



## **UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

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

**LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA UNIDAD DE INFORMACIÓN  
DEL COLEGIO TÉCNICO FISCAL “CARLOS JULIO AROSEMENA  
TOLA” DEL CANTÓN AROSEMENA TOLA Y LA RELACIÓN CON  
LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS.  
PERÍODO 2010 – 2011.**

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

**AUTORA:  
MARÍA CRISTINA GREFA ANDY**

**DIRECTORA:  
Dra. MARÍA ENITH COSTA MUÑOZ, Mg. Sc.**

**Loja – Ecuador  
2012**

## **CERTIFICACIÓN**

**Doctora**

**María Enith Costa Muñoz, Mg. Sc.**

**DOCENTE DE LA CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN  
CIENTÍFICO-TÉCNICA DE LA MODALIDAD ESTUDIOS A DISTANCIA**

**CERTIFICA:**

Haber asesorado y revisado el desarrollo de la tesis titulada: LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA UNIDAD DE INFORMACIÓN DEL COLEGIO TÉCNICO FISCAL “CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA” DEL CANTÓN AROSEMENA TOLA Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS. PERÍODO 2010 – 2011, realizada por la señora María Cristina Grefa Andy, para la obtención del grado de Licenciada en Bibliotecología e Información Científico–Técnica.

En razón de que la investigación cumple en todas sus partes con los requisitos establecidos en el reglamento, se autoriza la presentación y sustentación pública.

Loja, Octubre del 2012

.....  
Dra. María Enith Costa Muñoz, Mg. Sc.

**DIRECTORA DE TESIS**

## **AUTORÍA**

Los resultados de la investigación, los criterios, análisis y conclusiones, expuestos en la presente tesis, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

.....  
María Cristina Grefa Andy

## **AGRADECIMIENTO**

A las Autoridades de la Universidad Nacional de Loja, de la Modalidad Estudios a Distancia, docentes de la Carrera de Bibliotecología e Información Científico-Técnica por la aportación intelectual en el transcurso de la labor académica.

A la Directora de tesis, Dra. María Enith Costa Muñoz, Mg. Sc. por su valioso asesoramiento durante el proceso de la realización de la presente tesis, y a todas las personas que contribuyeron con sus valiosos conocimientos, en la consecución del presente trabajo investigativo.

Al director y personal que laboran en la Unidad de Información del Colegio Técnico Fiscal “Carlos Julio Arosemena Tola” por su generosa colaboración al facilitarle la información requerida para la realización de esta investigación.

LA AUTORA

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser mi guía e iluminarme  
cada paso que doy,

A mi madre Guillermina, por su  
ejemplo de constancia y amor en  
cada momento de mi vida.

A mis hijos Viky, Aldair y Ailyn,  
quienes con su comprensión, cariño  
y sacrificio supieron entender mis  
horas de ausencia.

**María Cristina**

## ESQUEMA DE CONTENIDO

- ✓ PORTADA
  
  - ✓ CERTIFICACIÓN
  
  - ✓ AUTORÍA
  
  - ✓ AGRADECIMIENTO
  
  - ✓ DEDICATORIA
  
  - ✓ ESQUEMA DE CONTENIDO
    - a. Título
    - b. Resumen (Summary)
    - c. Introducción
    - d. Revisión de Literatura
    - e. Materiales y Métodos
    - f. Resultados
    - g. Discusión
    - h. Conclusiones
    - i. Recomendaciones
    - j. Bibliografía
    - k. Anexos
- Proyecto
- Índice

**a. TÍTULO**

LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA UNIDAD DE INFORMACIÓN DEL COLEGIO TÉCNICO FISCAL “CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA” DEL CANTÓN AROSEMENA TOLA Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS. PERÍODO 2010 – 2011.

## **b. RESUMEN**

La presente investigación hace referencia a: LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA UNIDAD DE INFORMACIÓN DEL COLEGIO TÉCNICO FISCAL “CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA” DEL CANTÓN AROSEMENA TOLA Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS. PERÍODO 2010 – 2011 se desarrolló con el propósito de aportar a que se brinde un servicio eficiente y de calidad en el ámbito científico, cultural y social.

El objetivo general que se planteó fue: Propender a que las bibliotecas de las instituciones educativas, proporcionen servicios de calidad, a través de los cuales los usuarios fomenten el estudio y la investigación.

La metodología propuesta estuvo apoyada por los métodos: Científico, Inductivo-Deductivo, Analítico-Sintético, Descriptivo y modelo Estadístico; como técnicas se utilizaron: una encuesta dirigida al personal que labora en la unidad de información para conocer los servicios que presta la biblioteca del colegio técnico fiscal “Carlos Julio Arosemena Tola” y una entrevista que fue aplicada a los usuarios para conocer la satisfacción de las necesidades informáticas. La muestra estuvo conformada por cuatro miembros que laboran en la Unidad Informativa y 100 usuarios entre lectores y estudiantes que representa el 50% de la población total que asiste a dicha biblioteca.

Con el desarrollo de la presente investigación, a través de la encuesta se llegó a concluir que: El 100% del personal que labora en la biblioteca del Colegio Fiscal Mixto “Carlos Julio Arosemena Tola”, dice que cuenta con servicios de consulta en sala, préstamo a domicilio y material didáctico; y, el 75% manifiesta que con servicios de información, y aunque todos los indicados son necesarios, se necesita de otros servicios que resultan indispensables tales como: el servicio de internet, computadoras, actualización del fondo bibliográfico, servicio de fotocopidora, para acoger satisfactoriamente a sus usuarios.

Con la aplicación de la entrevista, el 88% de los usuarios, manifiestan que los servicios que ofrece la biblioteca no satisfacen sus necesidades y el 12% que sí. Los mismos que sienten el descontento al asistir a la biblioteca del colegio fiscal mixto “Carlos Julio Arosemena Tola”, por cuanto ésta, no cumple con los objetivos que tiene una biblioteca como tal, ya que no existe un fondo bibliográfico actualizado, no cuenta con computadoras, ni con servicio de internet, sala de audiovisuales y sus vitrinas y estanterías están deteriorados, lo que de alguna manera incomoda a las personas que recurren a dicha biblioteca, por no poder investigar y consultar los trabajos estudiantiles que necesitan.

## **SUMMARY**

This research refers to: the services provided by the information unit FISCAL Technical College "Carlos Julio Arosemena Tola" TOLA AROSEMENA CANTON AND THE RELATIONSHIP WITH SATISFACTION information needs. PERIOD 2010 - 2011 was developed with the purpose of providing their providing efficient service and quality in the scientific, cultural and social.

The overall objective raised was: Tend to libraries of educational institutions, provide quality services, through which users encourage study and research.

The proposed methodology was supported by the methods: Scientist, inductive-deductive, analytic-synthetic, Descriptive and statistical model, as techniques were used: a survey of staff working in the unit of information to learn about the services provided by the library technical college tax "Carlos Julio Arosemena Tola" and an interview that was applied to the users to determine the satisfaction of the computing needs. The sample consisted of four members who work in the information unit and 100 combined viewers and students representing 50% of the total population that attends that library.

With the development of this investigation it was concluded that: 100% of staff working in the school library Joint Fiscal "Carlos Julio Arosemena Tola", says he has room consultation services, home loan and educational materials , 75% said that information services, and although all indicated are necessary, they need other services that are essential such as internet service, computers, updating bibliographic, photocopying, for successfully hosting its users.

88% of users report that the services offered by the library do not meet your needs and 12% yes. The same people who feel discontent to attend the school library prosecutor mixed "Carlos Julio Arosemena Tola", because it does not meet the objectives that have a library as such, since there is a bibliography updated, has not computers, no internet service, audiovisual room and cabinets and shelves are damaged, which somehow bothers people who use that library, for failing to investigate and refer students who need work

### **c. INTRODUCCIÓN**

La presente investigación hace referencia a: LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA UNIDAD DE INFORMACIÓN DEL COLEGIO TÉCNICO FISCAL “CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA” DEL CANTÓN AROSEMENA TOLA Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS. PERÍODO 2010 – 2011.

Los servicios que presta la unidad de información deben responder a las demandas y necesidades de los usuarios. Su variedad y nivel dependerá del nivel de biblioteca y de los recursos económicos y tecnológicos, dimensiones y características que estas posean.

La calidad de servicio será la que resulte de elegir las dimensiones adecuadas de las cosas que agregan valor, resuelven problema y satisfacen necesidades, para otorgar en estas una medida mayor a la esperada por el cliente.

Sin cliente no hay servicio y solo el cliente tiene esa información clave que usará para evaluarnos. Las expectativas del cliente son el combustible indispensable de una organización que aspira a un servicio excelente.

La excelencia en el servicio solo es posible cuando la satisfacción de las expectativas del cliente ha sido superada, consiste en conocer, satisfacer y

sorprender a los clientes. Ignorar cuales son los valores es lo que realmente motivará una transacción y sin embargo es subjetivo.

Los servicios de información son una parte integral en toda unidad de información, lo que permite la solución y la toma de decisiones por los que el bibliotecario se convierte cada vez más en un asesor de información más que en un simple prestamista de libros.

Los servicios de información son una parte integral en toda unidad de información, lo que permite la solución y la toma de decisiones por los que el bibliotecario se convierte cada vez más en un asesor de información más que en un simple prestamista de libros.

Entre los elementos de satisfacción de las necesidades de los usuarios se considerarán los siguientes:

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

Para el desarrollo de la investigación se planteó el siguiente objetivo específico: Determinar la incidencia de los servicios frente a la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios que acuden a la Biblioteca del colegio técnico fiscal "Carlos Julio Arosemena Tola". Período 2010-2011.

Los métodos utilizados fueron: el método Científico, Inductivo-Deductivo, Analítico-Sintético, Descriptivo y modelo Estadístico. Las técnicas utilizadas fueron: una encuesta dirigida al personal que labora en la unidad de

información para conocer los servicios que presta la biblioteca del colegio técnico fiscal “Carlos Julio Arosemena Tola” y una entrevista que fue aplicada a los usuarios para conocer la satisfacción de las necesidades informáticas. La muestra estuvo conformada por cuatro miembros que laboran en la Unidad Informativa y 100 usuarios entre lectores y estudiantes que representa el 50% de la población total que asiste a dicha biblioteca

Los contenidos teóricos abarcaron los siguientes temas:

En el capítulo I: Servicios de información que presta la Unidad: Concepto, importancia, partes esenciales de un sistema de información, qué es una necesidad de información, aspectos relacionados con los servicios de información, servicios bibliotecarios: Fases para el control de calidad de los servicios bibliotecarios, calidad de servicio, tipos de servicio, formación de usuarios.

Y en el capítulo II: Necesidades de información de usuarios: concepto, elementos, niveles de satisfacción, ciclos de atención al usuario, aspectos de atención al usuario.

## **d. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **CAPÍTULO I**

#### **SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA**

##### **SERVICIOS DE INFORMACIÓN**

###### **CONCEPTO.<sup>1</sup>**

Los servicios que presta la unidad de información deben responder a las demandas y necesidades de los usuarios. Su variedad y nivel dependerá del nivel de biblioteca y de los recursos económicos y tecnológicos, dimensiones y características que estas posean.

La calidad de servicio será la que resulte de elegir las dimensiones adecuadas de las cosas que agregan valor, resuelven problema y satisfacen necesidades, para otorgar en estas una medida mayor a la esperada por el cliente.

---

<sup>1</sup> **Carrión Gutiez, Manuel. Manual de Bibliotecas. 2da edición. Madrid-Pirámide, 1993. Pg. 40**

## **IMPORTANCIA**

Los servicios de información son importantes porque permiten resolver las necesidades informativas de sus usuarios presentes y futuros.

La unidad de información desempeña un papel activo en la creación y fomenta los hábitos de la lectura, en el desarrollo de la creatividad personal y de la imaginación y en la utilización del tiempo libre. Debe ser una entidad estimulante y dinamizadora.

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

## **TIPOS DE SERVICIO**

### **SERVICIO DE PRÉSTAMOS**

Este servicio se ofrece a los usuarios para que tengan acceso a los diferentes tipos de materiales que posee la biblioteca, es un préstamo temporal para que los utilicen en el momento y lugar que consideren más

conveniente. Las Bibliotecas Públicas pueden hacer extensivo este servicio en favor de diversas organizaciones con la finalidad de facilitarles el acceso a la información y la obtención de sus propios intereses como grupo.

Existen tres tipos de préstamos; en sala, a domicilio e interbibliotecario:

### **PRÉSTAMO EN SALA**

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

Será necesario elaborar normas de acceso para los usuarios e implementar un sistema de registro de los préstamos realizados para futuras evaluaciones del servicio y de las colecciones. La presentación de un documento personal debe ser un requisito indispensable para el acceso a este servicio.

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.

## **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-ROM. Sin embargo el acceso al documento primario plantea problemas de origen técnico y jurídico.

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

La fuente principal sobre préstamo interbibliotecario tanto nacional como internacional nos viene dada por las publicaciones de la FIAB "Préstamo Internacional: principios y pautas de actuación" y por "Modelo de pautas nacionales para el préstamo interbibliotecario (1983).

Es el más importante a nivel internacional, y su desarrollo viene por una serie de problemas relacionados con el aumento de las necesidades de información de los usuarios, que exige la localización de los ejemplares allí donde estos se encuentran con el objetivo de satisfacer sus necesidades informativas.

También se plantea una problemática de carácter económico, que radica en la inflación que afecta a la producción bibliográfica y la congelación de los presupuestos que afectan a las unidades de información, lo que provoca la contención y recesión de adquisición de publicaciones y lagunas en las colecciones de los propios centros.

A parte de otro tipo de limitaciones de carácter objetivo tanto físicas como intelectuales, ya que la capacidad de la biblioteca en estos aspectos siempre es limitada, ya que en una biblioteca de investigación cualquier producto es susceptible de ser válido para uso, y siempre existe una incapacidad objetiva de espacios delimitados y de capacidad de adquisición, de manera que se ha planteado la imposibilidad de autosuficiencia de cualquier unidad de información, y ligada a ella, la necesidad de la cooperación.

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.

## **PRÉSTAMO A DOMICILIO**

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

- Obras de referencia (Enciclopedias, diccionarios, atlas, etc.)
- Publicaciones periódicas (Revistas, periódicos)

Obras de difícil reemplazo (agotadas, raras y de especial valor)

Material no librario, Tesis, tesinas y proyectos de fin de carrera no publicados

Informes y trabajos de investigación no publicados

## **SERVICIO DE REFERENCIA**

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

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

## **FORMACIÓN DE USUARIOS**

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

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

## **CURSOS DE FORMACIÓN DE USUARIOS**

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

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

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

- Cuándo lo organizaremos. Cuando este va dirigido a los alumnos del primer ciclo lo plantearemos con vistas a impartirlo en el primer trimestre del curso, ya que es la época de mejor disponibilidad de horarios, y por otra parte, el principio de la vida universitaria, a la que estará ligado al menos tres o cinco años.

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

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

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

## **FORMACIÓN COTIDIANA**

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

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

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

## **CAPÍTULO II**

### **SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS**

#### **CONCEPTO**

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

#### **ELEMENTOS**

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

#### **NIVELES DE SATISFACCIÓN**

Poseen aspectos de sacrificio que puede reducirse a:

### **SACRIFICIO ELEVADO/PRESTACIÓN DE SERVICIO MODESTO:**

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

### **SACRIFICIO MODESTO/PRESTACIÓN MODESTA:**

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

### **SACRIFICIO ELEVADO/PRESTACIÓN ELEVADA:**

Se genera una satisfacción contenida por ello el juicio es moderadamente positivo. La incertidumbre acerca de repetir el servicio, ya que le otorga otra oportunidad de usar el servicio.

## **SACRIFICIO MODESTO/PRESTACIÓN ELEVADA:**

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

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

## **PROCESO DE EVALUACIÓN**

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

La evaluación requiere un adecuado proceso. ¿Qué es un adecuado proceso? Deben establecerse criterios y métodos de medición para evaluar

los recursos, los servicios, los procedimientos y el uso de la biblioteca. Todo ello en relación al apoyo que presten a los programas de la institución.

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

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

## **QUE EVALUAR**

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

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

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

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

## e. MATERIALES Y MÉTODOS

### MÉTODOS:

**CIENTÍFICO:** Permitió organizar los recursos disponibles, con los cuales se alcanzó los objetivos que se plantearon. Partiendo desde la observación empírica del campo problemático, delimitación del mismo, escogitamiento del tema, planteamiento de objetivos, fundamentación teórica.

**INDUCTIVO – DEDUCTIVO:** La inducción sirvió para la delimitación del problema, para plantear sus soluciones, es decir para generalizar todos aquellos conocimientos particulares; mientras que, la deducción sirvió para partir de una teoría general a la conceptualización de lo que presenten los servicios de información en relación a las necesidades de los usuarios y el personal instrumento de la presente investigación

**ANALÍTICO – SINTÉTICO:** Permitió el desglose del marco teórico y la simplificación precisa de las categorías investigadas.

**DESCRIPTIVO:** Posibilitó la observación de los hechos o fenómenos que se susciten en la realidad del hecho investigado, guió para llegar a la interpretación y análisis racional y objetivo del problema investigado.

**MODELO ESTADÍSTICO:** Sirvió para la organización de los resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicados, los mismos que serán representados en cuadros y gráficos estadísticos.

## TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Entre las técnicas se utilizaron las siguientes:

**ENCUESTA.-** Se aplicó al personal que labora en la unidad de información del Colegio Técnico Fiscal “Carlos Julio Arosemena Tola” del Cantón Arosemena Tola, para conocer los servicios que ofrece la biblioteca.

**ENTREVISTA.-** Se aplicó a los usuarios con la finalidad de conocer la satisfacción de las necesidades informativas.

### POBLACIÓN Y MUESTRA.

La población estuvo conformada de 4 miembros que laboran en la biblioteca y 200 usuarios (lectores y estudiantes) que asisten mensualmente a la Biblioteca. La muestra con la que se trabajó fue del 50% es decir a 100 usuarios.

BIBLIOTECA	PERSONAL BIBLIOTECA	USUARIOS	TOTAL
COLEGIO TÉCNICO FISCAL “CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA”	4	100	104
TOTAL	4	100	104

Fuente: Colegio Técnico Fiscal “Carlos Julio Arosemena Tola”  
Elaboración: Investigadora

## f. RESULTADOS

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA UNIDAD DE INFORMACIÓN DEL COLEGIO TÉCNICO FISCAL “CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA” DEL CANTÓN AROSEMENA TOLA, CON EL PROPÓSITO DE CONOCER LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA BIBLIOTECA.

### 1. ¿Qué título posee?

CUADRO NRO. 1

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Secundario	4	100%
Primario	0	0%
Superior	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista al personal del Colegio “Carlos Julio Arosemena Tola”  
Investigadora: María Cristina Grefa.

GRÁFICO NRO. 1



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 100% del personal que labora en la biblioteca, tiene título del nivel secundario.

En la actualidad existe un creciente uso del término profesionalización en diversas esferas de la sociedad, en procesos educativos, productivos y de servicios, la recurrencia de su empleo nos invita a hacer un análisis de su uso, en lo fundamental, el tratamiento dado en el campo de la pedagogía y de la didáctica, así como de su relación con otras categorías de estas ciencias.

### **2. ¿Cuáles son los servicios con que cuenta actualmente la biblioteca?**

**CUADRO NRO. 2**

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Consulta en sala	4	100%
Servicio de información general	4	100%
Préstamos a domicilios	3	75%
Servicio de referencias	3	75%

**Fuente:** Entrevista al personal del Colegio "Carlos Julio Arosemena Tola"  
**Investigadora:** María Cristina Grefa.

**GRÁFICO NRO. 2**



**ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN:**

El 100% del personal encuestado manifiesta que cuentan con el servicio de consulta en sala y de información general, el 75% dicen que actualmente cuentan con el servicio de préstamos a domicilio y el servicio de referencia.

Consulta en sala.- Permite al usuario consultar el material bibliográfico dentro de la biblioteca. Las peticiones de préstamos y devoluciones pueden realizarse en el momento que crea oportuno el usuario. . La presentación de un documento personal debe ser un requisito indispensable para el acceso a este servicio.

De información General.- Es aquella en donde la información es de carácter general, es decir se le instruye al usuario acerca de todos los servicios que

posee la misma para que pueda realizar las consultas de investigación de manera ordenada y segura.

Préstamo a Domicilio.- Todos los usuarios tienen acceso al préstamo de las colecciones en cualquier tipo de formato y que pueden llevarlo fuera de la biblioteca por un periodo de tiempo establecido, sobre el tipo de documentos que se prestan y los que no se deberían prestar a domicilio. Por ejemplo: Obras de referencia (Enciclopedias, diccionarios, atlas, etc.)Publicaciones periódicas (Revistas, periódicos)

Servicio de Referencias.- Este servicio consiste en ayudar a los usuarios a encontrar la información requerida por ellos y en el uso más adecuado de las fuentes que podrían ser útiles para su investigación.

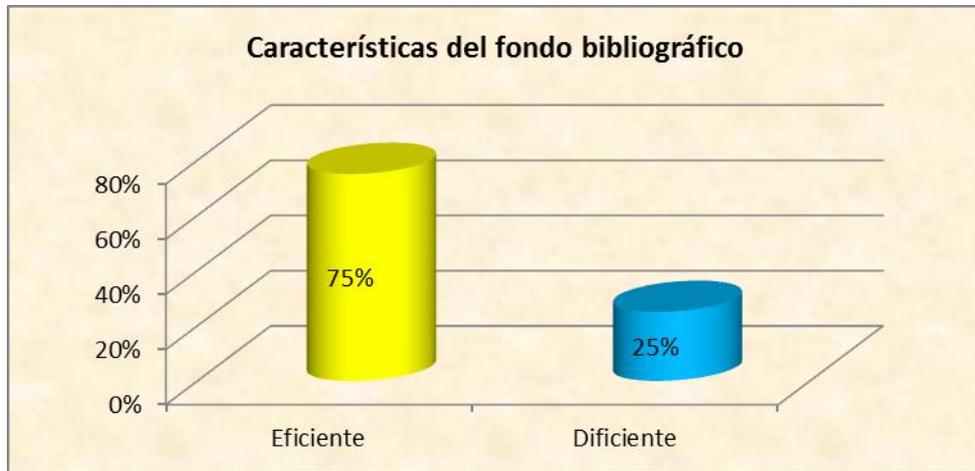
### 3. ¿Cómo es el fondo bibliográfico de la biblioteca?

**CUADRO NRO. 3**

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Eficiente	3	75%
Deficiente	1	25%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista al personal del Colegio "Carlos Julio Arosemena Tola"  
**Investigadora:** María Cristina Grefa.

**GRÁFICO NRO. 3**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 75% de las maestras encuestadas manifiestan que la biblioteca cuenta con un fondo bibliográfico eficiente, el 25% dice que es deficiente.

Al término eficiente se lo define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo determinado.

La deficiencia son anomalías de la estructura institucional y de la apariencia y a la función de un servicio o sistema, cualquiera que sea su causa; en principio las deficiencias representan inconformidades a los requerimientos y necesidades de sus usuarios.

#### 4. ¿La biblioteca cuenta con un presupuesto estable?

CUADRO NRO. 4

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
No	4	100%
Si	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista al personal del Colegio "Carlos Julio Arosemena Tola"  
Investigadora: María Cristina Grefa.

GRÁFICO NRO. 4



#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% del personal encuestado, contestan que la biblioteca en la que laboran no cuenta con un presupuesto estable.

El presupuesto de toda biblioteca es un recurso importante para el funcionamiento y desarrollo, dando la posibilidad de brindar los servicios necesarios para el desarrollo social y científico de la sociedad.

La biblioteca del Colegio Técnico Fiscal “Carlos Julio Arosemena Tola” al no contar con un presupuesto propio no puede brindar un servicio de calidad, ya que están limitados en el equipamiento de la biblioteca como tal, por lo tanto no puede mantener una colección bibliográfica actualizada, ni cubrir costos para su funcionamiento como tampoco mantener una actualización tecnológica en la adquisición de equipos de última generación así como tampoco ayuda para la capacitación del personal.

**5. ¿En la actualidad la calidad de los servicios que ofrece la biblioteca es?**

**CUADRO NRO. 5**

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Satisfactorio	4	100%
Insatisfactorio	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista al personal del Colegio “Carlos Julio Arosemena Tola”  
**Investigadora:** María Cristina Grefa.

**GRÁFICO NRO. 5**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 100% del personal encuestado indica que los servicios que presta la biblioteca en estudio son satisfactorios.

Actualmente la biblioteca ofrece servicios informáticos satisfactorios ya que todos los implementos, mobiliario y el acervo bibliográfico que posee la biblioteca ofrece solución a los problemas investigativos, llenando así las expectativas de información que diariamente se requiere, recalando que estos servicios, son los obtenidos con gestiones de autoridades locales, lo que ha permitido abastecer de los recursos netamente indispensables y necesarios.

## 6. ¿Con qué servicios de préstamos cuenta la biblioteca?

CUADRO NRO. 6

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Consulta en sala	4	100%
Préstamo a domicilio	4	100%
Material Didáctico	4	100%
Servicio de información	3	75%

Fuente: Entrevista al personal del Colegio "Carlos Julio Arosemena Tola"  
Investigadora: María Cristina Grefa.

GRÁFICO NRO. 6



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% del personal que labora en la biblioteca dice que cuenta con servicios de consulta en sala, préstamo a domicilio y material didáctico, el 75% manifiesta que con servicios de información.

La biblioteca del Colegio Técnico Fiscal “Carlos Julio Arosemena Tola”, pese a su bajo presupuesto cuenta con servicios indispensables para los requerimientos de los usuarios , sean estos: profesores, estudiantes y público en general; los servicios para consulta en sala, en donde se lo orienta al usuario a manejar el acervo bibliográfico; con préstamos a domicilio, para facilitarle al usuario consultas dentro de su lugar de trabajo, como también se apoya con el material didáctico para centros que lo requieran en su oportunidad, y finalmente con todos los servicios de información para llenar las expectativas de los usuarios y que estos puedan conocer del material investigativo que posee la mencionada biblioteca.

**7. ¿La biblioteca cuenta con los servicios de referencia adecuada?**

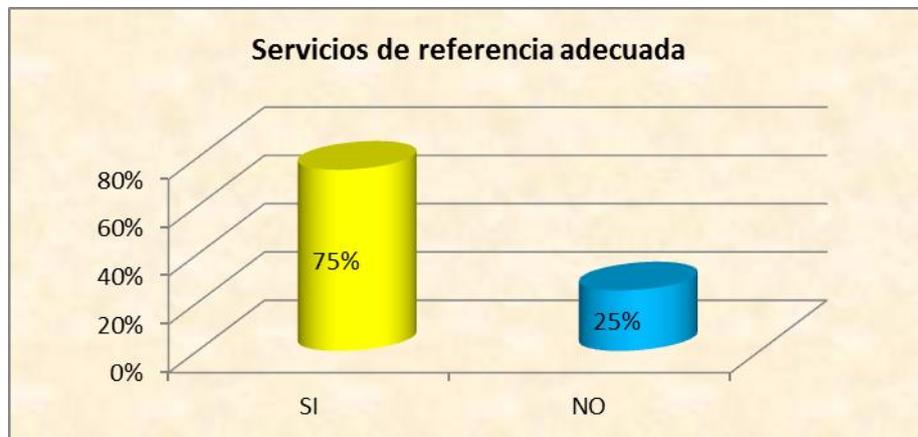
**CUADRO NRO. 7**

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	3	75%
No	1	25%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista al personal del Colegio “Carlos Julio Arosemena Tola”

**Investigadora:** María Cristina Grefa.

**GRÁFICO NRO. 7**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 75% del personal encuestado manifiesta que si cuenta con los servicios de referencia adecuada y el 25% manifiesta que no cuenta con estos servicios de referencia adecuada.

El personal que labora en la biblioteca en mención, al momento de ofrecer este servicio lo hace entregando fuentes de información con la ayuda de catálogos, así como también ofreciendo herramientas indispensables como son las obras de referencia, como por ejemplo enciclopedias, diccionarios, anuarios, almanques, manuales, etc. Este servicio no solamente consiste en remitir al usuario a los libros y documentos, sino más bien en dar una información actualizada y si es necesario referirlo a otras fuentes de información fuera de la biblioteca como por ejemplo centros de documentación, a instituciones públicas y privadas, u otras bibliotecas.

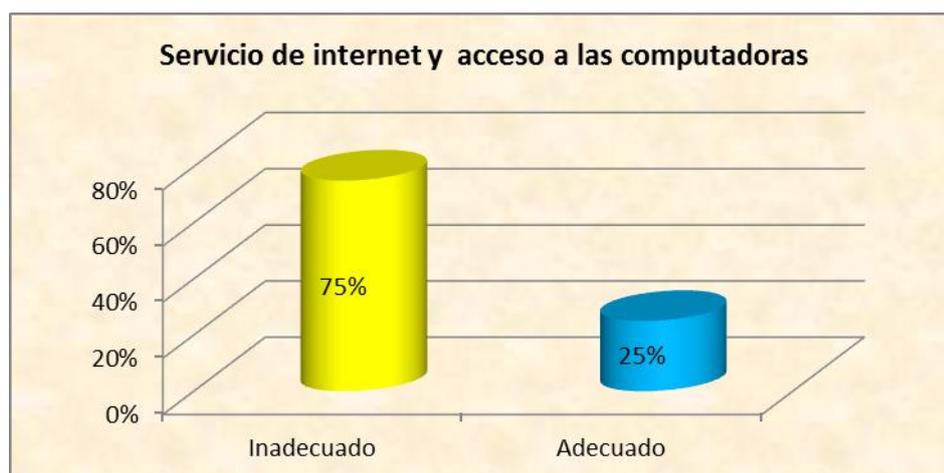
## 8. ¿El servicio de internet y el acceso a las computadoras es?

**CUADRO NRO. 9**

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Inadecuado	3	75%
Adecuado	1	25%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista al personal del Colegio "Carlos Julio Arosemena Tola"  
**Investigadora:** María Cristina Grefa.

**GRÁFICO NRO. 9**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 75% del personal encuestado indican que el servicio de internet y el acceso a las computadoras es inadecuado y el 25% manifiesta que es adecuado.

El internet no facilita el acceso a otras fuentes electrónicas y digitales de información para cumplir con los objetivos de investigación, y en lo que

respecta al acceso de las computadoras, éstas se encuentran en un estado regular y en desactualización, lo cual dificulta que se puedan aprovechar los múltiples servicios a través de la informática.

**RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA A LOS USUARIOS CON LA FINALIDAD DE DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS.**

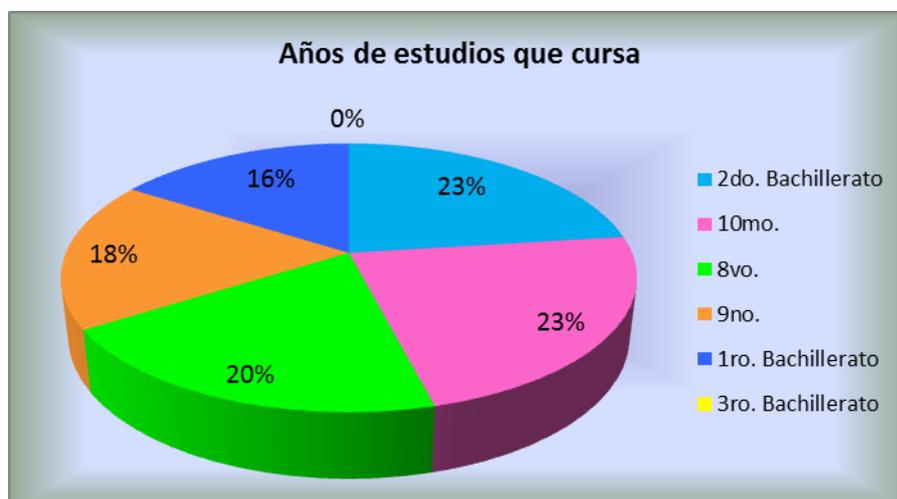
**1. ¿Años de estudios que cursa?**

**CUADRO NRO. 10**

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
2do. Bachillerato	23	23%
10mo.	23	23%
8vo.	20	20%
9no.	18	18%
1ro. Bachillerato	16	16%
3ro. Bachillerato	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los usuarios del Colegio "Carlos Julio Arosemena Tola"  
**Investigadora:** María Cristina Grefa.

**GRÁFICO NRO. 10**



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 23% de los usuarios cursan el 10mo. año y el 2do. de bachillerato; el 20% el 8vo. año, el 18% el 9no. año, y el 16% 1ro. de bachillerato.

La importancia de visitar a la biblioteca como enlace educativo permite a los alumnos desarrollar pensamiento crítico y utilizar de manera eficaz la información para poder interactuar de manera positiva al momento de consultar sobre una asignatura o tarea.

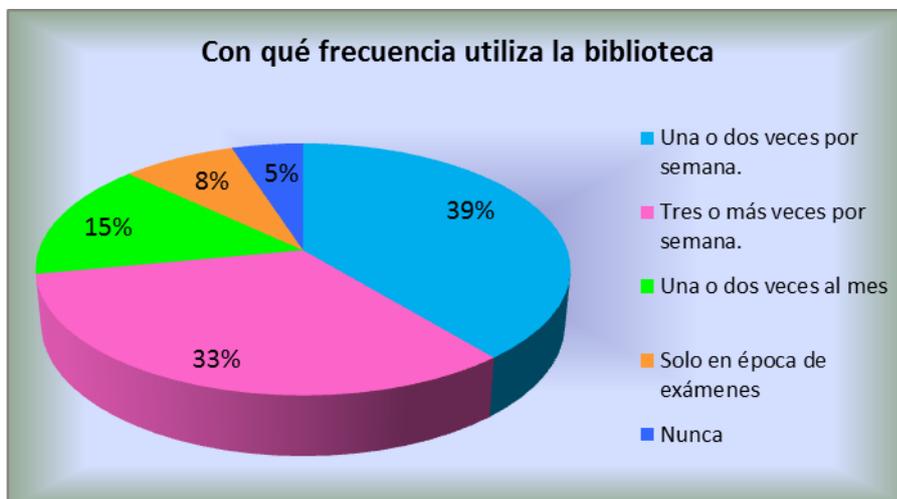
### 2. ¿Con qué frecuencia utiliza la biblioteca?

CUADRO NRO. 11

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Una o dos veces por semana.	39	39%
Tres o más veces por semana.	33	33%
Una o dos veces al mes	15	15%
Solo en época de exámenes	8	8%
Nunca	5	5%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los usuarios del Colegio "Carlos Julio Arosemena Tola"  
**Investigadora:** María Cristina Grefa

**GRÁFICO NRO. 11**



#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 39% utiliza la biblioteca de una a dos veces por semana, el 33% lo hace tres o más veces por semana, el 15% lo realiza de una a dos veces por mes, el 8% lo hace solamente en épocas de exámenes, y el 5% manifiestan que nunca utiliza la biblioteca.

Es evidente que la frecuencia con la que asisten los usuarios no es muy alta, con lo cual se deduce que la afluencia a la biblioteca lo hacen de manera esporádica, es decir solamente cuando necesitan una investigación con un acervo bibliográfico que les preste todas las facilidades que éste requiera, los estudiantes en un número considerable asisten solamente en épocas de exámenes, fechas estratégicas para informarse científicamente de

contenidos que ayuden a actualizarse a estos estudiantes en las diferentes disciplinas.

### 3. ¿Los servicios que ofrece la biblioteca satisface sus necesidades?

**CUADRO NRO. 12**

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	12	12%
No	88	88%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los usuarios del Colegio "Carlos Julio Arosemena Tola"  
**Investigadora:** María Cristina Grefa.

**GRÁFICO NRO. 12**



#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 88% de los encuestados manifiesta que los servicios que ofrece la biblioteca no satisfacen sus necesidades y el 12% que sí.

Los servicios que la biblioteca no satisfacen las necesidades de los usuarios por cuanto no cuenta con el servicio de internet, no posee una cantidad satisfactoria de computadoras, su fondo bibliográfico es desactualizado, no posee una fotocopidora para reproducir algunos documentos, no tiene una sala de audiovisuales y sus vitrinas y estanterías están deteriorados, lo que de alguna manera incomoda a las personas que recurren a dicha biblioteca, por no poder investigar y consultar los trabajos estudiantiles que necesitan.

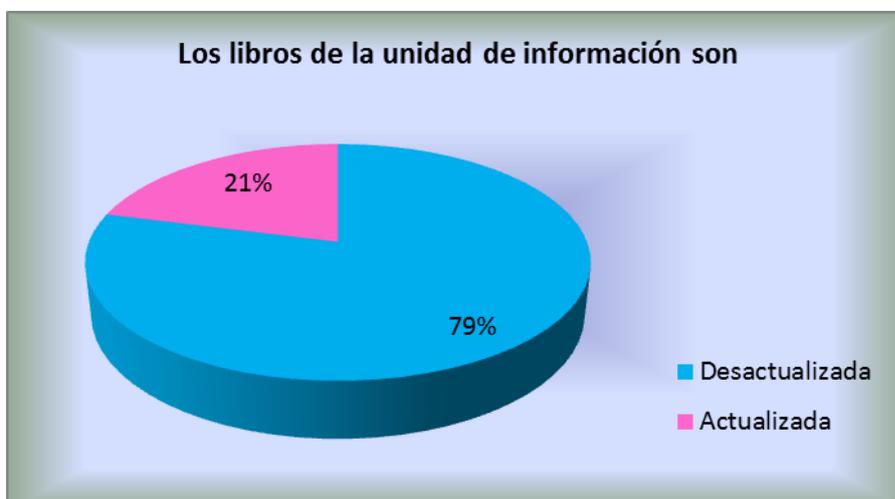
#### 4. ¿Los libros de la unidad de información son?

**CUADRO Nro. 13**

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Desactualizada	79	79%
Actualizada	21	21%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los usuarios del Colegio "Carlos Julio Arosemena Tola"  
**Investigadora:** María Cristina Grefa.

**GRÁFICO NRO. 13**



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 79% dice que si son desactualizados los libros de la unidad de información y el 21% dicen que son actualizados.

De acuerdo a los datos proporcionados por los usuarios se detecta que la biblioteca cuenta con un acervo bibliográfico desactualizado, esto se debe a la poca gestión por parte de las autoridades para renovar los libros, enciclopedias, diccionarios, anuarios y colecciones, ya que el presupuesto que reciben para el efecto es bajo y no abastece para la adquisición de los elementos más indispensables y así poder ofrecer un servicio mejorado a los usuarios que asisten a este centro de investigación.

### **5. ¿Cómo es la distribución física de la biblioteca?**

**CUADRO NRO. 14**

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Cómodo	79	79%
Incómodo	21	21%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los usuarios del Colegio "Carlos Julio Arosemena Tola"  
**Investigadora:** María Cristina Grefa.

**GRÁFICO NRO.14**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 79% indica que la unidad de información cuenta con una distribución física cómoda, el 21% indican que es incómoda.

Considerando los datos anteriores, se puede decir que la distribución física con la cuenta esta unidad de información si brinda la satisfacción y comodidad para los usuarios. En la actualidad estos espacios son adecuados para que las personas puedan realizar sus investigaciones, pero también es necesario que se propicien otros ambientes construidos bajo normas, principios o requisitos básicos para usos en bibliotecas.

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

CUADRO NRO.15

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
A veces	61	61%
Siempre	35	35%
Nunca	4	4%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los usuarios del Colegio "Carlos Julio Arosemena Tola"  
Investigadora: María Cristina Grefa.

GRÁFICO NRO. 15



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 61% manifiestan que a veces encuentran toda la información que requieren en la biblioteca “Carlos Julio Arosemena Tola”, el 3% dicen que siempre, y el 4% dicen que nunca encuentran toda la información que requieren en la mencionada biblioteca.

Con los datos obtenidos se evidencia que la mayor parte de los usuarios que asisten a la biblioteca al momento de pedir la información en lo que respecta a la solicitud de libros, internet, préstamos en sala, a domicilio, audiovisuales, videos, material didáctico, etc., lo hacen a veces puesto que cada uno de estos recursos no son los más adecuados, ya que como se ha manifestado anteriormente falta una actualización urgente y oportuna para estar acorde con la tecnología actual y poder ofertar un producto de calidad.

### **7. ¿El horario de atención de la biblioteca usted considera que es?**

**CUADRO NRO. 16**

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Satisfactorio	59	59%
Poco satisfactorio	28	28%
Nada satisfactorio	13	13%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los usuarios del Colegio “Carlos Julio Arosemena Tola”  
**Investigadora:** María Cristina Grefa.

**GRÁFICO NRO. 16**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 59% dicen que es satisfactorio el horario de atención de la biblioteca, el 28% consideran que es poco satisfactorio, y el 13% dicen que es nada satisfactorio.

Se puede decir que el horario de atención al público que mantiene la biblioteca actualmente es satisfactoria, ya que esta ofrece ventajas a sus usuarios puesto que pueden acudir a sus instalaciones a la hora de mayor conveniencia dentro de los horarios establecidos por el gobierno nacional, y hacer uso de los recursos y servicios en beneficios de sus intereses que esta biblioteca les ofrece.

## **g. DISCUSIÓN**

De acuerdo con los resultados de los instrumentos aplicados, mediante la encuesta se determina que: El 100% del personal que labora en la biblioteca del Colegio Fiscal Mixto “Carlos Julio Arosemena Tola”, dice que cuenta con servicios de consulta en sala, préstamo a domicilio y material didáctico; y, el 75% manifiesta que la biblioteca cuenta con servicios de información, y aunque todos los indicados son necesarios, se necesita de otros servicios que resultan indispensables tales como: el servicio de internet, computadoras, actualización del fondo bibliográfico, servicio de fotocopidora, para acoger satisfactoriamente a sus usuarios.

En relación a la entrevista aplicada a los usuarios, El 88% manifiestan que los servicios que ofrece la biblioteca no satisfacen sus necesidades y el 12% que sí. Los usuarios sienten el descontento al asistir a la biblioteca del colegio fiscal mixto “Carlos Julio Arosemena Tola”, por cuanto ésta, no cumple con los objetivos que tiene una biblioteca como tal, ya que no existe un fondo bibliográfico actualizado, no cuenta con computadoras, ni con servicio de internet, sala de audiovisuales y sus vitrinas y estanterías están deteriorados, lo que de alguna manera incomoda a las personas que recurren a dicha biblioteca, por no poder investigar y consultar los trabajos estudiantiles que necesitan.

## **h. CONCLUSIONES**

Las conclusiones son:

- El 100% del personal que labora en la biblioteca del Colegio Fiscal Mixto “Carlos Julio Arosemena Tola”, dice que cuenta con servicios de consulta en sala, préstamo a domicilio y material didáctico, el 75% manifiesta que con servicios de información, y aunque todos los indicados son necesarios, se necesita de otros servicios que resultan indispensables tales como: el servicio de internet, computadoras, actualización del fondo bibliográfico, servicio de fotocopidora, para acoger satisfactoriamente a sus usuarios.
- El 88% de los usuarios, manifiestan que los servicios que ofrece la biblioteca no satisfacen sus necesidades y el 12% que sí. Los mismos que sienten el descontento al asistir a la biblioteca del colegio fiscal mixto “Carlos Julio Arosemena Tola”, por cuanto ésta, no cumple con los objetivos que tiene una biblioteca como tal, ya que no existe un fondo bibliográfico actualizado, no cuenta con computadoras, ni con servicio de internet, sala de audiovisuales y sus vitrinas y estanterías están deteriorados, lo que de alguna manera incomoda a las personas que recurren a dicha biblioteca, por no poder investigar y consultar los trabajos estudiantiles que necesitan.

## **i. RECOMENDACIONES**

Se recomienda:

- A Los directivos de la biblioteca, que realicen gestiones a las autoridades competentes para que otorguen un presupuesto mayor, con la finalidad de adquirir otros servicios como: internet, computadoras, libros actualizados; elementos necesarios e indispensables para cumplir satisfactoriamente las necesidades informativas de sus usuarios.
  
- Al personal y autoridades de la biblioteca del colegio fiscal mixto “Carlos Julio Arosemena Tola”, mantengan sesiones permanentes con la finalidad de hacer un diagnóstico de las necesidades que requiere dicha unidad de información y así; solucionar los problemas existentes oportunamente.

## **j. BIBLIOGRAFÍA**

ACHURAR, Hugo. La biblioteca en ruinas. Reflexiones culturales desde la periferia, Montevideo Trilce, 1994.

BOUTHILLER, France. La qualité totale et la qualité des services dans les bibliothèques. Argus, vol. 21, n. 3 (1992). pp. 29-31

CARRIÓN GÚTIEZ, Manuel. Manual de bibliotecas. 2da edición. Madrid-Pirámide, 1993. 766p.

CORRAL BELTRAN, Milagros. La información bibliográfica en la Universidad. Boletín de la ANABAD, vol. n. (199 ). pp. 11-39

CORDON GARCIA, José Antonio. El servicio de información y referencia. Manual de Biblioteconomía. Madrid : Síntesis, 1996. pp. 265-285

DOMINGUEZ SANJURJO, María Ramona. Nuevos servicios y organización en la Biblioteca Pública. Gijón : Trea, 1996

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

DUARTE BARRIONUEVO, Vidal. Indicadores como instrumentos de evaluación de los servicios bibliotecarios.

GARCIA-MORALES HUIDOBRO, E. Aportaciones a la gestión de calidad a bibliotecas y servicios de información. Revista española de documentación científica. Vol. 18, n. 1 (1995)

HIDALGO, Guadalupe. Módulos de Enseñanza para Análisis Documental. Quito – Ecuador 2008.

LAMARQUE, Danielle. Bibliothèques et service publique. Bibliothèques et evaluation. Paris : Cercle de la Librairie, 1995

MARTINEZ DE MADARIAGA, R. ARROYO FERNANDEZ, D. Aproximación a Internet y su impacto en las bibliotecas y servicios de información. Revista Española de Documentación Científica, vol. 17, n. 3 (1994). pp. 277-289

MORENO TORRES, Rosario. El bibliotecario de referencia y su entorno espacial. Revista española de Documentación Científica, vol. 14, n. 3 (1991). pp. 287-294

NORMAS para bibliotecas universitarias: evaluación de la eficacia. Boletín de la ANABAD, vol. 44, n. 3 (1994). pp. 193-222

PARADIS, Olivier. Rôles du bibliothécaire dans la bibliothèque virtuelle. Argus, vol. 23, n. 3 (1994)

PASADAS URENA, C. La biblioteca universitaria como biblioteca especializada. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, n. 41 (1995). pp. 9-28

PIPÓN, SHARON. La biblioteca popular. Quito: CEDIME, 1986.

REY MARTÍN, Carina. Análisis de Documentación No.3, Barcelona.2000.

SCHLOMAN, Barbara F. Managing reference services in an electronic environment. Reference librarian, 1993. pp. 99-109

TALADRIZ MAS, M. Control de calidad y costes de los servicios de información. Revista española de documentación científica, vol. 17, n. 4 (1994). pp. 450-459

VALS, Ana; CASADO, Luis. El cambio hacia la calidad de servicio. Boletín de la Asociación Andaluza de bibliotecarios. N. 35 (1994) pp. 55-70

k. ANEXO 1



## **UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

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

**LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA UNIDAD DE  
INFORMACIÓN DEL COLEGIO TÉCNICO FISCAL “CARLOS  
JULIO AROSEMENA TOLA” DEL CANTÓN AROSEMENA  
TOLA Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LAS  
NECESIDADES INFORMATIVAS. PERÍODO 2010-2011**

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

**AUTORA: María Cristina Grefa Andy**

**LOJA – ECUADOR  
2011**

**a. TEMA**

**LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA UNIDAD DE INFORMACIÓN DEL COLEGIO TÉCNICO FISCAL “CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA” DEL CANTÓN AROSEMENA TOLA Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS. PERÍODO 2010-2011**

## **b. PROBLEMÁTICA**

El funcionamiento del sistema educativo en el mundo actual es complejo, generalmente se habla de que presenta desequilibrios, que cuando se mantienen en el tiempo se agravan y se expresan en la crisis educativa.

La lectura es una de las graves deficiencias del sistema educativo, no se aprende a leer, muchos docentes y profesionales no lo hacen.

Tradicionalmente las bibliotecas de los centros educativos han sido poco atendidas por parte de las instancias propias del sistema, puesto que han sido consideradas como meros lugares de consulta de manuales para la elaboración de trabajos, solución de problemas y como lugar de lectura obligatoria de los libros recomendados en las distintas asignaturas.

Las bibliotecas de los colegios no han sido reorientadas, en razón de que no han existido saltos cualitativos en la educación; las colecciones documentales siguen intactas, por lo que los servicios y recursos son poco utilizados.

Las bibliotecas a lo contrario de lo que deben ser, no representan el conocimiento educativo, será tal vez porque no se organizan de acuerdo a los actuales requerimientos informativos, como tampoco gestionan el acceso

a los recursos de información con los que es factible satisfacer en forma fehaciente las necesidades informativas de la comunidad educativa.

Esta realidad está presente en las bibliotecas de los centros educativos del Ecuador, así se lo ha comprobado en algunas instituciones, específicamente en el Colegio Técnico Fiscal “Carlos Julio Arosemena Tola” del Cantón de su mismo nombre. Algunas falencias han sido observadas en esta unidad de información, tales como:

Los materiales que se requieren para investigar son muy escasos, por lo tanto carecen de variedad y relevancia, y no cumplen con los objetivos que deben cumplir toda unidad de información.

Los usuarios no pueden acceder al material audiovisual por lo que la información se pierde con el paso de los años.

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

La biblioteca no cuenta con un servicio de préstamo externo o domiciliario lo cual dificulta su difusión del conocimiento de otro lugar que no sea la biblioteca.

El servicio de referencia no brinda las facilidades pertinentes, por tanto es deficiente, puesto que no cuenta con colecciones adecuadas de: diccionarios, enciclopedia, anuarios, etc. creando insatisfacción en el cliente.

La distribución física en lo que respecta a la infraestructura no es la adecuada, su espacio es reducido; los servicios sanitarios están ubicados inadecuadamente; la iluminación natural es deficiente ocasionado problemas de visibilidad, lo que ocasiona problemas a los usuarios en el desarrollo de sus investigaciones; la iluminación artificial no está bien distribuida ni es la más apropiada; la ventilación no es la adecuada.

El mobiliario no está elaborado bajo las normas establecidas para las bibliotecas, además se encuentran deterioradas. Un problema grave radica en las restricciones económicas para adquirir bibliografía pertinente acorde a los requerimientos de los usuarios de la comunidad educativa.

El servicio de internet es limitado y el acceso de computadoras no satisface las necesidades de los usuarios, puesto que solamente cuentan con 10 computadoras, las mismas que están desactualizadas.

El personal que labora en esta dependencia no están profesionalmente preparados para administrar y realizar los procesos que necesita una unidad de información.

No existe un programa de capacitación del personal que ayude al desarrollo de habilidades y conocimientos relacionados a las funciones y responsabilidades que cada uno debe cumplir.

Frente a ello, cabe hacerse ciertas interrogantes sobre los servicios de la biblioteca.

Problema: ¿Los servicios que presta la biblioteca del colegio Técnico Fiscal “Carlos Julio Arosemena Tola”, satisfacen las necesidades de sus usuarios?

### **c. JUSTIFICACION**

La necesidad de información y la gran demanda por parte de los usuarios han fomentado paulatinamente, el desarrollo de la Bibliotecología y actualmente las expectativas van en aumento simultáneamente con los avances científicos. Por lo tanto los servicios que prestan las unidades de información deben responder a las demandas y necesidades de los usuarios.

Su variedad de servicios dependerá del tipo de biblioteca, recursos económicos y tecnológicos; dimensiones y características propias de cada unidad.

Conscientes de los nuevos roles y retos que impone el mundo globalizado en la actualidad, se plantea estrategias que permitan visualizar en su real dimensión, los servicios que presta la unidad de información del Colegio Fiscal Arosemena con respecto a la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios.

El tema de la presente investigación concita el interés de los lectores e investigadores en general, aportar con nuevos conocimientos para entender a los usuarios como seres humanos con una naturaleza cambiante, poseedores de una gran diversidad de sentido de pertenencia e identidad social, educativa y cultural.

Es importante ofrecer servicios de calidad para que los usuarios aprovechen los recursos educativos y culturales. La excelencia es posible, cuando la satisfacción sorprende al usuario con un buen servicio de información.

Desde el punto de vista social se justifica el presente trabajo investigativo puesto que la biblioteca presta un servicio a la colectividad orientando y educando en la construcción de una nueva sociedad en donde se fomenten valores de solidaridad y respeto. Abarca también un estudio que incide en el ámbito político con la finalidad de preparar hombres que contribuyan a ofrecer mejores días para la comunidad.

Finalmente se justifica desde el punto de vista económico, puesto que tanto mayor involucrados se encuentran inmersos en actividad de responsabilidad mayor réditos económicos tendrán, facilitando aún más un aporte valioso a la sociedad.

Con este proyecto de investigación se torna plenamente viable, porque se puede ejecutar, y la investigadora cuenta con la formación académica, científica y técnica, y con el asesoramiento oportuno y adecuado de los docentes de la Universidad Nacional de Loja.

#### **d. OBJETIVOS**

##### **GENERAL:**

- Propender a que las Bibliotecas de las instituciones educativas, proporcionen servicios de calidad, a través de los cuales los usuarios fomenten el estudio y la investigación del Colegio Técnico Fiscal “Carlos Julio Arosemena Tola” del Cantón Arosemena Tola.

##### **ESPECIFICO:**

- Determinar la incidencia de los servicios frente a la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios que acuden a la Biblioteca del colegio.

## **e. MARCO TEORICO**

### **ESQUEMA DE CONTENIDOS**

#### **SERVICIOS DE INFORMACION**

Concepto.

Importancia

Partes esenciales de un sistema de información

Qué es una necesidad de información

Aspectos relacionados con los servicios de información

Servicios bibliotecarios

Fases para el control de calidad de los servicios bibliotecarios

Calidad de servicio

Tipos de servicio

Servicios de Préstamo

Préstamo en Sala

Préstamo manual

Préstamo automatizado

Servicios complementarios

Préstamo interbibliotecario

Préstamo Domicilio

Servicio de referencia

Servicio de Acceso a Internet

Servicio de Acceso de información electrónica

Servicio de Reprografía

Servicio de Estantería

Formación de usuarios

## **NECESIDADES DE INFORMACIÓN**

Satisfacción del usuario

Concepto

Elementos

Niveles de Satisfacción

Ciclo de atención al usuario

Aspectos de atención al usuario

## SERVICIOS DE INFORMACIÓN

### **Concepto.**<sup>2</sup>

Los servicios que presta la unidad de información deben responder a las demandas y necesidades de los usuarios. Su variedad y nivel dependerá del nivel de biblioteca y de los recursos económicos y tecnológicos, dimensiones y características que estas posean.

La calidad de servicio será la que resulte de elegir las dimensiones adecuadas de las cosas que agregan valor, resuelven problema y satisfacen necesidades, para otorgar en estas una medida mayor a la esperada por el cliente.

Sin cliente no hay servicio y solo el cliente tiene esa información clave que usará para evaluarnos. Las expectativas del cliente son el combustible indispensable de una organización que aspira a un servicio excelente.

La excelencia en el servicio solo es posible cuando la satisfacción de las expectativas del cliente han sido superadas, consiste en conocer, satisfacer y sorprender a los clientes. Ignorar cuales son los valores es lo que realmente motivará una transacción y sin embargo es subjetivo.

Los servicios de información son una parte integral en toda unidad de información, lo que permite la solución y la toma de decisiones por los que

---

<sup>2</sup> **Carrión Gutierrez, Manuel. Manual de Bibliotecas.** 2da edición. Madrid-Pirámide, 1993. Pg. 40

el bibliotecario se convierte cada vez más en un asesor de información más que en un simple prestamista de libros.

### **Importancia**

Los servicios de información son importantes porque permiten resolver las necesidades informativas de sus usuarios presentes y futuros.

La unidad de información desempeña un papel activo en la creación y fomenta los hábitos de la lectura, en el desarrollo de la creatividad personal y de la imaginación y en la utilización del tiempo libre. Debe ser una entidad estimulante y dinamizadora.

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

Partes esenciales de un sistema de información

Desde la perspectiva bibliotecológica son tres: entrada, procesamiento y salida. Aunque algunos agregan un cuarto: almacenamiento.

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

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

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

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

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

## **Aspectos relacionados con las necesidades de información**

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

## **Servicios bibliotecarios**

La prestación de un buen servicio de biblioteca se basa en una colección bien seleccionada y organizada. De ahí la importancia de los servicios técnicos, que sin ser un fin en sí mismo son un medio para que los servicios que se prestan sean los adecuados.

### **Los servicios en el concepto actual de biblioteca**

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

Esta realidad y diversidad se ponen de manifiesto de forma más patente en el momento actual, cuando las bibliotecas están en un momento claramente transnacional, derivado, entre otros aspectos, del cambio tecnológico y de una concepción económica de las instituciones de servicios y cultural. A estos condicionantes se suman otros que dificultan la elaboración de una definición válida:

- la diversificación de tipos de usuarios

- la diversificación de materiales susceptibles de ser albergados en una biblioteca (CD-ROM, videos, discos, etc.)
- una concepción más dinámica de la información, en la que se desarrollan tareas y servicios tradicionales de los centros de documentación (indización, condensación, DSI.).

Las bibliotecas al servicio público en general deben replantearse sus metas y objetivos con vistas a justificarse ante quienes los costean. Así se produce una paradoja, ya que se dan las mayores posibilidades de acceso (automatización, redes de carácter universal.), frente a la aparición de una filosofía que pone su acento en los costes, y por lo tanto restrictiva. Por todo ello se habla de un concepto en crisis.<sup>3</sup>

Los autores que se han consagrado a la biblioteconomía científica han venido definiéndola principalmente desde tres puntos de vista diferentes. Por una parte, existe una corriente técnica, para la cual la biblioteca principalmente la define una colección y un local, siendo una consideración en franca decadencia. Una corriente humanística, para la cual la biblioteca sería el principal medio para crear hábitos lectores, considerando que la biblioteca tiene un papel fundamental para contribuir a la paz y a la

---

<sup>3</sup> MAGAN WALSH, José Antonio. El concepto de biblioteca en la actualidad: bibliotecas reales frente a bibliotecas virtuales. Tratado básico de biblioteconomía. Madrid : Universidad Complutense, 1995. pp. 21-48

democracia, en este contexto se desarrollaría el concepto desarrollado por el Manifiesto de la UNESCO <sup>4</sup>de 1994.

Existe una tercera concepción que es la de considerar la biblioteca como un sistema de unos elementos interrelacionados tendentes a conseguir un fin específico, en esta línea esta Serrai, Berta Enciso, Shera, etc., siendo la consideración con más vigencia.

Sería prolijo enumerar todas y cada una de las conceptualizaciones que se han hecho al respecto. Generalmente todos coinciden en cuatro aspectos que actuarían interrelacionados: información, organización, usuarios y personal.

No obstante, cada clase de biblioteca tiene diferentes objetivos; lo que establece una estructura, personal y necesidades específicas diferentes, aún teniendo en cuenta que existe una permeabilidad entre los distintos tipos de bibliotecas y una concepción básica que subyace a todas.

### **GESTIÓN DE LA CALIDAD: PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN**

Los servicios bibliotecarios surgen, al igual que el resto de los servicios públicos, de la necesidad de cubrir para la comunidad servicios

---

<sup>4</sup> MANIFIESTO de la UNESCO para bibliotecas públicas. Madrid; Salamanca : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1995

indispensables; tales como los de comunicación, administrativos, sanitarios, etc.

Los últimos años hemos asistido a un proceso de presupuestos claramente restrictivos, que ha hecho replantearse aspectos tales como la evaluación del rendimiento de los servicios públicos a fin de justificar esa inversión<sup>4</sup> y determinar si la biblioteca está dotada suficientemente para cubrir las necesidades del público. Junto a ello, se ha producido una demanda de buenos servicios por parte del usuario, la búsqueda de una buena imagen social, y porque no decirlo, se trata de un tema de moda en todos los aspectos relativos a servicios.

En los últimos años se ha llevado a cabo una fuerte inversión en la infraestructura necesaria para proceder a la mecanización de los servicios bibliotecarios, amén de que se trata de una de las inversiones acumulativas mayores en la Universidad.

Sin embargo hay que precisar que es una herramienta útil, en tanto en cuanto supone una reflexión objetiva de nuestro trabajo, que tiene la utilidad de poner de manifiesto cuales son los puntos fuertes y débiles de nuestra organización y la posibilidad de orientar los servicios hacia los planteamientos más adecuados.

## **Filosofía del control de la calidad**

Las bibliotecas siempre han recogido datos estadísticos relativos a sus actividades, tales como el número de volúmenes, préstamos, usuarios, pero estos datos siempre se contemplaban desde una perspectiva cuantitativa, y su fin último nunca se orientaba a la mejora de los servicios. En el ámbito de la Biblioteconomía y Documentación, la introducción de aspectos como la gestión de la calidad es relativamente reciente, y es mucha la literatura profesional que se vierte en este sentido.

En absoluto se trata de conceptos nuevos, ya que estos aspectos se han aplicado desde los años cincuenta en otras disciplinas, lo realmente innovador es su aplicación a servicios públicos de carácter no lucrativo.

Aspectos tales como los beneficios que produce una empresa tiene una traducción objetiva en términos monetarios, fácilmente mensurables. Sin embargo ¿Cómo podemos cuantificar los beneficios que para los usuarios reporta un buen servicio de biblioteca? Es difícil responder a la pregunta, pero realmente esos beneficios existen, y por lo tanto los podemos medir en términos de calidad de servicio y satisfacción de usuarios.

La filosofía de la calidad implica a todos y cada uno de los miembros de la organización, ya que requiere una normalización de los procesos orientada a la consecución de unos objetivos, y al mismo tiempo supone una motivación

de cada uno de los elementos, pues los esfuerzos van a verse recompensados al poder contemplar como su trabajo contribuye a la obtención de esa meta. Para ello es importante que todos los miembros de la organización se sientan involucrados en la toma de decisiones y en el establecimiento de los objetivos en virtud de su nivel de responsabilidad.

La gestión de la calidad puede aplicarse en una biblioteca en general o en un servicio en particular.

## **Fases**

### **Fase 1. Conocimiento del mercado**

Es evidente que para ofrecer un buen servicio, el punto de partida ha de consistir en determinar quienes son nuestros usuarios (clientes), y cuales son las necesidades informativas de estos, con el fin de mejorar la imagen de nuestro servicio, ampliar su cobertura y hacer un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles. Lo que en el ámbito de servicios públicos se denomina “estudios de usuarios”. La información pertinente la explotaremos a partir de datos estadísticos y encuestas directas, ya que la gestión de la calidad se basa en un punto clave: las necesidades de los clientes (expectativas de los usuarios).

La encuesta tratará de ser lo más clara posible (procurar no utilizar tecnicismos), con preguntas de respuestas alternativas, y que ocupen poco tiempo de confección. Tenderán a recabar información lo más profunda posible acerca de aspectos personales de los usuarios (edad, nivel cultural, aficiones), y que servicio esperan de la biblioteca: horarios, utilización y condiciones de los servicios ofertados. Siempre será de gran utilidad la posibilidad de que puedan realizar observaciones de aspectos que no aparecen en la encuesta y que para el usuario sean relevantes.

En este primer acercamiento a la realidad de nuestra biblioteca, las necesidades expresadas por los usuarios serán de vital importancia para establecer las prioridades a las cuales el servicio ha de tender.

En el caso de una biblioteca universitaria, como biblioteca especializada, el análisis del entorno interno o estudio de usuarios es relativamente sencillo, ya que se trata de un tipo de usuario bien definido, en cuanto a nivel cultural, edad, necesidades, etc. Los grupos de usuarios podrían encuadrarse en:

- Alumnos de primer ciclo
- Alumnos de 2º ciclo
- Profesores
- Investigadores

A pesar de ello, es importante hacer un análisis riguroso del mercado, ya que suele haber lagunas sustanciales entre lo que se estima que son las necesidades previsibles y reales.

Se trata de conocer que demanda el usuario, y en función de ello determinar los procesos, para adecuar nuestra producción documental a ese mercado.

## **FASE 2. Determinación de la situación**

En lugar del término usuarios, otros autores prefieren hablar de clientes, y estos no serían los usuarios propiamente dichos, si no que diferencian entre clientes externos e internos, que son los trabajadores de la institución.

Se trata de un estudio directo de la situación de la unidad de información, y este análisis deberá hacerse desde una doble perspectiva:

- La biblioteca
- Los usuarios

La metodología de recopilación de datos es muy similar al caso anterior. Salvo la diferencia de que el objeto de análisis que utilizamos ahora es la biblioteca. (Facilita mucho este tipo de compilación y elaboración de datos y estadísticas la utilización de un sistema automatizado, que puede llegar a estimación muy ajustadas).

### **FASE 3. Establecimiento de objetivos**

La recogida de datos en las dos fases precedentes, nos ha proporcionado información acerca de dos aspectos:

- Necesidades de los usuarios
- Situación de nuestra biblioteca

Cotejando los datos hemos de establecer un ajuste entre esas necesidades expresadas a través de cuestionarios y lo que sería el mejor de los servicios que nosotros podemos proporcionar en función de nuestras disponibilidades (económicas, de personal, volumen de trabajo, instalaciones... ). En unas pocas palabras determinar los objetivos sobre una base real, para que estos sean factibles.

Se trata de analizar las causas que nos impiden llegar a esas expectativas de los usuarios y establecer soluciones.

Estos objetivos han de tener tres características fundamentales:

- Ser realistas, coherentes y objetivos
- Temporización (corto, largo y medio plazo)
- Flexibilidad (Ser revisables)

Es importante que en la redacción de los objetivos se encuentren presentes representantes de todos y cada uno de los grupos de trabajo de la biblioteca, ya que es una tarea que implica a todos, creándose de esta manera una responsabilidad compartida en la toma de decisiones.

#### **FASE 4. Normalización de los procesos**

Para el cumplimiento de los objetivos que nos hemos marcado, será necesario adecuar los recursos materiales y humanos a la consecución de los mismos. Se tratará de hacer un estudio de los medios, servicios y distribución de tareas para acercarnos a la meta que queremos conseguir en un tiempo determinado. Seleccionar soluciones e implantarlas.

Entre los aspectos que tendremos en cuenta:

- Planificación del número de personal que se debe dedicar a una tarea y en cuanto tiempo puede realizar una unidad de producción
- Que servicios debemos de ofrecer y con que frecuencia
- Que parte de nuestros recursos debemos dedicar a adquisiciones, como distribuir los presupuestos por áreas temáticas y que tipo de materiales... etc.

Ni que decir tiene que estos procesos se irán ajustando progresivamente en función de los resultados intermedios, sin esperar a la evaluación final.

## **FASE 5. Evaluación**

Aunque se tiende por parte de algunos autores de denominar evaluación a la fase de estudio del entorno interno, lo más común es que esta sea la conclusión de un proceso de gestión, y de una planificación previa. La evaluación medirá con que suficiencia se han cumplido o no los objetivos previstos, y servirá para corregir estos y establecer nuevas prioridades.

La evaluación es un análisis crítico de los servicios ofrecidos por la biblioteca, que hoy día se contempla como una necesidad para ofrecer los mejores servicios al menor coste.

Medirá aspectos tales como los costes de la producción, beneficios y cota de crecimiento y productividad. Así será de gran utilidad para detectar funcionamientos deficientes.

Los métodos de evaluación pueden tener una base cuantitativa y cualitativa

- Cuantitativos (estadísticas)

- Cualitativos (encuestas)

La estadística por si misma no es suficientemente expresiva, es necesario recurrir a un instrumento de medida como puede ser un indicador<sup>5</sup>. Que

---

<sup>5</sup> DUARTE BARRIONUEVO, Vidal. Indicadores como instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios. Boletín de la ANABAD, n. 1 (1995). pp. 95-106

sería el resultado numérico de cuantificar las distintas actividades realizadas por los servicios bibliotecarios para determinar en que grado se han conseguido los objetivos previstos en un período de tiempo concreto o su evolución. Su ventaja es que traducen la realidad a cifras. Sin que estos se tomen como datos absolutos, pues su propia naturaleza es relativa. Los indicadores han de cumplir además dos requisitos básicos:

- Ser apropiados para la unidad a evaluar

- Objetivos y susceptibles de indicar problemas operativos

A modo de ejemplo un indicador puede medir la eficacia de los servicios técnicos mediante la relación existente entre el gasto en adquisiciones y coste de los servicios técnicos.

De todas las maneras los indicadores deberán utilizarse con prudencia, y se interpretaran cotejando con las valoraciones emitidas por los usuarios en las encuestas, a la luz de los objetivos marcados.

## **FASE 6. Replanteamiento de objetivos**

A partir de los resultados arrojados en el proceso de evaluación, determinaremos aquellos aspectos que no han dado resultados

satisfactorios. El proceso es evolutivo, y tendrá que estudiarse su desarrollo temporal, y los resultados respecto a otras unidades de información similares. El siguiente paso será recapacitar si los objetivos marcados eran accesibles (evaluar la evaluación), y paliar estas insuficiencias con nuevos objetivos. Si la distribución del personal ha sido acertada, si la política de adquisiciones es la oportuna, si los presupuestos se ajustan a los objetivos deseados... etc. En caso de no haber podido cumplir con los objetivos se establecerán una serie de prioridades para la próxima planificación.

En conclusión, la gestión de la calidad es un recurso eficaz para mejorar la eficacia y la eficiencia de los servicios y el grado de satisfacción de los usuarios, pues permite objetivar las propuestas y corregir constantemente las desviaciones.

### **Calidad de servicio.**

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<sup>6</sup>. Con la llegada de la biblioteconomía científica, el cambio

---

<sup>6</sup> Conferencia de Directores de Bibliotecas Universitarias (CODIBUCE)(4ª) Recomendaciones sobre servicios. S.I : s.n., 1996

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 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.

La información es un servicio prioritario en todo tipo de Bibliotecas. La Biblioteca Pública, para satisfacer las necesidades de sus usuarios, ha de desarrollar una programación capaz de cubrir cumplidamente distintas modalidades de información. La tecnología facilita la estructura de este servicio así como la calidad del mismo

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

Sin cliente no hay servicio y solo el cliente tiene esa información clave que usará para evaluarnos. Las expectativas del cliente son el combustible indispensable de una organización que aspira a un servicio excelente.

La excelencia en el servicio solo es posible cuando la satisfacción de las expectativas del cliente han sido superadas, consiste en conocer, satisfacer y sorprender a los clientes. Ignorar cuales son los valores de los clientes es una actitud arrogante y descuidada, porque el valor es lo que realmente motivará una transacción y sin embargo es subjetivo.

## **Tipos de servicio**

### **Servicio de Préstamos**

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

Existen tres tipos de préstamos; en sala, a domicilio e interbibliotecario:

#### **Préstamo en sala**

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

del servicio y de las colecciones. La presentación de un documento personal debe ser un requisito indispensable para el acceso a este servicio.

### **Préstamo 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.

### **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 de todas las unidades de información, que comprende una red bibliotecaria.
- 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 este 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

## **SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

La biblioteca universitaria ha y debe plantearse como un servicio de biblioteca especializada. Si retomamos las definiciones que se han hecho de la misma, esta sería la que cubre un campo específico del conocimiento, tiene un grupo definido de usuarios y presta unos servicios de información personalizados.

La biblioteca universitaria, a pesar de cumplir estos requisitos, tiene que conjugar dos tareas: la docencia y la investigación. Por lo tanto tiene que cubrir dos necesidades diferentes.

Esto ha llevado a una solución organizativa de mantener la biblioteca de centro, y crear servicios de información especializada.

Otra de las soluciones que se pueden plantear es la especialización de la biblioteca de centro. Sin embargo en muchos de los casos nos encontramos con otro tipo de prioridades e insuficiencias que no permiten poder plantear este servicio especializado: necesidades de personal, procesos de automatización de la colección... etc. Por lo tanto, estos que vamos a

describir son servicios complementarios que se podrán ofrecer en su plenitud cuando las necesidades fundamentales estén cubiertas.

## **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-ROM. Sin embargo el acceso al documento primario plantea problemas de origen técnico y jurídico.

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

La fuente principal sobre préstamo interbibliotecario tanto nacional como internacional nos viene dada por las publicaciones de la FIAB "Préstamo Internacional : principios y pautas de actuación" y por "Modelo de pautas nacionales para el préstamo interbibliotecario (1983)

Es el más importante a nivel internacional, y su desarrollo viene por una serie de problemas relacionados con el aumento de las necesidades de información de los usuarios, que exige la localización de los ejemplares allí donde estos se encuentran con el objetivo de satisfacer sus necesidades informativas.

También se plantea una problemática de carácter económico, que radica en la inflación que afecta a la producción bibliográfica y la congelación de los presupuestos que afectan a las unidades de información, lo que provoca la contención y recesión de adquisición de publicaciones y lagunas en las colecciones de los propios centros.

A parte de otro tipo de limitaciones de carácter objetivo tanto físicas como intelectuales, ya que la capacidad de la biblioteca en estos aspectos siempre es limitada, ya que en una biblioteca de investigación cualquier producto es susceptible de ser válido para uso, y siempre existe una incapacidad objetiva de espacios delimitados y de capacidad de adquisición, de manera que se ha planteado la imposibilidad de autosuficiencia de cualquier unidad de información, y ligada a ella, la necesidad de la cooperación.

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.

## **Préstamo a domicilio**

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

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

## **Servicio de Referencia**

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

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

José Antonio Merlo<sup>7</sup>, analiza “Las tipologías de los servicios de información” descrita por Richard Bopp<sup>8</sup>, autor estadounidense que propone uno de los sistemas más completos en cuanto a los servicios de información se refiere. Wals Magán<sup>9</sup> en cambio resume y divide a los Servicios de Referencia en tres bloques de la siguiente manera: Servicios de Información, Servicios de Formación y Servicios de Orientación.

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

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

---

<sup>7</sup> MERLO VEGA, José Antonio. *El servicio bibliotecario de referencia*. En: *Anales de documentación* (no. 3, 2000): pp. 93-126

<sup>8</sup> Bopp, Richard E. *History and varieties of reference services*. En *Reference and information services: an introduction*. 2nd ed. Englewood: Libraries Unlimited, 1995, p. 3-35.

<sup>9</sup> Magán Wals, José Antonio. *Los servicios de información y referencia bibliográfica: situación actual y aprovechamiento de los recursos*. En *Tratado básico de biblioteconomía*. 2ª ed. Madrid: Editorial Complutense, 1996, p. 343-366.

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

En cuanto al bibliotecario referencista, este debe tener formación profesional bibliotecológica puesto que es necesario que conozca las técnicas y

servicios bibliotecarios para informar adecuadamente sobre el uso de la biblioteca, además ser un gran conocedor de las diferentes colecciones que componen la biblioteca pero en especial la de Referencia que es el recurso más usado y al que más se acude para solventar las inquietudes de información de los usuarios.

Por otra parte un bibliotecario referencista deberá estar informado de las fuentes de referencia externas, para adquirir información que no puede obtenerse en la biblioteca. Deben ser expertos en los sistemas de búsqueda y acceso a la información de las distintas fuentes empleadas para la referencia, de esta forma se consiguen las respuestas más oportunas y en el menor tiempo posible. Esta actividad es lo que da vida al servicio de referencia, es una faceta más del trabajo bibliotecario. Lo anterior sumado al rasgo característico de calidad humana, hacen del Servicio de Referencia de una Biblioteca Pública la mejor carta de presentación.

### **Servicio de Acceso a Internet**

El Manifiesto de IFLA (2002) sobre Internet manifiesta lo siguiente:

“El libre acceso a Internet ofrecido por las bibliotecas y servicios de información ayuda a las comunidades e individuos a conseguir la libertad, la prosperidad y el desarrollo. Las bibliotecas y los servicios de información son portales fundamentales para acceder

al contenido de Internet. Para algunos ofrecen comodidad y ayuda, mientras que para otros son los únicos puntos de acceso disponibles. Son un medio para superar las barreras creadas por las diferencias en los recursos, la tecnología y la formación.”<sup>10</sup>

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

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

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

---

<sup>10</sup> Pautas para el servicio de acceso a Internet en las bibliotecas públicas [Granada, 2001]. Grupo de Trabajo Bases tecnológicas para la gestión y cooperación bibliotecaria. [En línea]. Madrid, enero 2005. <[http://travesia.mcu.es/documentos/pautas\\_internetbp.pdf](http://travesia.mcu.es/documentos/pautas_internetbp.pdf)> [Consulta: 10-07-2009]

en la Web para que aprendan a utilizar la información electrónica responsablemente, pero sobre todo eficaz y eficientemente.

### **Servicio de Acceso a información electrónica**

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

### **Servicio de Reprografía (Fotocopiado)**

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

### **Servicio de Estantería abierta**

Esta modalidad de servicio se la conoce también como de libre acceso al fondo y ha permitido a los usuarios tener acceso directo a las colecciones y demás materiales que dispone la biblioteca, lo cual le permite complementar sus investigaciones porque accede a otras alternativas bibliográficas con la ventaja de usar un sistema de clasificación, lo cual permite agrupar materias similares. Se evita la pérdida de tiempo, tanto por parte del usuario como del

bibliotecario. No se requiere llenar solicitudes. Se propicia el estudio espontáneo motivando al usuario a leer ya que puede localizar información de interés personal.

Al ser una biblioteca de libre acceso a las colecciones, las entradas y salidas deben ser controladas por un sistema de detección anti-robo y los bibliotecarios pueden pedir en cualquier momento que se les muestre el contenido de maletas, mochilas, carpetas, etc. con el fin de salvaguardar y proteger el patrimonio bibliográfico y documental de la biblioteca.

### **Horario**

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

### **Presupuesto**

#### **Gestión efectiva de Presupuesto**

La financiación de la biblioteca pública es responsabilidad de los gobiernos locales y estatales, que deben aportar recursos suficientes para el

mantenimiento y desarrollo de toda la estructura de la biblioteca, tanto en lo que se refiere a inversiones como a gastos de funcionamiento. De este modo se garantiza que el acceso a los servicios de las biblioteca públicas sea igual y de calidad para los distintos usuarios

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

## **FORMACIÓN DE USUARIOS**

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

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

## **Cursos de formación de usuarios**

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

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

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

- Cuándo lo organizaremos. Cuando este va dirigido a los alumnos del primer ciclo lo plantearemos con vistas a impartirlo en el primer trimestre del curso, ya que es la época de mejor disponibilidad de horarios, y por otra parte, el principio de la vida universitaria, a la que estará ligado al menos tres o cinco años.

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

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

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

### **Formación cotidiana**

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

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

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

## **OTROS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA**

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

## **Indización y resumen**

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

La manera de rentabilizar la inversión que se hace en este tipo de publicación es su uso, y este se potencia cuando la información que contiene la publicación es accesible de forma rápida y segura.

Fue a principios de los años 70 cuando se empiezan a crear los centros de documentación, que ponen su interés en la dinamización de la información a través de las técnicas de indización y resumen. El usuario puede acceder a esa información por medio de cada uno de los términos de indización, o por la combinación de estos utilizando la Álgebra de Boole, con los operadores lógicos (AND, OR, NOT) o a través de métodos estadísticos de ponderación y relevancia. Así se pueden perfilar búsquedas de información muy precisas respecto a lo que necesita el usuario. Y estas además se acompañan de un pequeño resumen que condensa el contenido del documento, de manera que la persona a la que se le proporciona la referencia se puede hacer una idea rápida del contenido del documento, y estimar si es pertinente para sus necesidades.

## NECESIDADES DE INFORMACIÓN<sup>11</sup>

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

Pero ¿cómo es posible lo anterior, si todas las acciones que realiza la biblioteca son para el usuario?

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

---

<sup>11</sup> NORMAN, D.A. El procesamiento de la información en el hombre.—Buenos Aires : Paidós, 1972. – p. 16

humana, que en este caso es la de información. Es necesario, por tanto, considerar muy seriamente que el bibliotecario debe conocer qué son las necesidades de información y cuáles son las que presentan los usuarios que acuden a una determinada biblioteca; partiendo de esto se puede realizar la planeación de la biblioteca para que muy cercanamente a un 100% satisfaga las necesidades de información de los usuarios que acuden a ella y de esta forma las otras fases del proceso administrativo: la organización, dirección y control, se articulen para llegar así a que la organización, conservación y difusión de la información esté acorde con las necesidades de información de los usuarios.

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

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

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

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

Una de las características de los animales superiores es la necesidad que tiene el cerebro de procesar y recibir constantemente nueva información; el ser humano puede ser considerado como un procesador de información;<sup>1</sup> el hombre es el único que, a través de su cerebro procesa, recibe y genera información y que, además, registra y conserva la información, de manera extra-somática o fuera de su cerebro; así la información que entra en el sistema nervioso es procesada y una vez en el cerebro puede llegar a generar conocimiento,<sup>12</sup> aunque no necesariamente.

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

---

<sup>12</sup> SHERA, Jesse. The foundations of librarianship. – New York : Wiley-Becker, 1972. – p. 17

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

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

Las necesidades de información son el resultado de los problemas que se le presentan a un individuo en una situación específica,<sup>13</sup> que lo motiva a buscar conocimientos, ideas, hechos, datos o trabajos creativos o imaginativos producidos por la mente, los cuales son comunicados formal y/o informalmente en cualquier formato.<sup>14</sup>

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

---

<sup>13</sup> DURRANCE, J. "Information need". – p. 159. – En: Rethinking the library in information age. – V. II U.S. Office of Educational Research Provement, Office of Library Process, 1988.

<sup>14</sup> CHING-CHI Chen. Information seeking. – New York : Neal Schuman, 1987.—p.5

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

Cuando la persona (usuario) llega a la institución que ha creado la sociedad para organizar, conservar y difundir la información,<sup>15</sup> espera satisfacer sus necesidades de información.

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

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

---

<sup>15</sup> MORALES, Estela. "Bibliotecología e información".—p.13-21.—En: Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, Año 5, no. 15, jun. 1989.

personal responsable de este organismo la administre partiendo de este conocimiento.

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

Dentro de las fases de la administración, la planeación es el pilar donde se asientan las otras fases: organización, dirección y control.<sup>16</sup> Se puede decir que en la biblioteca la planeación “es decir por adelantado qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién ha de hacerlo<sup>17</sup>”. La planeación nos da el camino conocido de antemano desde dónde estamos y hasta dónde queremos ir.<sup>18</sup>

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

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

---

<sup>16</sup> TERRY, George R. Principios de administración. – México : CECSA, 1971. – p. 163

<sup>17</sup> KOONTZ, Harold y Cyril O'Donnell. Curso de administración moderna: un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas. – 6 ed. – México : McGraw-Hill, 1979. – p. 141.

<sup>18</sup> KOONTZ, Harold y Cyril O'Donnell, Heihrich. Administración. – México : McGraw-Hill, 1984. – p. –

Existen varios tipos de planes como son: los propósitos o metas, objetivos, estrategias, <sup>19</sup>políticas, reglas, procedimientos, programas, presupuestos y proyectos.<sup>20</sup> En general se puede decir que cualquier curso de acción futura es un plan.<sup>21</sup>

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

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

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

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

---

<sup>19</sup> KOONTZ. Curso de administración moderna. Op cit., p. 145

<sup>20</sup> HICKS, Herbert y C., Ray Gullet. Administración. – México : CECSA, 1987. – p. 207

<sup>21</sup> KOONTZ, Administración. Op cit., p. 113 KOONTZ, Curso de administración. Op cit., p. 108

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

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

Es igualmente importante que el administrador posea, también información, del ambiente que rodea a la biblioteca como institución; en este ambiente podemos mencionar que no se debe perder de vista, el sistema político, económico, social y tecnológico<sup>22</sup> donde se encuentra inmersa y que a la vez también influye en las necesidades de información que tenga el usuario.

La información sobre las necesidades de información válgase la redundancia, de los usuarios puede obtenerse valiéndose de la mercadotecnia aplicada a bibliotecas; por esta se puede entender que es: “la identificación y el análisis de necesidades, planeación del desarrollo de servicios, implementación de nuevos servicios, control de los ya existentes, formulación de programas de intercambio voluntario, promoción y publicidad de los servicios y oferta de dichos servicios a los usuarios.”<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> TERRY. Op cit. p. 172

<sup>23</sup> MUCIÑO REYES, María del Rosario. “La mercadotecnia, un instrumento para el bibliotecario actual : un programa en la Biblioteca CEPAL/MÉXICO”. – México : M. Del R. Muciño Reyes, 1990. – p. 16. – Tesis (Licenciado en Biblioteconomía)—ENBA

Realizando un estudio de necesidades de información (investigación de mercado<sup>24</sup>) puede saberse qué conocimientos, ideas, hechos, datos o trabajos creativos o imaginativos producidos por la mente humana son los que necesita el usuario de la biblioteca, tomando en cuenta que no le interesa el formato en que se encuentran; de esta forma, puede haber una toma de decisiones en la fase de planeación de una biblioteca y poder establecer los diferentes tipos de planes.

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

### **Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria**

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

Debe identificarlas plenamente y partir de ellas para establecer la planeación de la biblioteca; de esta forma podrá diseñar, inclusive, el espacio físico

---

<sup>24</sup> FISHER DE LA VEGA, Laura. Mercadotecnia. – México: Interamericana, 1986. – p. 118

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

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

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

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

Asimismo hay que contemplar que no basta conocer cuáles son estas necesidades, sino que hay que satisfacerlas, tomando en cuenta que sea de

manera sencilla, rápida y eficiente para el usuario, es decir, que se le proporcione sólo la información que necesita (sin importar en qué medio se encuentre registrada: libro, película, disco compacto, etc.), de forma rápida, de ser posible adelantarnos a su pedido (esto sólo es posible si conocemos sus necesidades de información) y darle la información con los mínimos requisitos o trámites; lo anterior sin perder el control de los soportes donde se encuentra la información.

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

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

## **Determinar las necesidades de Información.**

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

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

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

El problema que plantea toda ecuación necesidades-búsqueda es el establecimiento de la correlación precisa entre ambas de tal manera que los resultados se adecuen lo máximo posible a la formulación de la necesidad.

Por ello es imprescindible aquilatar con precisión la secuencia en la que se produce esta, los márgenes, las limitaciones y su extensión.

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

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

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

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

Esto permitirá contar con un punto de partida para iniciar la búsqueda, y por otra parte evita la duplicación de esfuerzos innecesarios en la recuperación de información ya conocida. En este sentido toda búsqueda procede como una investigación que evoluciona a partir de pistas. Cuanto mayor sea el número de pistas que poseamos mayores serán las posibilidades de desarrollo de las mismas. En esta fase el estudiante ha de explorar sus propios conocimientos, pero también los ajenos.

- **Consulta de expertos**

La comunicación interpersonal profesor/alumno es muy importante en el proceso de aprendizaje.

Establecer conversaciones con personas especialistas en el tema nos puede ayudar a acotarlo y buscar nuevos caminos. Podemos contactar con ellos:

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

- **Consulta de obras de referencia**

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

Manuales	Enciclopedias	Diccionarios
Repertorios bibliográficos	Bases de datos	Catálogos
Congresos	Informes	Normas
Revistas de resúmenes	Boletines de instituciones	Revistas electrónicas

- **Destacar los aspectos de interés**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Formular la estrategia de búsqueda

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

**Pasos:**

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

## **Truncamientos**

En ciertos casos los términos escogidos para la búsqueda pueden truncarse o segmentarse por el lexema común a varios términos. De esta manera podemos recuperar una serie de palabras que tienen en común el lexema.

Existen varios tipos de truncamiento:

De sufijo,

De prefijo

De infijo

## **Operadores boléanos**

Una vez obtenidos los conjuntos documentales correspondientes a los distintos términos, se efectúa la ecuación de búsqueda que consiste en relacionar los distintos términos mediante los llamados operadores lógicos que son:

- Operador O
  
- Operador Y
  
- Operador NO

## **Visualizar los resultados de la búsqueda**

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

## **Replantear el tema**

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

## **Partes esenciales de un sistema de información**

Desde la perspectiva bibliotecológica son tres: entrada, procesamiento y salida. Aunque algunos agregan un cuarto: almacenamiento.

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

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

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

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

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

## **Satisfacción del Usuarios**

### **Concepto**

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

### **Elementos**

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

### **Niveles de Satisfacción**

Poseen aspectos de sacrificio que puede reducirse a:

#### **Sacrificio elevado/prestación de servicio modesto:**

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

**Sacrificio modesto/prestación modesta:**

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

**Sacrificio ele vado/prestación elevada:**

Se genera una satisfacción contenida por ello el juicio es moderadamente positivo. La incertidumbre acerca de repetir el servicio, ya que le otorga otra oportunidad de usar el servicio.

**Sacrificio modesto/prestación elevada:**

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

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

## **Proceso de evaluación**

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

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

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

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

### **Que evaluar.**

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

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

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

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

## **f. METODOLOGIA:**

### **MÉTODOS**

Para el desarrollo del trabajo investigativo se utilizará métodos que se detallan a continuación:

**Método Científico:** Permitirá organizar los recursos disponibles, con los cuales se alcanzará los objetivos que se han planteado. Partiendo desde la observación empírica del campo problemático, delimitación del mismo, escogitamiento del tema, planteamiento de objetivos, fundamentación teórica.

**Método Inductivo – Deductivo:** La inducción servirá para la delimitación del problema, para plantear sus soluciones, es decir para generalizar todos aquellos conocimientos particulares; mientras que, la deducción servirá para partir de una teoría general a la conceptualización de lo que presenten los servicios de información en relación a las necesidades de los usuarios y el personal instrumento de la presente investigación

**Método Analítico – Sintético:** Permitirá el desglose del marco teórico y la simplificación precisa de las categorías investigadas.

**Método Descriptivo:** Posibilitará la observación de los hechos o fenómenos que se susciten en la realidad del hecho investigado, guiará para llegar a la interpretación y análisis racional y objetivo del problema investigado.

**Método Estadístico:** Servirá para la organización de los resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicados, los mismos que serán representados en cuadros y gráficos estadísticos.

## **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

Para la recolección de datos se empleará:

**Encuesta.-** Se aplicará al personal que labora en la unidad de información del Colegio Técnico Fiscal “Carlos Julio Arosemena Tola” del Cantón Arosemena Tola, con el propósito de diagnosticar el actual servicio que ofrece la biblioteca.

**Entrevista.-** Se aplicará a los usuarios con la finalidad de determinar la incidencia de los servicios que ofrece la biblioteca frente a la satisfacción de las necesidades informativas.

## **Población y muestra**

La población está conformada de 200 usuarios (lectores y estudiantes) que asisten mensualmente a la Biblioteca La muestra con la que se trabajara será del 50% es decir a 100 usuarios y 4 miembros del personal que labora en dicha Institución.

<b>BIBLIOTECA</b>	<b>PERSONAL BIBLIOTECA</b>	<b>USUARIOS</b>	<b>TOTAL</b>
<b>COLEGIO TÉCNICO FISCAL  “CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA”</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>104</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>104</b>

Fuente: Colegio Técnico Fiscal “Carlos Julio Arosemena Tola”  
Elaboración: Investigadora

**g. CRONOGRAMA**

TIEMPO ACTIVIDADES	2011												2012																																																							
	OCTUBRE				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				JUNio				Julio				Agosto																											
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																								
ELABORACION DEL PROYECTO	█																																																																			
PRESENTACION DEL PROYECTO													█																																																							
INCORPORACION DE OBSERVACIONES																	█																																																			
APROBACION DEL PROYECTO																					█																																															
TRABAJO DE CAMPO																									█																																											
ANALISIS DE RESULTADOS																													█																																							
REDACCION DEL INFORME																																	█																																			
FINAL DE TESIS																																					█																															
ESTUDIO PRIVADO Y CALIFICACION																																									█																											
DEFENSA PUBLICA																																																	█																			

## **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 HUMANOS**

Los recursos humanos que intervendrán en la realización de la presente tesis, son:

- El Investigador, autor de la tesis (María Cristina Grefa Andy)
- Directora de tesis
- Asesores: Docentes de la UNL.
- Autoridades, Profesores y Estudiantes del Colegio Técnico Fiscal “Carlos Julio Arosemena Tola”.
- Usuarios reales y potenciales de la Biblioteca del colegio.
- Personal que labora en la Biblioteca del colegio Técnico Fiscal “Carlos Julio Arosemena Tola”.

### **RECURSOS MATERIALES**

- Libros, revistas de bibliotecología.

- Copias de estudios realizados sobre desarrollo de las colecciones y otros títulos para fundamentar el estudio
- Computadora.
- Servicio de Internet
- Impresora
- Encuestas impresas para aplicar.
- Fichas para realizar la entrevista.
- Hojas para tabular datos
- Fichas nemotécnicas
- Grabadora.
- Hojas de papel bond (A4).
- Papelería.
- Material de escritorio
- Libreta de apuntes.
- Resaltadores.
- Lápices.
- Esferográficos
- Borrador.
- Escuadras. etc.

## RECURSOS FINANCIEROS

<b>RUBROS</b>	<b>VALOR</b>
• Asesoría para la elaboración del Proyecto.	300,00
• Transcripción y anillado	90,00
• Impresión del Proyecto	80,00
• Adquisición de un USB 2GB (Flash Memory).	30,00
• Consulta en Internet.	20,00
• Copias	350,00
• Transporte y envío de Documentos.	100,00
• Movilización y Estadía	500,00
• Imprevistos y varios	300,00
<b>TOTAL DE GASTOS</b>	<b>1.970,00</b>

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

## **i. BIBLIOGRAFIA:**

- **ACHURAR**, Hugo. La biblioteca en ruinas. Reflexiones culturales desde la periferia, Montevideo Trilce, 1994.
- **BOUTHILLER**, France. La qualité totale et la qualité des services dans les bibliothèques. Argus, vol. 21, n. 3 (1992). pp. 29-31
- **CARRIÓN GÚTIEZ**, Manuel. Manual de bibliotecas. 2da edición. Madrid-Pirámide,1993. 766p.
- **CORRAL BELTRAN**, Milagros. La información bibliográfica en la Universidad. Boletín de la ANABAD, vol. n. (199 ). pp. 11-39
- **CORDON GARCIA**, José Antonio. El servicio de información y referencia. Manual de Biblioteconomía. Madrid : Síntesis, 1996. pp. 265-285
- **DOMINGUEZ SANJURJO**, María Ramona. Nuevos servicios y organización en la Biblioteca Pública. Gijón : Trea, 1996
- **DUARTE BARRIONUEVO**, Miguel. Indicadores como instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios : aspectos metodológicos. Boletín de la ANABAD, Vol. 45, n. 1 (1995) pp. 95-106
- **DUARTE BARRIONUEVO**, Vidal. Indicadores como instrumentos de evaluación de los servicios bibliotecarios.
- **GARCIA-MORALES HUIDOBRO**, E. Aportaciones a la gestión de calidad a bibliotecas y servicios de información. Revista española de documentación científica. Vol. 18, n. 1 (1995)

- **HIDALGO**, Guadalupe. Módulos de Enseñanza para Análisis Documental. Quito – Ecuador 2008.
- **LAMARQUE**, Danielle. Bibliothèques et service publique. Bibliothèques et evaluation. Paris : Cercle de la Librairie, 1995
- **MARTINEZ DE MADARIAGA, R. ARROYO FERNANDEZ, D.** Aproximación a Internet y su impacto en las bibliotecas y servicios de información. Revista Española de Documentación Científica, vol. 17, n. 3 (1994). pp. 277-289
- **MORENO TORRES**, Rosario. El bibliotecario de referencia y su entorno espacial. Revista española de Documentación Científica, vol. 14, n. 3 (1991). pp. 287-294
- **NORMAS** para bibliotecas universitarias: evaluación de la eficacia. Boletín de la ANABAD, vol. 44, n. 3 (1994). pp. 193-222
- **PARADIS**, Olivier. Rôles du bibliothécaire dans la bibliothèque virtuelle. Argus, vol. 23, n. 3 (1994)
- **PASADAS URENA**, C. La biblioteca universitaria como biblioteca especializada. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, n. 41 (1995). pp. 9-28
- **PIPÓN, SHARON**. La biblioteca popular. Quito: CEDIME, 1986.
- **REY MARTÍN**, Carina. Análisis de Documentación No.3, Barcelona.2000.
- **SCHLOMAN**, Barbara F. Managing reference services in an electronic environment. Reference librarian, 1993. pp. 99-109

- **TALADRIZ MAS, M.** Control de calidad y costes de los servicios de información. Revista española de documentación científica, vol. 17, n. 4 (1994). pp. 450-459
- **VALS, Ana; CASADO, Luis.** El cambio hacia la calidad de servicio. Boletín de la Asociación Andaluza de bibliotecarios. N. 35 (1994) pp. 55-70

## ANEXO 2



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**

**CARRERA DE BIBLIOTECOLOGIA E INFORMACION CIENTIFICA TÉCNICA**

### **ENTREVISTA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA BIBLIOTECA “YANAYACU”**

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

#### **1.- ¿Qué título posee?**

Primario ( )

Secundario ( )

Superior ( )

#### **2.- ¿Cuáles son los servicios con que cuenta actualmente la biblioteca?**

#### **3.- ¿Cómo es el fondo bibliográfico de la biblioteca?**

Deficiente ( )

Eficiente ( )

**4.- ¿La biblioteca cuenta con un presupuesto estable?**

SI ( )

NO ( )

**5.- ¿En la actualidad los servicios que ofrece la biblioteca son?**

Satisfactorio ( )

Insatisfactorio ( )

**6.- ¿Con que servicios de préstamos cuenta la biblioteca?**

**7.- ¿La biblioteca cuenta con los servicios de referencia adecuada?**

SI ( )

NO ( )

**8.- ¿El servicio de internet y el acceso a las computadoras es:?**

Adecuado ( )

Inadecuado ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



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

**ENCUESTA A LOS USUARIOS**

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

**1.- Años de estudio que cursa:**

8vo. ( )      9no. ( )      10mo. ( )  
1ro. Bach ( )      2do. Bach ( )      3ro. Bach ( )

**2.-Con qué frecuencia utiliza la biblioteca**

Tres o más veces por semana ( )  
Una o dos veces por semana ( )  
Una o dos veces al mes ( )  
Solo en época de exámenes ( )  
Nunca ( )

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

Si ( )

No ( )

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

Actualizados ( )

Desactualizados ( )

**5.- ¿Cómo es la distribución física de la biblioteca?**

Cómodo ( )

Incómodo ( )

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

-Siempre ( )

-A veces ( )

-Nunca ( )

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

Satisfactorio ( )

Poco satisfactorio ( )

Nada satisfecho ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

## ÍNDICE

• PORTADA.....	I
• CERTIFICACIÓN.....	ii
• AUTORÍA.....	iii
• AGRADECIMIENTO.....	iv
• DEDICATORIA.....	v
• ESQUEMA DE TESIS.....	vi
a. TÍTULO.....	1
b. RESUMEN.....	2
c. INTRODUCCIÓN.....	4
d. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
e. MATERIALES Y MÉTODOS.....	21
f. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	23
g. CONCLUSIONES.....	47
h. RECOMENDACIONES.....	48
i. ANEXOS.....	52
INDICE.....	138