



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

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

TÍTULO:

LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA
“GONZALO ABAD GRIJALVA” DEL COLEGIO
NACIONAL TÉCNICO NOCTURNO DE
ESMERALDAS FRENTE A LA SATISFACCIÓN DE
LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE SUS
USUARIOS. AÑO 2010 – 2011.

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL
GRADO DE LICENCIADA EN
BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN
CIENTÍFICO-TÉCNICA.

AUTORA

LUCIA MERCEDES VELASCO LEÓN

DIRECTORA:

DRA. CARMEN ALICIA AGUIRRE VILLACÍS, MG. SC

CERTIFICACIÓN

Doctora

Carmen Alicia Aguirre Villacís, Mg. Sc

DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICA:

Haber asesorado y revisado, detenida y minuciosamente, durante todo su desarrollo, la tesis titulada **“LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA “GONZALO ABAD GRIJALVA” DEL COLEGIO NACIONAL TÉCNICO NOCTURNO DE ESMERALDAS FRENTE A LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE SUS USUARIOS. AÑO 2010 - 2011”**, de autoría de Lucía Mercedes Velasco León, egresada de la carrera de Bibliotecología e información científica técnica. Por lo tanto, autorizo proseguir los trámites legales pertinentes para su presentación y defensa.

Loja, enero de 2014

.....
Dra. Carmen Alicia Aguirre Villacís, Mg. Sc

DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Quien suscribe la presente, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

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

AUTORA: Lucía Mercedes Velasco León.

FIRMA:

CEDULA: 080007019-5

FECHA: Loja, enero de 2014

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

Yo, Lucía Mercedes Velasco León, **declaro** ser autora de la Tesis titulada: **LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA “GONZALO ABAD GRIJALVA” DEL COLEGIO NACIONAL TÉCNICO NOCTURNO DE ESMERALDAS A LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE SUS USUARIOS. AÑO 2010 – 2011.** Como requisito para optar al Grado de: licenciada en Bibliotecología e información científica técnica: autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

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

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

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 13 días del mes de enero del dos mil catorce, firma el autor.

FIRMA:.....

AUTOR: Lucía Mercedes Velasco León

CÉDULA: 080007019-5

DIRECCIÓN: Tachina

CORREO ELECTRÓNICO:

TELÉFONO: 062475025 **CELULAR:** 0988006903

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTORA DE TESIS: Dra. Carmen Alicia Aguirre Villacís, Mg. Sc

TRIBUNAL DE GRADO:

Mg. Michel Aldeán

(Presidente)

Dra. María Elena Chalco Márquez Mg.

(Vocal)

Dra. Alba Valarezo Cueva Mg.

(Vocal)

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Loja, por haberme dado la oportunidad de participar en el proceso de formación y crecer como persona y profesional, para ser una persona útil a la sociedad.

A los Docentes de la Carrera de Bibliotecología, Modalidad de Estudios a Distancia, por brindarme sus vastos conocimientos, que constituyeron el pilar fundamental para alcanzar mis objetivos de aprendizaje.

A la Lic. Noemí Quizhpe, por creer en mí y guiarme adecuadamente con su asesoramiento incondicional en mi proyecto; a la Directora de tesis, por sus sabías enseñanzas para lograr culminar mi sueño.

A los Directivos y usuarios de la biblioteca “Gonzalo Abad Grijalva”, por ofrecerme la información requerida.

La Autora

DEDICATORIA

A Dios y a María, porque son mi motor interior que me anima cada día actuar con dignidad y amor al prójimo.

A mis padres por el tesoro de la honestidad que me regalaron desde niña, a mi hijo Washington Horacio, pilar fundamental de mi superación y por el tiempo que le quité en la realización de este trabajo.

A mis hermanos(as) que soportaron la ausencia de mi presencia en la familia; a mi gran amiga y compañera Dolores, por el constante apoyo y ánimo que me brinda.

Lucía Mercedes

ESQUEMA DE CONTENIDOS

- ❖ PORTADA
- ❖ CERTIFICACIÓN
- ❖ AUTORÍA
- ❖ CARTA DE AUTORIZACIÓN
- ❖ AGRADECIMIENTO
- ❖ DEDICATORIA
 - a. Título
 - b. Resumen/ Abstract
 - c. Introducción
 - d. Revisión de Literatura
 - e. Materiales y métodos
 - f. Resultados
 - g. Discusión
 - h. Conclusiones
 - i. Recomendaciones
 - j. Bibliografía
 - k. Anexos
 - Proyecto de tesis
 - Índice

a. TÍTULO

“LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA “GONZALO ABAD GRIJALVA” DEL COLEGIO NACIONAL TÉCNICO NOCTURNO DE ESMERALDAS FRENTE A LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE SUS USUARIOS. AÑO 2010 - 2011”

b. RESUMEN

Frente a la realidad que actualmente soportan los bibliotecarios y los usuarios por las múltiples deficiencias en las bibliotecas públicas en especial la de los centros educativos, con una baja de predilección por sus servicios y asistencia a la misma, y tomando en cuenta que la satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de los servicios de biblioteca, se planteó la investigación “Los servicios que presta la biblioteca “Gonzalo Abad Grijalva” del colegio nacional Técnico Nocturno de Esmeraldas frente a la satisfacción de las necesidades informativas de sus usuarios. Año 2010 - 2011”; se propuso como objetivo colaborar con los resultados para el mejoramiento de los servicios que oferta la biblioteca, para una mejor satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Los métodos y técnicas utilizadas fueron: el método Científico, Analítico-Sintético, Modelo Estadístico; los mismos que se utilizaron con el fin de describir y explicar, los servicios que presta la biblioteca frente a la satisfacción de las necesidades informativas de sus usuarios. Las técnicas e instrumentos que se aplicó son las siguientes: una guía de observación para identificar los recursos materiales y tecnológicos con que cuenta la biblioteca para brindar sus servicios; y, la encuesta aplicada a los usuarios en sus diferentes categorías, estudiantes, docentes, administrativos y público en general, para obtener información sobre el grado de satisfacción por la atención prestada al usuario.

La biblioteca no cuenta con equipos y recursos tecnológicos como internet, catálogos automatizados, aulas virtuales, en cuanto a los recursos materiales existentes son mínimos, cómo mesas vitrinas y sillas.

El 27% de los usuarios encuestados consideran que los servicios son insatisfactorios, el 24% manifiestan que es poco satisfactorio, el 21%

medianamente satisfactorio, el 17% satisfactorio y el 11% muy satisfactorio.

SUMMARY

According to the reality that librarians and users support nowadays, for multiple deficiencies in public libraries, especially in schools with a low preference for services and assistance to it, and considering that user satisfaction is an indicator of the quality of library services, it was presented the research "The services provided by " Gonzalo Abad Grijalva " library of the Night Technical National high school of Esmeraldas against their users satisfaction with respect to the information needs. Year 2010 - 2011 ", It was proposed as objective to collaborate with the results to improve the services offered by the library, for a better satisfaction of the needs of users.

The methods and techniques used were: Scientific, Analytic-Synthetic and Statistical Model methods, they were used to describe and explain the services provided by the library to satisfy the information needs of its users. The techniques and instruments applied were: an observation guide to identify the materials and technology that the library has to provide services, and the survey applied to the users in different categories, students, teachers, administrative and the general public, to obtain information about the level of satisfaction for the attention provided to the user.

The library does not have equipment and technological resources as internet, automated catalogs, virtual classrooms and with respect to the material

resources that exist in the library, these are minimal among them tables, showcases and chairs.

The 27% of users surveyed, consider that the services are unsatisfactory, 24% mention that it is unsatisfactory, 21% moderately satisfactory, 17% satisfactory and 11% very satisfactory.

c. INTRODUCCIÓN

El presente tema de investigación; **“LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA “GONZALO ABAD GRIJALVA” DEL COLEGIO NACIONAL TÉCNICO NOCTURNO DE ESMERALDAS FRENTE A LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE SUS USUARIOS. AÑO 2010 - 2011”** tiene relevancia en el aspecto educativo – académico y cultural-social porque se orienta al mejoramiento de los servicios bibliotecarios como apoyo al trabajo de enseñanza – aprendizaje, para el desarrollo de hábitos de lectura y por ende de las competencias interpretativas y argumentativas básicas para el aprendizaje de cualquier área del conocimiento; por otra parte, la Biblioteca, en continua actualización alimenta la historicidad y las nuevas tendencias de las sociedades brindando un bagaje de conocimientos al lector que le dan solvencia cognoscitiva y dominio de la palabra y desde el punto de vista social, es el centro de reunión de estudiantes, docentes y lectores en general, que motiva buenas costumbres, valores y actitudes que aportan a las buenas relaciones sociales.

Los servicios que presta una biblioteca se conforman por el conjunto de apoyos que ofrece la biblioteca a través de sus recursos locales para satisfacer las necesidades de una comunidad en general, en la actualidad estos enfrentan grandes desafíos, dada la gran cantidad de conocimiento existente y a la necesidad de poderlo utilizar; en este contexto resulta de trascendental importancia el papel que cumplen, los servicios frente a y su relación con la satisfacción de las demandas informativas del usuario.

En si la satisfacción de las necesidades informativas del usuario es la percepción que este tiene de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas en relación al producto o servicio; en otras palabras es el conjunto de sensaciones que tiene el usuario sobre el bien o servicio adquirido, al utilizarlo y saber que funciona con normalidad, la satisfacción del usuario se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si

una biblioteca cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de la calidad que satisfagan a sus usuarios.

Se propuso como objetivos específicos; Identificar los recursos materiales y tecnológicos con que cuenta la biblioteca para brindar sus servicios; como también determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la biblioteca.

La metodología utilizada para la concreción de la investigación, estuvo guiada por el método científico, analítico-sintético, modelo estadístico, las técnicas e instrumentos que se aplicó fue la revisión documental, para la recolección de la información, la guía de observación, la encuesta aplicada a los usuarios en sus diferentes; se aplicó a una población de 100 usuarios, seguidamente se procedió a tabular los resultados para representar a través de cuadros y gráficos estadísticos para su respectivo análisis e interpretación.

En el marco teórico se abordó las siguientes categorías: Tipos de servicios, Servicios adicionales, Recursos bibliotecarios para el aprendizaje; satisfacción de las necesidades informativas, Variables de Satisfacción de los usuarios.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

SERVICIOS QUE PRESTA UNA BIBLIOTECA

Los servicios que presta una biblioteca se conforman por el conjunto de apoyos que ofrece la biblioteca a través de sus recursos locales para satisfacer las necesidades de una comunidad en general.

Tipos de servicios

Préstamo bibliotecario: El préstamo bibliotecario es el servicio mediante el cual la biblioteca difunde al exterior su colección. Los usuarios principales son el alumnado y el profesorado, aunque a veces puede ampliarse a otros colectivos (padres y madre, exalumnos, personal no docente, etc.). Puede haber tres tipos de préstamos:

1. Individual
2. Colectivo: aula, departamento, equipos de ciclo, etc.
3. Interbibliotecario. Permite acceder a fondos de conseguir o de elevado costo.

Control del préstamo: El control requiere:

- Identificar el documento que se va prestar.
- Identificar que se lo lleva.
- Relacionar los datos del documento con los del lector mientras dure el préstamo.

El control manual del préstamo se basa en la confrontación de dos ficheros: el de títulos y el de lectores; las dos fichas se colocan juntas en el fichero de préstamo ordenándolas por la fecha de devolución y alfabéticamente por apellidos.

Al lector se le entrega una ficha (bolsilibro) donde consta el día que tiene que devolver el documento. Es conveniente informatizar el control del préstamo utilizando una base de datos.

Préstamo a los alumnos pequeños. En la educación infantil y primer ciclo de educación primaria el préstamo se puede realizar siguiendo las mismas normas que para el resto de los alumnos, pero adaptándolas. Los pequeños necesitan menos tiempo para leer un libro, por lo que el periodo de préstamo de los documentos puede acortarse para ellos.

Préstamo colectivo. Para conseguir una gestión centralizada de los recursos documentales del centro educativo, las colecciones de libros existentes en las aulas y en los departamentos deben ser tratadas como préstamos colectivos realizados por la biblioteca del centro. En estas ocasiones habrá que considerar a cada colectivo como un tipo de lector más para el cual se estable unas normas determinadas en lo relativo al periodo de préstamo, número de ejemplares, reservas, etc., que tendrán que ser muy superiores a los aplicados al préstamo individual.

Para las aulas se puede considerar que un lote de entre veinticinco y treinta ejemplares prestados durante un mes puede ser suficiente, siempre que se renueven los títulos mensualmente y los lotes circulen por las diferentes aulas. En el caso de los departamentos la duración y los ejemplares dependerán de las necesidades y tendrán que ser valoradas por el responsable de la biblioteca. Si los materiales son de uso indispensable para el profesorado, se deberá estudiar la posibilidad de duplicarlos.

Préstamo Interbibliotecario.- Obtención del material documental en otras bibliotecas mediante acuerdos de cooperación de beneficios mutuos para las instituciones participantes.

Reserva.- Disponibilidad de material que se considera completamente indispensable a los programas de estudio, con ellos se garantiza la existencia de un número predeterminado de ejemplares para consultas en el interior de la biblioteca, el cual solo se presta a domicilio durante los fines de semana.

Consulta.- Asesoría con orientación y asistencia personalizada a los usuarios en el conocimiento, operación y explotación de los servicios y recursos de la información, este servicio se complementa con colección de referencias, en la que se incluyen diccionarios especializados, enciclopedias, glosarios, boletín de resúmenes analíticos, índices, etc.

Reprografía.- Servicio destinada o posibilitar la reproducción de documentos de todo tipo, para facilitar su consulta ajustándose a lo estipulado en los derechos de autoría.

Publicaciones periódicas.- Acceso sistemático a la colección de revistas especializadas, disponibles en forma de publicaciones convencionales, en disco compacto, en línea o en una combinación de estos.

Mapoteca.- Disponibilidad de una colección sistematizada de material cartográfico, considerando atlas, mapas y objetos tridimensionales.

Archivo histórico.- Registro sistematizado y custodia del material publicado en la red, así como la conservación del acceso documental histórico que cada uno encierra considerando iconografía y archivos para su consulta y explotación sistemática.

Recursos bibliotecarios para el aprendizaje

Todo tipo de material audiovisual, tridimensional y multimedia susceptible de consulta en la sala de servicio, en la sala de proyecciones de la biblioteca, o

fuera de esta en las salas de proyección de distintas escuelas, centros y unidades de enseñanza e investigación.

Servicio de información. La consulta a los servicios de información se apoyará en aplicaciones hipertextos (8Webs), de tal manera que el usuario podrá interactuar en un ambiente gráfico, seleccionar los recursos a utilizar y obtener ayuda e instrucciones, simplemente presionando el ratón; los servicios de información tendrán diferentes modalidades.

La consulta a base de datos bibliográficos en discos compactos en línea.

Aportan un modelo de representación física y conceptual de artículos y publicaciones incluyendo su caracterización temática destinada a precisar el contenido y posibilitar su recuperación selectiva.

El catálogo público de acceso en línea. Constituido en forma similar a las bases de datos bibliográficos, pero destinado a registrar el acceso a las bibliotecas del instituto.

Acceso a sistemas de información puntual y tablas de contenidos; aportan los datos descriptivos de cada uno de los artículos de las revistas considerados en el segmento contratado, permite conocer la literatura recuente. Publicada en revistas científicas internacionales, además de posibilitar su recuperación vía fax, mensajería o transferencia electrónica.

Disponibilidad de literatura científica y técnica en textos completos. Mediante discos compactos o, a través del servidor de la biblioteca, tal es el caso de colecciones de revistas las cuales aportan una imagen facsimilar del artículo a su versión en caracteres ASCII; esta última susceptible de edición.

Acceso a los recursos de Internet. El usuario puede realizar directamente sus consultas y tiene la posibilidad de hacer respaldos en discos magnéticos.

Ayuda en línea. El usuario puede tener, además de la asesoría personalizada, acceso a instructivos y guías destinadas al aprovechamiento cabal de los productos y servicios que ofrece la biblioteca. Aunque la biblioteca moderna, exige una mayor iniciativa y responsabilidad del usuario en la operación directa de los sistemas de información de texto completo y catálogo de acceso a los diferentes recursos, el volumen, diversidad de riqueza de las respuestas obtenidas en la consulta, tanto en discos compactos como vía Internet, precisan de nuevos servicios que complementen a los ya establecidos, tal es el caso del diseño reempaquetamiento. Rodríguez (2004).

Neclameghan, citado por Lancaster (1993) representa esta evolución de los servicios en los siguientes aspectos que pueden modificarse para adecuarlo a la biblioteca:

Servicio de extensión

- Conferencias - teleconferencias
- Exposiciones
- Conciertos
- Ludoteca
- Proyección de películas, videos
- Intercambio bibliográfico
- Sala de cursos
- Desarrollo de habilidades informáticas (educación de usuarios)

Servicios adicionales

Todos los bibliotecarios necesitan conocimientos completos y constantes de las posibilidades que ofrece la Biblioteca, recordar los distintos enfoques de los libros y materiales entre sí, por eso entre los servicios adicionales que una biblioteca puede ofrecer, deben contener los siguientes espacios y servicios:

Ambientes específicos. Sala de seminarios, laboratorio de tecnología de la información, cubículos de estudios grupal e individual, vestíbulo/área de exposiciones, centro de apoyo a estudiantes.

Servicio de adquisición. Obtiene su material de varias fuentes: editoriales mayoristas de libros (o intermediarios), vendedores de libros de segunda mano y donaciones (libros poco comunes y colecciones históricas).

Servicio de videoteca e Internet en la biblioteca. Por lo general no se encuentran con niveles técnicos en las bibliotecas. Por cierto que si hubieran todas esas técnicas habría un mejor servicio a toda persona que necesita de ella. Así mismo hay instituciones que no tienen suscripciones de publicaciones científicas de revistas, anuarios y otros, por lo que se adolece de estos documentos en la biblioteca.

SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS

¿Qué es la satisfacción de los usuarios?

En forma general la satisfacción del usuario es la expresión de la diferencias entre la expectativa que se tiene de un servicio y lo que efectivamente se recibe como servicio. La satisfacción resulta de trabajar un delicado equilibrio entre los logros que se pueden mostrar y las expectativas de la gente. Sschiloe (2000).

En si la satisfacción del usuario la podríamos definir como: **la percepción que este tiene de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas en relación al producto o servicio.** En otras palabras es el conjunto de sensaciones que tiene el usuario sobre el bien o servicio adquirido, al utilizarlo y saber que funciona con normalidad.

En la definición propuesta por Poll y Boeskorst,(1988) la satisfacción del usuario se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si una biblioteca cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de la calidad que satisfagan a sus usuarios.

Los estudios de usuarios constituyen la piedra angular de los programas de gestión, ya que suministran las bases sobre las que se proyecta un servicio de información. Con la aplicación de este tipo de estudios, la institución logra determinar cómo están reaccionando los usuarios y qué acciones concretas han de llevarse a cabo para mejorar el perfeccionamiento de los servicios en el futuro, según afirma la Special Library Association en las “Competencias para bibliotecarios especiales del siglo XXI”.

Variables de Satisfacción de los usuarios.

En los últimos años, la satisfacción de los usuarios es un concepto que ha adquirido una notable importancia tanto en el ámbito de los servicios como de las unidades de información. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario.

Georges D’Elia y Sandra Wash(2003) aportan una definición en la que se constata la presencia, ciertamente novedosa, de cuatro elementos: el primero, las necesidades, consideradas como aquello que un individuo debería tener; el segundo, El deseo, aquello que el individuo quisiera tener;

el tercero, la demanda efectuada, o sea, la petición a la biblioteca y por último, la utilización misma de la biblioteca.

Una interesante aportación es la investigación Rachel Applegate, quien establece algunos aspectos a considerar al momento de medir a la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en las bibliotecas:

1) Capacidad de Respuesta.- Un aspecto de relevante importancia en la prestación de servicios informativos es la capacidad de respuesta, pues manifiesta la disposición para ayudar a los usuarios proporcionando un servicio ágil, mostrando conocimientos y habilidades, según plantea M. Pacheco Fonte en su estudio de los servicios bibliotecarios.

La capacidad de respuesta, es el tiempo que transcurre desde que se realiza la solicitud hasta que se ofrece el servicio.

2) Comportamiento de la comunicación.- El comportamiento de la comunicación se estudia en dos vertientes, la primera por el nivel de atención que prestan los Bibliotecarios y su habilidad para explicar en términos de fácil comprensión. La segunda en la amabilidad y diligencia mostrada en el trato. La satisfacción es motivada por la atención y claridad de la comunicación.

3) El Trato.- Implica dar una buena atención, escuchar y ayudar durante la prestación del servicio. Con los modales, lenguaje y vestimenta del bibliotecario, hay satisfacción en general. El profesional de la información está tratando con personas y no objetos, por lo que debe demostrar siempre la misma corrección en su imagen.

4) Preparación del bibliotecario.- La **preparación** del bibliotecario, se analiza también en dos aspectos, en su dominio de las fuentes de información y de las necesidades de los usuarios, pues ambos son

necesarios en el proceso tecnológico de la información, como refleja la Lic. Haymeé Canales en su estudio denominado "La calidad en las organizaciones de información".

- 5) **Promoción.-** En cuanto a la **promoción**, es decir las actividades que se efectúan para divulgar los nuevos servicios y adquisiciones de la biblioteca. La promoción de los servicios es un importante aspecto dentro del trabajo bibliotecario, como plantea JA. Gómez,(20001) en su libro sobre Gestión de Bibliotecas Calidad y Evaluación, al referir "que a pesar de un constante aumento en la oferta de los servicios, se ha constatado el desconocimiento de los mismos, debido a falta de eficacia en la transmisión de información" .

- 6) **Accesibilidad.-** El nivel de satisfacción se relaciona con la **accesibilidad** a la información impresa y digitalizada, ya que los indicadores para medir la eficiencia en los servicios de las bibliotecas, creados por las ISO, plantean: "no se gana nada con que el servicio sea muy bueno si es inalcanzable para los usuarios".

- 7) **Tangibilidad.-** La variable tangibilidad caracteriza la apariencia física del inmueble, el mobiliario, equipos y documentos, además la higiene, organización, iluminación y ventilación de los distintos locales. Aspectos que influyen sobre la tangibilidad son: el tipo de publicaciones que son demandadas por cada segmento, la frecuencia de uso y la forma de manipularla, todo lo cual incide en su deterioro.

Las dimensiones de las áreas de la biblioteca también son motivos de insatisfacción.

La iluminación es un elemento de satisfacción ya que la sala de lectura además de las lámparas eléctricas con que cuenta para este propósito, posee grandes ventanales que favorecen este aspecto.

- 8) Orden y limpieza.-** Un alto grado de satisfacción se manifiesta en los usuarios con el orden y la limpieza de los locales, lo cual incluye, no presencia de suciedades ni papeles, todos los puestos de trabajo recogidos y orden en el mobiliario.
- 9) Exhaustividad.-** La **exhaustividad**, consiste en obtener en una búsqueda toda la información esencial y actualizada sobre un tema solicitado, tiene como premisa que las bases de datos y los catálogos se encuentren sin errores, además estos últimos con buena organización, así como las colecciones deben responder a las necesidades de los usuarios. En muchas ocasiones esta categoría se ve afectada debido a que las bases de datos y los catálogos son modificados por los usuarios durante su uso, al arrastrar una carpeta, hacerles copias (a las digitales) y los catálogos, cuando sacan una ficha y luego las colocan mal, o cuando los propios bibliotecarios realizan el descarte de publicaciones y olvidan extraer los juegos de fichas.

e. MATERIALES Y MÉTODOS

MÉTODOS

Analítico-Sintético.- se lo utilizó en la explicación y síntesis de los problemas de los servicios que ofrece la biblioteca y el tratamiento de su solución, como también en el análisis de la información recabada de los instrumentos de campo aplicado, e ir integrando sus resultados.

Científico.- método de vital importancia en el desarrollo del presente trabajo, en primer lugar me permitió la comprensión y explicación de los diferentes problemas en relación a los servicios que presta la biblioteca, en segundo lugar para enfocar la fundamentación teórica o marco teórico que permitió el abordaje de las diferentes teorías y conceptos en relación a las dos variables del tema (servicios bibliotecarios y satisfacción del usuario), de igual forma para el procesamiento e interpretación de datos.

Modelo Estadístico, facilitó la organización y graficación de la información obtenida con la aplicación de los instrumentos de investigación.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Guía de Observación.- permitió realizar la observación para identificar los recursos materiales y tecnológicos con que cuenta la biblioteca para brindar sus servicios.

Encuestas.- se aplicó a los usuarios que visitan la Biblioteca, para determinar el grado de satisfacción del servicio.

Revisión documental, permitió el desarrollo del marco teórico para explicar el objeto de estudio.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población.- la población objeto de estudio estuvo constituida por los usuarios en sus diferentes categorías (estudiantes, Docentes, administrativos, comunidad en general) que asistieron a la Biblioteca en el periodo marzo - abril de 2011.

Muestra.- dadas las características de esta población, se optó por una muestra de carácter intencional no estratificada, por cuanto se aplicó el instrumento indistintamente a 100 usuarios que acudieron a la Biblioteca en dos semanas consecutivas.

Población Investigada	Técnica a Utilizarse	Número de Investigados
Biblioteca "Gonzalo Abad Grijalva"	Observación	1
Usuarios de la Biblioteca "Gonzalo Abad Grijalva"	Encuesta	100
TOTAL		101

Fuente: datos estadísticos de usuarios de la Biblioteca "Gonzalo Abad Grijalva"

Elaboración: Mercedes Velasco.

f. RESULTADOS

RESULTADOS DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN APLICADA A LA BIBLIOTECA “GONZALO ABAD GRIJALVA” PARA IDENTIFICAR LOS RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS CON QUE CUENTA, PARA BRINDAR SUS SERVICIOS.

1. Medios de acceso a la información

CUADRO Nro.1

Parámetros de observación	Resultados	
	Existe	No existe
Atención personalizada	x	
Fichero automatizado		X
Fichero manual		X

Fuente: Guía de observación a la biblioteca
Investigadora: Lucía Velasco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En relación a los medios de acceso a la información, el usuario solicita la información directamente a la persona responsable, ya que no existe ni fichero manual ni automatizado.

Un fichero manual es un soporte en el que se encuentran almacenados y registrados un conjunto de información ordenada con criterios específicos; los ficheros automatizados se caracterizan por almacenar la información en soportes informáticos y su acceso es a través de medios informatizados, tienen la función de facilitar con rapidez la búsqueda y recuperación de la información. Por tanto resulta negativo que el usuario solicite la información

de forma directa a la persona responsable, ya que retarda el servicio, y además genera pérdida de información debido a que el bibliotecario no puede retener en su mente toda la información existente en el fondo bibliográfico.

2. Servicios de la biblioteca “Gonzalo Abad Grijalva”.

CUADRO Nro. 2

Parámetros de observación	Existe	No existe
Servicio del préstamo interno	X	
Servicio del préstamo externo		X
Servicio de Reprografía		X
Hemeroteca		X
Capacitación a usuarios		X
Servicio del préstamo Interbibliotecario		X
Servicio de internet		x
Servicio de referencia		x

Fuente: Guía de observación a la biblioteca

Investigadora: Lucia Velasco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La biblioteca cuenta con el servicio de préstamo interno; no cuenta con los servicios: de préstamo externo, reprografía, hemeroteca, capacitación a usuarios, préstamo Interbibliotecario, internet, referencia.

Resulta negativo que se desaproveche las ventajas que ofrecen los diferentes tipos de servicios como: préstamo externo facilita su uso fuera de los predios de biblioteca, referencia, permite proveer información de forma rápida, el préstamo interbibliotecario facilita la obtención de material

documental en otras bibliotecas mediante acuerdos de cooperación de beneficios mutuos, reprografía, posibilita la reproducción para facilitar su consulta, mientras que el servicio de internet ofrece muchas posibilidades y recursos para acceder a la información comunicación e interacción de forma ilimitada, es de gran interés en la actualidad para que los usuarios amplíen su cobertura de consulta.

3. Condiciones ambientales de la biblioteca

CUADRO Nro. 3

Parámetros observados	Muy bueno	Bueno	Malo
Aireación			x
Iluminación			x
Temperatura y humedad		x	
Ubicación			x
Señalización	x		

Fuente: Guía de observación a la biblioteca

Investigadora: Lucia Velasco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Las condiciones de aireación, Iluminación, ubicación son malas; las condiciones de temperatura y humedad buenas, el aspecto en cuanto a señalización es muy bueno.

El ambiente y condiciones físicas comprenden todos los aspectos, desde la ubicación, el diseño del edificio, la luminosidad, temperatura, humedad, ruido, ventilación; una iluminación defectuosa puede generar trastornos visuales, los efectos de la temperatura y humedad restan la capacidad de trabajo, el ruido demasiado intenso altera la frecuencia cardiaca, también se eleva la tensión muscular. Estos aspectos físicos pueden ocasionar malestar

y frustración cuando no cumplen con especificaciones técnicas; por lo tanto la calidad y capacidad del trabajo disminuye e incluso incide en el bienestar físico y mental de las personas.

Es rescatable la señalización se constituye en un elemento importante no sólo ayuda a ubicarse, orientarse a los usuarios en cuanto a horarios , normas, préstamo, acceso a Internet, distribución de espacios sino que incrementa el nivel de autonomía de los usuarios.

4. Equipos tecnológicos

CUADRO Nro. 4

Parámetros de observación	Existe	No existe
Computador-ordenador		X
Impresora		X
Máquina de escribir		X
Fax		X
Teléfono		X
Proyector		X

Fuente: Guía de observación a la biblioteca
Investigadora: Lucia Velasco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

No existen Computador-ordenador, Impresora, copiadora, fax, teléfono, proyector.

Los recursos tecnológicos son los medios, elementos, aparatos o representaciones que se emplea en una situación determinada, su uso adecuado tiene un buen potencial para el rendimiento de las actividades,

como también el desarrollo de capacidades y habilidades. Sin embargo en la biblioteca la existencia de los mismos es nula; factor que se constituye en una amenaza, considerando que en la actualidad los medios son la base para promover y diversificar los servicios, de acuerdo a los requerimientos actuales de los usuarios.

5. Recursos materiales

CUADRO Nro.5

Parámetros de observación	Existe	No existe
Mesas de lectura	x	
Vitrinas	x	
Sillas	x	
Estantería		x
Materiales de mantenimiento y reparación		x
Mostradores		x

Fuente: Guía de observación a la biblioteca
Investigadora: Lucia Velasco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la biblioteca existen mesas de lectura, vitrinas, sillas; no existen estanterías, materiales de mantenimiento y reparación, mostradores.

Los recursos materiales, son los medios físicos y concretos que ayudan a conseguir algún objetivo, estos deben ser cómodos, adecuados, reunir las condiciones para el tipo de actividades y servicios que presta la Biblioteca, así como para el tipo de lector para la cual ha sido creada; su escogimiento ha de ajustarse a las normas ya establecidas por la experiencia acumulada en este campo y a la aplicación de principios científicos relacionados con la

salud de los usuarios. Por tanto estos se constituyen en los medios que facilitan y garantizan la prestación de los servicios de acuerdo a su disponibilidad y condiciones; como es de esperar su inexistencia genera debilidades y por ende limita y restringe su prestación.

6. Recursos tecnológicos

CUADRO Nro. 6

Parámetros de observación	Existe	No existe
Internet		X
Catálogo automatizado		X
Aula virtual		X

Fuente: Guía de observación a la biblioteca
Investigadora: Lucía Velasco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

No existe, internet, catálogo automatizado, aula virtual.

Recursos tecnológicos son los medios electrónicos, herramientas tecnológicas, que ofrecen una nueva forma de impartir servicios, dando la oportunidad de explotar al máximo para el logro de objetivos propuestos, se observa que no existen los recursos mínimos tanto para el personal como para el usuario; su inexistencia limitan enormemente el desarrollo de las actividades laborales, para satisfacer las demandas informacionales de los usuarios de acuerdo a sus nuevas exigencias, por tanto el servicio se vuelve deficiente y carente de calidad.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “GONZALO ABAD GRIJALVA” CON LA FINALIDAD DE DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN.

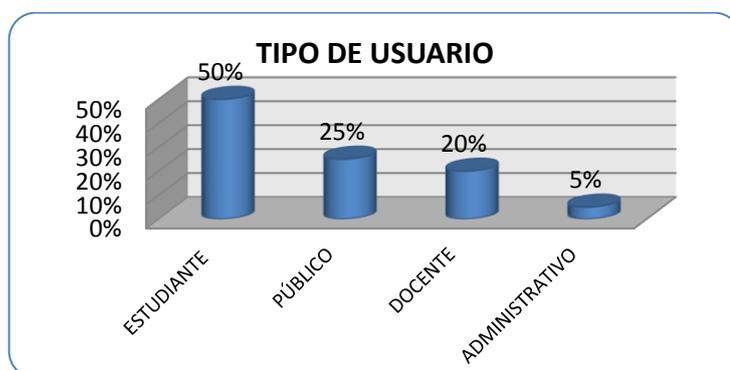
1. Tipo de usuarios

CUADRO Nro.7

INDICADORES	f	%
Estudiante	50	50%
Público	25	25%
Docente	20	20%
Administrativos	5	5%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios
Investigadora: Lucía Velasco

GRAFICA No.1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 50% de usuarios encuestados son estudiantes, el 25% público en general, el 20% docente, los 5%, administrativos.

El usuario de la información posee una característica multidimensional, pues es un ser humano social, político, histórico, cultural y económico, características que llevan a que sus necesidades de información varíen permanentemente. Además, está inmerso en una sociedad y es una persona con unos comportamientos propios de su cultura y de su entorno familiar y

laboral; las categorías de los usuarios se establecen a partir de criterios sociodemográficos y psicosociológicos, las tipologías están dadas por el tipo de actividad desempeñada; es importante definir la categoría de usuarios en una unidad de información por cuanto permite un estudio de necesidades de acuerdo al perfil de cada uno de ellos para responder eficiente a sus necesidades informativas.

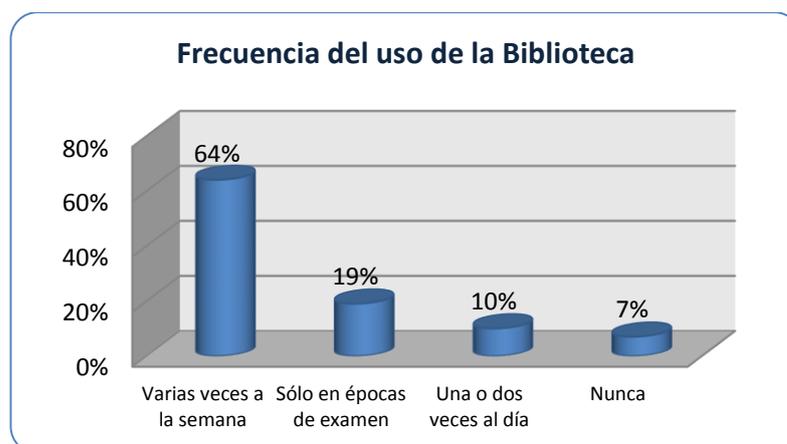
2. Frecuencia de utilización de los servicios de la biblioteca

CUADRO Nro. 8

CATEGORÍA	f	%
Varias veces a la semana	64	64%
Sólo en épocas de examen	19	19%
Una o dos veces al día	10	10%
Nunca	7	7%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios
Investigadora: Lucía Velasco

GRAFICA Nro. 2:



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 64% de usuarios encuestados manifiestan que realizan sus consultas varias veces a la semana, el 19% sólo en épocas de examen, el 10% una o dos veces al día, el 7% nunca.

La frecuencia de utilización de los servicios de la biblioteca hace referencia a la cantidad de veces a la acción y efecto de usar un producto; de acuerdo a los resultados se observa que de forma general los usuarios hacen un uso esporádico de los servicios de biblioteca, es un mínimo porcentaje que lo hace dos veces al día, por lo tanto la frecuencia de utilización de los servicios de la biblioteca es baja. Es necesario emprender en una campaña de promoción de los servicios con el fin de lograr una mayor utilización por parte de los usuarios.

3. ¿Para acceder a la información por qué medio lo hace?

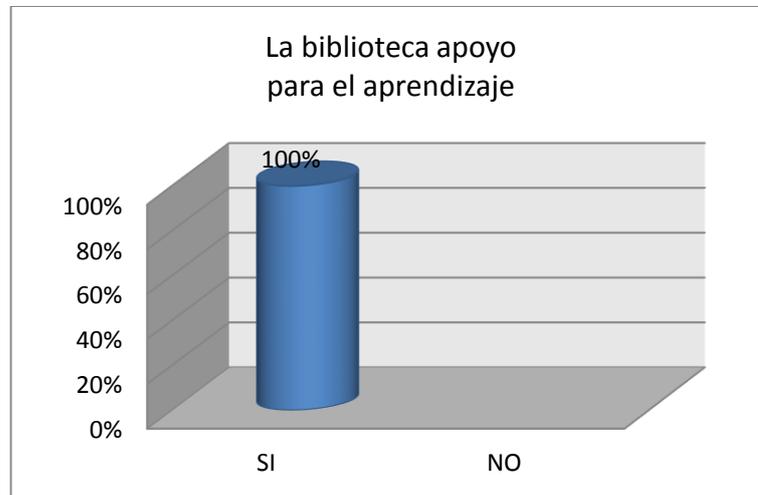
CUADRO Nro.9

CATEGORÍA	f	%
Fichero manual	-	-
Fichero automatizado	-	-
Directamente el (a) Bibliotecari@	100	100%
Total	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios

Investigadora: Lucia Velasco

GRAFICA Nro. 3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 95% de usuarios encuestados manifiestan que acceden a la información a través del personal de biblioteca, el 5% a través del fichero manual.

Un fichero es un sistema real o virtual contiene un conjunto de información organizada almacenada mediante una clasificación determinada, para su conservación, acceso y recuperación en cualquier momento.

De acuerdo a los resultados se observa que los usuarios solicitan la información directamente a la bibliotecaria ya que es la única forma de obtener la información, considerando que no existen otros medios para acceder a la información; situación que resulta perjudicial ya que genera perdida de información, por otra parte el servicio se torna lento considerando que existe una sola persona para atender a los múltiples usuarios.

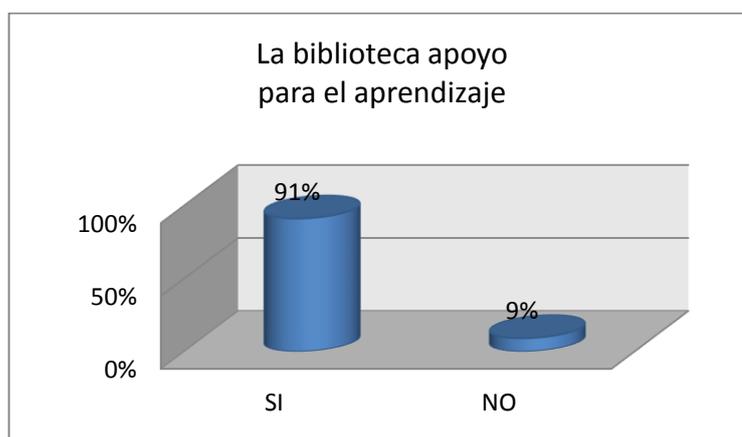
4. ¿Usted utiliza la Biblioteca como un medio de apoyo al proceso de enseñanza aprendizaje?

CUADRO Nro. 10

CATEGORÍA	f	%
SI	91	91%
NO	9	9%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios
Investigadora: Lucía Velasco

GRAFICA Nro. 4:



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 91 % de los usuarios encuestados manifiestan que utilizan la Biblioteca como un medio de apoyo al proceso de enseñanza aprendizaje, el 9% no lo considera como un medio de apoyo.

La biblioteca es un nexo al conocimiento y a la educación en la sociedad, dinamizadora cultural y comunitaria, propicia la integración multicultural, se constituye en una modalidad real de educación en el entorno bibliotecario; actúa como intermediaria entre la información y el usuario, es decir, facilita el acceso a la información para su transformación en conocimiento. La mayor parte de usuarios están conscientes del rol e importancia que juega la

biblioteca como medio de apoyo para el aprendizaje; lamentablemente aún existe una minoría de usuarios que no la catalogan con la función que le corresponde.

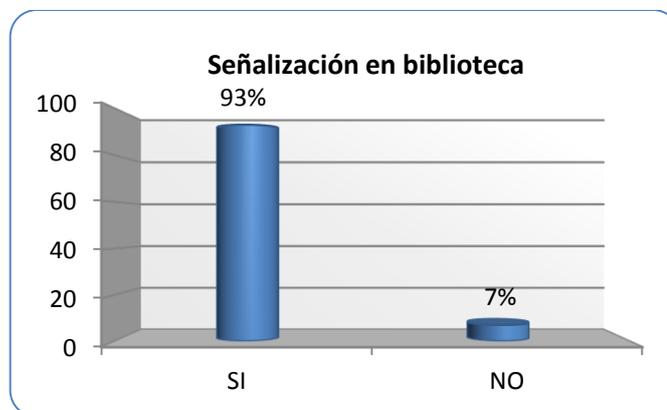
5. En la Biblioteca existe un sistema de señalizaciones que guie y oriente la búsqueda del servicio que requiere?

CUADRO Nro.11

CATEGORÍA	f	%
SI	93	93%
NO	7	7%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios
 Investigadora: Lucía Velasco

GRAFICA Nro. 5:



ANALISIS E INTERPRETACION

El 93% de usuarios manifiestan que la biblioteca dispone de un sistema de señalización y el 7% manifiesta que no dispone.

La señalización es uno de los elementos más importantes en cualquier biblioteca, ya que sirve para orientar a las personas usuarias desde que

entran en sus instalaciones que, en principio, les resultan desconocidas. Además, fomenta la utilización autónoma de los documentos. Se determina que la biblioteca cuenta con un sistema de señalización; lo cual resulta positivo puesto que no solo ayuda a ubicarse, sino que además permite reducir el número de preguntas direccionales, o cuestiones básicas, haciendo que el usuario se guíe y oriente de forma autónoma, lo que facilita el acceso a las diferentes áreas como a los servicios que ofrece la unidad de información.

6. ¿Qué tipo de servicio le proporciona la biblioteca?

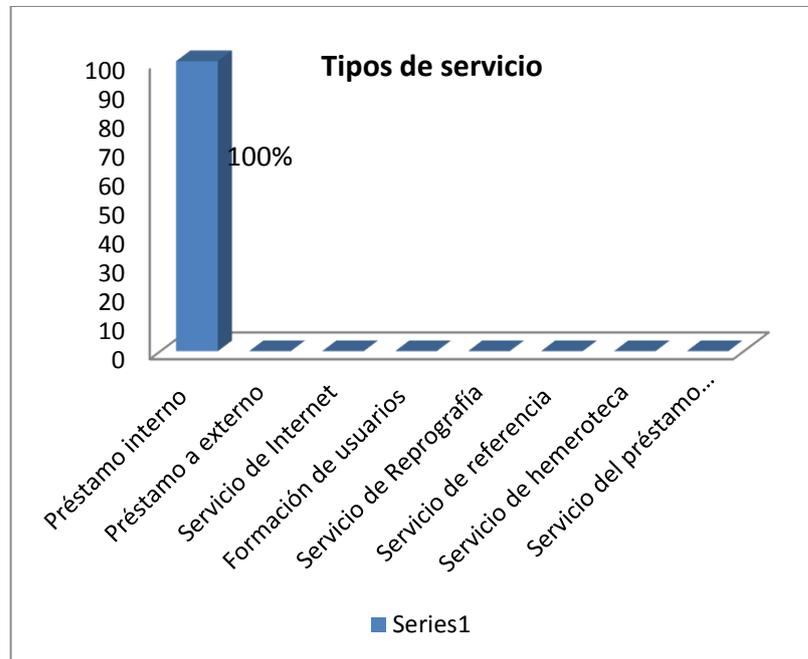
CUADRO Nro. 12

CATEGORÍA	f	%
Préstamo interno	100	100%
Préstamo a externo	-	-
Servicio de Internet	-	-
Formación de usuarios	-	-
Servicio de Reprografía	-	-
Servicio de referencia	-	-
Servicio de hemeroteca	-	-
Servicio del préstamo Interbibliotecario	-	-
Total	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios

Investigadora: Lucía Velasco

GRÁFICA Nro. 6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de usuarios encuestados manifiestan que la biblioteca proporciona el servicio de préstamos interno.

Los servicios bibliotecarios abarcan la organización y el personal destinado a satisfacer necesidades informativas y recreativas del público y de la colectividad, siendo el usuario el actor preferencial de la institución bibliotecaria en la actualidad. Hablamos de servicios innovadores en el sentido de transformación de la práctica en los servicios tradicionales. Podemos darnos cuenta que la biblioteca se ha estancado en este aspecto, considerando que en la actualidad los servicios de la biblioteca deben ser innovados y diversificados de acuerdo a las nuevas exigencias informacionales del usuario.

7. ¿Señale que facilidades tiene para acceder a los servicios que presta la biblioteca?

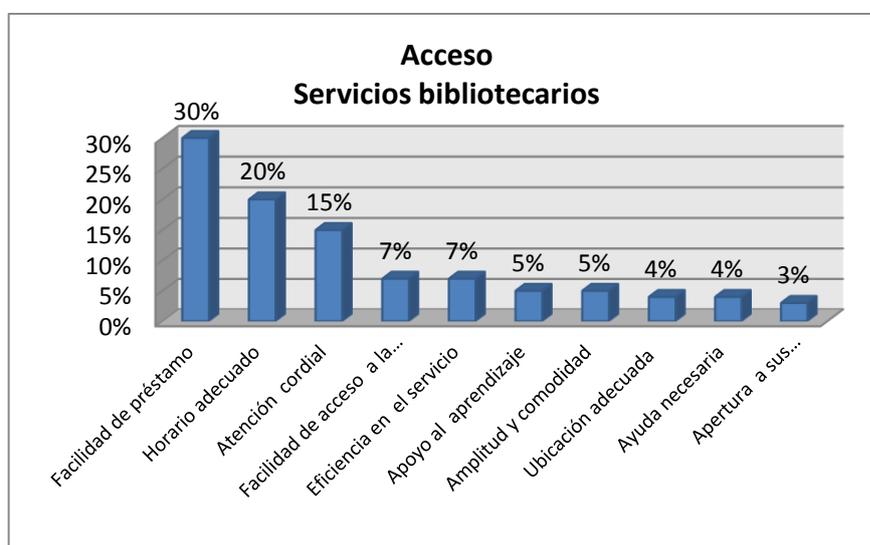
CUADRO Nro.13

CATEGORÍA	f	%
Facilidad de préstamo	30	30%
Horario adecuado	20	20%
Atención cordial	15	15%
Facilidad de acceso a la información	7	7%
Apoyo al aprendizaje	5	5%
Amplitud y comodidad	5	5%
Ayuda necesaria	4	4%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios

Investigadora: Lucia Velasco

GRAFICA Nro. 7



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 30% de usuarios encuestados manifiestan que se le ofrece las facilidades para acceder al servicio de préstamos, el 20% manifiesta que el horario es adecuado, el 15% manifiesta recibir una atención cordial, el 7% tiene

facilidad de acceso a la información, el 5% recibe apoyo al aprendizaje, que existe amplitud y comodidad, y el 4% recibe ayuda necesaria.

De acuerdo a los resultados de forma general vemos que el personal de biblioteca presta las facilidades necesarias para el acceso de los servicios a medida de sus posibilidades; sin embargo quedan relegados otros aspectos que son importantes pero por la carencia de sus recursos no le permiten brindar estas facilidades, factor que resulta negativo ya que restringe y limita la satisfacción de las necesidades informacionales de los usuarios.

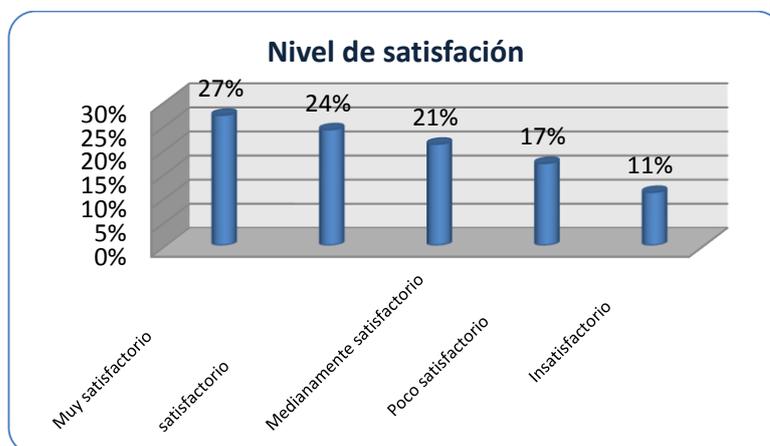
8. ¿Indique el nivel de satisfacción en cuanto a los servicios que presta la biblioteca?

CUADRO Nro.14

CATEGORÍA	f	%
Muy satisfactorio	11	11%
satisfactorio	17	17%
Medianamente satisfactorio	21	21%
Poco satisfactorio	24	24%
Insatisfactorio	27	27%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios
 Investigadora: Lucía Velasco

GRAFICA Nro. 8



ANALISIS E INTERPRETACION

El 27% de los usuarios encuestados consideran que los servicios son insatisfactorios, el 24% manifiestan que es poco satisfactorio, el 21% medianamente satisfactorio, el 17% satisfactorio y el 11% muy satisfactorio.

El nivel de satisfacción está dado por la calidad de los servicios que presta una unidad de información; a su vez, son los recursos y condiciones los que permiten y garantizan la calidad de un servicio, como es de esperar su carencia limita la diversificación e innovación, los resultados evidencian que los servicios que oferta la biblioteca son insatisfactorios a los usuarios no responden a sus necesidades de información; de igual forma predomina el nivel de usuarios insatisfechos; se considera un aspecto negativo cuando una biblioteca no responde a los requerimientos informativos del usuario considerando que la razón de existir de una biblioteca es el usuario.

g. DISCUSIÓN

Con el propósito de comprobar el primer objetivo específico: Identificar los recursos materiales y tecnológicos con que cuenta la biblioteca, para brindar sus servicios se realizó una guía de observación; para el segundo objetivo específico: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la biblioteca Gonzalo Abad Grijalva, se aplicó una encuesta a los usuarios en sus diferentes categorías, tomando como referencia la pregunta que dice: ¿indique el nivel de satisfacción en cuanto a los servicios que presta la Biblioteca ?.

De los resultados que se obtuvieron, se determina que la biblioteca no cuenta con equipos y recursos tecnológicos como internet, catálogos automatizados, aulas virtuales, en cuanto a los recursos materiales existentes son mínimos, como mesas vitrinas y sillas; lo cual limita considerablemente la comunicación interinstitucional y el acceso a la amplia información científico – técnica, tanto a los usuarios como al personal que labora en la biblioteca, y por ende, se mantiene aislada a la Biblioteca, a la institución y a los usuarios que dependen en gran medida de este recurso.

Así mismo el 27% de los usuarios encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción en cuanto a los servicios de biblioteca es insatisfactorio, el 24% poco satisfactorio, el 21% medianamente satisfactorio; por cuanto sus servicios no se han innovado de acuerdo a los requerimientos actuales, las colecciones poseen información desactualizadas, las instalaciones, el ambiente de trabajo, no prestan las comodidades suficientes para desarrollar sus tareas en un ambiente de armonía.

Considerando los resultados obtenidos se puede concluir que los servicios en general que presta la biblioteca Gonzalo Abad Grijalva del colegio Técnico Nocturno Esmeraldas no satisface las necesidades informativas de sus usuarios ya que no cuenta con los recursos materiales y tecnológicos

elementales, que son las condiciones básicas que permiten el normal desarrollo y desenvolvimiento, como también garantizan la calidad del servicio de cualquier institución pública como privada.

h. CONCLUSIONES

- La biblioteca Gonzalo Abad Grijalva del Colegio “Técnico Nocturno Esmeraldas” no cuenta con los recursos y equipos tecnológicos que son los medios, herramientas indispensables para brindar un servicio; como tampoco cuenta con los recursos materiales adecuados, por tanto no le permite el desarrollo armónico de actividades y servicios de acuerdo a los requerimientos actuales de los usuarios.
- El 27% de los usuarios de la biblioteca consideran que el nivel de satisfacción en cuanto a los servicios es insatisfactorio, el 24% poco satisfactorio, el 21% medianamente satisfactorio; por cuanto sus servicios no se han innovado de acuerdo a los requerimientos actuales, las instalaciones, el ambiente de trabajo, no prestan las comodidades suficientes para desarrollar sus tareas en un ambiente de armonía.

I. RECOMENDACIONES

- Las Autoridades de la institución, deben destinar el presupuesto necesario para la adecuación y ambientación de los espacios físicos, adquisición de recursos tanto materiales como tecnológicos que permitan la renovación e innovación constante de sus servicios tendientes a satisfacer las necesidades informativas de los usuarios de acuerdo a sus requerimientos actuales.

- El personal que labora en la biblioteca, debe emprender un trabajo coordinado, conjuntamente con autoridades para el desarrollo de actividades enfocadas al mejoramiento continuo de los servicios para asegurar la funcionalidad, eficacia y eficiencia del mismo.

J. BIBLIOGRAFÍA

1. BALAGUÉ MOLA, N. 2002. La aplicación de las normas ISO 9000 en los centros de documentación: una oportunidad de mejora en línea. Disponible en: <http://www.calidadlatina.com/pub/014-octpdfsearchnormas%20bibliotecas>
2. EDUCACIÓN CONTINUA. 2001. El profesional de la información ante el entorno digital (mesa redonda). Disponible en la dirección online siguiente:
<http://www.ifla.org/iv/ifla66/papers/005-120s.htm>
3. LATORRE, Zacarés I y PÉREZ, Sanchis. 1998. La atención a usuarios y usuarias en bibliotecas especializadas [en línea. Disponible en: <http://fesabid98.florida-uni.es/comunicaciones/i-latorre.htm>
4. 1999. Propuesta de estándares para bibliotecas de hospital en España colecciones y servicios en línea. Disponible en: <http://sedic.es/estandar.pdf>
5. MARTÍN Rey. 2000. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. En: Anales de Documentación. No.3;p.139-153
6. RODRÍGUEZ DEL CASTILLO, MM. 2004. Tecnologías aplicadas a las bibliotecas de ciencias de la salud. Un resumen de los últimos años en línea. Disponible en: http://www.atheneum.doyma.es/socios/sala_1/lec14pub.htm
7. SANS, MC. 2000. Metodología para la investigación: Las bibliotecas como infomediadoras [en línea]. Biblio 3W. Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales. Disponible en: <http://www.biblio3w/revista/>
8. UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA. 2008. Servicios a los usuarios de las Bibliotecas y/ o unidades de información.

K. ANEXO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA _ CARRERAS EDUCATIVAS
CARRERA DE BIBLIOTOLÓGIAE INFORMACIÓN CIENTÍFICO_ TÉCNICA

TEMA:

LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA
“GONZALO ABAD GRIJALVA” DEL COLEGIO
NACIONAL TÉCNICO NOCTURNO DE
ESMERALDAS A LA SATISFACCIÓN DE LAS
NECESIDADES INFORMATIVAS DE SUS
USUARIOS. AÑO 2010 – 2011.

PROYECTO PREVIA A LA
OBTENCIÓN DEL GRADO DE
LICENCIADA EN BIBLIOTOLÓGIA E
INFORMACIÓN CIENTÍFICO-

AUTORA

LUCIA MERCEDES VELASCO LEÓN

Loja--Ecuador
2 010

a. TEMA

LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA “GONZALO ABAD GRIJALVA” DEL COLEGIO NACIONAL TÉCNICO NOCTURNO ESMERALDAS FRENTE A LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE SUS USUARIOS. AÑO 2010 - 2011.

b. PROBLEMÁTICA

A nivel mundial, el mejoramiento de los servicios de las Bibliotecas es creciente, gracias a que muchos países de alto desarrollo, tienen a su alcance la gran tecnología que se impone en estos tiempos, no así en países como el Ecuador, que aún no cuenta con los beneficios del conocimiento científico, cultural y educacional en todos sus niveles, especialmente en las bibliotecas de las instituciones o establecimientos educativos.

Tanto los problemas de servicios y recursos como los de administración o de gestión que enfrentan las instituciones educativas, no se pueden concebir ni ejecutar de forma aislada respecto a los problemas que enfrentan las bibliotecas, y en tanto no cambien las decisiones del Gobierno, las Bibliotecas de los Centros Educativos seguirán soportando las dificultades y crisis en la prestación de sus servicios.

Cómo no decirlo a nivel local, en la provincia y ciudad de Esmeraldas, la mayoría de colegios públicos tienen una Biblioteca con colecciones desactualizadas sin las mínimas normas técnicas que garanticen o respondan los requerimientos reales de los usuarios como tampoco acceso a internet, carecen de servicios básicos, como fotocopiado, impresión, escaneado, etc., que pueden hacer más interesante y más agradable su visita y al aprendizaje que se busca en ellas; donde los educandos en todo nivel cumplan con satisfacción, la búsqueda de sus necesidades de conocimientos.

En el ámbito del Colegio Nacional Técnico Nocturno Esmeraldas, institución creada el 27 de agosto de 1962, cuya Biblioteca creada el 2 de junio de 1969 lleva el nombre del Ministro de Educación de ese entonces, Sr. Lic. Gonzalo Abad Grijalva, en agradecimiento al apoyo que diera para dar satisfacción a los estudiantes y demás personas que requerían de consultas y conocimientos y otros servicios de la biblioteca. Este centro informativo, se inició con un fondo bibliográfico de 30 libros en dos enciclopedias: Enciclopedia BARSÁ y Enciclopedia Práctica JACKSON, más dos diccionarios Hispánico Universal. Su desarrollo ha sido muy lento, por la influencia en mayor o menor grado de varios factores que a continuación se detalla cómo se expresan en la realidad:

De la gestión de las autoridades y el presupuesto del colegio

El poco interés de las autoridades hacia la biblioteca es notorio, ya en sus cuarenta años de existencia, poco o nada han hecho, los cuatro rectores que el Colegio Nacional Técnico Nocturno Esmeraldas ha tenido, siempre justificaron su actuación, con la falta de presupuesto institucional. Los pocos documentos que se logró ingresar a biblioteca con el presupuesto del colegio, fue en su mayor parte enciclopedias, que no tienen mayor frecuencia de uso.

Muy a pesar de pertenecer a un colegio técnico donde se preparan bachilleres en carreras técnicas de la modernidad, la Biblioteca Gonzalo Abad Grijalva, sigue siendo el rincón casi olvidado de las autoridades, y se sigue con una actitud de desidia y falta de valoración de la visión y misión de este centro educativo, que no se preocupan en brindar el apoyo para mejorar los servicios bibliotecarios para satisfacción de los usuarios, lo cual se refleja al observar los instrumentos de planificación institucional como: El Plan Estratégico (PEI), Plan Transformador Institucional (PTI) y Plan Operativo Anual (POA) del Colegio, que no contemplan presupuesto alguno, como tampoco actividad alguna que apunte al mejoramiento de la Biblioteca, y

menos aún, de las capacidades del talento humano que labora en dicho Centro. Esta es una realidad que se percibe tanto a nivel de esta institución educativa como a nivel de las otras instituciones educativas de la provincia.

De la colección Bibliográfica.

Analizada la colección existente en la Biblioteca del Colegio Nacional Técnico Nocturno Esmeraldas desde sus aspectos variedad, crecimiento, desarrollo, relevancia y actualidad, se puede decir lo siguiente:

Variedad: La variedad se refiere a los formatos y diversidad de soportes físicos que existen en la actualidad (DVD, CD, VHS, libros y revistas digitales, etc.), al tipo de documentos de acuerdo al soporte material en el caso de nuestra biblioteca se ha quedado rezagada al típico libro y pocas publicaciones seriadas. A ello se suma una marcada desactualización, cuya senectud data de la existencia de libros del año 1400 considerados libros incunables, debido a la ausencia de apoyo para su mantenimiento.

Crecimiento: En sus 40 años de existencia, la Biblioteca Gonzalo Abad Grijalva que inició con 30 ejemplares en su colección, creció hasta obtener una colección de 2538 cuya última adquisición fue en el año 1985. Actualmente, solo ha ingresado las colecciones y libros de trabajo que entrega el gobierno a los estudiantes de la educación básica, y desapareció el apoyo de embajadas e instituciones nacionales y extranjeras, con donaciones de libros y materiales de información y las pequeñas pero significativas donaciones de libros de algunos padres de familia y estudiantes.

Desarrollo: El desarrollo está muy ligado al crecimiento, desarrollo que debe ser en base de las especialidades del conocimiento que se imparten en el Colegio. En el caso de las áreas de Informática y computación, solo se encuentran los primeros programas informáticos, dos enciclopedias, y libros de historia de Informática, lo cual resulta insuficiente para el gran avance que esta área tiene constantemente. La International Reading Association (Asociación Internacional de Lectura), 1999 indica que: “Anualmente, las bibliotecas deben adquirir un número suficiente de libros nuevos por alumno

y deben planificar el reemplazo de los materiales más antiguos para cada aula y biblioteca escolar”. Pero, este principio no se cumple en este colegio.

Relevancia y actualidad: Al no haber actualización de las colecciones, estas se vuelven poco relevantes a los requerimientos de los usuarios y por ende el efecto de la biblioteca es negativo en la comunidad interna y externa ya que limita la dinámica de la consulta.

De la ubicación y ambientación de las instalaciones

Otro factor incidente en el servicio de una Biblioteca es la ubicación y ambientación de sus instalaciones. La Biblioteca Gonzalo Abad Grijalva, ha sido ubicada en diferentes sitios del perímetro del colegio, siempre con incomodidades. Es por esto, que el Ministerio de Cultura, en su programa de restauración del patrimonio cultural, favoreció al Colegio y se restauró el vetusto y olvidado edificio en que funcionó en sus primeros años, con el propósito de que utilice como Centro de Información y Museo, aprovechando los pocos restos arqueológicos y algunos animales embalsamados que este tiene; pero, por decisión de las autoridades, se ha designado un reducido espacio para Biblioteca, en un área de 12m x 8m; y el restante de este edificio se utiliza para el funcionamiento administrativo del colegio. En este espacio, se tiene sala de lectura que es la más amplia (8m x 6m), un sector de atención y oficina de 1,5m x 1m; y el sector de archivo y fondo bibliográfico, con siete vitrinas que albergan la colección del Colegio, que ocupa el espacio restante. Realmente, la falta de espacio incomoda al usuario, a lo cual se adiciona la imagen deprimente y antiestética que muestran los animales embalsamados amontonados y en rápido deterioro por la falta de insumos para la conservación de este recurso cultural con potencial educativo, turístico y de autofinanciamiento. Esta falta de espacio, es un limitante para incorporar otros servicios propios de la Biblioteca.

De igual forma, la iluminación es deficiente para un colegio que funciona en jornada nocturna y vespertina, y a pesar de que el edificio cuenta con cuatro ventanales y una puerta, tres y una de las cuales respectivamente, se abren hacia la calle, pero permanecen cerradas porque el sector es riesgoso, por la ola delincencial que transita a toda hora. Además, es una avenida que transitan vehículos de carga pesada que van y vienen al Puerto Marítimo, provocando ruidos y polvo, factores enemigos de la biblioteca. Además, en esta área donde funciona la Biblioteca, apenas cuenta con seis luminarias, de las cuales dos no funcionan.

Del mobiliario

El mobiliario en la Biblioteca Gonzalo Abad Grijalva, es escaso y deficiente, apenas hay 8 mesas de tablero horizontal y 32 taburetes de madera y hierro, sin espaldar, totalmente incómodos para la lectura continua. Los libros se ordenan en siete vitrinas, muy apretados, para salvaguardar su integridad contra el deterioro por factores ambientales. No existe una mesa de circulación (mostrador) donde se puedan atender a los usuarios y exhibir el catálogo o fichero, por lo cual, los usuarios en algunos casos, ingresan al área de archivo y sorprenden a la Bibliotecaria. Esta falta de comodidad en el mobiliario determina que los lectores se cansen muy prontamente y no sigan la lectura, y consecuentemente es una molestia para el usuario.

De la Señalización

La señalización es un factor importante en la Biblioteca, que guía y orienta a usuario en la búsqueda de la fuente informativa o en los espacios organizativos de la Biblioteca. Sin embargo, en la Biblioteca Gonzalo Abad Grijalva, esta falta de señalización provoca un desconocimiento en el usuario; y la consecuente demora para su movilización dentro de la misma.

De los servicios básicos en general

Al interior de la Biblioteca no se cuenta con servicio de agua, la energía eléctrica, que funciona de manera intermitente por la falta de pago al día y por las restricciones que a nivel provincial se realizan por mantenimiento de las instalaciones. Tampoco existe el servicio telefónico. Esta falta de servicios básicos tiene desconectada la Biblioteca con las demás dependencias del Colegio y demás bibliotecas del entorno provincial, así como es un limitante para el mantenimiento del aseo de las instalaciones del personal bibliotecario y necesidades de los usuarios.

Hasta el año 2009, no se contaba con servicio higiénico en el área de Biblioteca. En los últimos seis meses se instalaron dos baterías higiénicas y dos lavabos, para el uso de hombres y mujeres, respectivamente, pero con las restricciones de agua, este servicio, se torna una molestia debido especialmente a los malos olores que eventualmente emanan de él, que más bien, aleja a los usuarios.

Del equipo y sistemas tecnológicos

Para el trabajo de administración y control de los servicios la biblioteca del Colegio Técnico Nocturno Esmeraldas, el equipo tecnológico es casi nulo apenas cuenta con una máquina de escribir vieja y un computador sin los suministros para su funcionamiento, por lo cual los controles en el préstamo y otras labores, se realizan a mano, en tarjetas de préstamo y devolución; situación que encierra pérdida de tiempo para los estudiantes y docentes especialmente en sus consultas en el tiempo de recreo de 15 minutos, espacio en el cual hay más concurrencia a hacer consultas.

Esta falta de modernización de sus instalaciones incide en la baja calidad del servicio, por lo tanto, constituye una debilidad para la institución, afectando el cumplimiento de su misión en la formación de bachilleres con

conocimientos científicos y tecnológicos para enfrentar los retos de esta sociedad que valora la competencia y actualización formativa e informativa.

Estamos viviendo la era del conocimiento, pero a la biblioteca, no se la atiende, no se ha dotado sus sistemas con los nuevos paradigmas de la comunicación, con las nuevas tecnologías. No cuenta con el servicio de internet, tan vital en una unidad de información escolar; este es privativo de personas independientes dueños de los conocidos "CYBER" que es donde acuden los usuarios estudiantes, docentes, y otros lectores, para encontrar satisfacción a sus necesidades. Aquí caben las palabras de Marzal Cuevas, Colmero 2005-2, "al no dotar a la biblioteca de los servicios de internet y equipos actualizados, se desperdicia un recurso clave para el aprendizaje".

Del personal de Biblioteca

La falta de personal especializado en el campo de la Bibliotecología y edad del personal de Biblioteca; es un problema que se ha venido manteniendo por años, pues quien está a cargo de la atención de Biblioteca generalmente es una persona ajena a este quehacer, que lo colocan en ese puesto por su afinidad con la autoridad o porque no hay donde más colocarla, en el mejor de los casos, es un profesional en otra rama, sin capacitación en Bibliotecología. En años pasados no hubo el apoyo para la capacitación para el personal, y sus conocimientos en bibliotecología han sido adquiridos por sus propios recursos, que los ha venido aplicando en base de las pocas posibilidades para brindar el servicio que puede entregar a sus usuarios. Actualmente, se ha propuesto aplicar sus experiencias en el mejoramiento de los servicios de la biblioteca a través de este estudio.

De los servicios de préstamo interno y externo

El servicio de préstamo interno en sala de lectura, se da previo a la solicitud de un documento identificador del usuario (carnet estudiantil o cédula de identidad), y se le hace firmar la tarjeta de préstamo y a la entrega del libro se hace firmar la tarjeta de devolución, pero en muchas ocasiones se producen aglomeraciones de los estudiantes, que no pueden ser atendidos con prontitud, por la falta de personal. Se limita el préstamo a domicilio a los estudiantes, debido al peligro que se corre de perder el documento, especialmente porque ha habido casos de estudiantes que se han prestado libros y desertan. Ante estos inconvenientes se restringe este servicio y sólo se le da servicio de préstamo a domicilio a los docentes en algunos casos esporádicos.

Por otra parte, los préstamos interbibliotecarios no se realizan por la falta de convenios entre las bibliotecas de la provincia. Constituye una gran limitación ya que no se puede acceder a otros fondos que nos permitiría

suplir las debilidades en parte de nuestra colección y así poder ayudar al usuario a satisfacer sus necesidades informativas.

Frente a las dificultades antes indicadas, se expresa el problema de investigación para buscar su solución en este estudio.

c. JUSTIFICACIÓN

Las bibliotecas escolares tienen una gran influencia en los resultados del aprendizaje, porque propicia la lectura y el amor por los libros, desarrolla la escritura, siendo estas habilidades esenciales por que determinaran al futuro lector, que se convierta en un ente motivador de la imaginación y enseñanza de valores sociales, que ayuda a los educandos en la formación y desarrollo de los saberes aprendidos.

Por otra parte, estas habilidades lectoras complementadas con el uso de los recursos y servicios, pueden dar mejores resultados a la hora de investigar un tema o realizar una exposición, puesto que son complementarias tanto a las explicaciones del profesor como de búsqueda de temas de interés o de temas no comprendidos. Por eso, deben ofrecer mucho más que libros, un lugar o espacio de reunión para los estudiantes, en el cual se pueden explorar y debatir ideas.

En la actualidad los bibliotecarios y usuarios(as), enfrentan múltiples deficiencias de los servicios que prestan las bibliotecas públicas en especial las de los centros educativos, bajando notoriamente la predilección y asistencia de los usuarios, como un indicador de la insatisfacción por los servicios que prestan.

Esta realidad me ha motivado a realizar este trabajo, para aportar con los conocimientos de Bibliotecología aprendidos en la Universidad Nacional de Loja y proponer las estrategias que permitan un cambio de concepto de un

lugar aburrido donde se llega solo a leer libros de manera obligada, a una Biblioteca dinámica, centro de comunicación, apoyo y aprendizaje, con eficiencia, calidad y calidez de los servicios, para alcanzar el espacio y repercusión en la comunidad educativa y sociedad actual.

El mejoramiento de los servicios de la Biblioteca Gonzalo Abad Grijalba del Colegio Técnico Nocturno Esmeraldas, repercutirán en los siguientes beneficios:

Beneficio en el aspecto educativo – académico, como apoyo al trabajo de enseñanza – aprendizaje, para el desarrollo de las competencias interpretativas y argumentativas básicas para el aprendizaje de cualquier área, solo se adquiere a través del desarrollo hábitos de lectura, mediante el acceso a la literatura y la lectura recreativa, ofreciéndole un conjunto de oportunidades para el desarrollo de los conocimientos complementarios constituyéndose en la oportunidad para el desarrollo del gusto por el conocimiento científico y para dominar los mecanismos de búsqueda de información, que hacen parte del instrumental intelectual para todo nivel de estudio, en este marco, la Biblioteca se convierte en uno de los ejes de la educación.

En el campo cultural, la variedad de información que se encuentra en la biblioteca alimenta la historicidad y las nuevas tendencias de las sociedades brindando un bagaje de conocimientos al lector que le dan solvencia cognoscitiva de los movimientos socioculturales, antropológicos – económicos- religiosos y dominio de la palabra.

En el campo social, la biblioteca en sí misma es el centro de reunión de estudiantes, docentes y lectores en general, que motiva buenas costumbres, valores y actitudes que aportan a las buenas relaciones sociales.

Por su parte el Colegio como institución se convertirá en un referente, con un sistema de apoyo al aprendizaje y al desarrollo de la cultura muy particular

en nuestra realidad, que dará repercusión y facilitará la autogestión para mantener el servicio que se proponga. Los docentes podrán utilizar a la biblioteca como un laboratorio o fuente de conocimientos y se desarrollará una conciencia de su utilidad, por lo que habrá más presencia de docentes y estudiantes en la Biblioteca.

De ahí la importancia de este trabajo, y su repercusión, pues de seguro que los procesos de cambio que se propongan serán imitables por otras instituciones, que la tomarán como referente provincial, para ayudar al mejoramiento académico de docentes y estudiantes, con acciones educativas para la comunidad en general y un involucramiento de los estamentos del colegio para alcanzar tales cambios.

d). OBJETIVOS

GENERAL

Colaborar con los resultados de la presente investigación para el mejoramiento de los servicios que oferta la biblioteca Gonzalo Abad Grijalva, para una mejor satisfacción de las necesidades de los usuarios.

ESPECÍFICOS:

- ✚ Identificar los recursos materiales y tecnológicos con que cuenta la biblioteca Gonzalo Abad Grijalva del colegio Nacional Técnico Nocturno Esmeraldas, para brindar sus servicios.
- ✚ Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la biblioteca Gonzalo Abad Grijalva.

e. MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I

1. LAS BIBLIOTECAS COMO UNIDADES DE INFORMACIÓN

1.1 Misión de la biblioteca en las Instituciones Educativas

La biblioteca, elemento indispensable en el sentido de calidad y excelencia académica, funciona como eje por el que transcurren la enseñanza, la investigación y la difusión de la cultura. La misión de la Biblioteca es fomentar el desarrollo intelectual, social, moral y ético de todos los integrantes de una comunidad, proveyendo el acceso a los materiales y servicios que complementen el currículo y apoyen la misión, metas y objetivos de la Institución. Los Objetivos de este centro de estudio están orientados al servicio de los usuarios en su adquisición de los conocimientos y las destrezas necesarias para integrarse exitosamente a una sociedad competitiva y de constantes cambios sociales y tecnológicos. (Biblioteca Margot Arce de Vasquezx – Universidad Central de Bayamon.

En proyecto de Mejoramiento de la Biblioteca Escolar de Alfonso el Sabio¹ se presenta un modelo dinámico de aprendizaje que exige a la biblioteca escolar centrarse en tres componente esenciales:

1. El informativo: hace referencia a los recursos y a la infraestructura de tecnología y de información, debe ofrecer recursos que apoyen los estándares de contenidos académicos que la institución y el estado establezca, infraestructura de tecnología de punta para adquirir y difundir la información, recursos de lectura con el fin de formar un

¹ Centros 3.pntic.mec.es//cp.alfonso.el Sabio1.

pensamiento crítico y formarse como ciudadano y conocer su país y el mundo.

2. Transformativo: desarrollar habilidades para utilizar tanto la información como los instrumentos tecnológicos para el acceso, producción y reproducción del conocimiento y el desarrollo de estrategias para promover y alentar la lectura que van a ser básicos para el interés futuro (de por vida) en los estudiantes.

3. Formativo: obtención de logros a través de la identificación de problemas, creando un punto de vista personal sobre estos, y reflexión sobre lo aprendido, uso del conocimiento_ desarrollar unas habilidades de obtener un conocimiento más allá del aula de clase, difundir conocimientos usando modos de comunicación, oral, escrito, visual y tecnológico, además de desarrollar un sentido ético frente al conocimiento obtenido, y tal vez lo más importante el alto nivel de comprensión de lectura que ayudara a que se formen como buenos lectores a través de toda su vida.

La biblioteca escolar debe ofrecer un acceso a la comunidad escolar completa, debe ofrecer una colección de materiales académicos, además de literatura y diferentes niveles de educación, incentivar la lectura, crear un sentido de pertenencia en la comunidad académica, colaborar con los profesores para proporcionar recursos y actividades, dar acceso físico e intelectual a la información ya sea por medios impresos o por medios virtuales, mantener un entorno acogedor y propicio para el estudio.

La biblioteca es un recurso imprescindible de apoyo al aprendizaje que, lejos de constituirse en un ente, servicio o departamento anexo al centro escolar, ha de convertirse en el instrumento necesario para desarrollar el currículo y el proyecto educativo a través de los servicios y programas que ofrece.

Los centros de información están pasando por situaciones caóticas por las múltiples dificultades en sus servicios, sin embargo, los usuarios exigen día a día nuevas tecnologías que estén de acuerdo al mejoramiento de sus servicios con la finalidad de cumplir con la satisfacción buscada dentro de la investigación y sus relaciones.

En respuesta a la sociedad de la información, la biblioteca se configura como espacio multimedia capaz de albergar y de organizar para su búsqueda inmediata todo tipo de documentos y recursos electrónicos (catálogos, hojas de cálculo, bases de datos, CD-ROM, DVD, selecciones de sitios electrónicos en Internet, etc.), propiciando actuaciones formativas para la adquisición de habilidades en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

1.1.1 Rol Educativo de la Biblioteca

La biblioteca es un nexo al conocimiento y a la educación en la sociedad, de ahí que ella:

Actúa como intermediaria entre información y usuario, adquiere, conserva, procesa y suministra información, es decir, facilita el acceso a la información para su transformación en conocimiento.

Ofrece a los usuarios, por medio de sus servicios de información y consulta, posibilidad de hallar la información necesaria en forma directa.

Desarrolla cursos para la formación y el entrenamiento de sus usuarios, que constituyen una modalidad real de educación en el entorno bibliotecario, y que posibilitan al acercamiento del usuario a la biblioteca y a su acervo.

Enseña de distintas maneras, el concepto y la importancia de la información, las técnicas y procedimientos para informarse.

1.1.2 Rol social de la biblioteca

La necesidad de acercar las actividades escolares a la comunidad educativa convierten a la biblioteca en dinamizadora cultural y comunitaria, propiciando la integración multicultural, ofreciendo alternativas de desarrollo colectivo y personal lo que comporta su apertura en horario no lectivo y demanda un programa de dinamización en consonancia con el alumnado y el proyecto educativo- y abriendo cauces para la colaboración con gobiernos seccionales, bibliotecas públicas y asociaciones y para la participación de otros agentes mediadores: autores, ilustradores, librerías, etc.

Ante las nuevas exigencias sociales hacia la escuela (sociedad del conocimiento, inclusión social, interculturalidad, atención a la diversidad, apertura de los centros, participación de la comunidad educativa, etc.), la biblioteca adquiere una importante función compensadora de las desigualdades entre el alumnado mediante actuaciones comprometidas y vinculadas a las finalidades educativas. Entre otras, actividades de apoyo al estudio, orientación en el acceso y uso de las fuentes de información y documentación, acompañamientos lectores individualizados y/o adaptados..., que contribuyen paulatinamente a prevenir la exclusión social y propician la autoestima el desarrollo integral de alumnos y alumnas.

La biblioteca de centros educativos desempeña también un papel crucial como generadora de comunidades de lectores, animando y desarrollando aficiones lectoras que desemboquen en el gusto por los libros y conviertan la lectura y la escritura en quehaceres habituales en distintas situaciones de la vida.

1.2 Tipos de Biblioteca

Las bibliotecas se pueden clasificar atendiendo a varios criterios (usuarios, acceso, ámbito geográfico, etc.). Las clasificaciones más utilizadas son las

que proponen la Unesco: bibliotecas nacionales: financiadas con fondos públicos y cumplen una doble finalidad: proporcionar material bibliográfico de investigación para cualquier disciplina, y conservar y difundir el patrimonio cultural (referente a información registrada a lo largo del tiempo) de cada país.

Bibliotecas Universitarias: Son las bibliotecas de las facultades, escuelas y demás unidades académicas de las universidades y centros de enseñanza superior difieren de las bibliotecas de investigación. Están al servicio de sus estudiantes y tienen que apoyar los programas educativos y de investigación de las instituciones en que se encuentran integradas, de las que obtienen, por regla general, su financiación.

Otras bibliotecas importantes no especializadas: De carácter científico y erudito, ni universitarias ni nacionales. Ej. Bibliotecas regionales.

Bibliotecas escolares: Complementan los programas de las instituciones a las que pertenecen, aunque también disponen de libros no académicos para fomentar el hábito de la lectura. Muchas cuentan con distintos medios audiovisuales y electrónicos. Su financiación procede de las instituciones escolares en las que están integradas. Su objeto es servir a los alumnos de las instituciones educativas, el fin es ampliar sus conocimientos sobre las áreas que abarcan los programas educativos y de investigación de dichos establecimientos docentes.

Bibliotecas especializadas: Diseñadas para responder a unas necesidades profesionales concretas. Por ello, suelen depender de empresas, sociedades, organizaciones e instituciones específicas, que proporcionan a sus empleados y clientes estos servicios durante su trabajo. La formación del personal de una biblioteca especializada incluye conocimientos tanto de la materia que cubren sus fondos como de biblioteconomía, cuenta con:

libros, publicaciones periódicas, folletos, informes sobre los diversos tipos de investigación que se llevan a cabo en laboratorios, colegios, etc.

Biblioteca digital: Está formada por todo el material en formato digital, es decir, los servicios de información en línea a través de redes locales y remotas. Se encuentra una vasta colección de publicaciones periódicas, índices, resúmenes, imágenes, enciclopedias en multimedia de todas las áreas del conocimiento.

Bibliotecas estáticas: Históricamente, las bibliotecas sólo podían ser estáticas. Una biblioteca estática, también conocido como archivo, consiste en un conjunto de rutinas que se copian en una aplicación por el compilador o el enlazador, produciendo archivos con código objeto y un fichero ejecutable independiente. Este proceso, y el archivo ejecutable, se conoce como una construcción estática de la aplicación objetivo. La dirección real, las referencias para saltos y otras llamadas a rutinas se almacenan en una dirección relativa o simbólica, que no puede resolverse hasta que todo el código y las bibliotecas son asignados a direcciones estáticas finales.

El enlazador resuelve todas las direcciones no resueltas convirtiéndolas en direcciones fijas o relocalizables (desde una base común) cargando todo el código y las bibliotecas en posiciones de memoria en tiempo de ejecución. Este proceso de enlazado puede durar incluso más tiempo que el proceso de compilación, y debe ser realizado cada vez que alguno de los módulos es recompilado. La mayoría de los lenguajes compilados tienen biblioteca estándar (por ejemplo, la librería estándar de C), pero los programadores también pueden crear sus propias bibliotecas personalizadas. Los compiladores comerciales proporcionan tanto las bibliotecas estándar como las personalizadas.

Un enlazador puede trabajar sobre tipos específicos de ficheros objeto, y por lo tanto requiere tipos específicos (compatibles) de bibliotecas. Los ficheros

objeto recopilados en una biblioteca pueden distribuirse y utilizarse fácilmente. Un cliente, ya sea un programa o una biblioteca de subrutinas, accede a una biblioteca objeto referenciando sólo por su nombre. El proceso de enlazado resuelve las referencias buscando en las bibliotecas del orden dado. Por lo general, no se considera un error si un nombre puede encontrarse varias veces en un determinado conjunto de las bibliotecas.

Bibliotecas dinámicas: enlace dinámico significa que las subrutinas de una biblioteca son cargadas en un programa en tiempo de ejecución, en lugar de ser enlazadas en tiempo de compilación, y se mantienen como archivos independientes separados del fichero ejecutable del programa principal.

El enlazador realiza una mínima cantidad de trabajo en tiempo de compilación, registra que rutinas de la biblioteca necesita el programa y el índice de nombres o números de las rutinas en la biblioteca. La mayor parte de la labor de enlazado se realiza en el momento en que la aplicación se carga (tiempo de carga o *loadtime*) o durante la ejecución (tiempo de ejecución o *runtime*).

El necesario código enlazado, llamado por el cargador, es de hecho parte del sistema operativo subyacente. En el momento adecuado el cargador localiza las bibliotecas en el disco y añade los datos relevantes de éstas en el espacio de memoria del proceso.

Algunos sistemas operativos sólo pueden enlazar una biblioteca en tiempo de carga, antes de que el proceso comience su ejecución, otros son capaces de esperar hasta después de que el proceso haya empezado a ejecutarse y enlazar la biblioteca sólo cuando efectivamente se hace referencia a ella (es decir, en tiempo de ejecución). Esto último se denomina "retraso de carga". En cualquier caso, esa biblioteca es una **biblioteca enlazada dinámicamente**.

El enlace dinámico, por su naturaleza, tiene tan sólo las limitaciones establecidas por las licencias de software.

Los **plugins** son un uso común de las bibliotecas enlazadas dinámicamente, que son especialmente útiles cuando unas bibliotecas pueden ser sustituidas por otras con una interfaz similar, pero diferente funcionalidad. Se puede decir que un software tiene una "arquitectura de plugin" si utiliza bibliotecas con una funcionalidad básica con la intención de que puedan ser sustituidas. Sin embargo, el uso de las bibliotecas enlazadas dinámicamente en la arquitectura de una aplicación no significa necesariamente que puedan ser sustituidas.

El enlace dinámico se desarrolló originalmente en los sistemas operativos **Multics** a partir de 1964.

Biblioteca ausente: En los últimos años, se ha propuesto un nuevo modelo de biblioteca que llegue a todos, es la biblioteca ausente. Es un intento de reemplazo de la Biblioteca Escolar tradicional por la denominada Biblioteca de Aula. Busca efectivizar "acciones compensatorias" para aquellas poblaciones estudiantiles de "adolescentes y adultos en situación de desventaja relativa en lo que respecta a su situación social y económica, precisamente allí, donde más se las necesita: las escuelas para los más pobres. Fue propuesta por Mirta DE BELLIS (Argentina) en 2006.

CAPÍTULO II

2. SERVICIOS QUE PRESTA UNA BIBLIOTECA

Los servicios que presta una biblioteca se conforman por el conjunto de apoyos que ofrece la biblioteca a través de sus recursos locales para satisfacer las necesidades de una comunidad en general:

Apoyo en los servicios de información, que hace referencia a aquellas actividades específicas destinadas a favorecer el acceso real al registro del conocimiento, disponible en cualquier idioma, tipos de formato o procedencia, independientemente de que se encuentren en la biblioteca o fuera de esta. La operación de estos servicios frecuentemente implica la interacción entre el usuario y el proveedor.

El mejoramiento de los servicios de información responde a necesidades específicas como:

- Realizar búsqueda exhaustiva de alto nivel de especificad.
- Conocer lo que ha publicado sobre un tema.
- Sobre quienes están publicando en un campo o tema específico.
- Acceso al texto completo de una norma patente.

Apoyo en la operación de los servicios de información, se constituye en una función de la Biblioteca e implica el desarrollo de actividades de carácter intelectual destinado a generar nuevos productos a partir de los documentos primarios para posibilitar su utilización, implican también la transformación o descripción analítica de los documentos originales, como en el caso de la elaboración de índices, resúmenes, base de datos, bibliográficas o de texto completo de apoyo a la investigación.

Apoyo a la relación de la información con las necesidades de la comunidad, como la función primordial de una biblioteca. Al respecto, LATORRE, Zacarés I y PÉREZ, Sanchis. 1998, expresan que la biblioteca debe iniciar el uso de un programa para la transición hacia la biblioteca electrónica, proponiendo una mayor atención a los servicios de información y documentación mediante el uso intensivo de la tecnología. Al tener la biblioteca electrónica se aspira al máximo beneficio de los recursos disponibles que son el referente de la información y la implementación en forma automatizada del catálogo colectivo de acceso al público y creación de

los servicios de alerta bibliográficos, ambos destinados a lograr el uso compartido de los recursos bibliohemográficos de diferentes bibliotecas en red, que puedan proporcionar en forma totalmente electrónica los documentos disponibles en su colección.

2.1 Tipos de servicios

2.1.1 Servicios Bibliográficos

El préstamo bibliotecario: El préstamo bibliotecario es el servicio mediante el cual la biblioteca difunde al exterior su colección. Los usuarios principales son el alumnado y el profesorado, aunque a veces puede ampliarse a otros colectivos (padres y madres, exalumnos, personal no docente, etc.). Puede haber tres tipos de préstamo:

1. Individual
2. Colectivo: aula, departamento, equipos de ciclo, etc.
3. Interbibliotecario. Permite acceder a fondos difíciles de conseguir o de elevado coste

Control del préstamo: El control requiere:

- Identificar el documento que se va a prestar,
- Identificar al lector que se lo lleva,
- Relacionar los datos del documento con los del lector mientras dure el Préstamo.

El control manual del préstamo se basa en la confrontación de dos ficheros: el de títulos y el de lectores. Las dos fichas se colocan juntas en el fichero de préstamo ordenándolas por la fecha de devolución y alfabéticamente por apellidos.

Al lector se le entrega una ficha (bolsilibro) donde consta el día que tiene que devolver el documento. Si queremos modernizar nuestra biblioteca lo ideal es informatizar el préstamo. Es conveniente informatizar el control del préstamo utilizando una base de datos.

Principios para elaborar una política de préstamo

(Basado en el CD-ROM de Bibliotecas Escolares publicado por el Programa de Nuevas Tecnologías del MEC).

- 1. Difusión.** La finalidad última de la biblioteca es motivar a la lectura, donde prima el principio de apertura frente al de conservación del fondo, evitando que el miedo a que los documentos se pierdan o deterioren limite su uso y difusión.

- 2. Limitación selectiva.** Se excluyen del préstamo:
 - Obras básicas de referencia
 - Fondo antiguo y precioso
 - Obras que vayan a ser consultadas por un gran número de usuarios.

- 3. Tipos de lectores.** Se puede distinguir entre alumnos de diversos ciclos, profesorado, personal no docente, familias, ex-alumnos, etc.

- 4. Duración del préstamo.** Puede variar para los diferentes tipos de documentos y de lectores. La duración habitual es de 7 a 15 días, pero este período se reduce si es material audiovisual. Se puede establecer un préstamo de fin de semana para documentos que normalmente no se prestan. Del mismo modo, durante los periodos de vacaciones se puede alargar la duración del préstamo. Siempre se puede prorrogar el préstamo durante al menos un nuevo periodo, pero habrá que evitar que los materiales queden estancados y no circulen.

- 5. Número de volúmenes.** Generalmente se presta un máximo de dos volúmenes, pero esto puede variar en función de los tipos de lectores que se establezcan. En periodo de vacaciones se puede ampliar esta cifra.
- 6. Reserva de documentos.** Es un servicio complementario del de préstamo y consiste en apartar un documento que ha sido reservado por un lector en el momento en que es devuelto a la biblioteca. Es necesario establecer el número máximo de documentos que puede reservar cada tipo de lector.
- 7. Retrasos en las devoluciones.** A los que tardan en devolver un ejemplar se les puede sancionar con la retirada del carné durante tantos días como se sobrepase el periodo autorizado. Esto también puede variar dependiendo del tipo de lector.
- 8. Pérdidas y deterioros de documentos.** Para evitar las pérdidas de documentos, hay que concienciar a los usuarios de la necesidad de cuidar el material de la biblioteca. En los casos de deterioros leves es mejor pedir a los alumnos que lo comuniquen a la biblioteca y no intenten arreglarlo por su cuenta. Cuando se produzca un deterioro serio o una pérdida, será necesario que se reponga la obra. Para ello, habrá que facilitar las direcciones de lugares próximos donde pueda adquirirla.
- 9. Préstamo a los alumnos pequeños.** En Educación Infantil y primer ciclo de Educación Primaria el préstamo se puede realizar siguiendo las mismas normas que para el resto de los alumnos, pero adaptándolas. Los pequeños necesitan menos tiempo para leer un libro, por lo que el periodo de préstamo de los documentos puede acortarse para ellos.

10. Préstamo colectivo. Para conseguir una gestión centralizada de los recursos documentales del centro educativo, las colecciones de libros existentes en las aulas y en los departamentos deben ser tratadas como préstamos colectivos realizados por la biblioteca del centro. En estas ocasiones habrá que considerar a cada colectivo como un tipo de lector más para el cual se establecen unas normas determinadas en lo relativo al periodo de préstamo, número de ejemplares, reservas, etc., que tendrán que ser muy superiores a los aplicados al préstamo individual.

Para las aulas se puede considerar que un lote de entre veinticinco y treinta ejemplares prestados durante un mes puede ser suficiente, siempre que se renueven los títulos mensualmente y los lotes circulen por las diferentes aulas. En el caso de los departamentos, la duración y los ejemplares dependerán de las necesidades y tendrán que ser valorados por el responsable de la biblioteca. Si los materiales son de uso indispensable para el profesorado, se deberá estudiar la posibilidad de duplicarlos.

Préstamo interbibliotecario.- Obtención de material documental en otras bibliotecas mediante acuerdos de cooperación de beneficios mutuos para las instituciones participantes.

Reserva.- Disponibilidad de material que se considera completamente indispensable a los programas de estudio, con ello se garantiza la existencia de un número predeterminado de ejemplares para consultas en el interior de la biblioteca, el cual sólo se presta a domicilio durante los fines de semana.

Consulta.- Asesoría, orientación y asistencia personalizada a los usuarios en el conocimiento, operación y explotación de los servicios y recursos de la información, este servicio se complementa con una colección de referencias, en la que se incluyen diccionarios especializados, enciclopedias, glosarios, boletín de resúmenes analíticos, índices, etc.

Reprografía.- Servicio destinado a posibilitar la reproducción de documentos de todo tipo, para facilitar su consulta ajustándose a lo estipulado en los derechos de autoría.

Publicaciones periódicas.- Acceso sistemático a la colección de revistas especializadas, disponibles en forma de publicaciones convencionales, en disco compacto, en línea o en una combinación de estos.

Mapoteca.- Disponibilidad de una colección sistematizada de material cartográfico, considerando atlas, mapas y objetos tridimensionales.

Archivo histórico.- Registro sistematizado y custodia del material publicado en la red, así como la conservación del acceso documental histórico que cada uno encierra considerando iconografía y archivos para su consulta y explotación sistemática.

2.1.2 Recursos bibliotecarios para el aprendizaje

Todo tipo de material audiovisual, tridimensional y multimedia susceptible de consulta en la sala de servicio, en la sala de proyecciones de la biblioteca, o fuera de esta en las salas de proyección de las distintas escuelas, centros y unidades de enseñanza e investigación.

Servicios de información. La consulta a los servicios de información, se apoyará en aplicaciones hipertextos (Webs), de tal manera que el usuario podrá interactuar en un ambiente gráfico, seleccionar los recursos a utilizar y obtener ayuda e instrucciones, simplemente presionando el ratón; los servicios de información tendrán diferentes modalidades.

La consulta a base de datos bibliográficos en discos compactos en línea.- Aportan un modelo de representación física y conceptual de artículos y publicaciones incluyendo su caracterización temática destinada a precisar el contenido y posibilitar su recuperación selectiva.

El catálogo público de acceso en línea.- Constituido en forma similar a las bases de datos bibliográficos, pero destinado a registrar el acceso a las bibliotecas del instituto.

Acceso a sistemas de información puntual y tablas de contenidos; aportan los datos descriptivos de cada uno de los artículos de las revistas considerados en el segmento contratado, permite conocer la literatura recuente. Publicada en revistas científicas internacionales, además de posibilitar su recuperación vía fax, mensajería o transferencia electrónica.

Disponibilidad de literatura científica y técnica en textos completos.- Mediante discos compactos o, a través del servidor de la biblioteca, tal es el caso de colecciones de revistas las cuales aportan una imagen facsimilar del artículo a su versión en caracteres ASCII; esta última susceptible de edición.

Acceso a los recursos de Internet.- El usuario puede realizar directamente sus consultas y tiene la posibilidad de hacer respaldos en discos magnéticos.

Ayuda en línea.- El usuario puede tener, además de la asesoría personalizada, acceso a instructivos y guías destinadas al aprovechamiento cabal de los productos y servicios que ofrece la biblioteca. Aunque la biblioteca moderna, exige una mayor iniciativa y responsabilidad del usuario en la operación directa de los sistemas de información de texto completo y catálogo de acceso a los diferentes recursos, el volumen, diversidad de riqueza de las respuestas obtenidas en la consulta, tanto en discos compactos como vía Internet, precisan de nuevos servicios que complementen a los ya establecidos, tal es el caso del diseño reempaquetamiento.

Neclameghan, citado por Lancaster (1993) representa esta evolución de los servicios en los siguientes aspectos que pueden modificarse para adecuarlo a la biblioteca:

Valor agregado de la información.- El valor agregado responde a las necesidades específicas de los usuarios. La preparación de productos y servicios de valor agregado requiere de personal profesional especializado que reúna:

- a) Un profundo conocimiento del área de especialidad de los usuarios.
- b) Habilidad en el manejo de las herramientas básicas de la computación.
- c) Alto nivel de competencia en información.
- d) Conocimiento de la metodología de construcción y difusión del conocimiento científico.
- e) Capacidad y experiencia para interactuar y trabajar con especialistas del campo y con el usuario final.
- f) Conocimiento de las técnicas y metodologías del análisis, consolidación y reempaquetamiento de la información.

2.1.3 Servicio de extensión

- Conferencias - teleconferencias
- Exposiciones
- Conciertos
- Ludoteca
- Proyección de películas, videos
- Intercambio bibliográfico
- Sala de cursos

- Desarrollo de habilidades informáticas (educación de usuarios)

2.1.4 Servicios adicionales

Todos los bibliotecarios necesitan conocimientos completos y constantes de las posibilidades que ofrece la Biblioteca, recordar los distintos enfoques de los libros y materiales entre sí, por eso entre los servicios adicionales que una biblioteca puede ofrecer, deben contener los siguientes espacios y servicios:

- **Ambientes específicos:** Sala de seminarios, laboratorio de tecnología de la información, cubículos de estudio grupal e individual, vestíbulo/área de exposiciones, centro de apoyo a estudiantes.
- **Servicio de adquisición:** Obtiene su material de varias fuentes: editoriales mayoristas de libros (o intermediarios), vendedores de libros de segunda mano y donaciones (libros poco comunes y colecciones históricas).
- **Servicio de videoteca e Internet en la biblioteca.-** Por lo general no se encuentran con niveles técnicos en las bibliotecas. Por cierto que si hubieran todas esas técnicas habría un mejor servicio a toda persona que necesita de ella. Así mismo hay instituciones que no tienen suscripciones de publicaciones científicas de revistas, anuarios y otros, por lo que se adolece de estos documentos en la biblioteca.

2.1.5 Distribución de productos y servicios

Las bibliotecas son organismos de servicio social, y la logística es una estrategia de prestación de servicios que se ocupa de las técnicas y procedimientos para hacer llegar recursos o servicios en donde estos se necesitan o donde serán analizados, implica llegar al lugar adecuado en el

tiempo adecuado y, a un costo adecuado. Sin embargo, algunas instituciones se olvidan de este aspecto en las bibliotecas y se relegan a usuarios a los que debería atenderse.

Las carencias y limitaciones de la biblioteca tradicional, ahora hay posibilidad de corregirlos mediante el uso de la tecnología, de la información; para hacerla llegar a los usuarios en el menor tiempo posible, lo que incrementaría mucho el valor de utilidad y se cumplirán las expectativas del usuario.

Uno de los mejoramientos fundamentales como servicios de información es la compilación bibliográfica que son los registros, citas bibliográficas, que contienen la descripción de fondo o forma y contenidos de cualquier documento manuscrito impreso, audiovisuales o electrónicos, para difusión o no como ejemplo podemos decir todo el repertorio bibliográfico.

2.2 La calidad de los servicios de la biblioteca

El término calidad, en latín significa "cualidad, manera de ser", su significado castellano es "propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie".

El cliente o usuario, persona que usa o se beneficia de un producto o proceso, juega un rol clave en el mejoramiento de la calidad porque es él quien define en primer lugar la calidad.

La biblioteca de calidad es la que logra resultados que permitan el progreso y la modernización. Elevar la calidad es entonces encontrar los medios necesarios para el logro de los fines. Midiendo los resultados se adecuan los medios pertinentes (Navarro, 1997).

En bibliotecas, mejorar la calidad y pertinencia de los servicios para proporcionar el uso intensivo de los recursos disponibles significa también crear un ambiente digno para la interacción entre los usuarios, los registros del conocimiento y los medios de acceso a la información, ampliar los espacios de atención, mejorar las condiciones de mobiliario, equipo e instalaciones y fundamentalmente diversificar e incrementar la posibilidad de acceso a los registros del conocimiento científico y tecnológico, contratando servicios de información puntual, abriendo convenios de colaboración con instituciones de educación superior e investigación y generando en su caso aplicaciones propias que aseguren la oportunidad en el tiempo de respuesta y la obtención de economía mediante la complementación de acervos, la adquisición y uso compartido de los recursos disponibles localmente, evitando la duplicidad innecesaria de colecciones y cobertura temática.

Es frecuente que la evaluación de la calidad de los servicios se sustente en la comparación con normas bibliotecarias, sin embargo se pierde de vista la apreciación del usuario, quien es la razón de ser de la biblioteca. Françoise Hébert (1995) advierte que “La decisión de usar los servicios de la biblioteca y de volver a utilizarlos, o recomendarlos a terceros, depende de una evaluación subjetiva de la interacción con los servicios y no de la correspondencia de éstos con una norma institucional”.

2.2.1 Indicadores de calidad

Elementos materiales.- Los indicadores que se construyan para esta dimensión deben medir la capacidad o disponibilidad de recursos con que cuenta la institución en la Biblioteca.

Para efectuar la medición, se debe recurrir a la recolección de información física o tangible y establecer su relación con los usuarios.

A modo de ejemplo se presentan los siguientes indicadores: M^2 de espacio destinado a la biblioteca/ N^0 de alumnos. Representa los M^2 de instalación existente por alumnos; N^0 de volúmenes por título en biblioteca/ N^0 de alumnos. Este indicador muestra la cantidad de volúmenes por título con relación al número de alumnos; N^0 de computadoras en la biblioteca destinados a alumnos/ N^0 de alumnos. Este indicador muestra la disponibilidad de computadoras con relación a los alumnos.

De esta manera, el recurso material queda relativizado en función de los alumnos del Colegio. Asimismo, es posible variar el denominador y medir, por ejemplo, la disponibilidad del recurso en función de diferentes tipos de usuarios.

Elementos intelectuales.- Los indicadores de medición para esta dimensión, dan cuenta de la dotación de elementos intelectuales de la Biblioteca. Para efectuar la medición, se debe contar con información tangible.

Indicadores de medición de la dimensión aparente

Es necesario recurrir a las encuestas de opinión a alumnos, egresados, empleadores o sociedad en general, como fuente de información y, por medio de una escala numérica (que puede ir por ejemplo desde 1 a 7) transformar una variable cualitativa, como lo es la percepción, en una variable cuantitativa. En el cuestionario, el encuestado debe indicar, además, cuál es el nivel deseado para el elemento.

CAPÍTULO III

PARÁMETROS PARA BRINDAR SERVICIO EN UNA BIBLIOTECA

3.1 Colección de documentos

Qué son las colecciones.- Luís Ángel García Melero, de la Biblioteca Nacional de Madrid, conceptúa a las colecciones de una biblioteca, como las publicaciones adquiridas por distintos procedimientos y ordenadas conforme a unos criterios en los depósitos, tras haber sido analizadas, con el fin de facilitar su localización y recuperación. La colección es pues, el conjunto de materiales bibliográficos existentes en un determinado local o locales dependientes de una institución.

Concuerda en este sentido el concepto que en la Web Usales da sobre las colecciones bibliográficas: “la colección de documentos se refiere tanto al fondo físico existente en los depósitos de las bibliotecas, como al fondo virtual disponibles en los ordenadores conectados a la red o redes”. También es necesario señalar que a través de la medición de los servicios, evaluamos de manera confiable y con certeza el grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios de la biblioteca en todos sus aspectos. (Verdugo, 1989, pp. 4-6).

3.1.1 Recomendaciones generales sobre las colecciones

Variedad de las colecciones.- La colección de la biblioteca no debe limitarse a libros u otros materiales impresos sino que ha de incorporar además todo tipo de documentos audiovisuales y electrónicos que respondan a las necesidades informativas, formativas y de ocio de sus usuarios. Es necesario que la biblioteca cuente con una amplia variedad de materiales y recursos en cuanto a su contenido (obras de ficción y de información), temas tratados, soportes (impresos, audiovisuales y

electrónicos, así como aparatos para su lectura) y lenguas empleadas (lenguas del Estado, lenguas minoritarias presentes en el centro, lenguas extranjeras, etc.) Algunos ejemplos son: monografías y libros de referencia, folletos, periódicos y revistas, carteles, fotografías, postales, discos y cintas, mapas, globos terráqueos, gráficos, películas, diapositivas, transparencias, juegos, objetos táctiles, etc. Se excluyen los recursos relacionados con las áreas de Ciencias de la Naturaleza, Tecnología, Música, etc., pues se considera que deben localizarse en el laboratorio, sala de música, etc.. No se descarta, sin embargo, que la biblioteca pueda contar con información sobre los mismos.

Equilibrio.- Los organismos internacionales aconsejan que se guarde un equilibrio entre obras de ficción y de información para que la biblioteca pueda asumir adecuadamente sus funciones. Existen diversas pautas que pueden utilizarse como referencia para la constitución de colecciones adaptadas a un centro educativo, pero como referencia general suele aconsejarse que la proporción sea de un 70% de obras información y un 30% de ficción.

Actualización.- Los fondos de la biblioteca escolar deben ofrecer a sus usuarios una información actualizada que abarque todos los ámbitos del conocimiento. Para ello no sólo es necesario que se incorporen periódicamente nuevos documentos sino también realizar un expurgo de los ya existentes. La biblioteca debe incluir los adelantos tecnológicos que se producen en el campo bibliotecológico para un mejor alcance de sus objetivos; mismos que ponen a la biblioteca en un constante proceso de renovación y adaptación con la realidad que vive. Esto permitirá que la colección sea algo vivo, atractivo para los lectores y en constante renovación.

Adaptación al currículo.- El fondo de la biblioteca debe responder adecuadamente a las necesidades derivadas del desarrollo del currículo en los centros. En este sentido es importante que la colección contemple de

manera equilibrada todas las áreas curriculares, temas transversales y materias comunes, específicas y optativas de las diversas modalidades formativas que se imparten en el centro.

Gestión centralizada.- La biblioteca debe reunir todos los materiales informativos del colegio, por ello, la gestión debe estar centralizada en la biblioteca, bajo la supervisión del responsable, de manera que se garantice la organización y disponibilidad de todos los materiales. Esta concepción de la biblioteca escolar como servicio centralizado acoge a la organización de “bibliotecas de aula o de departamento”, que no pueden ser consideradas como bibliotecas en sentido estricto, sino que son fundamentalmente rincones de lectura habilitados en el aula o pequeñas colecciones de documentos de consulta para un equipo de docentes.

La gestión centralizada permite saber en todo momento de qué documentos se dispone y dónde se encuentran, así como hacer una mejor selección para la compra de nuevos documentos, evitando que se dupliquen innecesariamente. Esto es imprescindible para crear una colección equilibrada que responda a las necesidades reales y que aproveche al máximo el presupuesto disponible.

3.2 Personal de Biblioteca

3.2.1 Preparación académica del personal de biblioteca

Puede entenderse el rol del (la) bibliotecario (a) como un (a) intermediario (a) entre el usuario y la colección de la biblioteca o centro de información. Con el objeto de poder cumplir bien su función, el bibliotecario realiza la denominada entrevista de referencia, para poder asistir al usuario de la biblioteca en el planeamiento y ejecución de su búsqueda de información. Básicamente, se ocupa de informar al usuario por medio de respuestas a

sus preguntas particulares o la indicación de las fuentes apropiadas para resolver sus necesidades o evacuar sus dudas.

La sociedad de información ha influido considerablemente en las nuevas y variadas habilidades que el bibliotecario debe obtener para el manejo de las herramientas surgidas en la búsqueda de información y en la respuesta a las nuevas interrogantes que hacen los usuarios. El bibliotecario (a) se ve en la obligación de dominar el nuevo contexto de la información disponible, sus tipos, sus estructuras, organización y características, formas de acceso, etc

La formación del Bibliotecario escolar contemplará formación específica en gestión bibliotecaria, recursos bibliográficos y en dinamización, formación de usuarios y promoción de la lectura. Aparte del trato y atención a los usuarios y solución de sus consultas, el (la) Bibliotecario (a) como técnico (a), estudia algoritmos de búsqueda, tesauros, índices de citación, recopilación de novedades bibliográficas, trato y atención a los usuarios y solución de sus consultas, contactos con colegas, etc., todo lo cual conducente a un servicio de calidad.

3.2.2 La participación interdisciplinaria del bibliotecario

El (la) bibliotecario (a) puede participar en grupos interdisciplinarios para apoyar la docencia, sobre todo en el ámbito universitario.

Según *Bruce*, el concepto de alfabetización informacional, implica un proceso de búsqueda y encuentro con la información adecuada, que dependerá, para que sea eficaz, y pueda realmente resolver un problema o asistir en la toma de decisiones, de la experiencia de quien busque la información, es decir del Bibliotecario (a) .

En este sentido, el bibliotecario, acostumbrado a tratar la información y con la información, a veces, especializada en el procesamiento de un área del conocimiento o tipo de biblioteca, se señala como un agente adecuado para

lograr encontrar información pertinente y calificada de manera eficiente, porque es un vasto conocedor de los medios para estos propósitos. Por otra parte, el bibliotecario es el profesional idóneo en materia de conocimiento sobre normativas y metodología para la presentación de trabajos académicos, cualquiera sea su índole, sobre las fuentes más importantes, para la elaboración de las listas de referencias bibliográficas, etcétera. Por esta razón, la formación y experiencia del bibliotecario se reclama frecuentemente para la ejecución de tareas en la docencia interdisciplinaria y el apoyo a la educación permanente de distintos grupos de usuarios de la información.

3.2.3 El horario de la biblioteca y el personal encargado

Es importante que la biblioteca escolar preste sus servicios en un horario amplio de apertura. Si queremos utilizar la biblioteca como lugar de aprendizaje activo debe estar abierta durante todo el horario lectivo. Si, además, se abre fuera del horario lectivo conseguiremos que la biblioteca sea un espacio de libre acceso a la información, que permita la igualdad educativa de todo el alumnado con independencia de su condición social y familiar.

La apertura de la biblioteca depende directamente de la disponibilidad que los profesores del centro tengan en su horario lectivo. Lo ideal es tener un encargado con formación adecuada que esté respaldado por un equipo interdisciplinar de profesores que programe toda las actividades relativas a su funcionamiento. La autonomía de los centros permite poder adecuar el horario del profesorado, pero también se puede recurrir a la colaboración de los alumnos mayores y establecer un turno por cursos y grupos. Fuera del horario lectivo puede pedirse la colaboración de la Asociación de Padres y Madres o de personal voluntario.

3.3 Infraestructura

3.3.1 El espacio físico

La construcción, instalación y equipamiento de bibliotecas depende siempre y en primer lugar del tipo de biblioteca que se pretenda poner en funcionamiento, de los usuarios que la utilizarán y de los fondos que va a contener apareciendo como condicionante el presupuesto, condiciones físicas y el medio donde se desenvolvería. La planificación y elección entre las distintas opciones debe ser tarea de técnicos, pero en ningún caso se hará sin el concurso del bibliotecario, que dará las directrices procesas sobre los demás.²

Por su parte la **Asamblea General de las Naciones Unidas** en su cuadragésimo octavo periodo de sesiones, mediante resolución 48/96 de 20 de diciembre de 1993, recoge en su apartado III, **las Esferas previstas para la igualdad de participación**, donde pone de manifiesto que la biblioteca debe contar con un entorno diseñado de tal modo que puede ser utilizado con seguridad y eficacia por el mayor número posible de personas, ya sean estas discapacitadas o no. Este concepto implica que se debe ampliar el término “estándar”, utilizado en el diseño en general, utilizando el concepto de manera que dentro de él tengan cabida, la diversidad de personas que habitan o utilizan un determinado entorno.

Sobre el problema de distribución de espacios internos, existe abundante bibliografía entre la cual se destaca las guidelines de la IFLA para bibliotecas públicas, cuyas orientaciones son tan claras como flexibles en todo caso, siempre se han de tener en cuenta los siguientes aspectos.

² Jesús Laguna Peña. 2008. 88. Gobierno de Navarra. Departamento de Educación y Cultura: Cómo Organizar una Biblioteca Escolar

3.3.1.1 Principios relacionados con el edificio

Algunos de estos principios han sido siempre válidos, unos cuantos son propios de la Biblioteconomía actual. El primer tipo de biblioteca fue poco unificada considerándose un almacén de libros y otros documentos, luego fue la biblioteca muy cerrada y definida con muchos materiales y ricos fondos bibliográficos, en el siglo XIX, se impuso la biblioteca tripartita, donde los libros, bibliotecarios y lectores tenían su espacio, mientras que las nuevas concesiones bibliotecarias han obligado al planteamiento de principios básicos, sobre la construcción de un edificio.

La biblioteca actual es una biblioteca abierta, que tiende al libre acceso a fondos y donde tanto los documentos como los medios de acceso a ellos han sufrido una fuerte transformación:

- 1) **Principio de flexibilidad**, implica que todo el edificio es biblioteca por igual los cerramientos y dentro de ellos todos los espacios valen para distintas funciones, distintos usos, distintas instalaciones, una clara distinción, entre elementos constitutivos, instalaciones fijas y móviles y distribución de espacios.
- 2) **Principios de extensibilidad**, esto mira hacia un futuro mejor y su aspiración a un crecimiento que pueda preverse de forma aproximada. Las bibliotecas nacionales universitarias tiene un crecimiento ilimitado se renovarán y actualizarán continuamente, siempre pensando que los fondos bibliográficos tienen que crecer, ya que en ellos nunca se expurga más de lo que se ingresa.
- 3) **Principio de correlación**, supone la adecuada distribución relativa de los espacios suficientes en su distribución.

- 4) **Principio de accesibilidad**, el edificio de la biblioteca debe ser accesible interior y exteriormente, por razón de su situación en relación de los servicios que debe prestar. Por lo que debe ser céntrica cultural y urbanísticamente, contando con un edificio fácilmente discernible de los demás y sin grandes dificultades para su acceso no hay que olvidar la supresión de barreras arquitectónicas para minusválidos y tercera edad.
- 5) **Otros principios de seguridad, comodidad, aislamiento, etc.** Son principios comunes a todo tipo de edificio que deben aplicarse al edificio de la biblioteca y al planificar el edificio para esta función, también es posible que el edificio sea exento independientemente o anexo a otro con el cual pueden unir determinadas relaciones, en todo caso hay que evitar que la situación funcional y espacial de la biblioteca sea marginal.

3.3.2 Equipamiento y mobiliario

El mobiliario debe ser cómodo, adecuado y reunir las condiciones para el tipo de actividades y servicios que presta la Biblioteca, así como para el tipo de lector para la cual ha sido creada.

Los elementos fundamentales al escoger el mobiliario son: calidad antes que cantidad, para asegurar así la durabilidad de los mismos y su valor estético.

La escogencia de este rubro ha de ajustarse a las normas ya establecidas por la experiencia acumulada en este campo y a la aplicación de principios científicos relacionados con la salud de los usuarios, todo esto está determinado por el análisis de los siguientes factores:

1. **Ergonomía:** Asegurando comodidad a brindar respuesta a las medidas del cuerpo humano.
2. **Funcionalidad:** Ofreciendo eficiencia espacial a los usuarios en las actividades a la que se destinan, lo que incluye durabilidad y resistencia al uso.
3. **Versatilidad:** Que permitan cambios espaciales, con la fácil ubicación y adecuación a diferentes usos y necesidades, así como también, en la compatibilidad con el resto del mobiliario.
4. **Resistencia:** Los materiales seleccionados y acabados deben ser actos para su utilización y adecuación a diferentes necesidades, para resistir un uso intensivo, de fácil limpieza y mantenimiento, que armonice con su textura, brillo y color con el ambiente donde va a ser colocado.

3.4 Señalización

Una adecuada señalización es un elemento importante en una Biblioteca escolar. No sólo ayuda a ubicarse, sino que incrementa el nivel de autonomía de los usuarios.

Las señales externas facilitan el acceso a la Biblioteca desde cualquier lugar del colegio e indican la importancia que se concede a la Biblioteca en el conjunto de instalaciones. Las señales internas orientan a los usuarios dentro de la Biblioteca: planos, horarios, normas, préstamo, acceso a Internet, distribución de espacios...

La señalización es un elemento fundamental de la biblioteca ya que permitirá reducir el número de preguntas direccionales, o cuestiones básicas, haciendo que el usuario sea más autónomo en el uso de las instalaciones.

La señalización debe ser clara, abundante y homogénea y debe permitir al usuario saber en todo momento dónde se encuentra y dónde puede dirigirse, así como conocer con facilidad lo que va a encontrar en las distintas secciones de la biblioteca. Se debe evitar la contaminación visual y es preciso primar la funcionalidad; en última instancia, se debe proporcionar el máximo de información de la manera más simple.

La señalización tiene que servir también para singularizar el espacio y distinguirlo de otros usos del edificio, pero no debe entrar en contradicción con la señalización general del resto de las instalaciones y, en la medida de lo posible, tampoco con la señalización de seguridad que esté impuesta por la normativa vigente.

No se debe renunciar a que la señalización tenga un componente estético y, en algunos casos, decorativo que ayude a hacer más cómodo y acogedor el espacio de la biblioteca.

La señalización se podrá encontrar en paredes, mobiliario, estantes, suspendida del techo y en el suelo, según se considere oportuno, en función de la información que se proporcione y de las zonas de la biblioteca.

Los sistemas de señalización que se elijan deben ser de fácil adaptación a la evolución de la biblioteca de modo que, si se produce un cambio de uso de una zona, sección, mueble o estante, se puedan hacer las modificaciones de señalización sin que afecten en gran medida al conjunto.

Materiales: Dependerán de cada elemento de señalización pero, en general, deben ser seguros, resistentes, ligeros, de fácil limpieza y de fácil colocación y reposición.

Tamaños: Dependerán de cada elemento de señalización pero, en general, deben ser adecuados para ser vistos con facilidad por personas con características físicas medias; también tienen que estar proporcionados al entorno y con el conjunto de la señalización, y, de igual modo, equilibrados con la información que contengan.

Colores y tipografías: Dependerán de cada elemento de señalización pero, en general, deben servir para facilitar la lectura y comprensión de los mensajes que se quieran transmitir, ser adecuados con el entorno, el mobiliario, con los colores ya usados en la biblioteca y con el conjunto de la señalización, y tienen que resultar equilibrados con la información que contengan.

Diseños: **Dependerán** de cada elemento de señalización pero, en general, deben ser adecuados con el entorno y el mobiliario, y resultar funcionales y atractivos.

CAPÍTULO IV

SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS

4.1 ¿Qué es la satisfacción de los usuarios?

En forma general la satisfacción del usuario es la expresión de la diferencias entre la expectativa que se tiene de un servicio y lo que efectivamente se recibe como servicio. La satisfacción resulta de trabajar un delicado equilibrio entre los logros que se pueden mostrar y las expectativas de la gente³.

En si la satisfacción del usuario la podríamos definir como: **la percepción que este tiene de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas en relación al producto o servicio**. En otras palabras es el conjunto de sensaciones que tiene el usuario sobre el bien o servicio adquirido, al utilizarlo y saber que funciona con normalidad.

En la definición propuesta por Poll y Boekhorst, la satisfacción del usuario se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si una biblioteca cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios.

Los estudios de usuarios constituyen la piedra angular de los programas de gestión, ya que suministran las bases sobre las que se proyecta un servicio de información. Con la aplicación de este tipo de estudios, la institución logra determinar cómo están reaccionando los usuarios y qué acciones concretas han de llevarse a cabo para mejorar el perfeccionamiento de los servicios en el futuro, según afirma la Special Library Association en las "Competencias para bibliotecarios especiales del siglo XXI".

³ sschiloe.redsalud.gov.cl

4.1.1 Subjetividad de la satisfacción del usuario

Podemos considerar que la satisfacción es un indicador blando, con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos. En cierta manera, la satisfacción proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos, y puede conducir a situaciones en las que, si un sistema de información es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, constituirá para ellos un mal sistema de información. Por lo que la visión del usuario será determinante para el éxito o fracaso de un sistema de información, la satisfacción de sus necesidades de información es la medida de eficacia del sistema por excelencia, y constituye una información muy importante acerca del éxito o fracaso del sistema para cubrir sus expectativas. No es suficiente con que el sistema funcione, es necesario que el servicio que se presta sea satisfactorio para el usuario y que éste así lo perciba. De modo que la definición de "la satisfacción del usuario en la biblioteca", es propia ya que cada usuario elabora la suya propia: "La percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de servicio".

4.1.2 Variables de Satisfacción de los usuarios

En los últimos años, la satisfacción de los usuarios es un concepto que ha adquirido una notable importancia tanto en el ámbito de los servicios como de las unidades de información. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario.

Georges D'Elia y Sandra Walsh aportan una definición en la que se constata la presencia, ciertamente novedosa, de cuatro elementos: el primero, las necesidades, consideradas como aquello que un individuo debería tener; el segundo, el deseo, aquello que el individuo quisiera tener; el tercero, la demanda efectuada, o sea, la petición a la biblioteca y por último, la utilización misma de la biblioteca.

f. METODOLOGÍA

Para la realización del presente trabajo investigativo se utilizarán los métodos y técnicas adecuadas que nos permitan el cumplimiento de los objetivos planteados.

Métodos a utilizarse

Analítico-sintético, este método se lo utilizará en la explicación y síntesis de los problemas de los servicios que ofrece la biblioteca y el tratamiento de su solución, como también en el análisis de la información recabada de los instrumentos de campo aplicado, e ir integrando sus resultados.

Método científico, este método es de vital importancia en el desarrollo del presente trabajo, en primer lugar me permitirá la comprensión y explicación de los diferentes problemas en relación a los servicios que presta la biblioteca, en segundo lugar para enfocar la fundamentación teórica o marco teórico que permitirá el abordaje de las diferentes teorías y conceptos en relación a las dos variables del tema (servicios bibliotecarios y satisfacción del usuario), de igual forma para el procesamiento e interpretación de datos.

Método Estadístico, facilitara la organización y graficación de la información obtenida con la aplicación de los instrumentos de investigación.

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Observación directa, a través de una de Guía de observación y con la ayuda de la cámara fotográfica, se auscultará la realidad de la Biblioteca, para el logro del primer objetivo que es “Identificar los recursos materiales y tecnológicos con que cuenta la biblioteca Gonzalo Abad Grijalva del colegio Nacional Técnico Nocturno Esmeraldas, para brindar sus servicios.

Encuestas, dirigidas a los usuarios en sus diferentes categorías (profesores, estudiantes, administrativos) que visitan la Biblioteca, con el objetivo de obtener información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la biblioteca Gonzalo Abad Grijalva; para ello se utilizará un cuestionario de preguntas en relación al objetivo propuesto.

Revisión Documental, con consultas bibliográficas para racionalizar las actividades investigativas, para que se realicen dentro de las condiciones que aseguren la obtención auténtica de la información que se busca; se recopilará información de diferentes tipos de fuentes, que permita acrecentar las bases sólidas para sustentar la investigación de una manera clara y precisa.

Población y muestra

Población: La población de los usuarios en sus diferentes categorías estará representada por todos los estudiantes, Docentes y Autoridades del Colegio Técnico Nocturno Esmeraldas.

Muestra: dadas las características de esta población, se aplicará un criterio muestral de carácter intencional por cuanto, se aplicará indistintamente a 100 usuarios en sus diferentes categorías que acudan a la Biblioteca en dos semanas consecutivas, lo cual ascenderá a cien personas, donde el 50% serán estudiantes, el 25% comunidad en general, el 20% estará constituido

por docentes y el 5% por las autoridades y administrativos del Colegio Técnico Nocturno Esmeraldas.

Población Investigada	Técnica a Utilizarse	Número de Investigados
Biblioteca “Gonzalo Abad Grijalva”	Observación	1
Usuarios de la Biblioteca “Gonzalo Abad Grijalva”	Encuesta	100
TOTAL		101

Fuente: datos estadísticos de usuarios de la Biblioteca “Gonzalo Abad Grijalva”

Elaboración: Mercedes Velasco.

Organización de la Información, los datos se organizaran en cuadros y gráficos los mismos que facilitaran la comprensión e interpretación de la información, partiendo de las preguntas provenientes de las variables e indicadores realizadas en las encuestas como de la guía de observación.

Procesamiento de la información recolectada

Los datos se presentarán en cuadros gráficos o relaciones de datos, para realizar un análisis, que tiene como punto de partida la separación de todos los elementos que se consideran importantes, y servirán para responder a los objetivos planteados en la investigación.

g. CRONOGRAMA DE TRABAJO

AÑOS Y MESES	2010						2011				
	Juni	Juli	Ago	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene. Feb	Mar. Abr.	May Jun	Juli Ago
ACTIVIDADES											
1.Vinculación con la unidad objeto de estudio.	XXX										
2.Revisión de literatura		XXX									
3.Selección del tema		XXX									
4.Presentación y Aprobación del tema			XXX								
5.Elaboración del proyecto			XXX	XXX							
6.Presentación del proyecto					XXX						
7.Corrección del proyecto						XXX	XXX				
8.Investigación de campo							XXX	XXX XXX			
9.Procesamiento y análisis de la información								XXX	XXX		
10. Elaboración del primer borrador de la tesis									XXX		
11. Elaboración y redacción del informe final										XXX XXX	
12. Defensa y sustentación pública											XXX XXX

h. RECURSOS

Recursos humanos

- La investigadora (autora del proyecto)
- La asesoría de una docente de la Universidad
- Usuarios (autoridades, Profesores y estudiantes del Colegio, señalados en la Metodología).

Recursos financieros

El trabajo que propongo será financiado con los recursos propios de la autora.

En cuanto a la recolección de información de campo y elaboración de datos e informe final, aunque no requiere de gastos especiales, aparte de los recursos materiales básicos (computador, hojas, transporte, etc.) sin embargo, a continuación se hace un desglose de de los rubros con valores aproximados:

Transporte de la investigadora en la recolección de datos	USD 300.00
Papelería y fotocopias	USD 100.00
Servicio telefónico, internet y computación	USD 150.00
Editado y mecanografiado de informe	USD 300.00
Pasaje y hospedaje para revisión y defensa	USD 500.00
TOTAL	USD 1,250.00

BIBLIOGRAFÍA

1. CAÑETE, MG. Indicadores de calidad y técnicas de gestión en las bibliotecas de ciencias de la salud. Biblioteca de Ciencias Médicas Universidad Nacional de Córdoba. Disponible en: URL: <http://www.bvs.org.ar/renics/calidad05.ppt>
2. EDUCACIÓN CONTINUA. 2001. El profesional de la información ante el entorno digital (mesa redonda). Disponible en la dirección online siguiente: <http://www.ifla.org/iv/ifla66/papers/005-120s.htm>
3. MERLO VEGA, JA. 2004. La cooperación en las bibliotecas universitarias: fundamentos y redes cooperativas en línea. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios periódicas sobre salud en América latina y el Caribe en línea. Disponible en: <http://www.ifla.org/iv/ifla70/prog04.htm>.
4. LATORRE, Zacarés I y PÉREZ, Sanchis. 1998. La atención a usuarios y usuarias en bibliotecas especializadas [en línea. Disponible en: <http://fesabid98.florida-uni.es/comunicaciones/i-latorre.htm>
5. PÉREZ, C. 2002. Normalización terminológica: esfuerzos de estandarización e instituciones de normalización [en línea] Disponible en: <http://elies.rediris.es/elies18/321.html>
6. RODRÍGUEZ DEL CASTILLO, MM. 2004. Tecnologías aplicadas a las bibliotecas de ciencias de la salud. Un resumen de los últimos años en línea. Disponible en: http://www.atheneum.doyma.es/socios/sala_1/lec14pub.htm
7. SANS, MC. 2000. Metodología para la investigación: Las bibliotecas como infomediadoras [en línea]. Biblio 3W. Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales. Disponible en: <http://www.biblio3w/revista/>

ANEXOS

ANEXO 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA DE EDUCACIÓN, ARTE Y COMUNICACIÓN
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MED



GUÍA DE OBSERVACIÓN

Objetivo: Identificar los recursos materiales y tecnológicos con que cuenta la biblioteca Gonzalo Abad Grijalva del Colegio Nacional Técnico Nocturno Esmeraldas, para brindar sus servicios.

Datos Informativos:

Dirección de la Biblioteca:

Fecha de observación.....

Ubicación dentro de la Biblioteca en el Centro educativo.....

Horario de atención de la Biblioteca:

Promedio de personas atendidas por día:

ASPECTOS A OBSERVAR

1. Medios de acceso a la información

Parámetros de observación	Resultados
Atención personal	
Fichero automatizado	
Fichero manual	

2. Servicios que presta la biblioteca “Gonzalo Abad Grijalva”.

parámetros de observación	existe	no existe
Servicio del préstamo en sala de lectura		
Servicio del préstamo a domicilio		
Servicio de consulta		
Servicio de Reprografía		
Hemeroteca		
Mapoteca		
Capacitación a usuarios		
Servicio de copiado		
Servicio escaneado		
Servicio del préstamo Interbibliotecario		
Servicio de Archivo histórico		
Servicio de recursos para el aprendizaje		

3. Condiciones ambientales de la biblioteca

Parámetros de observación	Muy bueno	Bueno	Malo
Aireación			
Iluminación			
Temperatura y humedad			
Localización y ubicación			
Señalización			

4. Equipos tecnológicos

Parámetros de observación	Existe	No existe
Computador-ordenador		
Impresora		
Escáner		
Máquina de escribir		
Copiadora		
FAX		
Teléfono		
Proyector		

5. Recursos materiales

Parámetros de observación	Suficiente	Insuficiente
Mesas de lectura		
Vitrinas de archivo		
Sillas		
Estantería		

Materiales de mantenimiento y reparación		
Materiales de aseo		
Otros		

6. Recursos tecnológicos

Parámetros de observación	Existe	No existe
Internet		
Catálogo automatizado para consulta del usuario.		
Teléfono		
Aula virtual		
Otros		

ANEXO 2



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA DE EDUCACIÓN, ARTE Y COMUNICACIÓN
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MED

ENCUESTA AL USUARIO

Estimado señor (a), esta encuesta tiene como propósito determinar el grado de satisfacción por los servicios que presta la Biblioteca Gonzalo Abad Grijalva, a través de la información que usted de en la contestación a cada una de las preguntas. Está formulada con la mayor sencillez posible para que usted la responda con toda facilidad y sinceridad. Le agradezco de antemano su colaboración.

1. Tipo de usuario:

Estudiante Docente Administrativo Público en general

2. Con qué frecuencia utiliza los servicios de esta biblioteca?

- Varias veces por semana
- 1 o 2 veces al día
- Sólo en época de exámenes
- Nunca

3. ¿Para acceder a la información por qué medio lo hace?

- A través de un fichero manual
- A través de un fichero automatizado
- Directamente al bibliotecario

4. ¿Usted utiliza la Biblioteca como un medio de apoyo al proceso de enseñanza aprendizaje?

SI NO

5. En la Biblioteca existe un sistema de señalizaciones que guie y oriente la búsqueda del servicio que requiere?

() SI () NO

6: ¿Qué tipo de servicio le proporciona la biblioteca?

- () Préstamo a domicilio
- () Préstamo de libros en la sala
- () Fotocopiado
- () Referencia
- () Servicio de internet
- () Actividades de motivación lectora
- () Servicio de hemeroteca
- () Servicio de mapoteca
- () Servicio de videoteca

7. señale que facilidades tiene para acceder a los servicios que presta la biblioteca?

Facilidad de acceso a la información
Amplitud y comodidad
Ubicación adecuada
Apertura a sus requerimientos
Apoyo al aprendizaje
Facilidad de préstamo
Eficiencia en el servicio
Atención cordial
Ayuda necesaria

8. ¿Indique el nivel de satisfacción en cuanto a los servicios que presta la biblioteca?

Muy satisfactorio
Satisfactorio
Medianamente satisfactorio
Poco satisfactorio
Insatisfactorio

9. ¿En relación a la información que solicita considera que es actualizada? Indique su nivel de satisfacción

Muy satisfactorio
Satisfactorio
Medianamente satisfactorio
Poco satisfactorio
Insatisfactorio

10 Indique su nivel de satisfacción en cuanto al horario de atención de la biblioteca.

Muy satisfactorio

Satisfactorio

Medianamente satisfactorio

Poco satisfactorio

Insatisfactorio

11 Indique su nivel de satisfacción en cuanto a la comodidad de sus instalaciones que brinda la biblioteca para la prestación de sus servicios.

Muy satisfactorio

Satisfactorio

Medianamente satisfactorio

Poco satisfactorio

Insatisfactorio

ÍNDICE DE CONTENIDO

❖ PORTADA.....	i
❖ CERTIFICACIÓN.....	ii
❖ AUTORÍA.....	iii
❖ CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	iv
❖ AGRADECIMIENTO.....	v
❖ DEDICATORIA.....	vi
a. Título.....	1
b. Resumen/ Abstract.....	2
c. Introducción.....	6
d. Revisión de Literatura.....	8
e. Materiales y métodos.....	18
f. Resultados.....	20
g. Discusión.....	36
h. Conclusiones.....	38
i. Recomendaciones.....	39
j. Bibliografía.....	40
k. Anexos.....	42
▪ Proyecto de tesis.....	42
Índice.....	101