el planteamiento del problema, los objetivos 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 a la Gestión de la Biblioteca y los Servicios Bibliotecarios que presta la Unidad de Información en estudio.

INDUCTIVO.

El ciclo de inducción que se conoce como 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 la Gestión de la Biblioteca y su incidencia en los Servicios Bibliotecarios.

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 la Gestión de la Biblioteca orientada a los servicios bibliotecarios.

MODELO ESTADÍSTICO:

Se incluye en la esfera deductiva; en la descomposición de los valores de una o varias variables. En general, 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 al Personal de la Biblioteca "Ítalo Gastaldi" para establecer la incidencia entre la Gestión de Biblioteca y la entrega oportuna de los Servicios Bibliotecarios.

- Aplicación de una Encuesta a los Docentes y Estudiantes que asisten a la Biblioteca "Ítalo Gastaldi" para proponer Servicios Bibliotecarios de calidad.

POBLACIÓN

BIBLIOTECA "ÍTALO GASTALDI"				
USUARIOS			**PERSONAL BIBLIOTECA**	**TOTAL**
DOCENTES	**ESTUDIANTES**	**TOTAL**		
30	250	**280**	9	**289**

Fuente: Registro de Usuarios Biblioteca "Ítalo Gastaldi"
Elaboración: Verónica Maigua.

g. CRONOGRAMA

Actividades / *Fecha*	2013								2014																							
	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	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	20
Material de escritorio	35
Reproducción de la tesis de grado	100
Empastados	60
T o t a l	**$ 835**

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

i. BIBLIOGRAFÍA

Arias Galicia, F. (2006). Administración de recursos humanos. 10(20):33-36. 614 p.

Arriola Navarrete, O. (2006). Evaluación de bibliotecas: Un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. México: Alfagrama. 28 p.

Calva González, J. J. (2003). Las necesidades de información de las comunidades científicas dentro del programa de formación de recursos humanos en servicios bibliotecarios y de información para la integración de la Red de Bibliotecas del Subsistema Humanidades y Ciencias Sociales. En: Investigación Bibliotecología.

Cantú Delgado, H. (2001). Desarrollo de una cultura de calidad. 2. ed. México: McGraw-Hill. p.87.

Cantú Delgado, H. (2001). Desarrollo de una cultura de calidad. México: 2 ed. México: McGraw-Hill, 2001. 382 p.

Carina Rey Martín. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de Documentación 3, 139-153. Recuperado de http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/2451/2441

Consejo Nacional De Acreditación. (2003). Lineamientos para la acreditación de programas. Bogotá: El Consejo. 128 p.

Córdoba, S. (2002). Formación de usuarios para estudiantes universitarios: una experiencia con metodología participativa. México: UNAM/CUIB.

Crosby, P. (2002). Calidad sin lágrimas: el arte de administrar sin problemas. México: Editorial Continental. 211 p.

Duarte Barrionuevo, M. (2002). Perspectivas de la investigación en las bibliotecas universitarias. En Educación y Bibliotecología 82:45-50.

Estrada Cuzcan, A. (2002). Bibliotecas universitarias: información, investigación, nuevas tecnologías. Lima: Biblioteca Central. http://www.sociedadelainformacion.com

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2003). Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental. Bogotá: ICONTEC. 39 p.

López Carrizosa, F.J. (2004). ISO 9000 y la planificación de la calidad: guía para la planificación de la calidad con orientación en la gestión por procesos. Bogotá: ICONTEC. 127 p.

Maquiña Silva, L. A. (2004). El impacto de las nuevas tecnologías en la biblioteca universitaria. Piura: Universidad de Piura.

Mariño Navarrete, H. (2002). Calidad lecciones aprendidas. Bogotá: Alfaomega. 55 p.

Mendoza Guillén, G. (2007). El proceso de trabajo participativo en la evaluación de bibliotecas universitarias: estudio de caso SUBA-UACH (Tesis Master). México, D.F.: El Colegio de México.

Meneses Tello, T. (2013). Servicios bibliotecarios: la perspectiva en las directrices de la IFLA y otras asociaciones. Recuperado en: http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/1639/1652.

Perelló, J. G. (2013). Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público. Madrid: Universidad Complutense.

Quesada, Gabriela (1998). Gestión de calidad en bibliotecas: una aproximación al tema a partir de una encuesta realizada en Uruguay. En: Informativo (3/4):56-63.

Revista Digital Sociedad de la Información (2010). Recuperado en http://www.sociedadelainformacion.com

Revista Digital Sociedad de la Información. Recuperado en

Robbins, S. (2005).Administración. 8ª ed. México: Pearson

Stevenson, N. (2000).La motivación del personal de su empresa. Madrid: Prentice Hall, 161 p.

Thompson, J.; Carr, R. (2002). La biblioteca universitaria: introducción a su gestión. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez,

Tocatlian, J. (2008). Formación de usuarios de la información: programas problemas y perspectivas En: Boletín Unesco 32: 382-403.

Villanueva, L. (2006). Motivación y creatividad para la bibliotecología de hoy. Buenos Aires: Alfagrama, 64 p.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA, CARRERAS EDUCATIVAS

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA

ENCUESTA AL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA "ÍTALO GASTALDI" DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA, SEDE GIRÓN

Sírvase responder a la siguiente encuesta que tiene por objeto establecer la incidencia entre la Gestión de la Biblioteca y la entrega oportuna de los Servicios Bibliotecarios.

8) ¿En qué medida la gestión de la Biblioteca estimula el uso eficaz de los servicios bibliotecarios disponibles?

   Buena ❑ Regular ❑

9) ¿Está actualizada la base reglamentaria para las actividades de la Biblioteca?

   Actualizada ❑ Desactualizada ❑

10) ¿Se encuentran definidas en el Manual de Funciones de la Universidad, las responsabilidades del personal de la Biblioteca?

   Sí ❑ No ❑

11) ¿En el Consejo Consultivo de la Biblioteca, la representación de los docentes y estudiantes, tiene real participación en la toma de decisiones para mejorar los servicios?

Sí ❑ En Parte ❑ No ❑

12) ¿La Gestión de la Biblioteca se la valora en base a lo que determina la misión universitaria?

Sí ❑ En Parte ❑ No ❑

13) ¿Participa usted en el diagnóstico de necesidades y en la búsqueda de alternativas para ofrecer servicios bibliotecarios de calidad?

Sí ❑ En Parte ❑ No ❑

14) ¿Considera que existe motivación para ofrecer a los usuarios la Biblioteca los servicios con calidad y calidez?

Sí ❑ En Parte ❑ No ❑

Gracias por su atención

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA, CARRERAS EDUCATIVAS

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA

ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA "ÍTALO GASTALDI" DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA, CAMPUS GIRÓN.

Con la finalidad de proponer Servicios Bibliotecarios de calidad en la Biblioteca "Ítalo Gastaldi", sírvase responder al siguiente cuestionario:

3) ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?
   - ❑ Cada día.
   - ❑ De 2 a 3 veces por semana
   - ❑ 1 vez por semana.
   - ❑ 1 vez cada 15 días.

4) ¿Existe alguna guía informativa para el manejo y utilización de los servicios de la biblioteca?

   Sí ❑ No ❑

5) ¿Conoce usted si se evalúan los servicios bibliotecarios para conocer el grado de aceptación por los usuarios?

   Sí ❑ No ❑

6) Cuando requiere información (sobre un tema, un autor…) encuentra lo que busca

   Sí ❑ En Parte ❑ No ❑

7) ¿Considera que los actuales servicios bibliotecarios a los que acceden los usuarios de la Biblioteca, son pertinentes a sus necesidades?

Sí ❑ En Parte ❑ No ❑

8) Si respondió No o En parte, ¿Cómo cree que se podrían mejorar los servicios de biblioteca? (Señale máximo tres opciones)

a) Aumentando la cantidad de libros ❑
b) Actualizando la colección ❑
c) Brindando una atención más personalizada ❑
d) Permitiendo el acceso directo a las estanterías ❑
e) Difundiendo mejor los servicios existentes ❑
f) Aumentando el número de computadores ❑
g) Extendiendo el horario de atención ❑
h) Disponiendo de servicios on-line (a través de Internet) ❑
i) Disponiendo de espacio físico más adecuado ❑
j) Capacitando a los usuarios para usar los servicios de biblioteca ❑

9) ¿Cuáles son los motivos por los que usa otras bibliotecas? (Puede señalar más de una opción)

❑ Porque ofrece servicios de calidad
❑ Porque los empleados son cordiales y eficientes
❑ Porque tienen fondos actualizados
❑ Porque existen guías explicativas sobre los servicios

Gracias por su atención

ÍNDICE

PORTADA …… i

CERTIFICACIÓN…… ii

AUTORIA……. iii

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA BIBLIOTECA…… iv

DEDICATORIA……... v

AGRADECIMIENTO…….. vi

ESQUEMA DE CONTENIDO……... vii

a. TÍTULO…….. 1

b. RESUMEN…….. 2

c. INTRODUCCIÓN…….. 4

d. REVISION DE LITERATURA……. 7

e. MATERIALES Y MÉTODOS…….. 41

f. RESULTADOS…….. 44

g. DISCUSIÓN……. 68

h. CONCLUSIONES…….. 70

i. RECOMENDACIONES……. 72

j. BIBLIOGRAFÍA……. 73

k. ANEXOS……. 76