

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO
CASO: BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA DE ANTIOQUIA – EIA

KELLY ALEJANDRA MENDEZ AVILA

LEON JAIME SUAREZ MONSALVE

UNIVERDIDAD DEL QUINDIO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
CIENCIAS DE LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGIA Y ARCHIVISTICA
BOGOTÁ-ANTIOQUIA

2015

**VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO
CASO: BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA DE ANTIOQUIA – EIA**

**LEON JAIME SUAREZ MONSALVE
KELLY ALEJANDRA MENDEZ AVILA**

**TRABAJO DE GRADO
INVESTIGACIÓN**

**PABLO EMILIO DIAZ MOLINA
Licenciado en Educación en la Especialidad de Tecnología Educativa**

**UNIVERSIDAD DEL QUINDIO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVISTICA
BOGOTÁ- ANTIOQUIA**

2015

Hoja de aceptación

Jurado No 1 _____

Jurado No 2 _____

Jurado No 3 _____

Quindío, 28 de Noviembre de 2015.

Dedicatoria

Esta investigación y este gran logro de ser profesionales, está dedicado primeramente a Dios, ya que sin él no hubiéramos logrado nada en la vida.

A nuestras familias que con su apoyo y ánimo estuvieron con nosotros dando lo mejor de sí moral y económicamente, para nuestro desarrollo personal y profesional, sin este amor, sin esta motivación tan grande tampoco lo hubiéramos obtenido.

A nuestro profesor Pablo Emilio que desde el sexto semestre nos orientó y alentó para que pudiéramos obtener este logro.

Y a nosotros mismos (León Jaime y Kelly Alejandra), que a pesar de nuestras múltiples ocupaciones y diferentes situaciones laborales y familiares, salimos adelante y sé que los dos queremos ser los mejores en lo que hagamos.

Valió la pena el esfuerzo, vale la pena soñar. Gracias sin ustedes no lo hubiéramos logrado.

INDICE DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. SITUACIÓN PROBLEMA	15
2. PLANTEAMIENTO	16
2.1. DESCRIPCIÓN	16
2.2. JUSTIFICACIÓN	19
2.3. OBJETIVOS	21
2.3.1 Objetivo general	21
2.3.3 Objetivos específicos	21
3. MARCO REFERENCIAL	22
3.1. ANTECEDENTES	22
3.2. MARCO TEÓRICO	42
3.3. MARCO CONCEPTUAL	67
3.3.1. Escenario	67
3.3.2. Historia	67
3.3.3. Objetivo de la Biblioteca EIA	67
3.3.4. Misión	68
3.3.5. Visión	68

3.3.6. Visión 2025	68
3.3.7. Servicios	69
3.3.8. Participantes	72
3.3.9. Organigrama	72
3.4. MARCO LEGAL	73
4. MARCO METODOLÓGICO	82
4.1. CLASE DE INVESTIGACIÓN	82
4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	84
4.3. ENFOQUE INVESTIGATIVO	86
4.4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	86
4.5. POBLACIÓN, MUESTRA Y UNIDAD DE ANÁLISIS	88
4.5.1. Población	88
4.5.2. Muestra	89
4.5.3. Unidad de análisis	89
4.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	89
4.6.1. Instrumentos	95
4.7. DISEÑO METODOLÓGICO	100
4.8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	116
4.8.1. Análisis de datos	116
4.8.1.1. Análisis de la encuesta	119
4.8.1.2. Interpretación de datos	147
4.9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	150

4.9.1. Conclusiones	150
4.9.2. Recomendaciones	151
BIBLIOGRAFÍA	152

INDICE DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1 Organigrama.	72
Ilustración 2 Población, muestra y unidad de análisis.	88

INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1 Profesión, ocupación u oficio.	119
Gráfico 2 Amabilidad	120
Gráfico 3 Atención	121
Gráfico 4 Espacio para ayuda al estudio y aprendizaje	122
Gráfico 5 Espacio para ayuda al estudio y aprendizaje	123
Gráfico 6 Espacio tranquilo para el trabajo individual	124
Gráfico 7 Espacio tranquilo para el trabajo individual	125
Gráfico 8 Espacio confortable y acogedor	126
Gráfico 9 Espacio confortable y acogedor	127
Gráfico 10 Acceso a los recursos	128
Gráfico 11 Acceso a los recursos	129
Gráfico 12 Sitio web	130
Gráfico 13 Sitio web	131
Gráfico 14 Materiales impresos	132
Gráfico 15 Materiales impresos	133
Gráfico 16 Recursos digitales	134
Gráfico 17 Recursos digitales	135
Gráfico 18 Instrumentos para la recuperación de la información	136
Gráfico 19 Instrumentos para la recuperación de la información	137
Grafico 20 Préstamo y devolución del material bibliográfico	138
Gráfico 21 Préstamo interbibliotecario	139
Gráfico 22 Libro en su casa (préstamo a domicilio)	140
Gráfico 23 Bases de datos	141

Gráfico 24 Formación de usuarios	142
Gráfico 25 Obtención de documentos	143
Gráfico 26 Escáner	144
Gráfico 27 Computadores de consulta	145
Gráfico 28 Que quiere encontrar en la nueva Biblioteca EIA	146

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Justificación	19
Tabla 2 Dificultades de los usuarios en la búsqueda documental (Baró y Mañá).	26
Tabla 3 Profesión	120
Tabla 4 Amabilidad	121
Tabla 5 Necesidades de información	122
Tabla 6 Espacio para ayuda del estudio y aprendizaje	123
Tabla 7 Espacio para ayuda del estudio y aprendizaje	124
Tabla 8 Espacio tranquilo para el trabajo individual	125
Tabla 9 Espacio tranquilo para el trabajo individual	126
Tabla 10 Espacio confortable y acogedor	127
Tabla 11 Espacio confortable y acogedor	128
Tabla 12 Acceso a los recursos	129
Tabla 13 Acceso a los recursos	130
Tabla 14 Sitio Web	131
Tabla 15 Sitio Web	132
Tabla 16 Materiales impresos	133
Tabla 17 Materiales impresos	134
Tabla 18 Recursos digitales	135
Tabla 19 Recursos digitales	136
Tabla 20 Instrumentos para la recuperación de la información	137
Tabla 21 Instrumentos para la recuperación de la información	138
Tabla 22 Préstamo y devolución del material bibliográfico	139
Tabla 23 Préstamo interbibliotecario	140

Tabla 24 Libro en su casa (préstamo a domicilio)	141
Tabla 25 Bases de datos	142
Tabla 26 Formación de usuarios	143
Tabla 27 Obtención de documentos (Celsius)	144
Tabla 28 Escáner	145
Tabla 29 Computadores de consulta	146
Tabla 30 Que quiere encontrar en la Biblioteca de la EIA	147

INTRODUCCIÓN

Desde hace aproximadamente dos décadas, el servicio al cliente se ha convertido en la principal arma para atraer y sostener a los clientes y usuarios de cualquier empresa, institución o entidad, ya sea privada o pública, ésta última es muy importante porque es la que mayor afluencia de usuarios tiene. Es así como se han creado diferentes normas y estándares internacionales a los cuales se deben someter las instituciones si desean certificar su servicio al cliente.

Es por ello, que las bibliotecas no son ajenas a estar mejorando continuamente sus servicios en pro de buscar la calidad y por ende la tan anhelada certificación ISO, que la pondrá en los ojos de una gran cantidad de usuarios.

Los servicios que prestan las bibliotecas universitarias, son importantes para el fomento del estudio y la investigación, su importancia radica en que estos deben realizarse eficiente y eficazmente para obtener la satisfacción de los usuarios, que buscan continuamente estar actualizados y su principal fuente de investigación científica van a ser las bibliotecas, pero de no prestarse un buen servicio probablemente buscarán otra institución donde se encuentren más satisfechos.

Una de las desventajas para mencionar es que si los servicios no se prestan adecuadamente, los usuarios perderán tiempo al no encontrar la información que buscan y la Biblioteca pasará a un segundo plano y/o a ser obsoleta. De igual manera ocurre con cualquier característica o detalle que tiene la prestación de los servicios, desde la forma en que se encuentra presentado el personal que la atiende hasta los hábitos de educación de los mismos.

La Biblioteca de la Escuela de Ingeniería de Antioquia, es una biblioteca universitaria que busca mejorar la calidad de los servicios que tiene actualmente y con esperanza de implementar nuevas actividades culturales, con el fin de

convertirse en la principal fuente de investigación de su comunidad universitaria y contribuir con otras, siendo ejemplo de mejora continua.

La siguiente investigación se realizó con base a los resultados que se han obtenido en los últimos años, con respecto a los servicios que presta la biblioteca a su comunidad universitaria, a fin de mejorarlos. Durante el desarrollo se mostrarán todas las teorías con las que se apoyó la investigación, así como la metodología utilizada, análisis de datos y otros aspectos, que concluyen en ver reflejados los cambios realizados al área de servicios de la Biblioteca de la Escuela de Ingeniería de Antioquia.

En la primera fase de la investigación se mostrará la situación problema y el planteamiento con la respectiva descripción, justificación y objetivos, luego se encontrará el marco referencial, el cual, expondrá los antecedentes, el marco teórico, el marco contextual y el marco legal, pasando al marco metodológico, el cual, muestra la metodología utilizada en la investigación y por último se realizarán las respectivas conclusiones y recomendaciones.

1. SITUACIÓN PROBLEMA

¿Cómo optimizar los servicios académicos, investigativos y de consulta que brinda a la comunidad estudiantil y docente, la biblioteca de la Escuela de Ingeniería de Antioquia?

2. PLANTEAMIENTO

2.1 DESCRIPCIÓN

La Escuela de Ingeniería de Antioquia, está ubicada en el municipio de Envigado - Antioquia, cuenta con dos sedes, una en el barrio Zúñiga de Envigado, en la que se da clase a los estudiantes de posgrado, la cual antes funcionaba como sede de los estudiantes de pregrado, pero con la alta demanda de estudiantes que tuvo en el transcurso de los años y el poco espacio de esta planta física para su crecimiento, hizo que la junta directiva de la institución, buscara otro lugar donde se pudiera ampliar y acomodar a todos los estudiantes, busco en diferentes lugares del Valle de Aburra, encontró unos predios en el alto de Las Palmas para adecuar el terreno donde hoy en día está el nuevo campus universitario, donde se encuentran actualmente los estudiantes de pregrado.

El proyecto educativo institucional (PEI) de la Escuela de Ingeniería de Antioquia es el fruto de reflexiones continuas, análisis y consensos entre directivos, profesores, empleados y estudiantes, en la cual la EIA adquiere un compromiso con el estado y con la sociedad, de formar profesionales de la más alta calidad y logra la meta que se ha propuesto de consolidarse como una institución de prestigio, pertinente y competitiva frente a la demanda del entorno, en forma fiel a las directrices de sus fundadores y a los lineamientos de la constitución y leyes de la república.

El consejo superior constituye una comisión sobre “Futuro institucional”, con delegados del mismo consejo, de la sala de dirección general y directivos de la EIA, así como un experto externo. La comisión se convocó como un espacio de

reflexión con el objetivo de “analizar los distintos aspectos que permitan a la EIA ser una institución de alta calidad en el ámbito latinoamericano”. Como parte del proceso se ha realizado una revisión detallada de las principales variables externas y del sistema universitario colombiano, así como un análisis de las diferentes clasificaciones y tendencias internacionales para establecer universidades de rango mundial, una selección de diversas instituciones nacionales e internacionales que puedan considerarse como referencia y una identificación de las variables claves de éxito, como marco para la formulación de acciones viables que permitan acerca a la EIA a un ideal del futuro. El resultado de este ejercicio es la formulación de una EIA ideal descrita más adelante, que busca un equilibrio entre docente, investigación y extensión alrededor de conocimiento de punta en ingeniería, ciencia naturales y exactas, y ciencia económica y administrativa, enriquecida por los procesos de internacionalización y con la búsqueda permanente de la excelencia académica y administrativa como su guía diaria. (Plan de desarrollo EIA).

La institución siempre está en búsqueda del mejoramiento de todas sus dependencias, con lo cual, este trabajo de grado pretende realizar una investigación, proponiendo la revisión del área de servicios de la biblioteca Alberto Quevedo Díaz.

En este trabajo de grado, se busca una revisión general de todos los servicios de la biblioteca, empezando por los días que abre, en semana y en el año; los puntos de servicios distintos que cuenta, superficie total contemplada de todos los servicios, como son las salas de lectura, sectores cerrados al público, depósitos abiertos, espacio de circulación, sanitarios, otras que se puedan evaluar; cantidad total de asientos (con y sin mesas) destinados a la lectura y el estudio formales e informales, en todo los puntos de servicios, conexión a internet, metros lineales de estantería que son de libre acceso a los usuarios, y los que son acceso restringido; cantidad de PCs destinados al uso interno, incluido servidores

terminales y demás puestos de trabajo; cantidad de PCs destinadas exclusivamente a los usuarios, con o sin conexión a internet; población se refiere a la cantidad de personas pertenecientes a la unidad académica cuya necesidades de información se deben satisfacer y para lo que se diseñan los diferentes servicios de la biblioteca; y usuarios se refieren a la cantidad de personas integrantes de la población definida que hicieron uso de algunos de los servicios al menos una vez al año del relevamiento. Tanto población como usuario se consignan discriminado por tipo: Estudiante, docentes, investigadores, empleados y usuarios externos; cantidad de programas académicos, investigadores, docencia y otras áreas que requieran de la unidad de información; cantidad total de material bibliográfico que tiene la biblioteca; cantidad total de material bibliográfico que se incluirá en la colección y aún no fueron procesados e informatizados; cantidad total de recursos electrónicos con que cuentan la biblioteca, discriminado según: libros y revistas electrónicas, bases de datos documentos digitales y enlaces en recursos web; cantidad de monografía adquiridas en el año (compra, canje, donación y recursos electrónicos); cantidad total de materiales de colección prestados a domicilio en el año; cantidad total de documentos servidos y solicitados a biblioteca del país y/o del extranjero; cantidad de solicitudes de información recibida y tramitada. Una transacción de referencia se define como el contacto informativo con personal de la biblioteca que involucra el conocimiento, uso, recomendación o instrucción en el manejo de una o más fuentes de información; cantidad de personas que asistieron a las presentaciones, sesiones y/o cursos de formación de usuarios realizados; cantidad total de usos registrados de los distintos servicios electrónicos brindados desde el sitio web de la biblioteca: visitas virtuales, búsquedas en el catálogo, transacciones virtuales de referencia y cantidad de ítems solicitados (descargados) de la colección electrónica; indicar si la biblioteca posee página web; cantidad total de empleados de la biblioteca y cantidad de empleados de la biblioteca con titulación y formación profesional en bibliotecología.

En el plan de desarrollo de la Escuela de Ingeniería de Antioquia, para los años 2015 – 2018 está el fortalecimiento, adecuación, optimización del sistema de gestión de la información y el conocimiento, el cual será realizado con la creación de la nueva planta física de la Biblioteca Alberto Quevedo Díaz, que será construida al frente del boque “C” de la institución, para este proyecto, la biblioteca requiere la evaluación de los servicios que tiene actualmente y adecuar nuevos servicios que se apliquen a las bibliotecas universitarias.

Esta investigación y su desarrollo son de vital importancia para la población de las Bibliotecas de la EIA, puesto que al mejorar los servicios y al implementar otros nuevos, se beneficiaran en tiempo de atención, en comodidad, en espacio, entre muchos otros.

2.2 JUSTIFICACIÓN

A continuación en la tabla 1 se presenta la información relacionada con la justificación del Proyecto en sus diferentes aspectos en cuanto a lo Social, Cultural, Educativo, Informativo, Comunicativo, Bibliotecológico y Archivístico, en la cual se pretende argumentar el porqué y él para que se implementa el proyecto: VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO, CASO: BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA DE ANTIOQUIA – EIA.

Tabla 1 justificación

ASPECTO	¿POR QUÉ?	¿PARA QUÉ?
Social	Porque al ser una institución de servicio, deberá tener entre sus	Para ayudarle al estudiante y comunidad del plantel en general, en lo

	<p>fundamentos un conjunto de valores que la impregnarán de responsabilidad social y permitirá a la sociedad en general a utilizar al máximo los servicios bibliotecarios y sacarles el máximo provecho.</p>	<p>que necesite de manera eficiente y eficaz</p>
Cultural	<p>Porque es necesario que la comunidad estudiantil participe activamente en la biblioteca.</p>	<p>Para promover el uso de la biblioteca en la comunidad universitaria.</p>
Educativo	<p>Porque los estudiantes sacaran buen provecho de la eficiencia y la eficacia de la biblioteca.</p>	<p>Para brindar soluciones activas a los estudiantes del plantel ayudándoles en la búsqueda de información y demás servicios prestados por la biblioteca.</p>
Informativo	<p>Porque se mejorara la comunicación usuarios – biblioteca.</p>	<p>Para que el plantel educativo este enterado de las soluciones brindadas.</p>
Comunicativo	<p>Porque existirá una mejor comunicación y ayuda entre el plantel y la biblioteca.</p>	<p>Para que la comunidad estudiantil esté enterada que en la biblioteca se prestan servicios útiles con eficiencia y eficacia.</p>
Bibliotecológico	<p>Porque la biblioteca será ejemplo para otras de lo que se puede alcanzar prestando un buen servicio e implementando conocimientos bibliotecológicos.</p>	<p>Para obtener el espacio donde puedan contratar más profesionales de Ciencia de la Información y la documentación, bibliotecología y archivística – CIDBA, para que puedan apoyar la búsqueda de información especializada y de vigilancia tecnológica, que apoye a estudiantes, profesores, investigadores y el resto de la comunidad universitaria de la EIA.</p>

2.3 OBJETIVOS

2.3.1 Objetivo general

Optimizar los servicios académicos, investigativos y de consulta que brinda a la comunidad estudiantil y docente, la biblioteca de la Escuela de Ingeniería de Antioquia.

2.3.2 Objetivos específicos

- Revisar los servicios de la Biblioteca EIA, para plantear un mejoramiento y de ser el caso proponer nuevos servicios.
- Confrontar los servicios de la Biblioteca EIA con los de otras bibliotecas universitarias para observar si son viables para ser aplicados.
- Establecer mejoras a los servicios existentes, con el fin de atraer nuevos usuarios, dándolos a conocer.

3 MARCO REFERENCIAL

3.1 ANTECEDENTES

La presente investigación tiene los siguientes referentes:

LIBROS

- La gestión de las instituciones en las que se producen los procesos de recuperación de información, y esto sí que lo consideramos Biblioteconomía en sentido estricto. Investigar sobre cómo mejorar los procesos de prestación de los servicios bibliotecarios, aplicar mejoras de la gestión de los recursos bibliotecarios, resolver problemas y diseñar, aplicar y evaluar programas para todo ello, dirigidos a distintos tipos de bibliotecas, distintos colectivos de usuarios, distintos servicios: Esta es misión de la Biblioteconomía como ciencia. Al hacerlo, se ayuda a crear modelos, contrastar métodos y encontrar medios de conseguir mejor los fines bibliotecarios.

En cuanto a la difusión, y a la prestación general de los servicios, las bibliotecas asumen principios como la rapidez e inmediatez, atención a usuarios de modo no presencial, elaboración de productos secundarios de información para llegar a los usuarios, búsqueda activa de éstos y anticipación de sus intereses y demandas...

- Datos internos de la biblioteca

Nos referimos a los propios datos de los recursos y circunstancias de la biblioteca, para conocer la situación "interior":

- ✓ Espacios y edificio: antigüedad, condiciones, circulación de trabajadores y usuarios, señalización, aparcamiento, aspecto, localización, accesos para discapacitados, necesidades de espacio para colección, usuarios y personal. Mobiliario y equipos técnicos.
 - ✓ Colección: extensión, profundidad de la misma, formatos, antigüedad de los materiales, estado de conservación, materiales retirados de la colección y nuevas adquisiciones. Idoneidad de los catálogos.
 - ✓ Servicios ofrecidos; número de usuarios que los aprovechan.
 - ✓ Personal: Nivel de estudios, salarios, beneficios, nivel de satisfacción con los secciones y condiciones actuales, horarios y equipos de trabajo. Oportunidad de formación profesional
 - ✓ Gerencia: Eficiencia y efectividad de las secciones y servicios técnicos y administrativos. Relaciones con otras bibliotecas y actividades con redes bibliotecarias.
 - ✓ Distribución del presupuesto entre gastos de personal, colecciones y administración. Comparación con el de otras bibliotecas similares. Distribución para obras de referencia, publicaciones infantiles, programas de extensión, materiales audiovisuales.
-
- El marketing es un concepto relacionado con la microeconomía, dentro del cual el usuario es visto en su dimensión de cliente. A partir de aquí se genera un proceso de gestión para identificar, anticipar y satisfacer las necesidades del usuario. La biblioteca está en un entorno competitivo con otros servicios culturales e informativos y tiene que afirmarse frente a ellos y lograr su cuota de mercado, de uso. Esto introduce en todo el proceso de gestión

bibliotecaria la filosofía de que el usuario es lo primero, un cliente al que hay que conocer, captar, satisfacer y mantener.

Según Klassen, el marketing parte de un análisis de las condiciones previas, en 4 fases:

- ✓ Estudio de la comunidad en que se va a implantar o reformar una biblioteca.
 - ✓ Análisis de los recursos, sus puntos fuertes y débiles.
 - ✓ Descripción de objetivos y tareas entre todos los colaboradores. Saber hasta donde realmente se puede llegar, qué se podría hacer. Es una auto comprensión de la propia biblioteca. La biblioteca puede plantearse convertir en usuarios al 25% de la población, o al 50% a largo plazo; integrar a no-lectores en clubs de lectura, potenciar a las bibliotecas escolares del entorno, simplificar los medios de acceso a la información (que la biblioteca se adapte a los usuarios, y no al revés, etc.
 - ✓ La planificación, que puede hacerse a un ejercicio, a medio o largo plazo. La planificación ha de considerar el tiempo, los fondos bibliográficos, la descripción de trabajos y objetivos. Fondos: distribución por temas, soportes, edades, etc.
-
- La calidad en la atención al público es difícil de calibrar por el carácter intangible de muchos de los servicios, que en sí mismos son muy heterogéneos, y por formar parte de éstos algunos aspectos subjetivos como el trato. En todo caso, debe llegarse a ella mediante el conocimiento y la adaptación a las necesidades del usuario, así como mediante la búsqueda

de la efectividad en la prestación de los servicios, en una línea coherente con los principios de la gestión de la calidad.

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

- ✓ Calidad esperada: la calidad que el usuario da por supuesta y que sólo halla en falta cuando detecta un error
- ✓ Calidad exigida: la calidad que hace que el usuario elija nuestro servicio y no otro, esperando hallar la respuesta que precisa.
- ✓ Calidad programada: La que se intenta obtener
- ✓ Calidad realizada: La que es capaz de obtener la persona que realiza un trabajo.
- ✓ Calidad emergente: La calidad que el usuario no espera, cuando el servicio desborda sus expectativas iniciales.

- En términos de B. Calenge, habría: “Una Biblioteconomía aplicada, relativa al diseño y realización de medios de diagnóstico de los problemas colectivos de información, y al desarrollo de instrumentos y procedimientos concretos para resolver o prevenir esos problemas mediante colecciones y servicios bibliotecarios.
- Anglada observó a principios de los noventa estos cambios en el contexto bibliotecario
 - ✓ De una expansión de los recursos a una estabilización o reducción.
 - ✓ De una auto evidencia de la biblioteca a una necesidad de justificarse por los resultados.

- ✓ Del énfasis en la posesión de la información a la accesibilidad a la información.
- ✓ De una orientación hacia el producto a una orientación hacia el usuario.
- ✓ De la información como un bien público a la existencia de servicios comerciales de la información, y del monopolio de las bibliotecas respecto de la información a la competencia.
- ✓ De una biblioteca en la que se espera a la gente a una biblioteca que va buscarla, y de servicios generales a servicios personalizados.
- ✓ Del trabajo individual al trabajo en equipo.
- ✓ De la biblioteca unitaria a los sistemas bibliotecarios.
- ✓ Del voluntarismo a la gestión profesionalizada.

Tabla 2 Dificultades de los usuarios en la búsqueda documental (Baró y Mañà)

Dificultades de los usuarios en la búsqueda documental (Baró y Mañà)	
Etapas	Dificultades
1. Objetivo de la búsqueda	<ul style="list-style-type: none"> - Presentan los temas sin delimitar - Presentan demandas excesivamente precisas - No son conscientes del trabajo que conlleva la búsqueda documental - No parten de sus conocimientos previos - No plantean la búsqueda en función del tipo de trabajo
2. Búsqueda de los documentos	<ul style="list-style-type: none"> - No se orientan en el espacio de la biblioteca - No conocen los instrumentos de búsqueda: catálogos y clasificaciones

	<ul style="list-style-type: none"> - Tienen dificultades para utilizar el orden alfabético como sistema de búsqueda - Buscan sistemáticamente en los estantes - No tiene en cuenta la existencia de fuentes de información complementarias al libro - Esperan que el bibliotecario solucione la consulta
3. Localización de la información en los documentos impresos	<ul style="list-style-type: none"> - Esperan dar con un título que responda exactamente a su consulta - No utilizan los instrumentos que facilitan la consulta de los documentos: sumarios e índices - No comprenden las distintas formas de presentación de la información: imágenes, esquemas, textos, tipografía. - No saben leer textos documentales: leen de principio a final, no seleccionan
4. Obtención de la información	<ul style="list-style-type: none"> - Acumulan los documentos sin ningún método selectivo - No consideran necesaria la consulta de distintas fuentes - No distinguen los niveles informativos de las diversas fuentes
5. Reelaboración de la información	<ul style="list-style-type: none"> - Copian mensajes completos de libros y enciclopedias - No elaboran síntesis personales a partir de las distintas fuentes - Tienen dificultades para reformular los contenidos en un lenguaje claro y personal - No tienen en cuenta las características del sistema de presentación determinado - No consideran necesario citar las fuentes de información - No se plantean los circuitos de la comunicación: no detectan si sus mensajes presentan problemas de legibilidad o de recepción.

- Los fines de la biblioteca universitaria son los de la Universidad. El cumplimiento de éstos viene dado por el éxito y la capacidad de actuación de sus estudiantes, por la relevancia de las publicaciones de sus profesores, por el carácter de foco cultural que tenga, por la utilidad social que consiga la Universidad en su Región... A todo esto tiene que ayudar la biblioteca universitaria. No creemos que sea posible sin buenas bibliotecas conseguir unos centros universitarios donde arraiguen el pensamiento libre y crítico y la investigación. La biblioteca universitaria tiene como misión ayudar al desarrollo de la investigación, la formación de buenas profesiones, a la trasmisión de la cultura en su ámbito. La biblioteca tiene que producir beneficios concretables en mejores calificaciones, calidad investigadora y productividad de sus usuarios. Para ello tendrá que tener buenas colecciones básicas y especializadas, servicios presenciales y on line de referencia y de apoyo a la docencia y la investigación, programas de alfabetización informacional, bibliotecas digitales...

Los servicios ofrecidos suelen ser la consulta en sala, el préstamo externo, la información bibliográfica, documental y de referencia tanto mediante la consulta de los materiales de referencia convencionales como a través de servicios de información electrónica, y la obtención de documentos originales por préstamo interbibliotecario u otros procedimientos. También son imprescindibles los servicios de formación de usuarios o la extensión cultural, y que la biblioteca proporcione facilidades y recursos tecnológicos para apoyar el estudio, el aprendizaje y la investigación.

Las bibliotecas deben asegurar un horario de los servicios básicos que cubra todo el período diurno, alcanzando las 60 horas semanales. Además, se debe proporcionar acceso al menos a algunas salas de lectura durante la noche o los fines de semana, para facilitar el estudio de los alumnos en épocas de exámenes. Y también es frecuente que se diferencien dentro de

los espacios de lectura algunas salas para trabajos de investigación, con dotación de infraestructura informática y posibilidad de consulta simultánea de varias obras, así como de cabinas para trabajo en grupo con aislamiento acústico. Sin embargo, el que los estudiantes universitarios todavía colapsen algunas de las bibliotecas públicas es indicio de la insuficiencia de los servicios de lectura que ofrecen las Universidades.

Servicios (Normas Rebiun)

- ✓ Horarios: La Biblioteca debe tener como horario mínimo de apertura el horario docente completo a lo largo del curso académico. Se recomienda ampliarlos en función de las necesidades de la comunidad universitaria; especialmente, en épocas de exámenes que se aconseja abrir los fines de semana y días festivos, en horario de mañana y de tarde y si fuera necesario, las 24 horas del día.
- ✓ Acceso: Acceso a la biblioteca y señalización. La Biblioteca tiene que ser accesible a toda la comunidad universitaria y a cualquier otro miembro de la sociedad que muestre un interés legítimo en el uso de los fondos en pro de la investigación o el desarrollo social y cultural. La Biblioteca debe tener indicadores, dentro y fuera del recinto, llamativos, claros y concisos para poder localizar el edificio y los servicios a los que se puede acceder.

Organización de los fondos. La mayor parte de la colección debe estar en libre acceso para los usuarios bajo una clasificación temática, siempre que no se trate de fondo antiguo o materiales que necesitan condiciones especiales de conservación

Catálogos para el acceso a los fondos. La Biblioteca debe contar con un único catálogo automatizado que reúna la información de todo su fondo con independencia del lugar en que se encuentren, de la

partida presupuestaria con la que se hayan adquirido y del tipo de soporte en que se presenten. Para la redacción del catálogo es obligatorio seguir las normas internacionales de descripción bibliográfica y, además, debe incluir información sobre la ubicación y la disponibilidad del material. Hay que facilitar la consulta del catálogo mediante terminales de acceso público en todos los puntos de servicio en número suficiente para atender las necesidades requeridas por los usuarios de cada Biblioteca. También se debe permitir la consulta remota.

- ✓ Préstamo: Fondo de préstamo. Todo el fondo de la Biblioteca es susceptible de préstamo, exceptuando manuscritos, incunables y obras de singular valor etc.; obras de referencia en general; obras de gran demanda con escaso número de ejemplares; aquellas que ya no estén disponibles en el mercado, etc.

Usuarios y política de préstamos. Conviene establecer diversas categorías de usuarios para atender a todos los miembros de la comunidad universitaria, a los graduados e investigadores de otras universidades, y al personal investigador de instituciones no universitarias. La Biblioteca debe establecer una política de préstamo flexible que considere el tipo de fondo, su uso y las categorías de usuarios.

Normativa de préstamo y Préstamo interbibliotecario. La normativa de préstamo debe ser común a todas las bibliotecas que integren el sistema bibliotecario de la Universidad. La Biblioteca tiene que estar abierta a toda la comunidad investigadora mediante el préstamo interbibliotecario de todo su fondo bibliográfico. En el caso de obras excluidas al préstamo se proporcionarán las alternativas reprográficas necesarias para satisfacer la demanda.

- ✓ Información bibliográfica y referencia: Recomendaciones generales. Al menos un bibliotecario profesional debe estar disponible durante el tiempo de apertura de la Biblioteca para ayudar o aconsejar a los usuarios en el desarrollo de estrategias de búsquedas apropiadas y sobre el modo de optimizar el uso de la información ya encontrada.

Colecciones de referencia. La Biblioteca debe tener un Servicio de Referencia provisto de una colección básica así como fuentes bibliográficas y documentales de carácter general y especializado en diversos formatos. Además debe estar dotada de herramientas informáticas avanzadas para satisfacer el máximo de demandas informativas, por complejas y específicas que sean, tanto a nivel nacional como internacional.

Servicios de alerta o de información personalizada. Los servicios de alerta deben considerarse como servicios de valor añadido y se determinarán por las necesidades propias de cada Biblioteca ateniéndose a la demanda. Entre estos servicios pueden considerarse: difusión selectiva de información de monografías o de sumarios de revistas, boletines de novedades generales y temáticos, boletines de sumarios externos. etc.

- ✓ Formación de usuarios: Mínimo exigible. Es necesario que la Biblioteca facilite ayudas impresas, gráficas o electrónicas describiendo servicios concretos. Además debe organizar visitas guiadas y contar durante el horario de apertura con la presencia de un bibliotecario profesional para atender y enseñar el funcionamiento de la Biblioteca, sus instalaciones, sus equipos y uso de la colección.

Carácter optativo La Biblioteca debe promover sesiones de formación de usuarios a nivel individual o colectivo; desarrollar programas para la formación continuada y también actividades de extensión

bibliotecaria. El éxito de los programas de formación de los usuarios en las bibliotecas dependerá directamente de la medida en que la Biblioteca pueda integrar su labor informativa en los planes y programas de estudios de la Universidad.

- ✓ Facilidades para el estudio, tecnología para el aprendizaje e investigación: recomendaciones generales, Las bibliotecas tienen que ser aulas de autoformación por eso deben garantizar la interrelación de los usuarios con los fondos. La Biblioteca debe ser pionera en la instalación de nuevos procedimientos técnicos y, dentro del ámbito de su competencia, en el desarrollo de algunos de ellos. Las instalaciones de la Biblioteca para facilitar el estudio deben tener en cuenta los diversos estilos de estudio, así como los distintos modos de enseñar y de aprender característicos de cada curso. Deben proporcionarse zonas para el estudio en silencio, así como para el estudio en voz baja y en grupo. También salas para consulta de materiales no textuales.

Mínimo exigible. La Biblioteca debe proporcionar los recursos y el apoyo que los usuarios necesitan para poder localizar, seleccionar y recuperar la información existente en la propia Biblioteca o en otros centros externos por medio de redes informáticas y disponer del apoyo técnico para el correcto funcionamiento de esta tecnología. Para la lectura de materiales en soporte magnético, óptico, microformas, etc. debe disponer de equipos apropiados, que permitan también su edición y reproducción.

Carácter optativo. Ofrecer estaciones de trabajo que integren diferentes herramientas informáticas, incluido el acceso a Internet. La oferta de un servicio de traducción propio o en coordinación con centros de idiomas de la Universidad supone una importante ayuda

al estudio. La Biblioteca puede ofrecer un servicio de encuadernación para que los alumnos y los profesores puedan realizar trabajos con una presentación física digna. La Biblioteca puede ser un punto de venta de materiales: libros de texto, bolígrafos, papel, disquetes, etc.

Investigación. En el plan de trabajo de la Biblioteca, debe incluirse el desarrollo de técnicas bibliotecarias adaptadas a las estrategias presentes y futuras en tecnología de la información, y actuando como centro de investigación hacia el mundo bibliotecario y de documentación de su entorno.

- La Universidad de La Salle, se extrae un fragmento de un documento que se traerá a colación, La biblioteca universitaria del futuro: Reflexiones sobre un escenario previsible, no resulta fácil establecer unas conclusiones sobre el devenir de la biblioteca universitaria, pues, en la medida en que su evolución está inexorablemente determinada por el acelerado desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, las predicciones pueden resultar inciertas o, siendo verdaderas, de muy poca duración. No obstante lo anterior, a continuación se presenta algunas inferencias que resumen las reflexiones sobre la futura biblioteca universitaria:
 - ✓ Las bibliotecas universitarias evolucionarán, necesariamente, con un perfil y características que le serán signados por las instituciones de educación superior.
 - ✓ La globalización económica y las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones serán el contexto previsible de las bibliotecas; no sólo de las universitarias, sino de las públicas, especializadas, escolares, etc.

- ✓ En lo que atañe a infraestructura, las bibliotecas universitarias se caracterizarán por constituir “espacios físico-virtuales abiertos” que fomentarán la democratización del acceso al conocimiento.
 - ✓ Al interior de las comunidades universitarias, las bibliotecas académicas derivarán progresivamente en Centros de Recursos para el Aprendizaje y la investigación.
 - ✓ Se crearán cada vez más repositorios de información institucionales, con una liberación constante de información, dentro de contextos de accesos abiertos, mediatizados por el respeto a los normas de protección a la propiedad intelectual.
 - ✓ Los bibliotecarios y especialistas de la información deberán desarrollar nuevas competencias para asumir los retos que presentarán los procesos y servicios de la biblioteca universitaria, los cuales los obligarán (a riesgo de perder competitividad), a desempeñar roles protagónicos y paralelos a los de los docentes e investigadores, en los ámbitos de la información, gestión del conocimiento, tecnología, enseñanza-aprendizaje e investigación.
- Según Moreira González (2001), "la biblioteca universitaria, como cualquier sistema de información, es un conjunto interactivo de personas, tecnología y documentos".
 - La ALA define la BU como "...biblioteca (o sistema de estas) establecida, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios".
 - García Recha, Candil Gutiérrez y Bustamante Rodríguez (2004) la consideran como "un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la

gestión de la Universidad/institución en su conjunto (...). Tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, con el fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad/institucionales". Y más adelante, en relación con las funciones de la biblioteca, acotan: "Es competencia de la biblioteca gestionar eficazmente los recursos de información, con independencia del concepto presupuestario y del procedimiento con que estos recursos se adquieran o se contraten y de su soporte material". (...) debe funcionar como un centro de recursos para el aprendizaje y la investigación al gestionar la transformación de la información y la documentación en conocimiento; debe formar e instruir sobre el uso de nuevos recursos de información, propiciar y fomentar el uso de las TIC y apoyar el aprendizaje interactivo".

- Prats, Rico, Calderón y Majó (2004) refirieron: "Las nuevas bibliotecas deben ser verdaderos centros de recursos para el aprendizaje y la investigación. En ellos los bibliotecarios ayudan a estudiantes, profesores e investigadores a identificar y a evaluar las fuentes de información, para convertirse así más en asesores que en guardianes de colecciones". En este proceso, la biblioteca digital es un elemento clave y los proyectos relacionados con la organización, gestión y acceso a colecciones en distintos formatos por medio de Internet, así como el diseño de servicios virtuales dirigidos a usuarios virtuales, son imprescindibles.
- Según Martínez (2004) considera que los objetivos que debe cumplir un CRAI son:
 - ✓ Programar el crecimiento de distintas colecciones bibliográficas e integrar otros materiales, tanto en soporte papel como electrónico.

- ✓ Disponer de un equipamiento programado para estimular el aprendizaje, la sociabilidad, el estudio y la cultura.
 - ✓ Integrar otros servicios de la universidad que tengan relación directa con el aprendizaje.
 - ✓ Organizar actividades curriculares y extracurriculares de las diferentes comunidades de usuarios de la universidad.
 - ✓ Diseñar, implementar y programar actividades académicas y eventos especiales.
 - ✓ Disponer de una amplia gama de servicios generales y personalizados, según las necesidades de los usuarios.
- Arriola Navarrete (2009) afirma: Dado que la biblioteca universitaria es fundamental para la institución de enseñanza superior, como apoyo a todos los programas de docencia, investigación y difusión de la cultura, se entiende que su objetivo primordial (al cual van dirigidas todas sus actividades) es eminentemente educativo, tal como el de la propia universidad, cuya misión y visión consisten en apoyar tres tareas sustantivas: educación, investigación y difusión cultural, de tal manera que la biblioteca se encuentra estrechamente vinculada, en cuanto a objetivo y misión, con los propósitos de su propia institución madre.
 - Folleto informativo sobre los CRAI para las Jornadas Bibliotecarias de Mallorca, España (2003), en el que los definieron como "un entorno dinámico en el que se integran los recursos que soportan al aprendizaje y la investigación en la universidad, donde convergen servicios y recursos diferentes: servicios informáticos, bibliotecarios, audiovisuales, de capacitación pedagógica y otros, en un marco espacial, con recursos materiales, humanos, de información y aprendizaje tendentes a la integración de objetivos y proyectos comunes".

Posteriormente, en las II Jornadas de la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas, celebradas en el año 2004, los CRAI se conceptuaron como "el espacio físico y virtual, flexible, donde convergen y se integran infraestructuras tecnológicas, recursos humanos, espacios, equipamientos y servicios (proporcionados en cualquier momento y accesibles desde cualquier sitio) orientados al aprendizaje del alumno y a la investigación".

En el presente estudio que se lleva a cabo, se encuentran los siguientes antecedentes:

- Gómez Hernández (2002), investiga sobre cómo mejorar los procesos de prestación de los servicios bibliotecarios, evaluándolos, con el fin de mejorarlos, teniendo en cuenta el tipo de usuarios que tenga la biblioteca, prestándoles un servicio casi inmediato viendo lo que les interesa y lo que necesitan individualmente.
- Gómez Hernández (2002), se refiere a que el servicio en la biblioteca se debe prestar teniendo en cuenta ciertas condiciones como espacio, edificio, colección, cantidad de usuarios que utilizan los servicios, el personal con el que cuenta la biblioteca y el nivel de estudio de cada empleado.
- Klassen (1999), muestra como el usuario se debe ver como un cliente y por lo tanto desarrollar los servicios de acuerdo a las 4 fases del marketing desarrolladas por él, donde al cliente hay que conocerlo, captarlo, satisfacerlos y mantenerlo, con esto se espera mantener a los usuarios de la biblioteca y hacer que nuevas personas se interesen en investigar, leer, averiguar, etc., allí.
- Gómez Hernández (2002), habla sobre la calidad, que por lo general en las bibliotecas no es tangible ni medible, se basa en la manera como se atiende al usuario y como el usuario busca o exige que lo atendamos.

- B, Calenge, (2010), por medio del diagnostico utilizando las herramientas prestadas por la biblioteca a tiempo, busca resolver o prevenir problemas.
- Aglada (1993), observa los cambios que han tenido las bibliotecas a través del tiempo, donde los usuarios ya no son los que buscan a la biblioteca, si no la biblioteca busca a los usuarios ofreciéndole los mejores servicios de información y de atención, por medio del trabajo profesional en equipo.
- Baró y Mañá (1995), muestran las dificultades de los usuarios en la búsqueda documental, uno de los grandes problemas en la mayoría de bibliotecas, lo cual lleva a que los usuarios sientan que no se les está prestando un buen servicio en esta área, puesto que ellos no saben buscar la información delegan todo el trabajo al bibliotecario, además de no delimitar los temas de búsqueda y de no conocer la biblioteca, siendo adecuadas las capacitaciones a los usuarios.
- Gómez Hernández (2002), comenta que las bibliotecas universitarias desarrollan en el estudiante el pensamiento crítico y las ganas de investigar, además de ayudar en gran parte a la universidad a la cual depende para que esta no saque profesionales mediocres y con falta de criterio y para ello debe contar con una colección completa, facilidad en el acceso de los recursos tecnológicos, formación de usuarios y ayuda directa del personal, con horarios que sirvan a los estudiantes, también se evidencian los servicios que debe tener una biblioteca universitaria de acuerdo con las normas Rebiun.
- Universidad de la Salle, si bien los autores de la gran mayoría de los documentos consultados para la elaboración de estas cortas reflexiones, no mencionan la responsabilidad de las bibliotecas en la formación de lectores y el fomento de la lectura recreativa y formativa, lo cual parece sorprendente, las Unidades de Información no podrán ignorar este aspecto,

el cual implica hacer de la lectura una fuente de cultura, entretenimiento, aprehensión del conocimiento, formación en valores y crecimiento personal.

En cuanto al tipo de soportes documentales que manejarán las bibliotecas universitarias, por mucho tiempo coexistirán los medios convencionales impresos en papel y los digitales, en un ambiente que la doctrina bibliotecológica ha dado en llamar: BIBLIOTECA HIBRIDA.

- Universidad de la Salle, finalmente, en el caso del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de La

Salle, tal como lo presenta su visión, éste “será consecuente con un entorno caracterizado por la globalización y la infodiversidad, en el cual se trabajará en el paradigma del formato digital, los metadatos (recursos electrónicos disponibles en redes), las alianzas estratégicas, y una sociedad del conocimiento ubicada “entre lo local y lo global” y lo “real y lo virtual”.- Al interior de la Universidad, la Biblioteca será el eje de las actividades académicas e investigativas de la Institución y se posicionará como un sistema universitario de información, sujeto de evaluación permanente, por medio de estándares nacionales e internacionales de calidad”.

- Según Moreira González (2001), En los últimos años, la irrupción de las tecnologías llevó a estas instituciones a una rápida evolución en la forma de procesar y difundir la información.
- ALA, En esta definición se revela el nexo entre biblioteca, docencia e investigación, es decir, los canales mediante los que se produce transmite el conocimiento en la universidad.
- García Recha, Candil Gutiérrez y Bustamante Rodríguez (2004), En las definiciones expuestas, se observa un criterio unánime: las BU son instituciones que reúnen, organizan y difunden información para el

aprendizaje, la docencia y la investigación, y potencian la creación de nuevos conocimientos. Pero a juicio de las autoras, las BU también pueden verse como centros que contribuyen al desarrollo de la cultura y la transmisión de los valores locales hacia el entorno de la comunidad donde se encuentran situadas, y esto genera un fuerte impacto no sólo cultural sino también social.

- Leyendo a los anteriores autores, se identifica que la biblioteca universitaria tradicional, donde el bibliotecólogo y el bibliotecario, hacia la función de custodios de la información, del cual se daba el lujo de no permitir que esa información saliera de la biblioteca, sin autorización previa y el lujo de decir al usuario “!ese material no se presta!””, hoy en día ha cambiado. El usuario requiere más que el material bibliográfico “físico” que se encuentra en la biblioteca, requiere de más información y actualizada y que se pueda desplazar con ella, sin ningún tipo de restricción. El internet ha permitido eso con el usuario.
- Prats, Rico, Calderón, Majó y Martínez (2004), Leyendo a los anteriores autores, se identifica que la biblioteca universitaria tradicional, donde el bibliotecólogo y el bibliotecario, hacia la función de custodios de la información, del cual se daba el lujo de no permitir que esa información saliera de la biblioteca, sin autorización previa y el lujo de decir al usuario “!ese material no se presta!””, hoy en día ha cambiado. El usuario requiere más que el material bibliográfico “físico” que se encuentra en la biblioteca, requiere de más información y actualizada y que se pueda desplazar con ella, sin ningún tipo de restricción. El internet ha permitido eso con el usuario.

La biblioteca, del siglo de la tecnología, la información y la comunicación, ha hecho que se replante la funcionalidad de esta y del bibliotecólogo. Haciendo que esta se apropie del usuario y se muestre diferente, buscando

la estrategia de captar, fidelizar, retener, saber más de ellos, al punto que la biblioteca sea el lugar de búsqueda de la información, con un gran apoyo de los profesionales de la ciencia de la infracción y de la documentación, bibliotecología y archivística.

- Arriola Navarrete (2009), En este periodo, la biblioteca universitaria se caracteriza por el acrecentamiento de las colecciones documentales en formatos convencionales y electrónicos, diversificación de servicios, individualización de las necesidades de los usuarios, apropiación y uso intensivo de tecnologías, acercamiento y trabajo conjunto con la informática, mercadeo de servicios, desarrollo de repositorios, acceso remoto a la información, gestión del conocimiento, sindicación de contenidos, manejo del concepto de propiedad intelectual, trabajo en los contextos de globalización y democratización del acceso al conocimiento, y construcción de espacios especialmente diseñados para los servicios bibliotecarios y la investigación, entre otros rasgos.

Finalmente, al igual que las instituciones universitarias, los procesos técnico-administrativos y los servicios bibliotecarios deben someterse a dinámicas de autoevaluación, acreditación y certificación, para asegurar su calidad y ser competitivos en el medio.

- Folleto informativo sobre los CRAI para las Jornadas Bibliotecarias de Mallorca, España (2003), donde se debe posibilitar el acceso a toda la información y documentación que el usuario necesite de la universidad de forma fácil, rápida y organizada

“El bibliotecario (...) necesita creer en estas dos cosas: en la capacidad de mejoramiento espiritual de la gente a quien va a servir y en la eficacia de su propia misión para contribuir a ese mejoramiento”. María Moliner

3.2 MARCO TEORICO

La biblioteca universitaria constituye un servicio clave de apoyo a las dos funciones que son la razón de ser de la universidad: la investigación o creación de conocimiento y la enseñanza o comunicación de dicho conocimiento. Su misión es proveer servicios de información en apoyo a los objetivos de docencia e investigación de su comunidad universitaria.

Para cumplir con esta misión la biblioteca debe hacer uso de técnicas de gestión de calidad que le permitan no sólo planificar sus actividades, el desarrollo de las colecciones, personal, catálogos y servicios, sino también evaluar en qué medida éstos satisfacen las necesidades de su comunidad de usuarios. En este sentido, la evaluación de la biblioteca constituye un proceso clave de la gestión bibliotecaria, pues a través de ella es posible obtener información objetiva y confiable de apoyo a la toma de decisiones concordantes con la misión y objetivos de la universidad a la que sirve.

La importancia que tiene la evaluación de la biblioteca ha dado lugar a la publicación de numerosos trabajos, así como al establecimiento de pautas e indicadores internacionales a partir de los que obtener un conjunto de medidas de desempeño (performance), eficacia y eficiencia de la biblioteca (Poll, 1998; ISO, 1998). En algunos casos, éstos forman parte de las directrices y recomendaciones para bibliotecas universitarias elaborados por organismos internacionales y otros, como la American Library Association (ALA, 2001) e iberoamericanos como los de la Red de Bibliotecas Universitarias y Científicas Españolas –REBIUN- (CRUE, 1997) y la Comisión Asesora de Bibliotecas (CABID) del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas (CRUCH, 2003).

Para poder llevar a cabo las tareas de investigación y docencia universitarias es central tener bibliotecas completas y actualizadas, con políticas de adquisición

ajustadas a las necesidades de la institución y sus miembros. Sin acceso a la producción de conocimiento local e internacional no es posible un adecuado uso y distribución del mismo. El acceso a la información bibliográfica debe satisfacer, fundamentalmente, las necesidades de las funciones de docencia, de pregrado, de investigación y de los miembros de la comunidad educativa.

Para dar respuesta a esta demanda la biblioteca deben, entre otras funciones, desarrollar colecciones que se adecuen, en cantidad y calidad suficiente, a las necesidades informativas de la comunidad universitaria en su conjunto (estudiantes, docentes e investigadores).

La gestión de colecciones hace referencia a un proceso de construcción sistemática de colecciones de bibliotecas que incluye: la determinación de una política acorde con sus metas y objetivos, la selección y la exclusión de materiales, la planificación de estrategias coherentes para disponer de la información necesaria, por adquisición o por acceso, y preservarla, y la evaluación de los recursos existentes, a fin de determinar en qué medida cubren las necesidades de los usuarios (Hanford, 1980; McGrath, 1985).

Se entiende por evaluación de colecciones el conjunto de estudios y operaciones que la biblioteca lleva a cabo para comprobar hasta qué punto la colección que ofrece responde a las necesidades de sus principales grupos de usuarios (ALA, 1989). Está relacionada con el grado de idoneidad de una biblioteca para satisfacer las necesidades tanto de los usuarios a los que atiende como de sus usuarios potenciales.

La necesidad de evaluar las colecciones no es nueva. Entre los antecedentes más remotos podemos mencionar tres de las cinco leyes de la bibliotecología formuladas por Ranganathan en 1931: “Los libros son para ser usados” (Books are for use), “Cada lector tiene su libro” (every reader his or her book) y “A cada libro su lector” (every book its reader) (Ranganathan, 1931). Pocos años después, Bradford realizaba un estudio empírico de la distribución de la literatura científica a

partir del análisis de la colección de la Science Museum Library de Londres (Bradford, 1934). Desde esa época, y a lo largo de los años, se han propuesto, desarrollado y aplicado diversas técnicas de evaluación de colecciones con diferentes objetivos: estudiar la antigüedad y obsolescencia de las colecciones (Gosnell, 1944; Burton y Kebler, 1960; Line y Sandison, 1974; Sandison, 1974; Mankin y Bastille, 1981); establecer el número óptimo de volúmenes de una colección (Trueswell, 1966); estudiar la efectividad y predicción de la circulación (Morse, 1968); analizar los patrones de uso de las colecciones (Fussler and Simon, 1961, 1969) tanto dentro de la biblioteca (McGrath, 1971) (Harris, 1977) (Shaw, 1978; Hindle, 1978; Selth et al, 1992; Titus, 1994; Thomson, 2002) como fuera de ella (Trueswell, 1965; Trueswell, 1969; Jain, 1969; Buckland y Hindle, 1969; Buckland, 1972; Jenks, 1976; Power, 1978; Kent and others, 1979; Nimer, 1980; Byrd et al, 1982; Aguilar, 1986; Khorramzadeh, 1988; Britten, 1990; Silverstein, 1996) entre otros. Todos estos estudios dirigen su atención a que las bibliotecas puedan generar información de apoyo a la toma de decisiones, para la elaboración de una política de gestión de colecciones y de servicios acordes a las necesidades informativas de su comunidad de usuarios.

También constituyen un referente en esta temática los trabajos de Lancaster (1978; 1990; 1993). En el trabajo de 1993, que versa sobre diferentes aspectos de la evaluación de bibliotecas, dedica ocho capítulos a la evaluación de las colecciones proponiendo algunos de los posibles métodos para llevarla a cabo. Los clasifica en dos grandes grupos: métodos cuantitativos (tamaño, crecimiento, etc.) y métodos cualitativos (juicio de expertos, uso de bibliografías, análisis de uso, etc.). También, como señalan otros autores en trabajos recientes se ha propuesto otra clasificación de estos métodos: los basados en el estudio de las características de la colección (su tamaño, antigüedad, temática, idioma, formato, etc.), y los basados en análisis del comportamiento de esa colección (Massísimo i Sánchez de Boado, 2002; 2004). Como parte de los estudios del comportamiento se encuentra la comparación de la colección con el currículo, que debería reflejar

el grado de adecuación de las colecciones a las necesidades de estudio y docencia universitaria (Lumande y Ojedokun, 2005). Asimismo, los estudios de usuarios, que apuntan a identificar las necesidades de información reales y potenciales de los mismos, mediante el uso tanto de métodos directos como indirectos (Sanz Casado, 1994), son trabajos relacionados con la evaluación de colecciones y la gestión de las bibliotecas universitarias. Entre los métodos directos es frecuente la utilización de la encuesta y, entre los indirectos, se destacan los métodos bibliométricos, que han demostrado ser muy útiles para la identificación de las necesidades informativas de los investigadores (Sanz Casado y Martín Moreno, 1997; Sanz Casado y Martín Moreno, 1998; Guerrero-Bote et al, 2002; Haycock, 2004). Otra estrategia útil para la evaluación de colecciones es estudiar su adecuación a las normativas y estándares internacionales y/o regionales, y de ese modo obtener indicadores que permitan realizar comparaciones (benchmarking) entre bibliotecas. En este sentido organismos internacionales como ALA e iberoamericanos como REBIUN y CABID han desarrollado algunos indicadores para la evaluación de las colecciones, como parte de las normas y las directrices para la evaluación de bibliotecas universitarias. Sin embargo, consideramos que los indicadores mencionados no deberían ser utilizados sin un estudio previo de su adecuación a las características y las necesidades propias del contexto de aplicación.

Una exhaustiva revisión de posibles métodos e indicadores para la evaluación de colecciones fue realizada por Pérez López en su tesis doctoral, defendida en 2002 en la Universidad de Granada, España (Pérez López, 2002). Su trabajo, a nuestro criterio, no sólo es un aporte al conocimiento del tema, sino también una demostración de su importancia, actualidad y vigencia, especialmente para las bibliotecas universitarias de los países menos desarrollados, en virtud de las diferencias contextuales que éstas presentan respecto de las de los países desarrollados. Existe escasa cantidad de bibliografía sobre el tema aplicada al contexto de los primeros países, circunstancia que se refleja también en la

situación que presentan sus bibliotecas universitarias en esta materia. Como ejemplo de ello citamos un fragmento de texto extraído de las Normas y Directrices de la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas escritas y publicadas en 1997: “Hasta fechas recientes, las bibliotecas universitarias y científicas españolas han adolecido, en general, y por razones de diversa índole, de una falta de planificación sistemática en el desarrollo de sus colecciones y en la evaluación de las mismas, por lo que las colecciones resultantes a menudo presentan desequilibrios, inconsistencias, duplicidades innecesarias, falta de adecuación a la demanda real, entre otros” (CRUE, 1997).

Esta es la situación que presentan las bibliotecas universitarias argentinas y las de otros países latinoamericanos en la actualidad, hecho que pone de manifiesto la vigencia e importancia de esta temática a nivel nacional y regional (Fushimi et al, 1999; Huamán, 2003). Por añadidura, tradicionalmente las bibliotecas han acumulado datos acerca de las colecciones y los servicios, sin que, salvo casos excepcionales, se los haya utilizado para obtener información de apoyo a la toma de decisiones para la gestión bibliotecaria (Lancaster, 1990; Poll, 2001; Blake y Schleper, 2004). En el caso de las bibliotecas universitarias argentinas, durante muchos años la situación fue peor, debido a que los bibliotecarios o quienes estaban a cargo de las bibliotecas no almacenaron datos que permitieran llevar a cabo estos estudios. Afortunadamente, con la informatización de los catálogos y de los sistemas de circulación de las bibliotecas, esta situación empezó a cambiar y, en la actualidad, una importante cantidad de bibliotecas universitarias del país cuenta con una masa crítica de datos factibles de ser utilizados como fuente de información. Decimos “factibles de ser utilizados” porque hasta la fecha los beneficios de la informatización parecen haber sido utilizados sólo para la asistencia informativa para la toma de decisiones de nivel operativo, sin aprovechar ese aporte de información para la toma de decisiones de nivel directivo. En este sentido, creemos que de igual modo que en 1997 la CONEAU planteaba que la autoevaluación institucional de las universidades se constituía

como una práctica novedosa en la Argentina, aunque se realizaba desde hace décadas en algunos países (CONEAU, 1997), la autoevaluación de las bibliotecas universitarias, en general, y de las colecciones, en particular, debería empezar a ser una práctica sistemática en las bibliotecas, como una estrategia de apoyo a la búsqueda de la excelencia académica y científica de las instituciones a las que sirven. Sin embargo, para que las bibliotecas universitarias argentinas puedan llevar a cabo esta autoevaluación es preciso desarrollar los instrumentos metodológicos adecuados y, fundamentalmente, adaptados al contexto, pues las metodologías y los indicadores varían en función del medio en que se aplican, la cantidad y la calidad de los datos disponibles, la existencia o no de recursos humanos formados para llevarla a cabo y los recursos económicos con que se cuente, entre otros factores.

Con el fin de dar respuesta a esta necesidad, esta investigación se propone desarrollar un instrumento metodológico para la evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias argentinas. Esta herramienta les permitirá realizar autoevaluaciones sistemáticas y, al contar con información de apoyo, fundamentar la toma de decisiones para el desarrollo de colecciones que se adapten a las necesidades de su comunidad de usuarios.

La declaración de los derechos de las bibliotecas, La Asociación de Bibliotecas de los Estados Unidos de América (American Library Association) afirma que todas las bibliotecas son foros abiertos para la información y las ideas, y que las siguientes normas básicas deben dirigir sus servicios.

- I. Con el fin de satisfacer el interés de sus usuarios y darles acceso a todo tipo de información, toda biblioteca debe poner sus libros y otros recursos a la disposición de todos los integrantes de la comunidad a la cual sirve.
- II. Toda biblioteca debe proveer información y materiales que representen todos los puntos de vista sobre temas históricos y de

- actualidad. Ningún material debe ser prohibido ni retirado de circulación por motivos doctrinarios o partidistas.
- III. En su misión de proveer información sin restricciones, toda biblioteca debe enfrentarse a todo acto y tipo de censura.
 - IV. Toda biblioteca debe cooperar con todos los individuos y grupos interesados en oponerse a cualquiera restricción a la libre expresión y el libre acceso a las ideas.
 - V. No se le debe negar a ninguna persona el derecho de usar la biblioteca por motivos de origen, edad, antecedentes personales o punto de vista.
 - VI. Toda biblioteca que cuente con espacio disponible para exhibiciones o reuniones públicas, debe ofrecerlo en forma equitativa, sin tener en cuenta la creencia o afiliación de los individuos o grupos que soliciten su uso. Adoptado el 18 de junio 1948. Enmendado el 2 de febrero de 1961 y el 23 de enero de 1980 por el Consejo de la Asociación de Bibliotecas de los Estados Unidos de América (Council of the American Library Association).

La biblioteca universitaria

La biblioteca universitaria constituye un servicio clave de apoyo a las dos funciones que son la razón de ser de la universidad: la investigación o creación de conocimiento y la enseñanza o comunicación de dicho conocimiento. Su misión es proveer servicios de información en apoyo a los objetivos de docencia e investigación de su comunidad universitaria.

Para cumplir con esta misión la biblioteca debe hacer uso de técnicas de gestión de calidad que le permitan no sólo planificar sus actividades, el desarrollo de las colecciones, personal, catálogos y servicios, sino también evaluar en qué medida éstos satisfacen las necesidades de su comunidad de usuarios. En este sentido, la

evaluación de la biblioteca constituye un proceso clave de la gestión bibliotecaria, pues a través de ella es posible obtener información objetiva y confiable de apoyo a la toma de decisiones concordantes con la misión y objetivos de la universidad a la que sirve.

Importancia que tiene la evaluación de la biblioteca ha dado lugar a la publicación de numerosos trabajos, así como al establecimiento de pautas e indicadores internacionales a partir de los que obtener un conjunto de medidas de desempeño (*performance*), eficacia y eficiencia de la biblioteca (Poll, 1998; ISO, 1998). En algunos casos, éstos forman parte de las directrices y recomendaciones para bibliotecas universitarias elaborados por organismos internacionales y otros, como la American Library Association (ALA, 2001) e iberoamericanos como los de la Red de Bibliotecas Universitarias y Científicas Españolas –REBIUN- (CRUE, 1997) y la Comisión Asesora de Bibliotecas (CABID) del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas (CRUCH, 2003).

Para poder llevar a cabo las tareas de investigación y docencia universitarias es central tener bibliotecas completas y actualizadas, con políticas de adquisición ajustadas a las necesidades de la institución y sus miembros. Sin acceso a la producción de conocimiento local e internacional no es posible un adecuado uso y distribución del mismo. El acceso a la información bibliográfica debe satisfacer, fundamentalmente, las necesidades de las funciones de docencia, de pregrado, de investigación y de los miembros de la comunidad educativa.

Para dar respuesta a esta demanda la biblioteca deben, entre otras funciones, desarrollar colecciones que se adecuen, en cantidad y calidad suficiente, a las necesidades informativas de la comunidad universitaria en su conjunto (estudiantes, docentes e investigadores).

La gestión de colecciones hace referencia a un proceso de construcción sistemática de colecciones de bibliotecas que incluye: la determinación de una

política acorde con sus metas y objetivos, la selección y la exclusión de materiales, la planificación de estrategias coherentes para disponer de la información necesaria, por adquisición o por acceso, y preservarla, y la evaluación de los recursos existentes, a fin de determinar en qué medida cubren las necesidades de los usuarios (Hanford, 1980; McGrath, 1985).

Se entiende por evaluación de colecciones el conjunto de estudios y operaciones que la biblioteca lleva a cabo para comprobar hasta qué punto la colección que ofrece responde a las necesidades de sus principales grupos de usuarios (ALA, 1989). Está relacionada con el grado de idoneidad de una biblioteca para satisfacer las necesidades tanto de los usuarios a los que atiende como de sus usuarios potenciales.

La necesidad de evaluar las colecciones no es nueva. Entre los antecedentes más remotos podemos mencionar tres de las cinco leyes de la bibliotecología formuladas por Ranganathan en 1931: “*Los libros son para ser usados*” (*Books are for use*), “*Cada lector tiene su libro*” (*every reader his or her book*) y “*A cada libro su lector*” (*every book its reader*) (Ranganathan, 1931). Pocos años después, Bradford realizaba un estudio empírico de la distribución de la literatura científica a partir del análisis de la colección de la Science Museum Library de Londres (Bradford, 1934). Desde esa época, y a lo largo de los años, se han propuesto, desarrollado y aplicado diversas técnicas de evaluación de colecciones con diferentes objetivos: estudiar la antigüedad y obsolescencia de las colecciones (Gosnell, 1944; Burton y Kebler, 1960; Line y Sandison, 1974; Sandison, 1974; Mankin y Bastille, 1981); establecer el número óptimo de volúmenes de una colección (Trueswell, 1966); estudiar la efectividad y predicción de la circulación (Morse, 1968); analizar los patrones de uso de las colecciones (Fussler and Simon, 1961, 1969) tanto dentro de la biblioteca (McGrath, 1971) (Harris, 1977) (Shaw, 1978; Hindle, 1978; Selth et al, 1992; Titus, 1994; Thomson, 2002) como fuera de ella (Trueswell, 1965; Trueswell, 1969; Jain, 1969; Buckland y Hindle,

1969; Buckland, 1972; Jenks, 1976; Power, 1978; Kent and others, 1979; Nimer, 1980; Byrd et al, 1982; Aguilar, 1986; Khorramzadeh, 1988; Britten, 1990; Silverstein, 1996) entre otros. Todos estos estudios dirigen su atención a que las bibliotecas puedan generar información de apoyo a la toma de decisiones, para la elaboración de una política de gestión de colecciones y de servicios acordes a las necesidades informativas de su comunidad de usuarios.

También constituyen un referente en esta temática los trabajos de Lancaster (1978; 1990; 1993). En el trabajo de 1993, que versa sobre diferentes aspectos de la evaluación de bibliotecas, dedica ocho capítulos a la evaluación de las colecciones proponiendo algunos de los posibles métodos para llevarla a cabo. Los clasifica en dos grandes grupos: métodos cuantitativos (tamaño, crecimiento, etc.) y métodos cualitativos (juicio de expertos, uso de bibliografías, análisis de uso, etc.). También, como señalan otros autores en trabajos recientes se ha propuesto otra clasificación de estos métodos: los basados en el estudio de las características de la colección (su tamaño, antigüedad, temática, idioma, formato, etc.), y los basados en análisis del comportamiento de esa colección (Massísimo i Sánchez de Boado, 2002; 2004). Como parte de los estudios del comportamiento se encuentra la comparación de la colección con el currículo, que debería reflejar el grado de adecuación de las colecciones a las necesidades de estudio y docencia universitaria (Lumande y Ojedokun, 2005). Asimismo, los estudios de usuarios, que apuntan a identificar las necesidades de información reales y potenciales de los mismos, mediante el uso tanto de métodos directos como indirectos (Sanz Casado, 1994), son trabajos relacionados con la evaluación de colecciones y la gestión de las bibliotecas universitarias. Entre los métodos directos es frecuente la utilización de la encuesta y, entre los indirectos, se destacan los métodos bibliométricos, que han demostrado ser muy útiles para la identificación de las necesidades informativas de los investigadores (Sanz Casado y Martín Moreno, 1997; Sanz Casado y Martín Moreno, 1998; Guerrero-Bote et al, 2002; Haycock, 2004). Otra estrategia útil para la evaluación de colecciones es

estudiar su adecuación a las normativas y estándares internacionales y/o regionales, y de ese modo obtener indicadores que permitan realizar comparaciones (*benchmarking*) entre bibliotecas. En este sentido organismos internacionales como ALA e iberoamericanos como REBIUN y CABID han desarrollado algunos indicadores para la evaluación de las colecciones, como parte de las normas y las directrices para la evaluación de bibliotecas universitarias. Sin embargo, consideramos que los indicadores mencionados no deberían ser utilizados sin un estudio previo de su adecuación a las características y las necesidades propias del contexto de aplicación.

Una exhaustiva revisión de posibles métodos e indicadores para la evaluación de colecciones fue realizada por Pérez López en su tesis doctoral, defendida en 2002 en la Universidad de Granada, España (Pérez López, 2002). Su trabajo, a nuestro criterio, no sólo es un aporte al conocimiento del tema, sino también una demostración de su importancia, actualidad y vigencia, especialmente para las bibliotecas universitarias de los países menos desarrollados, en virtud de las diferencias contextuales que éstas presentan respecto de las de los países desarrollados. Existe escasa cantidad de bibliografía sobre el tema aplicada al contexto de los primeros países, circunstancia que se refleja también en la situación que presentan sus bibliotecas universitarias en esta materia. Como ejemplo de ello citamos un fragmento de texto extraído de las Normas y Directrices de la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas escritas y publicadas en 1997: “Hasta fechas recientes, las bibliotecas universitarias y científicas españolas han adolecido, en general, y por razones de diversa índole, de una falta de planificación sistemática en el desarrollo de sus colecciones y en la evaluación de las mismas, por lo que las colecciones resultantes a menudo presentan desequilibrios, inconsistencias, duplicidades innecesarias, falta de adecuación a la demanda real, entre otros” (CRUE, 1997).

Las bibliotecas universitarias argentinas:

Esta es la situación que presentan las bibliotecas universitarias argentinas y las de otros países latinoamericanos en la actualidad, hecho que pone de manifiesto la vigencia e importancia de esta temática a nivel nacional y regional (Fushimi et al, 1999; Huamán, 2003). Por añadidura, tradicionalmente las bibliotecas han acumulado datos acerca de las colecciones y los servicios, sin que, salvo casos excepcionales, se los haya utilizado para obtener información de apoyo a la toma de decisiones para la gestión bibliotecaria (Lancaster, 1990; Poll, 2001; Blake y Schleper, 2004). En el caso de las bibliotecas universitarias argentinas, durante muchos años la situación fue peor, debido a que los bibliotecarios o quienes estaban a cargo de las bibliotecas no almacenaron datos que permitieran llevar a cabo estos estudios. Afortunadamente, con la informatización de los catálogos y de los sistemas de circulación de las bibliotecas, esta situación empezó a cambiar y, en la actualidad, una importante cantidad de bibliotecas universitarias del país cuenta con una masa crítica de datos factibles de ser utilizados como fuente de información. Decimos “factibles de ser utilizados” porque hasta la fecha los beneficios de la informatización parecen haber sido utilizados sólo para la asistencia informativa para la toma de decisiones de nivel operativo, sin aprovechar ese aporte de información para la toma de decisiones de nivel directivo. En este sentido, creemos que de igual modo que en 1997 la CONEAU planteaba que la autoevaluación institucional de las universidades se constituía como una práctica novedosa en la Argentina, aunque se realizaba desde hace décadas en algunos países (CONEAU, 1997), la autoevaluación de las bibliotecas universitarias, en general, y de las colecciones, en particular, debería empezar a ser una práctica sistemática en las bibliotecas, como una estrategia de apoyo a la búsqueda de la excelencia académica y científica de las instituciones a las que sirven. Sin embargo, para que las bibliotecas universitarias argentinas puedan llevar a cabo esta autoevaluación es preciso desarrollar los instrumentos metodológicos adecuados y, fundamentalmente, adaptados al contexto, pues las

metodologías y los indicadores varían en función del medio en que se aplican, la cantidad y la calidad de los datos disponibles, la existencia o no de recursos humanos formados para llevarla a cabo y los recursos económicos con que se cuente, entre otros factores.

Con el fin de dar respuesta a esta necesidad, esta investigación se propone desarrollar un instrumento metodológico para la evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias argentinas. Esta herramienta les permitirá realizar autoevaluaciones sistemáticas y, al contar con información de apoyo, fundamentar la toma de decisiones para el desarrollo de colecciones que se adapten a las necesidades de su comunidad de usuarios.

La IFLA:

La IFLA insta a sus miembros a que actúen para promover la aceptación y la puesta en práctica de estos principios. Al hacerlo, la IFLA afirma que:

Las bibliotecas proporcionan acceso a la información, a las ideas y a las obras de creación. Sirven como puertas de acceso al conocimiento, el pensamiento y la cultura.

Las bibliotecas proporcionan un apoyo esencial a la formación continua, a la toma de decisiones independiente y al desarrollo cultural, tanto de los individuos como de los grupos.

Las bibliotecas contribuyen al desarrollo y el mantenimiento de la libertad intelectual y ayudan a preservar los valores democráticos básicos y los derechos civiles universales.

Las bibliotecas tienen la responsabilidad de garantizar y de facilitar el acceso a las expresiones del conocimiento y de la actividad intelectual. Con este fin, las bibliotecas deben adquirir, preservar y hacer accesible la más amplia variedad de materiales, que reflejen la pluralidad y la diversidad de la sociedad.

Las bibliotecas asegurarán que la selección y la disponibilidad de los materiales y servicios bibliotecarios estén regidas por consideraciones profesionales y no por criterios políticos, morales y religiosas.

Las bibliotecas adquirirán, organizarán y difundirán [información y documentación] libremente, y se opondrán a cualquier forma de censura.

Las bibliotecas harán accesibles a todos los usuarios por igual todos los materiales y los servicios. No habrá discriminación por razón de raza, credo, sexo, edad o por cualquier otro motivo.

Los usuarios tendrán derecho a la intimidad y al anonimato. Los bibliotecarios y demás personal de la biblioteca no revelarán a terceras personas la identidad de los usuarios ni los materiales que utilicen.

Las bibliotecas financiadas con fondos públicos y a las que tenga acceso el público defenderán los principios de la libertad intelectual.

Los bibliotecarios y demás empleados de estas bibliotecas tienen el deber de defender estos principios.

Los bibliotecarios y otros profesionales que trabajen en las bibliotecas, asumirán sus responsabilidades tanto con sus superiores como con sus usuarios. En caso de conflicto entre estas responsabilidades, prevalecerá el deber hacia el usuario. (IFLA - Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios e Instituciones, 2015)

La biblioteca universitaria puede definirse según la ALA – Revista de la asociación latinoamericana de Archivo. “Como una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformación en conocimiento”. Se puede decir que la biblioteca universitaria, es el apoyo a la docencia, a la investigación, empleados y apoyo al resto de la institución la cual produce el conocimiento en la universidad. (ALA, 2015)

La biblioteca como una institución imprescindible para que la universidad cumpla sus fines. Los fines de la biblioteca universitaria son los de la universidad. El cumplimiento de éstos viene dado por el éxito y la capacidad de actuación de sus estudiantes, por la relevancia de las publicaciones de sus profesores, por el carácter de foco cultural que tenga, por la utilidad social que consiga la universidad en su región. La biblioteca universitaria reúne los saberes y los proporciona a los intereses en ellos, alumnos, profesores e investigadores y por tanto son instituciones primordiales para seguir haciendo realidad lo que fue la universidad en su origen. Una comunidad de estudiante y profesores, unidos por el interés en acceder al saber, que difunde la biblioteca. (Sánchez Lihon, 1983)

Günter Gotterman, en una conferencia de la IFLA (Internacional federation of libraries Association) realizada en el año 1985, habla del rol de la biblioteca universitarias y afirma que estas sirven a los miembros de la comunidad universitaria y al público en general, considerando como el mayor recurso la información dentro del campus.

La misión de la biblioteca universitaria según Gómez Hernández es en concreto:

- Proporciona una colección básica de acuerdo a las necesidades de introducción en el conocimiento científico que tenga los estudiantes actualizada en relación con los programas de estudio, etc.
- Una colección de materiales de referencia formada por fuentes bibliográficas personales e institucionales, tanto en soporte impreso como electrónico, de acceso local, en red o por teledocumentación, que pueda ser tanto de base de información como medio didáctico y metodológico en el proceso de aprendizaje y adquisición de hábitos investigadores.
- Una colección documental especializada en las distintas materias que cubran los planes de estudio y los proyectos de investigación, disponible tanto para los profesores como para los alumnos iniciados y los que tenga

ocasión de usarlas para su procesos formativo. Formada por monografías, revistas, traducciones, informes, tesis de otras universidades y en general literatura gris, como bibliotecas especiales.

- Un servicio de información, orientación referencia y formación de usuarios que promueva y mejore los hábitos de uso de la biblioteca, preparando para un óptimo aprovechamiento de sus recursos.
- Un servicio de apoyo a la investigación especializada que cumpla las funciones de acceso a bases de datos internacionales orientación bibliográfica especializada y obtención del documento original.
- Favorecer el acceso a la cultura del entorno y la época, a través de una colección documental diversa relacionada con las manifestaciones espirituales y de la programación de actividades de difusión de la ciencia y la cultura.

Las bibliotecas universitarias en la actualidad:

La información hoy en día tiene repercusiones directas en actividades económicas, educativas, sociales, culturales y políticas; tan es así que la misma evolución de la humanidad tiene que ver, en buena medida con la trasmisión del conocimiento: con la invención de la escritura el género humano se encontró con el medio idóneo de plasmar y trasmitir la cultura; en su momento las tabletas de arcilla, los rollos de papiro, los códices, el libro y actualmente del hombre para comunicarse, para acercarse y para que ese conocimiento le trascienda y le permita conseguir esa “transformación del estado del conocimiento” que menciona (Frederick Wilfrid, 1979)

Las bibliotecas, que durante siglos desempeñaron un papel más bien discreto en la trasmisión de información orientación primordialmente al almacenamiento y

conservación del patrimonio documental de la humanidad, hoy en día están convirtiendo en agentes de cambio, en elementos importantes para los países y para las instituciones, particularmente ante la presencia de tres fenómenos

- Vertiginoso crecimiento de la producción documental en diversos medios, formato y disciplinas, fenómenos conocidos como “explosión bibliográfica”
- Desarrollo acelerado de la información y su aplicación en bibliotecas, que ha demostrado tener repercusión muy importante en estos servicios.
- Inminente auge del proceso de globalización, que sitúa a los países dentro del marco de una continua y estrecha relación.

El futuro próximo más previsible es la acentuación de los problemas existentes al proseguir las causas que los originan: saturación de la información recibida, diversidad de soportes, mayor demanda de información por los usuarios.

Si lo que pretendemos es que cada usuario que accede a una biblioteca obtenga toda la información que necesite, habría que delimitar unos perfiles según el tipo de usuario.

Según su demanda de información se podrán distinguir tres tipos de usuarios:

- Usuario interno (bibliotecario): Disponibilidad de toda la información. Desde un único puesto de trabajo se deberá poder realizar tareas de catalogación y actualización, tareas ofimáticas, y consultas de bases de datos tanto en CD-ROM como remotas necesarias para su trabajo.
- Usuario externo experto (investigador): Disponibilidad de un OPAC avanzado con acceso a múltiples informaciones. Desde un único puesto de trabajo acceso tanto al catálogo como a determinadas bases de datos en CD-ROM e incluso remotas estableciendo unos protocolos de utilización.

- Usuario externo inexperto: Un OPAC simple, con acceso a la información más común.

Proyecto e iniciativa relacionados con la evaluación de bibliotecas universitarias:

Existen infinidad de proyectos e iniciativas en todo el mundo originadas en la preocupación por la evaluación de rendimiento y desempeño de las bibliotecas, que constituyen herramientas de consulta obligada: los estándares y normas para bibliotecas universitarias elaborada por la asociación de bibliotecas en distintos países, los proyectos de medición de la calidad y evaluación en curso las normas ISO sobre estadísticas e indicadores de rendimiento de bibliotecas.

Hoy en día la Universidad, uno de los mayores productores y consumidores de información, no puede ser ajena a este fenómeno social que estamos viviendo, pues es un ente dinámico que se desenvuelve en un proceso de adaptación y evolución constante. De tal forma que, el desarrollo metódico, estructurado y abierto de un sistema de información a través de Internet, es para las mismas vital e imprescindible para su desenvolvimiento, siendo las comunicaciones a través de redes informáticas fundamentales en el desarrollo de la labor de gestión e investigadora de las universidades. El crecimiento de la demanda informativa por parte de toda la comunidad universitaria, así como la aparición de una fuente de información como Internet, obliga a la adaptación de una serie de técnicas y herramientas documentales para un control y una difusión más eficaz de la información.

En definitiva, el objetivo principal es el diseño de un sistema de información orientado a la totalidad de la comunidad universitaria (estudiantes, personal docente, investigadores, personal de administración y servicios) que abarque a todos los sectores de actividad y servicios de interés general: estructura, departamentos, proyectos de investigación y biblioteca, por citar algunos a modo

de ejemplo. En las universidades, aunque no en todas esté plenamente desarrollado, se refleja un especial cuidado en recoger información que trate de responder, mediante recursos propios o ajenos, a preguntas que la comunidad universitaria se hace constantemente. Se trataría de ofrecer toda la información posible al servicio de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, pero toda esta puesta de información masiva en red tiene el consiguiente compromiso de mantenimiento y actualización. (Álvarez Álvarez & Suárez Samaniego, s.f.)

El proceso de enseñanza – Aprendizaje:

“los enseñantes actuales tienden, cada día más, a capacitar al alumno en la instrumentación de los medios que permita el acceso al conocimiento, más que a la presentación lineal de un conocimiento determinado en sí. Se trata de poner más énfasis en el medio que en el fin, y de subrayar la potencialidad del hecho de saber frente al hecho consumado del mismo” (Redondo Olmedilla & Martín Rodríguez , s.f.)

La aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación:

Las tecnologías de la información y comunicación Tics propendan distintos cambios al interior de las bibliotecas universitarias que impacten la percepción, concepción procesos y formas de otorgar nuevos servicios con recursos digitalizados y procesados para ser dispuestos a los usuarios a través de distintos soportes y plataformas tecnológicas.

En este contexto, el Follett Report (1993) expone las siguientes recomendaciones sobre las estrategias a seguir con la introducción de las tecnologías de la información en las bibliotecas universitarias y su futuro desarrollo:

- Lograr un mayor posicionamiento de los profesionales en la institución, trabajo colaborativo con los pares, staff académico, editores y otros.
- Promover programas pilotos a larga escala

- Realizar demostraciones focalizadas a proyectos sobre los componentes de los futuros servicios electrónicos.

Castells (2000), señala que la caracterización de la revolución tecnológica actual no es la centralizada del conocimiento y la información, sino la aplicación de ese conocimiento e información a la generación de conocimiento y los dispositivos de procesamientos/comunicación de la información, en un circuito de retroalimentación acumulativa que se da entre la innovación y los usos de la innovación. Indica además que los usos de nuevas tecnologías de telecomunicaciones en las dos últimas décadas han atravesado tres etapas diferentes: la automatización de tareas, la experimentación de usos, la reconfiguración de las aplicaciones. (Romero Ibañez , 2012)

Servicio de biblioteca digital:

¿Qué es la Biblioteca Digital (bd)?:

La Federación de Bibliotecas Digitales (BD) en 1998 define las Bibliotecas Digitales como organizaciones que proporcionan documentos, recursos y personal especializado para la selección, organización, acceso, distribución, preservación y disponibilidad de sus trabajos digitales para que sean usados en cualquier momento por cualquier usuario. Cabe destacar que su función no es solo adquirir tecnología, proporcionar recursos digitales, hospedar documentos en plataformas en línea que puedan ser recuperados. Ni es solamente un grupo de usuarios o una comunidad que realiza búsquedas de información de forma autónoma. Las BD son principalmente organismos e instituciones que cuentan con un equipo multidisciplinario, es decir, personal capacitado o especializado de diferentes disciplinas como la informática, la bibliotecología, la pedagogía, etc., y cuyo objetivo es el de satisfacer la demanda de documentos en formatos digitales.

La BD tiene como gran antecedente la biblioteca tradicional pues en ambas bibliotecas (tradicional-digital) se aplican los procesos de selección, organización

(clasificación, catalogación), preservación, resguardo y consulta de los materiales, a pesar de que una usa como formato el papel y la otra el formato digital. En otras palabras, la BD es aquella que a través del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) ofrecen acceso a la información “en forma remota e independiente del lugar y número de conexiones” (Hípolo, Vargas y Senso 2000, p.5). Es por esto que los medios digitales se relacionan con las palabras navegación, acceso, búsqueda y recuperación.

A continuación, se describirán algunas ventajas y desventajas de la BD basados en la opinión de autores como Moscoso y Ortiz (2002) y Yanes (2001).

Ventajas

- Preservación de documentos digitales: la BD utiliza computadores y programas de gran capacidad para almacenar, organizar, conservar, resguardar, recuperar y prestar los documentos que conforman sus colecciones. Los computadores están provistos de discos duros de gran cantidad de espacio para almacenar datos, proponiendo de esta manera una solución al problema físico del espacio. Sin embargo, el desarrollo de las colecciones digitales no se rige por los criterios de compra, canje y donación que utiliza la biblioteca tradicional para expresar la adquisición de los documentos. El modelo empleado por la BD se basa en obtener la licencia para acceder a los textos digitales y en muchos casos dicha licencia es de acceso abierto (Open Access).
- Virtualidad: el lector no se traslada físicamente a la biblioteca, pues es a través de un ordenador como se hace presente el documento consultado. Es decir, este acceso remoto a la información permite realizar consultas desde un punto geográfico distinto al de la ubicación original, en cualquier momento y por cualquiera usuario utilizando las TIC. Esto le permite al lector crear alertas, seleccionar, listar, guardar, copiar y pegar los

documentos a los que tiene acceso. Además, puede estar en varios sitios a la vez. Esto sucede cuando un usuario abre varias sesiones de su navegador, visita las direcciones electrónicas de varias BD, manda un correo electrónico, abre su cuenta en las redes sociales y chatea en un foro. La BD propone acceso desde cualquier lugar, a cualquier hora, rompiendo los límites temporales y espaciales.

- Integración: se puede consultar en línea catálogos de colecciones (modo referencial de las obras), artículos o libros de texto completo y vincula a otros recursos relacionados. Además, con la interactividad que ofrece el hipertexto, la información puede estar compuesta por texto, fotografía, imágenes, sonido, videos y movimiento en un mismo soporte.
- Inmediatz: prontitud y velocidad para responder, divulgar y promover los materiales, recursos, servicios que pueden publicarse a través de las redes sociales.
- Acceso abierto: la BD ofrece gran cantidad de documentos de acceso libre y gratuito.
- Actualización: los servicios, materiales y recursos se modifican en tiempo real.
- Nuevas posibilidades: novedad para investigar. Cada lector o usuario recorre un camino distinto de búsqueda según el hipervínculo que visite. Nuevos tipos de documentos, con el uso de nuevos programas para leerlos y reproducirlos, por ejemplo las revistas electrónicas con escenas de vídeo insertado.

Desventajas

- Dificultades para leer: la lectura frente a la pantalla de un computador puede aumentar el grado de fatiga e irritación ocular.

- Dificultad para dominar las nuevas herramientas: todo se encuentra en un constante cambio. Surgen nuevos equipos electrónicos, plataformas, programas, lo que implica, por una parte, la capacitación y la actualización del personal y, por la otra, la formación de los usuarios.
- Caos en la información: en la red existen sitios que hospedan múltiples contenidos de baja calidad, con pobreza de contenido, los cuales no garantizan la veracidad ni la confiabilidad de los datos que suministran. Otro problema es el relacionado con los derechos de autor, la propiedad intelectual y el plagio, y con la carencia en el dominio de las estrategias de búsquedas o consultas. Por lo antes expuesto, el lector puede sentirse perdido al no ser capaz de superar los obstáculos para recuperar la información o al no descifrar el documento consultado. Una solución es utilizar criterios de selección para reconocer cuando un texto es validado, autenticado, académico y científico. Para realizar esta actividad es importante apoyarse en los índices académicos y científicos, los Repositorios Institucionales, documentos arbitrados, es decir, fuentes que han sido evaluadas por expertos.
- Saturación de información: a la BD podría considerársele como contraproducente si percibimos que el lector no puede, en medio de tanta información, diferenciar lo importante de lo accesorio. Hay que tener en cuenta que, independientemente del formato en que se lea, siempre es necesario construir y madurar el significado del texto.
- Rechazo a la tecnología: muchos lectores padecen de miedo y rechazo a la tecnología (resistencia al uso de las TIC). La tecnología no resuelve todos los problemas de consulta. Sin embargo, es un valioso recurso.
- Pérdida de datos en el mundo digital: en ocasiones se presentan problemas, se pierden documentos al pasar de un soporte, formato o

plataforma a otro; si se presentan fallas en los equipos informáticos (hardware y software) está latente la posibilidad de que los documentos no se puedan recuperar parcial o totalmente; además, los problemas con los virus informáticos, la seguridad de las redes y de los computadores, por lo que se hace necesario respaldar siempre los sistemas y los documentos de las colecciones.

- El costo elevado de equipos y servicios: es relativo afirmar que lo digital ahorra dinero. Los grandes proveedores y editores de documentos digitales incrementan los costos cada año. La producción y difusión de formatos digitales requiere de un considerable presupuesto para adquirir y renovar tecnología. Cuando los equipos informáticos son obsoletos producen lentitud del sistema, saturación de las redes, mal funcionamiento de los servidores. Por otra parte, vale la pena mencionar que además de la BD, Internet ofrece otros recursos valiosos como los Repositorios Institucionales Universitarios, los índices científicos y el libro electrónico. (Márquez, Néstor Jaimes ; Universidad de Los Andes, 2011)

Los repositorios institucionales:

Los repositorios institucionales, también conocidos como repositorios digitales, están constituidos por un conjunto de archivos digitales en representación de productos científicos y académicos que pueden ser accedidos por los usuarios. Específicamente, los Repositorios Institucionales se entienden como estructuras web interoperables que alojan recursos científicos, académicos y administrativos, tanto físicos como digitales, descriptos por medio de un conjunto de datos específicos (metadatos). Los RI tienen como propósito recopilar, catalogar, gestionar, acceder, difundir y preservar. Las actividades de catalogación, acceso, gestión y difusión de los contenidos son las más consolidadas con el crecimiento de los repositorios, por el contrario, la recopilación de materiales y la preservación todavía se encuentran en sus primeros pasos.

(Van de Sompel, Payette, Erickson, Lagoze, & Warner, 2004) expresa que “un sistema de comunicación académica futura que incorpore de forma nativa la capacidad de grabar y exponer esa dinámica, las relaciones y las interacciones en la propia infraestructura de comunicación académica. El registro de este cuerpo de información es sinónimo de registrar la evolución de la academia en una granularidad fina. Esto permitirá rastrear el origen de las ideas específicas hasta sus raíces, analizando las tendencias en un momento específico en el tiempo y proyectando las futuras líneas de investigación”.

(Tramullas Saz & Garrido Picazo, 2006) expresan que los RI se han convertido en la principal forma de publicar, preservar y difundir la información digital de las instituciones, gracias a la conjunción del acceso abierto, del software libre y de los estándares abiertos aplicados en este dominio. También señalan que eso se añade al desarrollo de las revistas y publicaciones electrónicas de calidad, que permite a las comunidades investigadoras estar actualizadas y comunicar los avances obtenidos.

Sistema integrado de gestión de bibliotecas Koha:

Koha-UNLP es un sistema integrado de gestión de bibliotecas en idioma español, que permite realizar los servicios técnicos bibliotecarios y administrar los servicios a usuarios.

El término “Koha” significa “regalo, obsequio” en idioma maorí. El nombre se relaciona con su origen, ya que fue desarrollado por programadores neozelandeses y franceses en el año 1999. Su primera publicación tuvo lugar a principios del año 2000. En el marco del Proyecto SIU (Sistema de Información Universitaria), surgió la iniciativa de integrar un módulo de bibliotecas basado en software libre. En este contexto, en la

Universidad Nacional de La Plata comenzaron a trabajar en conjunto la Facultad de Informática, la Facultad de Ciencias Económicas -como proyecto piloto- y la

Biblioteca Pública. Se realizaron pruebas, correcciones, estudios y desarrollos que contribuyeron a lograr esta plataforma que se denomina

3.3 MARCO CONTEXTUAL

3.3.1 Escenario

La investigación se realizará en la ciudad de Medellín en la Universidad EIA, ubicada en Envigado, Antioquia.

3.3.2 Historia

La biblioteca de la EIA, está ubicada en el primer piso del lado C de la institución, donde ocupa el espacio de 6 salones, los cuales los unieron derribando los muros divisores y encerraron en vidrio, de forma que creara un cuadro y como en la mitad de este hay un jardín estilo zen, logrando formar una biblioteca agradable para sus usuarios, esto se realizó en el año 2008 ya han transcurrido varios años, y la biblioteca fue quedando pequeña para su población, por este motivo la junta directiva de la EIA, debatió y aprobó la construcción de la nueva biblioteca de la EIA, para poder cumplir con la demanda de sus usuarios, logrando ampliarse a cuatro pisos y un área aproximada de 3100 m², con esta nueva biblioteca se piensa, en cumplir con las expectativas de la comunidad educativa.

La biblioteca se encuentra situada en las instalaciones de la Escuela de Ingeniería de Antioquia – EIA. La cual está ubicada en el alto de Las Palmas, Km 2 + 200 Vía al Aeropuerto José María Córdova Envigado, Colombia.

3.3.3 Objetivo de la Biblioteca EIA

Facilitar proceso de aprendizaje y generación de conocimiento de la comunidad universitaria mediante el acceso y uso de la información como insumo

fundamental, a través de distintos recursos (digitales, electrónicos e impresos), un portafolio de servicios acorde con las dinámicas y necesidades de los principales usuarios (estudiantes, investigadores, docentes, administrativos), y el aprovisionamiento de espacios que se adecuen a las diversas posibilidades de aprendizaje.

3.3.4 Misión

La Escuela de Ingeniería de Antioquia es una institución privada, de educación superior, sin fines lucrativos, cuya misión es la formación integral de profesionales de la más alta calidad en sus programas de pregrado y postgrado, el fomento a la investigación aplicada y la interacción con el entorno, con lo cual procura el desarrollo tecnológico, económico, cultural y social de la nación.

Como comunidad académica propicia la visión global, la creatividad, el trabajo en equipo, el mejoramiento de la calidad de vida y el respeto por el medio natural, atendiendo los principios de la ética y la justicia.

3.3.5 Visión

Ser una de las mejores instituciones de educación superior de ingeniería y afines en Colombia, reconocida nacional e internacionalmente por la calidad de ingenieros y profesionales que forma, por sus resultados en investigación aplicada y por su contribución efectiva a la sociedad.

3.3.6 Visión 2025

- ✓ Cimiento en la calidad: estudiantes, profesores e Institución.
- ✓ Crecimiento basado en alianzas. Integración con otras universidades.
- ✓ Internacionalización: redes institucionales de los cinco continentes.
- ✓ Áreas del conocimiento: complementarias a la ingeniería.
- ✓ Desarrollo de maestrías y doctorados.

- ✓ Investigación consolidada y en armonía con docencia y extensión.
- ✓ Campus moderno en armonía con la naturaleza, más internacional.
- ✓ Tecnologías de Información y Comunicación –TIC– integradas a las actividades académicas y administrativas.
- ✓ Formadora de emprendedores que generen nuevas empresas y empleos de calidad.
- ✓ Estabilidad financiera que permita el crecimiento armónico de la Institución.

3.3.7 Servicios

La Biblioteca le ofrece un portafolio de servicios que pretende satisfacer sus requerimientos de información, promoviendo el uso de recursos físicos y digitales que faciliten sus actividades. A continuación se enlistan:

- ✓ Repositorio Institucional: A disposición de la comunidad universitaria el material intelectual de sus investigadores y docentes, así como la información de interés para estar al día con la dinámica de la Escuela de Ingeniería de Antioquia. Gestionamos, difundimos y facilitamos el acceso a documentos electrónicos a texto completo creados por la comunidad universitaria.
- ✓ Recibe los trabajos de grados: Se custodian los trabajos de grado realizados por sus egresados.
- ✓ Catálogo en línea: Para consultar todas las colecciones bibliográficas ofrecidas en las instalaciones de la Biblioteca en sus dos sedes, al igual que los trabajos de grado en formato digital, también podrá hacer la reserva y renovación del material que tenga prestado.

- ✓ La Biblioteca de la EIA, ofrece una gran cantidad de documentos en distintos formatos con información de alta calidad, especificidad y actualidad, con ella buscamos satisfacer las necesidades de información de toda la comunidad académica como parte de las responsabilidades misionales de la institución: la docencia, la investigación aplicada y extensión.

Nuestras colecciones abarcan temáticas generales y especializadas, de acuerdo con los programas académicos que se dictan.

- ✓ Colección general: Ofrece material en todas las áreas del saber, de carácter básico y complementario, se encuentran monografías, normas técnicas, informes de investigación, ensayos, memorias de congresos entre otros.
- ✓ Colección prioritaria: Ésta colección ofrece materiales en distintas áreas del conocimiento, se caracteriza porque su préstamo externo es limitado dada su alta usabilidad en las asignaturas impartidas en la EIA.
- ✓ Colección de reserva: Se encuentran textos básicos y materiales únicos de los cuales se busca tener siempre a disposición de los usuarios un ejemplar en la biblioteca, razón por la cual sólo son para consulta interna dentro de las instalaciones.
- ✓ Colección de referencia: Ofrece material de consulta rápida y referencial como diccionarios, atlas, enciclopedias, anuarios entre otros, su consulta puede ser interna o con préstamo externo.
- ✓ Colección hemeroteca (revistas): Abarca las publicaciones seriadas impresas que ofrecen información actualizada y cuya publicación es periódica, esta colección se encuentra organizada en orden

alfabético y de forma cronológica dentro de cada título. Dicha colección puede ser prestada para consulta externa.

- ✓ Colección trabajos de grado: Trabajos que entregan como requisito de grado los estudiantes de pregrado y postgrado, está disponible en soporte impreso y digital, estas últimas se pueden consultar directamente en texto completo a través de nuestro sistema de información SABIO (disponibles desde el año 2006).
- ✓ Colección audiovisual: Dispone material en distintos campos del saber como conferencias, cursos, documentales, en soportes como VHS, casetes, Disco Compacto y DVD. Se facilita su préstamo externo.
- ✓ Colección electrónica: Brinda información de libros electrónicos, bases de datos que vienen en formato CD o DVD, además de material acompañante de los textos impresos, se puede solicitar en el Punto de Información de la Biblioteca y es de préstamo externo.
- ✓ Colección de literatura: Como parte del fomento de la cultura y el entretenimiento en la formación integral de nuestra comunidad académica, ofrece una amplia y actualizada colección literaria universal y latinoamericana, con ricas ediciones que permiten al usuario experimentar nuevas sensaciones a su imaginación, su préstamo es por quince días renovables.
- ✓ Recursos digitales: Tiene una amplia oferta de recursos digitales, los cuales se pueden utilizar dentro de sus instalaciones, los dos campus de la universidad, así como desde su hogar u oficina (en algunos casos requerirá contraseña), se accede a más de 10.000 revistas en texto completo para diversas áreas del conocimiento, una excelente colección de libros electrónicos en el área de ingeniería, así como

acceso a otros recursos de acceso abierto y producción editorial de la EIA.

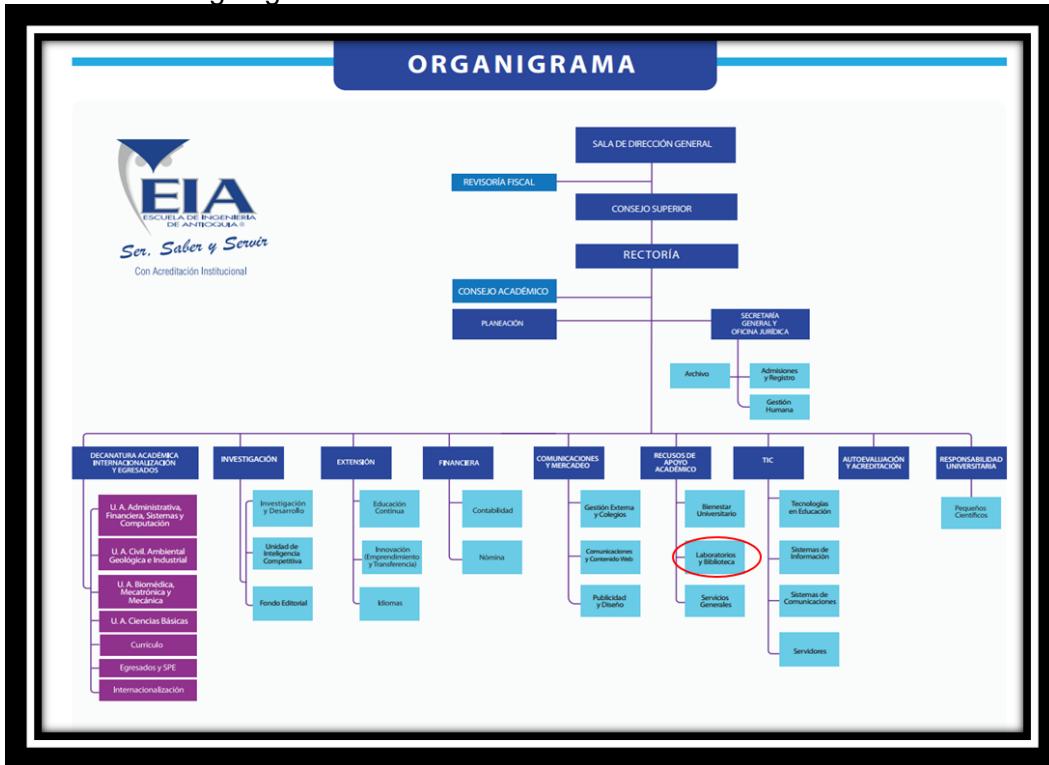
- ✓ Préstamo externo, Formación de usuarios, Renovación y reserva de colecciones, DSI - Diseminación de Información, Acceso internet, Libros en su casa (Préstamo a domicilio), Obtención de documentos, Escáner, Orientación al usuario, Novedades bibliográficas.

3.3.8 Participantes

Los principales usuarios son estudiantes, investigadores, docentes, administrativos.

3.3.9 Organigrama

Ilustración 1 Organigrama



3.4 MARCO LEGAL

La normatividad que se aplicará al proyecto se investigó con base a la línea del sistema a desarrollar y las más adecuadas son las que se describen a continuación:

- Constitución política de Colombia: **ARTÍCULO 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
- La Ley 115 de 1994 establece que la educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos, y de sus deberes. Señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de la personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público.

La misma Ley organiza la educación formal en niveles de preescolar, básica (primaria y secundaria) y media, no formal e informal, dirigida a niños y jóvenes en edad escolar, a adultos, a campesinos, a grupos étnicos, a personas con limitaciones físicas, sensoriales y psíquicas, con capacidades excepcionales, y a personas que requieran rehabilitación social.

- Ley 1480 "por medio de la cual se expide el estatuto del consumidor y se dictan otras disposiciones" **ARTÍCULO 3º.** Derechos y deberes de los consumidores y usuarios. Se tendrán como derechos y deberes generales

de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales.

- LEY 30 DE 1992 (Diciembre 28) "Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior".

Artículo 108. Las instituciones de educación superior tendrán la obligación de proporcionar a los estudiantes servicios adecuados y actualizados de bibliotecas.

Servicios bibliotecarios básicos

Servicios bibliotecarios.

Parte de la clasificación de los servicios estipulada en la Ley de Bibliotecas en básicos y complementarios:

Servicios básicos son los de consulta, préstamo externo, referencia, formación de usuarios, servicio de información local, programación cultural en la biblioteca, servicios de extensión a la comunidad, acceso a internet, promoción de lectura y alfabetización digital.

Servicios complementarios son, entre otros, los de reprografía con sujeción a la Ley de derechos de autor, préstamo de casilleros, cafeterías y librerías.

Dentro de los servicios básicos mencionados por la ley se encuentra la formación de usuarios, para esta propuesta la consideraremos como un servicio que debe tener un apartado y desarrollo propio; ya que en él se concentra tanto la capacidad formativa del bibliotecario como la proyección que la biblioteca debe tener hacia su comunidad.

- ✓ Servicios básicos operativos: Representados por el mínimo básico de funcionamiento de una biblioteca municipal y encierran las labores diarias que el bibliotecario o bibliotecaria municipal realiza todos los días.

- ✓ Formación de usuarios: En este servicio se refleja el tipo de habilidades informativas que la biblioteca busca generar en sus usuarios y que debe buscar alcanzar dos objetivos fundamentales, la formación ciudadana mediante el acceso al conocimiento y la cultura general, el afianzamiento de la cultura y el patrimonio local o regional y la capacidad de producir información propia en términos de la llamada cultura digital y la sociedad de la información.
- ✓ Servicios fundamentados en programas: Son los que permiten a la biblioteca pública como una institución fundamental en el desarrollo social local y regional que requieren el diseño y la implementación de proyectos en el mediano y largo plazo, y que deben ser desarrollados bajo el principio de la inclusión social y la gestión participativa. (Ministerio de cultura, 2015)

- Universidad de Castilla – La Mancha:

En el documento de la universidad de Castilla – La Mancha. En las normativa de la biblioteca universitaria. El Servicio de Información General e Información Bibliográfica está encaminado a satisfacer las consultas de información realizadas por los usuarios. Estas consultas pueden referirse tanto a cuestiones generales sobre la biblioteca (horarios, salas, secciones...) como a cuestiones específicamente bibliográficas (organización y localización de fondos propios; información sobre la colección de referencia; manejo de los instrumentos de información bibliográfica tanto manuales como automatizados, etc.). Las consultas de carácter general, bibliográficas o no, se resolverán en el mostrador de información de la Biblioteca, remitiéndose aquellas más específicas a la Sección de Acceso al Documento.

Información bibliográfica y de referencia:

El Servicio de Información Bibliográfica y de Referencia es aquel que proporciona a los usuarios la información y asistencia técnica necesarias para una óptima utilización de los fondos y servicios de la Biblioteca.

Tipos de Servicios:

Se establecen los siguientes tipos de servicios:

- ✓ Información general e información bibliográfica.
- ✓ Consulta al OPAC.
- ✓ Difusión Selectiva de Información (DSI).
- ✓ Formación de usuarios.
- ✓ Publicaciones.
- Reglamento de la Biblioteca Universitaria de la UCLM

TÍTULO III

SERVICIOS

Artículo 7. Servicios bibliotecarios.

- 1) Los servicios que ofrece la Biblioteca Universitaria tienen como objetivo prioritario satisfacer las necesidades formativas, informativas e investigadoras de la comunidad universitaria. Los servicios se adaptarán en todo momento a la legislación vigente y a las recomendaciones emanadas de las redes de cooperación bibliotecaria a las que pertenezca la Biblioteca.
- 2) La Biblioteca velará por la adecuada conservación y difusión de sus fondos, proporcionando locales y medios que reúnan las condiciones necesarias. Así mismo, contará con la infraestructura y

equipamientos necesarios para la consulta de fondos, el estudio, el trabajo en grupo y cuantas necesidades pueda tener el usuario para el aprendizaje y la investigación.

- 3) Los servicios de la Biblioteca Universitaria quedarán definidos por el Catálogo de Productos y Servicios y los compromisos con los usuarios reflejados en la Carta de Servicios. Ambos documentos serán actualizados periódicamente y aprobados por la Comisión de Bibliotecas.
- 4) Cuando las características del servicio así lo requieran, se elaborará una normativa propia, que también será aprobada por la Comisión de Bibliotecas.
- 5) Del Catálogo de Servicios formarán parte, al menos los siguientes:
 - a) Gestión de la colección
 - b) Circulación de fondos y atención al usuario
 - c) Difusión de recursos y servicios
- 6) Se consideran servicios de gestión de la colección, los relativos a la selección, adquisición, proceso técnico, organización y conservación de los fondos bibliográficos.
- 7) El inventario de los fondos bibliográficos se atendrá a lo establecido en el Reglamento de Patrimonio de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- 8) Los servicios que la Biblioteca Universitaria presta al público son los relativos a la información general y bibliográfica, la lectura en sala, el préstamo de fondos en todas sus formas, el acceso a recursos en línea, el apoyo en sus funciones docentes, discentes e investigadoras y la gestión de los medios informáticos que facilitan

dicho acceso. Para mejorar la prestación de estos servicios, la biblioteca desarrollará planes de Alfabetización en Información (ALFIN).

- 9) Se considera difusión de recursos y servicios, aquellas actividades destinadas a divulgar entre la comunidad universitaria y la sociedad en general, los fondos bibliográficos, los servicios, las actividades de las Bibliotecas y la utilización de los instrumentos auxiliares de la labor bibliotecaria, con el fin de su mejor conocimiento y empleo.
(Universitaria de la UCLM, 2015)

- Universidad de burgos, Reglamento de la Biblioteca.

Título III - Usuarios y Servicios

Artículo 21.Los Servicios que la Biblioteca (Universitaria de Burgos, 2015) presta al público en sus diversas Divisiones son los relativos a información bibliográfica y referencia, acceso a bases de datos, consulta en sala y préstamo de obras, así como la reproducción de obras cuyo préstamo no pueda realizarse o sean de difícil acceso, ateniéndose a las condiciones que determine la legislación vigente.

- 1) Son procesos y servicios técnicos centrales para toda la Biblioteca Universitaria los referidos a la adquisición, catalogación y clasificación del fondo bibliográfico y documental, préstamo interbibliotecario y acceso al documento, difusión de servicios y extensión bibliotecaria.
- 2) Se garantizará, en los Puntos de Servicio, la consulta en sala y cuantos otros servicios se determinen reglamentariamente por la Comisión de la Biblioteca Universitaria.

- 3) Con carácter general, y en la medida de las posibilidades, la Biblioteca Universitaria, permanecerá abierta de manera ininterrumpida y con un horario lo más amplio posible.
- 4) Se faculta a la Comisión de la Biblioteca Universitaria el desarrollo normativo de régimen y funcionamiento de todos los servicios que presta la Biblioteca.

- Universidad Pontificia de Salamanca.

Biblioteca

Servicios

Préstamo Inter-bibliotecario. La Biblioteca de forma gratuita obtiene documentos que no están en nuestras bibliotecas a los investigadores de la UPSA

Préstamo de portátiles, netbooks, cámaras de foto y video En las bibliotecas de la UPSA existen a disposición de los usuarios todo este tipo de dispositivos que podrán ser tomados en préstamo. Consulte la normativa correspondiente.

Conexión wi-fi y reserva ordenadores internet. Además de los puntos de conexión en mesas, paredes y suelo, te ofrecemos otras opciones para conectarte a internet.

Hemeroteca. Consulta diarios, semanarios, locales, nacionales, internacionales en la Biblioteca de Comunicación.

Videoteca. En la Biblioteca de la Facultad de Comunicación tenemos más de 2000 películas a su disposición.

Docimoteca. Pregunta en la Facultad de Psicología por este servicio.

Sala de grupo y multimedia. Trabaja en grupo y con equipos y software multimedia.

Catálogo de la biblioteca diocesana. Fondos de la Biblioteca del Obispado.

Catálogo de la Biblioteca del IEBA. Casa de Santiago. Jerusalén.

Préstamo

Consulta en sala.

- Estándares del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires.

Comisión Técnica de Estándares del Sistema de Bibliotecas de la UBA

Servicios

Los servicios (...) básicos que debe prestar la Biblioteca Universitaria son:

Consulta.

La Biblioteca hace posible la consulta de los documentos, en su horario de atención, en un recinto especialmente concebido para garantizar la seguridad de los fondos y para favorecer la comodidad del usuario.

Para cumplir con este objetivo cada Biblioteca dispondrá como mínimo de diferentes áreas de consulta:

- ✓ Sala de Lectura Silenciosa para la consulta y el estudio individual
- ✓ Sala de Lectura Parlante para las actividades grupales.
- ✓ Sala de consulta de colecciones especiales, materiales audiovisuales, libros raros y valiosos, entre otros
- ✓ Sala de recursos de información multimediales
- ✓ Salón de Usos Múltiples (SUM)

Debe facilitar la consulta de su Catálogo en Línea de Acceso Público (OPAC) durante las 24 hs, in situ y desde acceso remoto.

Posibilitará además, el acceso a todos los Catálogos Colectivos, CCNUL,

CCNUR, Tesis-UBA, gestionados por el SISBI y todo otro catálogo pertinente. (Sistema de Bibliotecas, 2013)

4 MARCO METODOLOGICO

4.1 CLASE DE INVESTIGACIÓN:

La investigación se puede definir como el proceso de llegar a soluciones fiables para los problemas planteados a través de la obtención, análisis e interpretación Planificada y sistemática de los datos.

En las investigaciones de tipo cualitativo, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

La investigación es de tipo cualitativo debido a que se indica cómo y porque se deben mejorar los servicios de la Biblioteca de la Universidad EIA, donde lo importante es poder mostrar los cambios realizados y no contarlos.

La investigación cualitativa trabaja con las cualidades de los seres humanos y los considera productores de conocimiento, porque tienen la capacidad de pensar, reflexionar y generar conocimientos con otro y entender sus realidades y ayudarlas a transformar así no sean conocedores del tema o no tengan algún nivel educativo.

La Investigación cualitativa: Se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad.

Características: Este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones. Con mucha frecuencia

las descripciones se hacen por encuestas (estudios por encuestas), aunque éstas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones.

- ✓ Trabajo interactivo: interlocución con otros actores, que son validos como una forma de comprender la realidad de los demás.
- ✓ La investigación cualitativa no trata de explicar, sino de comprender la vida, como piensan, como construyen su vida, como es su relación con la naturaleza, es una lógica dialógica o de intercambio,
- ✓ Lleva a pensar, al reconocimiento de las otras personas como sujetos que piensan, sienten, portan valores y viven en condiciones específicas.
- ✓ El reconocimiento del otro: Recata la heterogeneidad de la sociedad, no busca la verdad sola, sino múltiples construidas históricamente.
- ✓ Es humana, se basa en el respeto y conocimiento de la sociedad humana, el conocimiento es un producto social e histórico y colectivo, está inserta en la vida cotidiana, los problemas situaciones relaciones sociales, que requiere contacto directo del investí con los actores sociales.

Objetivo: Llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Finalidad: Mejorar los servicios de la Biblioteca de la EIA y si es posible implementar nuevos, para prestar una mejor atención con eficiencia y eficacia a los usuarios.

Profundidad: Descriptiva.

Amplitud: Micro sociológica.

Fuente primaria: Constituye el objetivo de la investigación bibliográfica o revisión de la literatura y proporciona datos de primera mano.

La fuente primaria utilizada: Usuarios en general de la Biblioteca de la Escuela de Ingeniería de Antioquia.

Fuentes secundarias: Libros y páginas en internet.

Carácter: Cualitativo.

Tipos de estudio a que da lugar: Informe social y sondeo.

4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN:

El término investigación–acción fue propuesto por primera vez en 1944 por el psicólogo social Kurt Lewin y fue desarrollado por Lawrence Stenhouse, Gary Anderson, Carr y Stephen Kemmis, donde: La investigación-acción es una forma de indagación introspectiva colectiva emprendida por participantes en situaciones sociales que tiene el objeto de mejorar la racionalidad y la justicia de sus prácticas sociales o educativas, así como su comprensión de esas prácticas y de las situaciones en que éstas tienen lugar.

Por lo tanto el tipo de investigación realizada es de investigación acción donde se investigara lo relacionado con servicios bibliotecarios y se mejoraran los servicios ya existentes en la biblioteca de la Universidad EIA, y si es el caso se propondrán nuevos servicios, con el fin de dar una solución viable a la problemática planteada.

Según Kemmis y McTaggart (1988), las características de la investigación acción son:

- Es participativa.

- Sigue una espiral introspectiva
- Es colaborativa.
- Crea comunidades autocríticas.
- Es un proceso sistemático de aprendizaje.
- Realiza análisis críticos.
- Induce a teorizar sobre la práctica.
- Somete a prueba las prácticas, las ideas y las suposiciones.
- Implica registrar, recopilar, analizar nuestros propios juicios, reacciones e impresiones en torno a lo que ocurre.
- Es un proceso político.
- Empieza con pequeños ciclos de planificación, acción, observación y reflexión, avanzando hacia problemas de más envergadura.

El propósito fundamental de la investigación-acción no es tanto la generación de conocimiento como el cuestionar las prácticas sociales y los valores que las integran con la finalidad de explicitarlos. La investigación acción es un poderoso instrumento para reconstruir las prácticas y los discursos sociales.

Un rasgo específico de la investigación-acción es la necesidad o imperativo de integrar la acción. El foco de la investigación será el plan de acción para lograr el cambio o mejora de la práctica o propósito establecido.

La investigación-acción pretende comprender e interpretar las prácticas sociales (indagación sistemática, crítica y pública) para cambiarlas (acción informada, comprometida e intencionada) y mejorarlas (propósito valioso).

4.3 ENFOQUE INVESTIGATIVO:

El enfoque cualitativo busca la comprensión de los motivos y creencias que están detrás de las acciones de las personas, así como la comprensión, acción y la transformación de la realidad social, aborda las realidades subjetivas e intersubjetivas como objetos legítimos de conocimiento científico, por lo tanto en este enfoque el investigador tiene que estar en contacto directo con los actores u escenarios, también se destaca que la formulación teórica es el punto de llegada y que es un enfoque multitemplo, holístico, multidimensional, multitecnico e ideográfico.

4.4 LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Nombre de la línea de investigación: Gestión de la Información (Bibliotecología)

Responsable de la línea de investigación: Programa Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística.

La bibliotecología entendida como ciencia social está dedicada a asegurar y favorecer el acceso y el uso de la información considerada como un bien público y un recurso esencial para el desarrollo bajo principios democráticos de justicia social.

Basándose en lo anterior, es de saber que el campo de acción bibliotecario está directamente relacionado con las bibliotecas y los servicios de información cimentados en colecciones bibliográficas, incluyendo los procesos de organización y la investigación bibliotecológica básica, centrada en la subjetividad significativa que le da sentido histórico/comunitario y biográfico/individual al fundamento de una construcción teórica. Para lograrlo se recurre a tendencias filosóficas como la

fenomenología, la teoría de la acción comunicativa, la teoría de la argumentación y la filosofía del lenguaje, puesto que toda reflexión está afincada en el lenguaje como tema fundamental y en la intersubjetividad vivida como historicidad, cuya esencia es la racionalidad dialógica. El enfoque fenomenológico parte de reconocer la subjetividad que de manera intersubjetiva, le da sentido al mundo de la vida y a partir de ésta recrea la realidad de la investigación social requerida para la conformación de las colecciones y los servicios y la evaluación de los mismos en las comunidades.

La biblioteca en el mundo de hoy no se circunscribe solamente a la satisfacción de información de los usuarios, sino que además debe ser un eje central que contribuya a la transformación de la sociedad. La biblioteca pública, al permitir el acceso libre y gratuito a la información, ofrece grandes posibilidades y se constituye en uno de los mejores medios para hacer efectivos los derechos a la educación permanente y a la cultura de acuerdo con lo consagrado en nuestra Constitución Política de 1991 De allí la razón de ser de la biblioteca pública, cuya misión social está dirigida al logro de los objetivos básicos: fomentar y promover la lectura, y posibilitar el acceso libre de las personas a la información local, regional e internacional, que informe sobre el quehacer humano y de las diferentes culturas.

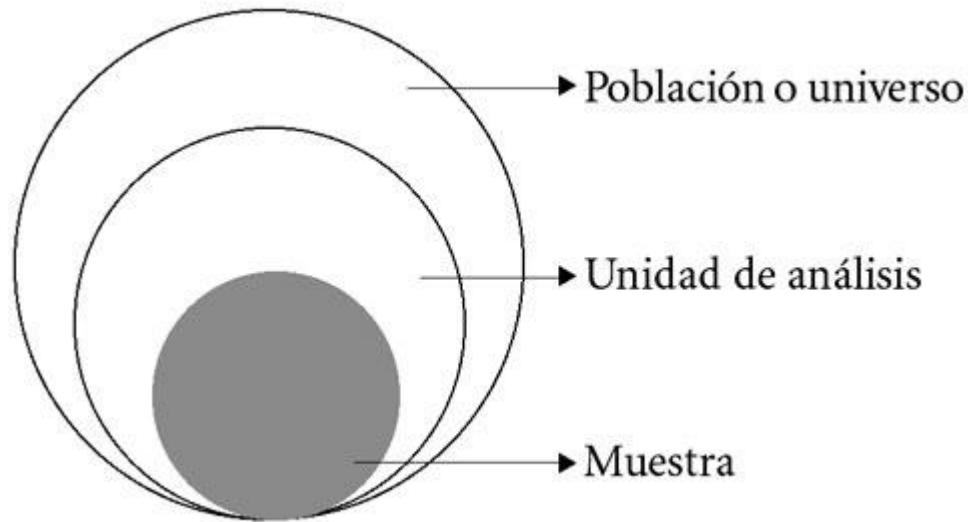
En razón a que la Bibliotecología presenta fuertes componentes técnicos y tecnológicos, ha hecho que las investigaciones realizadas en torno a ella, centren su atención en los procesos de organización, descripción, búsqueda, recuperación y diseminación de la información.

En la actualidad, la Bibliotecología enfrenta cambios trascendentales debido a la revolución en los medios utilizados para generar, distribuir, difundir y utilizar la información, por lo anterior, los profesionales en Bibliotecología, deben estudiar alternativas que les permitan responder a las necesidades de información de la

sociedad en constante transformación, invadida por las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

4.5 POBLACION, MUESTRA Y UNIDAD DE ANÁLISIS:

Ilustración 2, Población, muestra y unidad de análisis



El universo total de dicha institución es alrededor de 1988 personas, las cuales conforman la población de la siguiente manera:

4.5.1 Población

La población consta de:

- ✓ Estudiantes de pregrado son 1563
- ✓ Investigadores aproximados 125
- ✓ Docentes de cátedra y vinculados un total de: 168
- ✓ Empleados 135

4.5.2 Muestra

La muestra son un total de 300 personas, en su mayoría los usuarios de la Biblioteca EIA.

4.5.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis está conformada por 100 personas que son usuarios permanentes de la biblioteca EIA, donde están involucrados los maestros, investigadores y estudiantes.

Sujetos y fuentes de información:

Las personas que brindarán información para la realización de esta investigación son 100 usuarios de la Biblioteca EIA conformados por estudiantes, profesores e investigadores, ubicadas en Envigado (Antioquia). Además se harán observaciones del ambiente bibliotecológico y los servicios prestados.

4.6 TECNICAS DE INVESTIGACIÓN:

Técnicas de recogida de datos: Se aplicara la observación participante y la entrevista, ya que son las más utilizadas en la investigación cualitativa. Sin embargo cualquier técnica puede ser válida si el estudio lo requiere.

Observación participante: Se refiere a la interacción social entre los investigadores, los informantes y en el medio, en donde se recogen los datos de modo natural. De la interacción investigador- participantes se obtendrán los datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, el desarrollo de los fenómenos recogidos a través de descripciones detalladas de los sucesos observados por nosotros como investigadores.

La observación participante u observación participativa²) ha sido por muchos años un sello de estudios tanto antropológicos como sociológicos. En años recientes, el campo de la educación ha visto un crecimiento en el número de estudios cualitativos que incluyen la observación participante como una forma de recoger información. Los métodos cualitativos de recolección de datos, tales como entrevistas, observación y análisis de documentos, han sido incluidos bajo el término global de "métodos etnográficos" en tiempos recientes.

MARSHALL y ROSSMAN (1989) definen la observación como "la descripción sistemática de eventos, comportamientos y artefactos en el escenario social elegido para ser estudiado". Las observaciones facultan al observador a describir situaciones existentes usando los cinco sentidos, proporcionando una "fotografía escrita" de la situación en estudio (ERLANDSON, HARRIS, SKIPPER & ALLEN 1993). DeMUNCK y SOBO (1998) describen la observación participante como el primer método usado por los antropólogos al hacer trabajo de campo. El trabajo de campo involucra "mirada activa, una memoria cada vez mejor, entrevistas informales, escribir notas de campo detalladas, y, tal vez lo más importante, paciencia" (DeWALT & DeWALT 2002, p.vii). La observación participante es el proceso que facilita a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades. Provee el contexto para desarrollar directrices de muestreo y guías de entrevistas (DeWALT & DeWALT 2002). SCHENSUL, SCHENSUL and LeCOMPTE (1999) definen la observación participante como "el proceso de aprendizaje a través de la exposición y el involucrarse en el día a día o las actividades de rutina de los participantes en el escenario del investigador".

Los métodos de observación son útiles a los investigadores en una variedad de formas. Proporcionan a los investigadores métodos para revisar expresiones no verbales de sentimientos, determinan quién interactúa con quién, permiten comprender cómo los participantes se comunican entre ellos, y verifican cuánto

tiempo se está gastando en determinadas actividades (SCHMUCK 1997). La observación participante permite a los investigadores verificar definiciones de los términos que los participantes usan en entrevistas, observar eventos que los informantes no pueden o no quieren compartir porque el hacerlo sería impropio, descortés o insensible, y observar situaciones que los informantes han descrito en entrevistas, y de este modo advertirles sobre distorsiones o imprecisiones en la descripción proporcionada por estos informantes (MARSHALL & ROSSMAN 1995). [8]

DeWALT y DeWALT (2002) creen que:

"la meta para el diseño de la investigación usando la observación participante como un método es desarrollar una comprensión holística de los fenómenos en estudio que sea tan objetiva y precisa como sea posible, teniendo en cuenta las limitaciones del método".

La observación participante es un paso inicial en estudios etnográficos. SCHENSUL, SCHENSUL, y LeCOMPTE (1999) listan las siguientes razones para usar observación participante en la investigación:

- ✓ Identificar y guiar relaciones con los informantes.
- ✓ Ayudar al investigador a sentir cómo están organizadas y priorizadas las cosas, cómo se interrelaciona la gente, y cuáles son los parámetros culturales;
- ✓ Mostrar al investigador lo que los miembros de la cultura estiman que es importante en cuanto a comportamientos, liderazgo, política, interacción social y tabúes;
- ✓ Ayudar al investigador a ser conocido por los miembros de la cultura, y de esa manera facilitar el proceso de investigación; y
- ✓ Proveer al investigador con una fuente de preguntas para ser trabajada con los participantes.

BERNARD (1994) lista cinco razones para incluir la observación participante en los estudios culturales, cada una de los cuales incrementa la validez del estudio:

- ✓ Hace posible recoger diferentes tipos de datos. Estar en ese espacio durante un periodo de tiempo familiariza al investigador con la comunidad, y por consiguiente facilitando el involucrarse en actividades delicadas a las cuales generalmente no habría sido invitado.
- ✓ Reduce la incidencia de "reactividad" o la gente que actúa de una forma especial cuando advierten que están siendo observados.
- ✓ Ayuda al investigador a desarrollar preguntas que tienen sentido en el lenguaje nativo, o que son culturalmente relevantes.
- ✓ Otorga al investigador una mejor comprensión de lo que está ocurriendo en la cultura, y otorga credibilidad a las interpretaciones que da a la observación. La observación participante también faculta al investigador a recoger tanto datos cualitativos como cuantitativos a través de encuestas y entrevistas.

WERNER y SCHOEPFLE (1987, tal como se cita en ANGROSINO & dePEREZ 2000) se concentran en el proceso de dirigir observaciones y describen tres tipos de procesos:

- ✓ El primero es la observación descriptiva, en la cual uno observa cualquier cosa y todo, asumiendo que lo ignora todo; la desventaja de esta pauta es que puede llevar a la recolección de minucias que pueden o no ser relevantes al estudio.
- ✓ El segundo tipo, observación enfocada, enfatiza en la observación sustentada en entrevistas, en las cuales las visiones de los participantes guían las decisiones del investigador acerca de qué observar.
- ✓ El tercer tipo de observación, considerado más sistemático por ANGROSINO y DePEREZ, es la observación selectiva, en la cual el investigador se concentra en diferentes tipos de actividades para ayudar a

delinear las diferencias en dichas actividades (ANGROSINO & dePEREZ 2000.

Entrevista: Se refiere a la conversación mantenida entre investigador/investigados para comprender, a través de las propias palabras de los sujetos entrevistados, las perspectivas, situaciones, problemas, soluciones, experiencias que ellos tienen respecto a sus vidas.

La técnica de la entrevista se utiliza, tanto en el estudio de casos como en la investigación/acción, como fuente de información. En este sentido, puede emplearse en diferentes momentos de la investigación y como procedimiento de las siguientes situaciones:

- Búsqueda de información general, cuyo análisis de datos nos irá centrando los campos a explorar. Es decir, antes de comenzar la observación. Es el caso de la entrevista abierta, semejante a una conversación cara a cara con los informantes seleccionados, donde se requiere información general sobre el tema de estudio.
- Indagación de datos que nos ayuden a comprender situaciones producidas durante la observación. Se trata de la entrevista semi-estructurada, donde se recoge información a partir de las preguntas planteadas en el análisis de los datos, de las notas de campos, documentos, etc.
- Recabar información, quizá más comprometida, que pudiera crear algún conflicto si se realizara en el proceso de observación. En esta situación se plantean las contradicciones aparecidas en los datos. Se corresponde con la entrevista semiestructurada.

Tipos de entrevista: Nos referimos a los dos tipos de entrevista que se utilizan, generalmente, en los estudios cualitativos, bien para indagar al principio del estudio, los datos que nos ayuden a centrar el problema planteado; bien para

profundizar en aquellos datos recogidos a partir de la observación, o para clarificar contradicciones que han ido apareciendo a lo largo del estudio.

Entrevista no estructurada, se le da este nombre, debido a que no hay preguntas concretas, sino que la finalidad del investigador es recoger datos generales, a partir de personas que tienen información sobre el problema. Por lo tanto, se trata de conversaciones del investigador con una serie de informantes, seleccionados con anterioridad, por su conocimiento del tema. A partir del análisis de los datos recogidos plantearemos el diseño de la investigación, que será abierto, de forma que el mismo se irá ampliando a medida que nos adentremos en el estudio.

La entrevista semi-estructurada, generalmente, se utiliza cuando, a partir de la observación, nos queden lagunas que requieran una mayor profundización para comprender cierto tipo de acciones, o en la última fase del estudio para clarificar ciertas contradicciones entre lo observado y la información recogida por otras fuentes (entrevistas anteriores, documentos, etc.), que pudieran crear problemas de relación si los intentáramos esclarecer durante el estudio. Así pues, se utiliza para recoger la información más delicada, pero que nos es necesaria en la investigación.

La característica común de estos dos tipos de entrevista es que, en ambas, las personas expresan de forma oral las perspectivas personales, con sus propias palabras.

Consecuentemente, el investigador no determina las categorías con anterioridad, sino que la respuesta es abierta. El propósito de esta técnica es comprender como ven el problema, descifrar su terminología y captar las acciones en toda su complejidad.

El registro de datos en las entrevistas se realiza a través de grabación magnetofónica, siempre con el consentimiento de las personas entrevistadas.

Ello permite captar una información más detallada que si solamente utilizamos la memoria, y además recuperar las palabras exactas del sujeto, sin ningún tipo de valoración. De todas formas, aunque utilicemos grabadora, es conveniente tomar notas durante el encuentro, ya que éstas nos ayudarán a estructurar lo dicho y plantear nuevas preguntas, así como analizar los datos grabados. El diario del investigador, anotando gestos, reflexiones, etc., será de gran ayuda en el análisis de datos.

4.6.1 Instrumentos

Encuesta:

Calidad de los servicios del sistema de biblioteca

El cuestionario se realiza para observar el servicio de la biblioteca, que pretende averiguar la posibilidad de mejorarlo, para esto le agradecemos que responda a este cuestionario, en la que se solicita su importante opinión sobre los servicios y recurso ofrecidos por la biblioteca de la EIA

Identificación del usuario

Unidad académica o dependencia a la que pertenece

Tipo de usuarios Estudiante Profesor Investigador Empleado.



BIBLIOTECA DE LA EIA

ENCUESTA SOBRE PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y PROYECCIÓN DE LA NUEVA BIBLIOTECA PARA LA EIA.

Objetivo: Esta encuesta tiene por objetivo conocer la opinión de los estudiantes, profesores y empleados de la Escuela de Ingeniería de Antioquia sobre los actuales servicios que ofrece la Biblioteca Alberto Quevedo Díaz, en adelante BAQD. Así mismo, este instrumento aportará información valiosa para el diseño de espacios y servicios en la nueva biblioteca de la Sede de las Palmas. Esta herramienta se basa en la metodología LibQUAL+ desarrollada por la Association of Research Libraries – ARL.

Por favor responda sólo una de las opciones.

1. Es usted:

Estudiante____ Profesor____ Empleado____

2. ¿El personal de la BAQD es siempre amable con usted?

Sí____ No____

3. ¿El personal de la BAQD es atento con sus necesidades de información?

Sí____ No____

4. ¿El espacio de la BAQD ayuda al estudio y al aprendizaje?

Sí____ No____

Por qué:

5. ¿El espacio de la BAQD es tranquilo para el trabajo individual?

Sí____ No____

Por qué:

6. ¿El espacio de la BAQD es un lugar confortable y acogedor?

Sí____ No____

Por qué:

7. ¿El acceso a los recursos electrónicos de la BAQD es fácil desde su casa u oficina?

Sí____ No____

Por qué:

8. ¿El sitio web de la BAQD permite encontrar información por uno mismo?

Sí____ No____

Por qué:

9. ¿Lo materiales impresos de la BAQD cubren las necesidades de información que tengo?

Sí____

No____

Por qué:

10. ¿Los recursos digitales de la BAQD cubren las necesidades de información que tengo?

Sí____

No____

Por qué:

11. ¿Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, repositorio...) son fáciles de usar y me permiten encontrar lo que busco por mi cuenta?

Sí____

No____

Por qué:

12. ¿Cuál o cuáles de los siguientes servicios de la biblioteca utiliza o ha utilizado?:

(Puede señalar varias opciones)

- Préstamo y devolución de material bibliográfico.
- Préstamo interbibliotecario.
- Libros en su casa (Préstamo a domicilio).
- Bases de datos.
- Formación de usuarios (cursos, capacitaciones...).
- Obtención de documentos (Celsius).
- Escáner.
- Computadores de Consulta.
- Todo los anteriores.

Otros _____

13. ¿Qué quiere encontrar en la nueva biblioteca de la EIA?

¡Muchas gracias por su participación!

4.7 DISEÑO METODOLÓGICO:

Servicios de la biblioteca de la EIA

En esta fase la investigación, se realizará la evaluación y revisión de los servicios de la Biblioteca de la EIA, con el fin de proponer mejora si es el caso, comenzará con la encuestas y se analizaran los gráficos de los resultados, para después continuar con la evaluación de la matriz DOFA, la cual evalúa la biblioteca con otras bibliotecas universitarias, se definirán las debilidades y amenazas que tiene y proponerle alternativas para mejorar.

Para realizar el diagnóstico actual de la Biblioteca se ha empleo la matriz DOFA, la cual es una herramienta que tiene por objetivo encontrar los factores estratégicos críticos de una organización, consolidando las fortalezas,

minimizando las debilidades, aprovechando las ventajas de las oportunidades y eliminando o reduciendo las amenazas.

El análisis de la matriz DAFO realizado a la biblioteca de la EIA, busca la identificación de sus puntos fuertes y débiles, y de las oportunidades y amenazas del entorno. Estos cuatro aspectos se agrupan en una doble clasificación: Factores internos (puntos fuertes y débiles) que afectan o pueden afectar al funcionamiento de la Biblioteca.

Factores externos (oportunidades y amenazas) que afectan o pueden afectar al funcionamiento de la Biblioteca.

Matriz DOFA:

Debilidades:

- Falta de formación al usuario, difusión de todos los servicios que brinda la biblioteca.
- Falencias en el catálogo SABIO (Errores en la recuperación de material bibliográfico).
- Falencias en el sistema de reservas de libros.
- Continuidad a Vitrina EIA Repositorio institucional.
- Falta de una guía de ayuda para realizar búsquedas.
- La biblioteca no cuenta con un servicio de mensajería para retirar o devolver material de préstamos interbibliotecarios.
- No posee un sector individualizado de referencista.
- Referencista, ni presencial, ni virtual.
- Falta de una política de control de los usuarios morosos.
- carencia de más espacio para la los servicios, estantería, lugares de estudio para los usuarios.
- Actualización del reglamento.

- Capacitaciones a sus empleados.
- Salas de estudio individuales.
- Salas de estudio con video beam o sistemas de tecnológicos, para uso educativo.
- Salas de estudio de investigadores.
- Salas de estudio grupales encerradas.
- Sala de estudio con tableros.
- Sala de computadores.

Oportunidades:

- Ofrecer cursos de formación a los usuarios.
- Realización de cursos de información sobre uso y búsqueda de información.
- Acceso al material bibliográfico que se encuentre en el convenio del G8 bibliotecas.
- Cada semestre se revisa y se actualiza la cobertura bibliográfica.

Fortalezas:

- Atención cordial al público.
- Alertas vía mail a docentes con las nuevas adquisiciones.
- Amplio horario de atención.
- Adquisición de las demandas bibliográficas detectadas faltantes en la biblioteca.
- Préstamos interbibliotecarios.
- Convenio del G8 biblioteca (utilización de sus bibliotecas solo con el carnet actualizado).
- Búsquedas bibliográficas.
- Sistema de reservas de libros.
- Sala de lectura.

- Acceso a internet para los usuarios.
- Bases de datos.
- Préstamo de material en sala a personas externas a la universidad.
- Préstamo de material a egresados.
- Acceso a los catálogos de las 8 bibliotecas del consorcio G8.
- Reglamento disponible en internet.
- Difusión de las nuevas adquisiciones en internet.
- Cuenta con profesionales de Bibliotecología.
- Tiene su propio presupuesto para cada año.
- Página web en primer nivel.

Amenazas:

- Falta de conocimiento de los servicios tanto de estudiantes, docentes y grupos de investigación.
- Tendencia creciente de cambio de la propiedad al uso de productos y servicios en el área de la educación.
- Falta de estrategias para que el usuario conozca todo los servicios.

Realizando la matriz DOFA, se encontraron varios aspectos a optimizar, con los cuales se realizará la propuesta de mejoramiento o de ser el caso de adquirir estos nuevos servicios.

Empezando por las debilidades que se encontraron, que en total fueron dieciocho y tres amenazas, las cuales se irán resolviendo en el mismo orden que se encontraban en la matriz DOFA. Con sus respectivas recomendaciones al final de cada una.

(Walters, 1992) refiere que las bibliotecas no conciben en su gestión, el concepto de competencia, siendo así, no se considera necesario el uso de estrategias de marketing.

Pero (Muniz, 2015) dice que el marketing estratégico es indispensable para que la empresa pueda, no solo sobrevivir, sino posicionarse en un lugar destacado en la mente de los consumidores. Y esto reflejado a las bibliotecas no es más que buscar alianzas que le permitan posicionararse en el medio en que este. Y esto da pie para proponer estrategias que le puedan servir para atraer más usuarios y difundir todo lo que la biblioteca le puede brindar a para mejorar su conocimiento, para esto se formulan las siguientes propuestas para mejorar.

Las debilidades que se encontraron fueron:

- Falta de formación al usuario, difusión de todos los servicios que brinda la biblioteca, la publicidad como elemento de la estrategia de la comunicación puede ayudar al marketing a actuar sobre la demanda, activándola de tal manera que en la sociedad exista una actitud positiva

(Pérez y Herrera, 2006). Para poder mejorar este aspecto se recomienda, que el área de la biblioteca y el área de mercadeo en conjunto, realice la formación de usuarios y difusión de los servicios de la siguiente manera:

- ✓ Que realice campañas de difusión de los servicios, por lo menos dos veces por semestres, en los medios de comunicación como son los correos electrónicos, las carteleras que están ubicadas en diferentes lugares de la institución, televisores donde se transmiten los eventos de la EIA, también por medio de volantes y portafolios de servicios impresos.
- ✓ Otra propuesta es, realizar cada semestre una charla a los estudiantes nuevos, mostrando el portafolio de servicios, con la siguiente estrategia. La secretaría de la biblioteca estará en contacto con las secretarías de cada unidad académica, para que le informen, en que horarios y cantidad de estudiantes nuevos llegan a la Institución, la secretaría de la biblioteca tabulará esta información tabule y la pasa a los

bibliotecólogos que darán el conversatorio, quienes resolverán dudas sobre los servicios que le brinda la biblioteca.

- ✓ Otra opción, es realizar videos cortos sobre el portafolio de servicios, el cual se publicará en la cuenta de cada estudiante, este también estará publicado en la página web de la biblioteca para que cada usuario pueda ingresar y conocer todo los servicios que le brinda. Cuando sean estudiantes antiguos, docente, investigador, empleado u otro tipo de usuario, se le propone, que desde el área de servicios, en este caso el punto de información, le mostrara donde está alojado el video de servicios y se los mostrara como primer inducción a la biblioteca, y cuando requiera de inducción más profunda, el bibliotecólogo le dará una capacitación, más extensa sobre los servicios que requiera el usuario.

Todo esto con el fin de lograr una amplia cobertura en el uso y aprovechamiento de los recursos existentes en la Biblioteca en sus diferentes formatos.

- Falencias en el catálogo SABIO (Errores en la recuperación de material bibliográfico), se considera la actualización o cambio del catálogo de la biblioteca, por que este tiene diversidad de falencias como son: primera; cuando un usuario va a realizar una consulta de algún material bibliográfico por medio del catálogo (sistema sabio), se le presentan dificultades de este tipo, no permite darle Intro o enter, para que comience la búsqueda de la información, debe presionar el mouse dándole clic, la búsqueda debe de ser exacta y si no este sistema considera que no existe el material bibliográfico; segundo, al usuario interno o administrador, se le presentan dificultades para solucionar estadísticas, informes de gestión, historial de transacción, se está del usuario o del material bibliográfico. Estas son algunas de las dificultades que presenta este sistema de información SABIO (catalogo).

Se indago con el área de soporte técnico, del catálogo de la biblioteca, y esta es su respuesta. Han considerado que el software que tiene este “sistema es obsoleto para la actualidad y opinan que este debe de ser cambiado, por no tener forma de realizarle soporte interno ósea dentro de la institución y no tiene soporte externo por ser creación propia”. Debe ser cambiado por otro al que se le pueda brindar soporte técnico dentro de la EIA o por fuera, con el proveedor del catalogo.

Pare este fin se recomienda el cambio de catálogo, puede ser la compra o adquisición gratuita de un software de catálogo de bibliotecas, con más propiedades que le permita cumplir con las expectativas y las demandas de una biblioteca universitaria, se evaluaron varios software libres como: Koha, OpacMarc, Emilda, Evergreen y Openbiblio. Y privados como: Voyager, Discovery, Aleph, OLIB, Innopac, Herit4ge, Janium, PowerPAC.

De estos se sugieren estos dos uno privado y uno libre. Los cuales fueron privado “Aleph” y libre Koha.

Ex-Libris OPAC: "Aleph" (privado):

Se observaron estos beneficios tales como son: Administrar muchas bibliotecas o muchas Universidades desde un solo servidor (se minimizan costos de administración); Desde 5 hasta miles de usuarios simultáneos; Aprovechamiento de registros (Copia de Catalogación); Préstamo Interbibliotecario (ISO ILL); Enlaces a objetos digitales (Biblioteca Virtual); Protocolo SIP2 para Auto préstamo; Protocolo LDAP para Autentificación; Generador de reportes muy avanzado (opcional) con tecnología ReportNet; Carga de Objetos e Indexación Full Text (ADAM); Servidor Z39.50; Interfaz RFID; Servidor OAI; xServer (Web Services); Ex Libris provee ALEPH desde 1980, siempre con el mismo producto; La base instalada de clientes de Ex Libris garantiza permanencia; Conversión de datos garantizada y comprobada; Posibilidad de conectarse a los sistemas administrativos; Estándares internacionales (Z39.50, MARC21,

Unicode, NCIP,etc.), esto son algunos de los servicios que se pueden obtener con aleph, también cuenta con una interfaz intuitiva para el usuario, la reducción de frames facilita la personalización, los términos de búsqueda, las resalta en negrilla, despliegue de nuevas columnas si las requiere, expiación de nuevos datos, tiene sección de búsqueda en cada módulo, histórico de búsqueda, corrección de encabezamientos desde los índices, Catalogo de nuevos clientes, almacenamiento en MARC, fotográfica del usuario, teclas de función rápida, registro rápido de usuarios, envío de reportes de morosos y pendientes por entregar el material bibliográfico, módulo de pendiente de tareas, impresiones en XML, manejo de solicitudes de reservas, opción de canasta, opción de renovación, búsqueda por palabra clave y encabezamiento, servicios de RSS, envío de información por correo electrónico, bitácora de circulación orientada al usuario, cambio de estatus al material bibliográfico.

Koha-community.org OPAC: "Koha" (libre):

Es un sistema integrado de gestión de bibliotecas, el primero de código fuente abierto liberado bajo la GNU General Public License. Koha fue creado en 1999 por Katipo Communications para la Horowhenua Library Trust en Nueva Zelanda. La primera instalación se logró en enero del 2000. Koha proviene del maorí, y quiere decir obsequio, o donación.

Ventajas:

Koha tiene todas las características previstas en un programa integrado de gestión de bibliotecas, incluyendo: Interfaz simple, clara para bibliotecarios y usuarios; búsqueda configurable; listados de lectura de los usuarios; sistema completo de adquisiciones, incluyendo presupuestos e información de transacción; sistema de adquisiciones más simple, para bibliotecas pequeñas; capacidad

de hacer frente a cualquier número de sedes, de categorías del artículo, de artículos y de otros datos; sistema de seriales para diarios y revistas; Koha es basado en la web, por lo que puede utilizarse en terminales tontas (terminales sin disco duro ni hardware especializado) para las consultas y el manejo de la biblioteca; el bibliotecario puede administrar la biblioteca remotamente, utilizando un teléfono móvil o un asistente personal; maneja un vasto repertorio de informes, reportes y estadísticas favorecidas por el uso de una base de datos relacional; a nivel técnico, entre algunas de sus características están; catalogación manejable con formato MARC21 y UNIMARC, a nivel de campos y subcampos; soporta z39.50 y sru, como cliente y como servidor; es proveedor de datos oai-pmh; rss; sip2; interfaz para el usuario (opac) con diseño web adaptativo; modelo mvc sobre lenguaje perl; en las páginas "vista", los scripts dinámicos son implementados con plantillas perl (*.tt), más contenidos en html, javascript, css y jquery; a nivel de controladores, los llamados a las páginas son recibidos y procesados por scripts de perl (*.pl), los cuales son soportados por archivos *.pm usados a modo de librería. Código fuente abierto libre.

- Falencias en el sistema de reservas de libros: La biblioteca presenta dificultades con esta actividad por, falta de un software que le permita ejecutar esta labor automáticamente, sin necesidad de ejecutarlo manualmente como se realiza en la actualidad. Donde esta labor la realiza el personal del área de punto de información, finalizando la semana de forma manual y dependiendo de la demanda de usuarios que estén en ese horario en la biblioteca, si hay muchos no se ejecuta la tarea, esto hace que la labor sea mal ejecutada cada ocho días.

Para lograr que esto no siga sucediendo, se recomienda la adquisición de un nuevo software de biblioteca, este podrá realizar esta labor sin mucha dificultad al permitir que la labor sea realizada de modo automático.

Con un OPAC, en el módulo de circulación y préstamo, se manejan las reservas sería ejecutado por un software de bibliotecas, esta se configuraría en preferencias del sistema para que solo se puedan realizar "reservas" los libros que se encuentran actualmente en préstamo, cuando una reserva es solicitada por un usuario a través del catálogo e ingresando con su cuenta esta aparece en la "cola" de reservas, este le enviará una nota al que tiene el material bibliográfico, solicitándole devolverlo y si el usuario que posee el material en préstamo actualmente se acerca al mostrador a devolver el libro en la interface del módulo de circulación mostrara que este está en reserva por otro usuario en este caso devolución sino que en su defecto aparece una "liga" que dice "Reservado" tanto en la columna de "Renovar" como en la de "Devolución" lo que no permite ninguna acción, y de este modo se podrá saber si se puede devolverlo renovar el libro.

- Continuidad a Vitrina EIA Repositorio institucional: Por dificultades de compatibilidad con el sistema de la biblioteca y del sistema de la institución, falta de personal profesional de bibliotecología que siga alimentando el repositorio. Se propone cambiar el sistema operativo y que este sea compatible con los sistemas operativos de la biblioteca y de la institución, invertir en profesionales que puedan ejecutar y actualizar el repositorio, ya que este a nivel mundial es el lugar donde se guardan información educativa, (Sánchez García de las Bayonas & Melero Melero) El Movimiento Open Access surge con fuerza en el mundo de la publicación científica. Desde hace unos tres años aproximadamente, las iniciativas relacionadas con el Open Access han inundado la bibliografía profesional, tanto de bibliotecarios, documentalistas y profesionales de la información, como de editores comerciales, agentes involucrados en la publicación científica y, por último, investigadores, científicos y académicos de todas las ramas del conocimiento.

Las obras incluidas en un repositorio deben cumplir con las leyes vigentes sobre los derechos que los creadores tienen de su obra. Se consideran dos tipos de derechos: morales y patrimoniales. Los derechos morales son permanentes, irrenunciables, inexpropiables y no prescriben. Los derechos patrimoniales o de copyright son económicos, transferibles y de duración limitada en el tiempo. Los derechos patrimoniales, generalmente, son de explotación, este derecho, suele cederse a terceros mediante la firma de un contrato, la cesión total o parcial de este derecho puede ser de cuatro tipos: reproducción, distribución, comunicación pública y transformación. Las instituciones académicas tienen que articular las condiciones legales de los repositorios contemplando los derechos de explotación, de depósito y de acceso a los contenidos. Estos aspectos pueden estar afectados por las cesiones de derechos de explotación que los investigadores han aceptado en los contratos editoriales.

Muchos autores ceden todos los derechos a las editoriales que publican sus trabajos. Esto significa que, éste pierde la propiedad de explotación hasta la conclusión del contrato firmado (excepcionalmente el autor podría utilizarlo con fines didácticos o para uso personal). Las consecuencias de esta cesión exclusiva son múltiples y afectan de modo considerable a la publicación, distribución y usos de los trabajos. Hay opciones contractuales alternativas a la cesión exclusiva, como son la cesión parcial (en la que se establecen unos derechos para el autor y otros como la publicación o la distribución, para el editor) o la no cesión (en la que el autor retiene el copyright pero otorga al editor el permiso, mediante licencia, para publicar la obra). (Wiki pedía la enciclopedia libre) Para esto se recomienda algún software de depósitos digitales como estos. Bepress⁹ (software comercial, pago de licencia y honorarios de suscripción); CONTENTdm¹⁰ (software comercial, desarrollado por la OCLC); DSpace (software gratuito, de código abierto desarrollado por el MIT y Hewlett Packard Labs); Eprints¹¹ (gratuito, de código abierto desarrollado por la University of Southampton); Greenstone (software gratuito y multilingüe

de código abierto, bajo licencia según el GNU General Public Licence); Open Repository¹² (software comercial, servicio de establecimiento y mantenimiento desarrollado por BioMed Central).

Beneficios de tener un repositorio institucional son: Apoyo a los diferentes formatos de archivo, escalabilidad, extensibilidad y mantenimiento del sistema; aceptación de estándares de metadatos, descriptivos, de conservación, administrativos; interoperabilidad: cumplir con los principales protocolos de intercambio de registros de información (OAI-PMH, Z39.50, SWORD); localización permanente de los documentos, mediante la incorporación de identificadores persistentes de objetos digitales como DOI, Handle; aplicaciones de búsqueda y visualización de metadatos; interfaz de búsqueda a texto completo; autenticación y autorización de usuarios; personalización del software.

Y la importancia de tener un profesional de ciencia de la información y la documentación, bibliotecología y archivística, que pueda administrar el repositorio institucional de la EIA, por tener la habilidad de profundizar en el conocimiento de los contenido de los recursos de información incluyendo la capacidad para evaluarlos y filtrarlos críticamente; apropiarse de los temas en lo que debe trabajar para la satisfacción de los usuarios; en el manejo de los desarrollos y gestiones del servicio del repositorio; es un facilitador de formación y soporte a los usuarios del servicio; evalúa las necesidades y diseña y promociona servicios y productos de información; utiliza la información tecnológica apropiada; utiliza los medios y las técnicas de gestión apropiadas para transmitir a la dirección la importancia de los servicios del repositorio institucional; desarrolla productos de información especializados para el uso interno o externo de la organización o para los usuarios individuales y evalúa los resultados del uso de la información e investiga para solucionar.

- Falta de una guía de ayuda para realizar búsquedas: Evaluando el catálogo de la biblioteca de la EIA, se observa que presenta dificultades para poder

realizar una búsqueda de material bibliográfica, para mejorar esta situación, se recomienda el cambio de catálogo, como se sugiere en el punto que trata sobre “Falencias en el catálogo SABIO (Errores en la recuperación de material bibliográfico)” se muestra la propuesta que se sugiere para mejorar este tipo de inconveniente.

- La biblioteca no cuenta con un servicio de mensajería para retirar o devolver material de préstamos interbibliotecarios. Se presenta una dificultad con esta propuesta y es de costo en dinero, por estar la universidad a más de 20 minuto de la ciudad, los contratos con mensajerías externas, pasan a ser muy costosas para poder realizar la entrega y devolución de material bibliográfico. sin embargo, cuando resulta un material bibliográfico que un usuario requiera y él esté dispuesto a pagar por este servicio, si se le ofrece. De la siguiente manera, al usuario se le verifica que no tenga multas y el cupo para prestar material bibliográfico, si tiene capacidad para más prestamos. la biblioteca no tiene ninguna objeción en prestar el servicio. Se propone que el libro se solicite con un día de anticipación para realizar un paquete y una ruta que para el mensajero sea viable y pueda ser más económico para el usuario. Otra propuesta es enviar el documento solicitado a la sede de Zúñiga y desde ese punto, el mensajero puede reducir costos del servicio y de este modo también ser más económico para el usuario y que la biblioteca pueda brindar otro servicio que es importante para el usuario.
- No posee un sector individualizado de referencista: En la biblioteca se identifica la falta de un referencista que pueda colaborar a los usuarios, se encuentran bibliotecólogos que están en otras áreas profesionales dentro de la biblioteca, como es el área de adquisición de material bibliográfico, analistas de información y apoyan en otras áreas que la biblioteca requiera.

Se propone que debe de haber el área del servicio de referencia, como lo proponen diferentes profesionales del área de bibliotecología, dicen que es un

Servicio de referencia: asistencia dada por los miembros del servicio a los lectores de una biblioteca que buscan información.

Departamento que, dentro de un sistema de información y documentación, tiene la misión de coordinar y ejecutar las funciones de referencias.

El objetivo de tener este servicio es conseguir que toda esta información requerida sea satisfecha. Además de garantizar a cualquier usuario real o virtual, al acceso a la información que necesite, independientemente de dónde esta se pueda localizar.

Para poder alcanzar este objetivo se debe contar con espacios, infraestructuras, fondos adecuados, personal especializado y será necesario organizar actividades específicas de formación de usuarios en el manejo de las obras de referencia y demás fuentes de información.

- Referencista, ni presencial, ni virtual: Este punto se trabaja en el punto anterior, se le anexa la importancia de tener un referencista virtual, por la dinámica del siglo XXI, el referencista debe de estar dispuesto en cualquier momento, por que el usuario requiere de la información lo más pronto posible. y poder contar un bibliotecólogo virtual que poye la consulta del estudiante, del profesor, del investigador y el usuario externo.
- Falta de una política de control de los usuarios morosos: Se encontró que para saber cuántos morosos hay en la actualidad y cuales son actuales y cuales son antiguos, se descubrió que es difícil encontrar esa información, para lo cual se propone que al cambiar el software de la biblioteca, este tenga un modulo de morosos, que permita hacer el cobro automáticamente.
- Carencia de más espacio para los servicios, estantería, lugares de estudio para sus usuarios: Al ver a la biblioteca actual, se considera que esta tiene mucha demanda de usuarios y poco espacio, también se preguntó por el espacio para los libros y ellos dicen que la biblioteca es estrecha y que la alta demanda de material bibliográfico que tiene por compras, donación y

canje, es tan alta, que el espacio de los estantes no alcanzan para la demanda.

En este punto, sabiendo la falta de espacio para los usuarios y los recursos. resulta que la institución tiene planificado para el año 2016, la construcción de la nueva biblioteca universitaria, la biblioteca actual solo tiene un piso para todo, es decir para espacio para usuarios y material bibliográfico, las oficinas del director y el área de procesos técnicos, punto de información y los computadores de consulta, pero una ventaja que tiene esta biblioteca es la creación de su nuevo bloque, el cual pasa de un piso, a tener cuatro pisos, y de este modo poder ampliarse para, más espacio para los usuarios donde tengan espacio para realizar estudios en grupo y lugares individuales, más espacio para el director que requiere de una sala de reuniones y su oficina privada, en la actualidad no tiene este espacio, también se apilaría el espacio de procesos técnicos, tenido espacio para: bodega, lugar de encuadernación, oficinas para cada integrante de procesos técnicos, y estantes para material bibliográfico para procesar, el punto de información también tendrá su espacio más cómodo, se considera que el espacio que tendrá esta nueva biblioteca es ideal para todas sus necesidades.

- Actualización del reglamento: La revisión del reglamento interno de la biblioteca, permitió encontrar algunas falencias, se recomienda la revisión del reglamento, y mejorar los puntos que se mostraron al área de unidad de información de la biblioteca, la cual, se puso de inmediato a la mejora de los inconvenientes que se encontró.
- Capacitaciones a sus empleados: Los empleados de la biblioteca, realizan uno o dos capacitaciones en algún área que le pueda servir para, mejorar su calidad como trabajadores de la biblioteca o para poder brindar mejores servicios a los usuarios, se propone que, se realicen mas capacitaciones, como explica Chavenato 1998, opinando que se pueden definir los objetivos basados en las siguientes proposiciones, elevar el nivel de eficiencia y satisfacción de personal a través de las actualización y perfeccionamiento

de los conocimientos y habilidades, así como el desarrollo de actitudes necesarias para el buen desempeño del respectivo trabajo; los esfuerzos de la capacitaciones, deben de dirigirse a disminuirse hasta eliminar los problemas de falta de conocimientos, habilidades o actividades del personal, y que interfiere en el logro de la investigación enmarcada en una biblioteca a nivel universitario es necesario que su personal se encuentre debidamente capacitado ya que al atender a los usuarios de nivel cultural alto en donde deben existir, con esto se logra que la satisfacción del servicio en los mismos, ofrece disponibilidad para ofrecer las respuestas correctas al usuario y atender debidamente el tratamiento de quejas, conflictos y problemas Se sugiere que la biblioteca o la nueva biblioteca, tenga diversidad de lugares de estudio y hasta de ocio.

- Salas de estudio individuales: En la actual biblioteca, se cuenta con lugares individuales, pero estos no tienen forma de aislar el ruido del resto de la biblioteca, se recomienda para esta biblioteca y/o para la nueva biblioteca, hacer lugares donde el usuario pueda estudiar de forma individual y que el entorno no le afecte para lograr sus estudios.
- Salas de estudio con video beam o sistemas de tecnológicos, para uso educativo: Esta biblioteca tiene lugares para estudiar de forma grupal y tiene conexiones de energía para los portátiles, pero no tiene lugares donde se pueda estudiar en grupo sin que esto afecte a los demás grupos de estudio y no tiene medios tecnológicos que pueda reproducir información que se pueda utilizar para estudiar. Se sugiere, que se creen lugares de estudio grupales pero aislados de los otros grupos y que estos tengan tecnología de información y comunicación, como televisores, tableros digitales y hasta vídeo beam. Que puedan utilizarse por los usuarios.
- Salas de estudio de investigadores: Esta es una propuesta interesante, por lo que no se ha visto en otras bibliotecas, en las que se investigo y es un lugar donde el investigador pueda dejar todo como si fuera su propia oficina

pero solo hasta terminar su investigación, esta sala debe tener tecnología de información y comunicación, como televisores, tableros digitales y hasta vídeo beam. y cajoneras para guardar sus informes.

- Salas de estudio grupales encerradas: Estas se consideran necesarias, porque la forma de comunicarse de todo humano es en sociedad y la biblioteca pueda crear lugares donde se estudie de este modo sin afectar a los demás usuarios.
- Sala de estudio con tableros: Cuando se realizó la indagación, los usuarios recomendaron lugares cerrados con tablero para que ellos pudieran rayar y analizar sus tareas o ejercicios. Se sugiere que en cada una de las salas de estudio se cuente con un tablero.
- Sala de computadores: La biblioteca cuenta con unos pocos computadores que utilizan los usuarios y estos están en un lugar no adecuado para la concentración que se requiere. Se recomienda, hacer una sala de cómputo, donde los usuarios puedan realizar sus tareas o trabajos, de forma tranquila y en silencio.

4.8 ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.8.1 Análisis de datos

Categorías de análisis:

Es la comprensión de la categoría de análisis que indica la comodidad de la recuperación, diseminación y comunicación de los productos que se generan en la investigación o en el trabajo universitario, o la investigación de otras bibliotecas, pero el problema de mejorar los servicios, no solo se observa en este plano sino también en la necesidad de mejorar procesos de medición, asociado al factor impacto en la institución.

Para los usos de la biblioteca son:

- Libros y revistas:
- Libros bibliografía básica
- Libros bibliografía complementaria
- Libros especializados
- Revistas especializadas
- Revistas generales

Capacitaciones:

- Capacitación en derechos de autor
- Capacitación en normas para presentar un trabajo escrito
- Capacitación manejo de Word

Uso de los computadores:

- Para la consulta de material bibliográfico
- Consulta de bases de datos
- Para las investigaciones

Espacio para los usuarios:

- Lugares cómodos
- Lugar para trabajar en grupo
- Lugares individuales
- Lugares con jardines para estudiar más amenos

La biblioteca universitaria:

La American Library association (ALA) define que la biblioteca universitaria como una combinación orgánica de personal, colecciones, instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el procesos de trasformar la información en conocimiento.

Con esta definición la biblioteca universitaria se considera que parcialmente cambia con la tipología de las bibliotecas, como se conoce a las bibliotecas sean estas del tipo que sean, ya que estas están conformadas en su conjunto, por personal, acervo bibliográfico, su instalaciones, servicios, la diferencia radica en las funciones actuales de la biblioteca universitaria, en la cual es la unidad de información y de servicios que gestiona, los fondos documentales que tiene una universidad.

Con esto se considera que la biblioteca universitaria cumple una función importantísima, la cual se le debe de invertir en la calidad de su personal, instalación y a la información, para poder entregar a los usuarios calidad investigativa, que les brinden altos conocimientos y puedan llegar a sentir que la biblioteca no es un lugar ajeno a ellos, sino un lugar para ellos; que digan mi biblioteca y no la biblioteca.

Para esto se requiere personal altamente calificado, que pueda en cualquier momento poder apoyar a la investigación a cualquier usuario que solicite información.

Una instalación tan agradable que el usuario crea que está en su casa y no en la biblioteca, que a la hora de cerrar ellos, sean tantos que solicitan más tiempo dentro de estas, un lugar tan acogedor y agradable, que hasta su gran amor encontraran, que tenga los últimos en servicios en biblioteca universitarias, que el usuario diga lo que no tenga la biblioteca de la EIA, no lo tiene otra, Ser Saber y Servir, un lema que la biblioteca lo lleva en alto con el máximo compromiso.

Estrategias habituales: Satisfacer las necesidades académicas, investigativas, de actualidad y de ocio, a toda la comunidad universitaria, abarcando desde los temas más amplios hasta los más concretos.

Estrategias actualizadas: Que toda la población de la EIA, tenga accesibilidad a la información más actual del mercado, con el fin que sus usuarios puedan realizar sus actividades académicas

Estimación genérica: Acercamiento afectivo e intelectual hacia la biblioteca.

Análisis de información: Obtener la más alta calidad de la información, para poder brindarle a los usuarios un excelente complemento para sus estudios.

Se efectuará por patrón de respuesta a través de gráficos y cuadros, a fin de facilitar la comparación entre ambas estrategias.

Se analizarán tanto el periodo de observación y las respectivas anotaciones que se hicieron durante este tiempo y posteriormente las respuestas dadas por los usuarios en los cuestionarios aplicados a la biblioteca de la EIA.

Alcances

Demostrar cómo están los servicios de la biblioteca de la EIA

Obtener una información confiable para mejorar los servicios de la biblioteca

Conocer la estrategia de servicios que emplea la biblioteca en la actualidad y poder definir si se requiere mejoras o se puede quedar así.

Limitaciones: ninguna.

4.8.1.1 Análisis de la encuesta

1. Es usted:

Gráfico 1 Profesión, ocupación u oficio

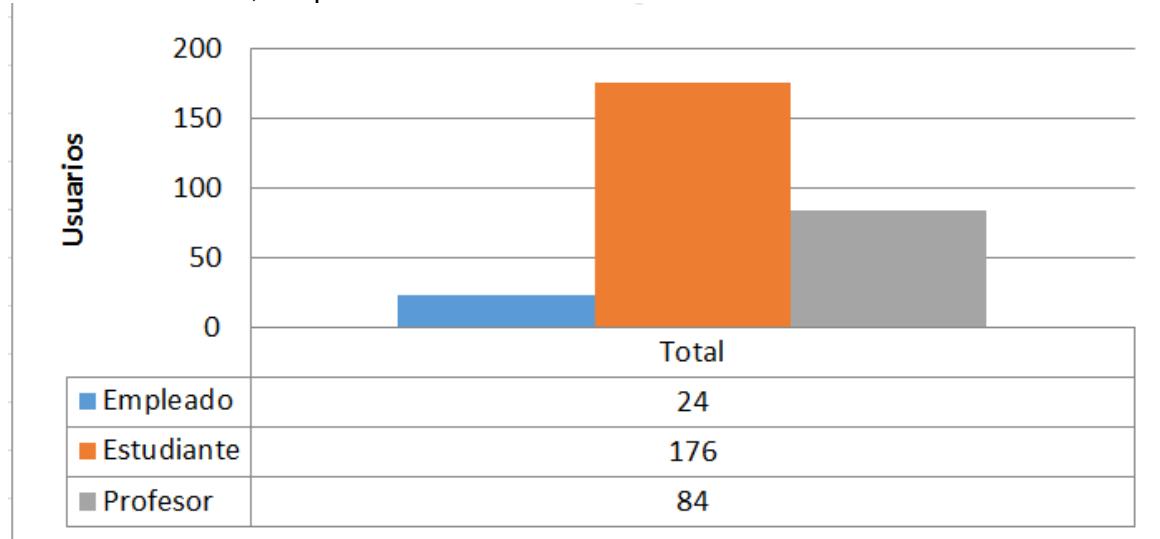


Tabla 3 profesion

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Empleado	24	8.45%
Estudiante	176	61.9%
Profesor	84	29.57%
Total	284	100%

En la tabla anterior se puede ver que el total de los encuestados es de 280, donde el mayor porcentaje es de los estudiantes, teniendo en cuenta que son la mayoría de los usuarios de la biblioteca.

2. ¿El personal de la BAQD es siempre amable con usted?

Grafico 2, amabilidad

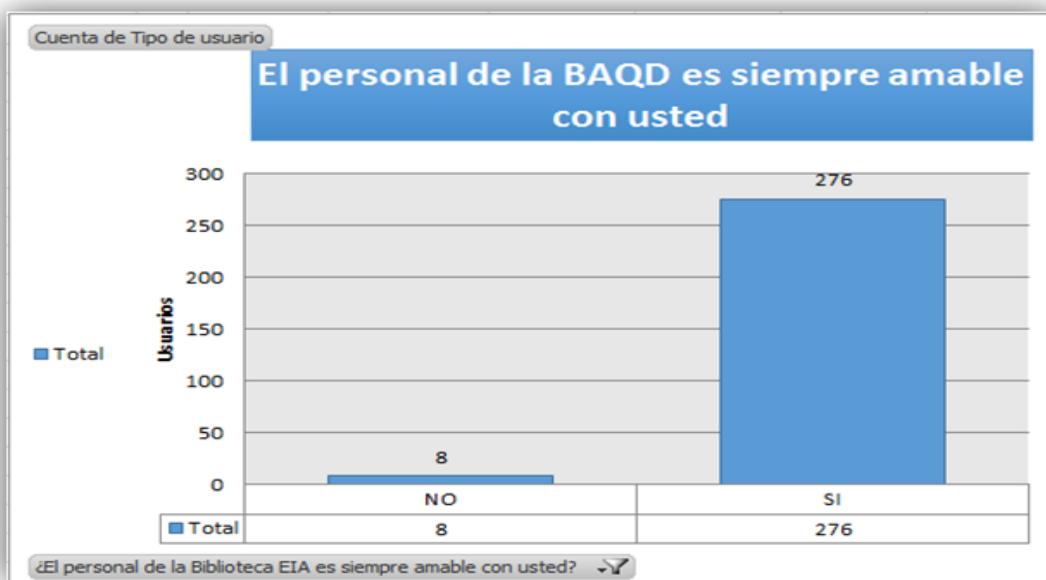


Tabla 4 amabilidad

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Si	276	97.1%
No	8	2.9%

Teniendo en cuenta la tabla anterior se puede observar que el 97.1% de los encuestados sienten que son atendidos amablemente.

3. ¿El personal de la BAQD es atento con sus necesidades de información?

Grafico 3, Atención.

¿El personal de la BAQD es atento con sus necesidades de información?

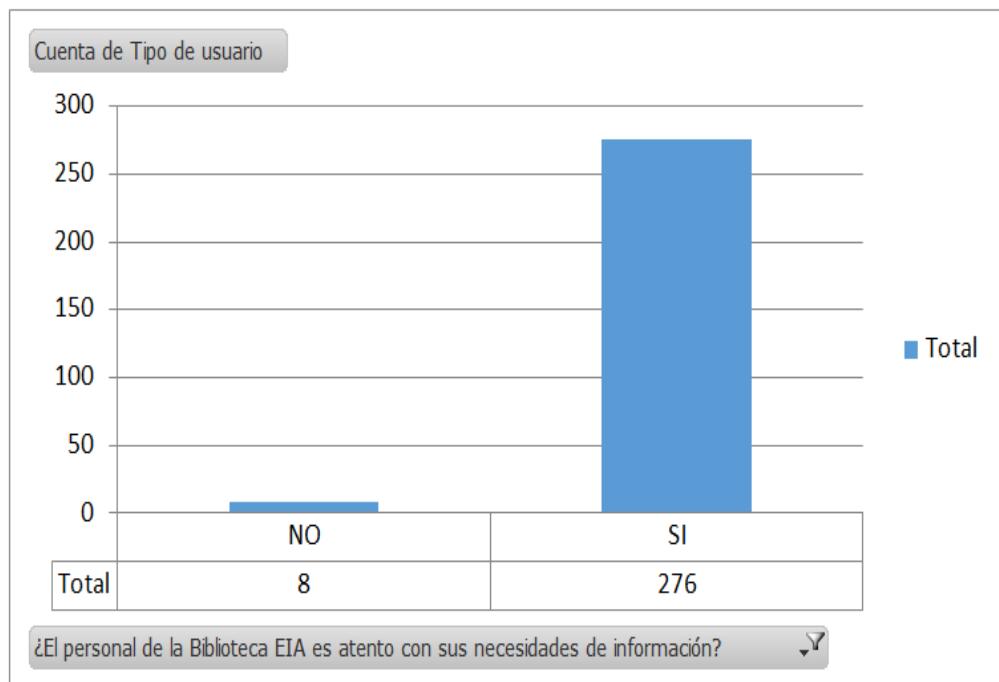


Tabla 5 necesidades de información

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Si	276	97.1%
No	8	2.9%

En la tabla anterior se denota que el 97.1 de los encuestados, sienten que el personal es atento con las necesidades de información de los usuarios.

4. ¿El espacio de la BAQD ayuda al estudio y al aprendizaje?

Grafico 4, espacio para ayuda al estudio y aprendizaje.

¿El espacio de la biblioteca EIA ayuda al estudio y al aprendizaje?

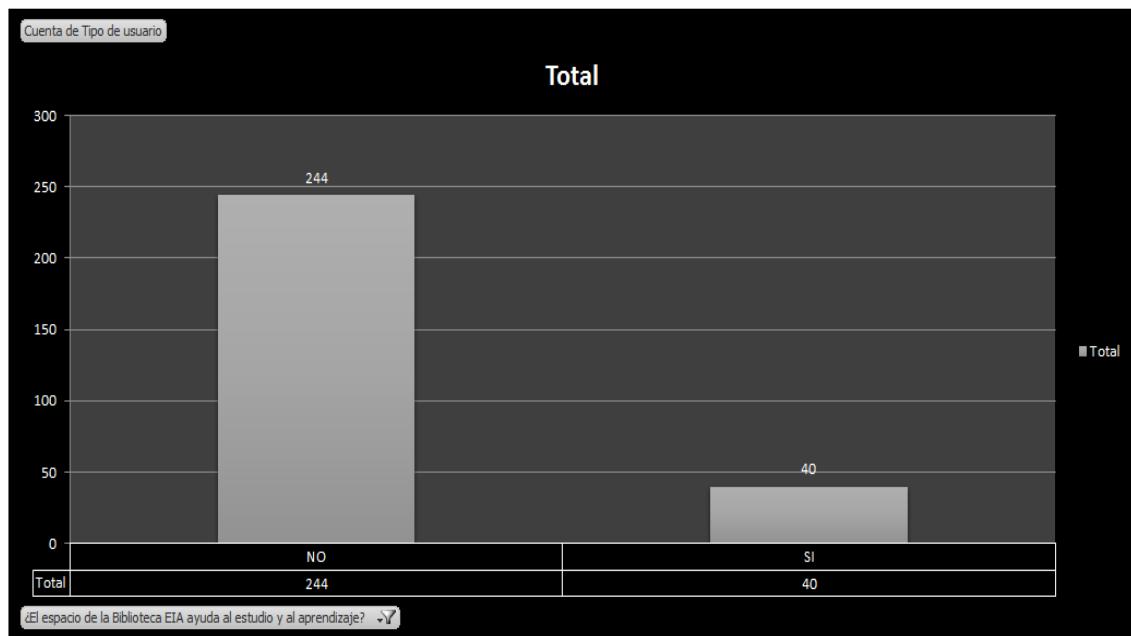


Tabla 6 espacio

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Si	40	14.9%
No	244	85.1%

En la tabla anterior se observa que el 85.1 de los encuestados no ve que el espacio es de la bilioteca es de ayuda para el estudio y el aprendizaje.

Grafico 5 espacio para ayuda al estudio y aprendizaje

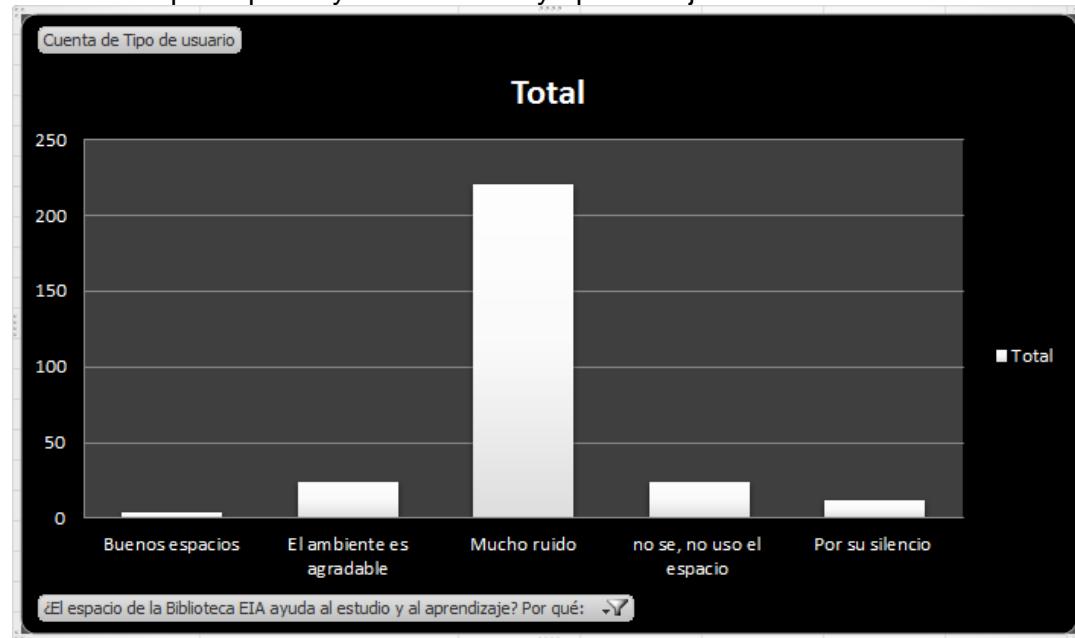


Tabla 7 espacio para ayuda al estudio y aprendizaje

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Buenos espacios	4	1.6%
Ambiente agradable	24	8.4%
Mucho ruido	220	77.4%
No sabe, no usa el espacio	24	8.4%
Por su silencio	12	4.2%

En la tabla anterior se observa que los espacios de la biblioteca no ayudan al estudio y aprendizaje, puesto que, el 77.4% de los encuestados notan que hay mucho ruido dentro de ella.

5. ¿El espacio de la BAQD es tranquilo para el trabajo individual?

Grafico 6 espacio tranquilo para el trabajo individual
¿El espacio de la biblioteca de la EIA es tranquilo para el trabajo individual?

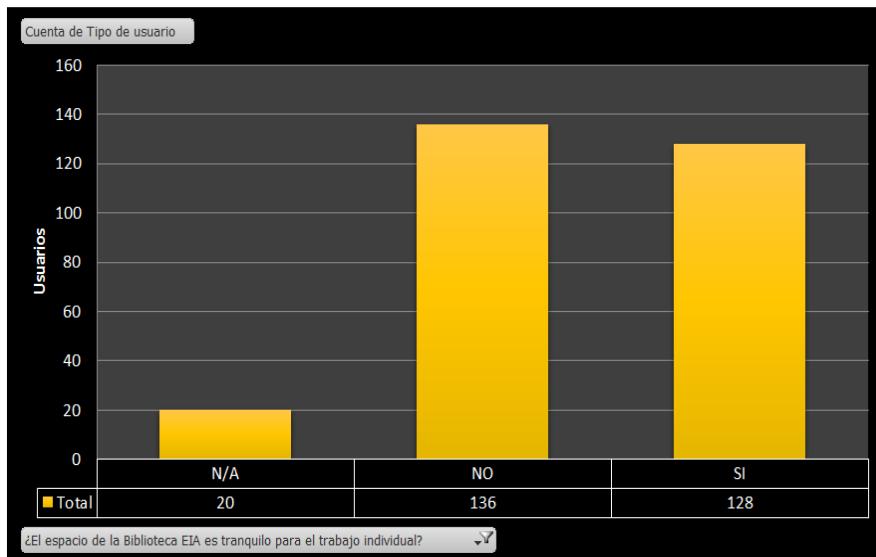


Tabla 8 espacio para el trabajo individual

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Si	128	45.0%
No	136	47.8%
N/A	20	7.2%

En la tabla anterior se observa que el 47.8% de los encuestados piensan que el espacio de la biblioteca no es tranquilo para el trabajo individual.

Grafico 7 espacio tranquilo para el trabajo individual

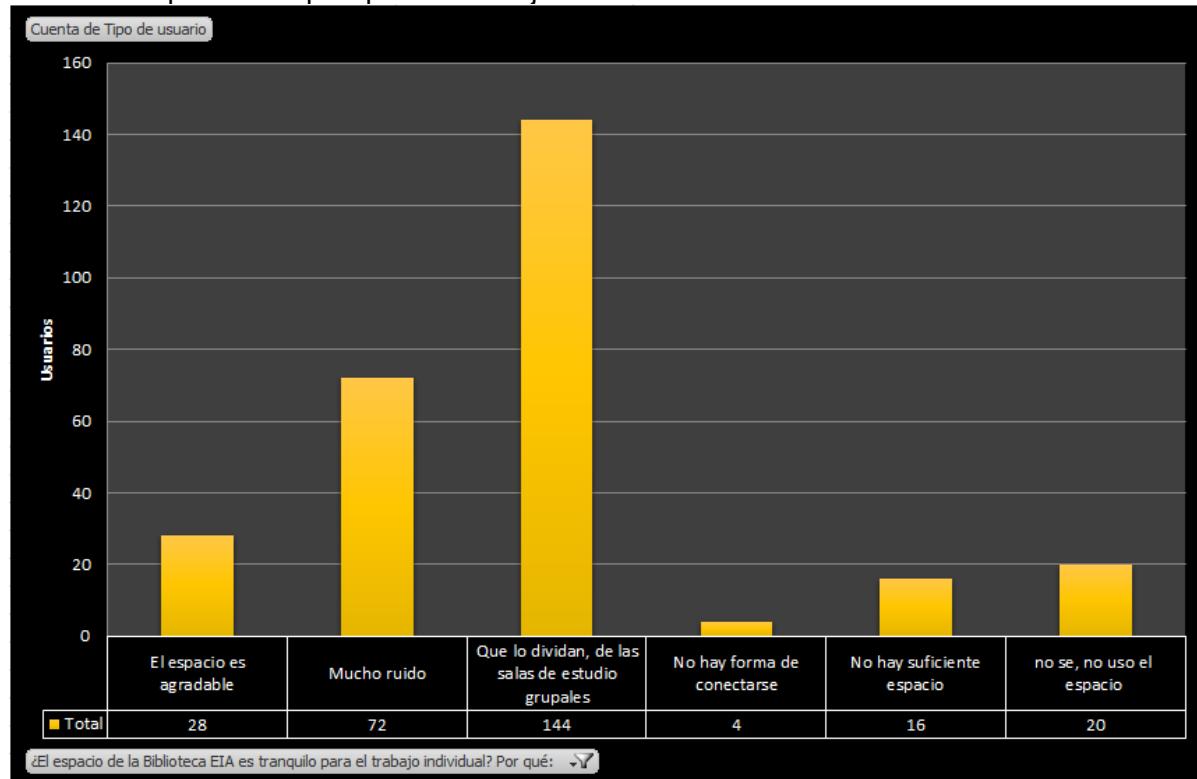


Tabla 9 espacio tranquilo para el trabajo individual

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Espacio agradable	28	9.8%
Mucho ruido	72	25.3%
Dividir las salas grupales	144	50.5%
No hay forma de conectarse	4	1.6%
No hay suficiente espacio	16	5.6%
No usa el espacio	20	7.2%

En la tabla se muestra que la mayoría de los encuestados no ven la biblioteca como un lugar tranquilo para el trabajo individual porque el 50.5% cree que es mejor dividir las salas grupales.

6. ¿El espacio de la BAQD es un lugar confortable y acogedor?

Gráfico 8 espacio confortable y acogedor.

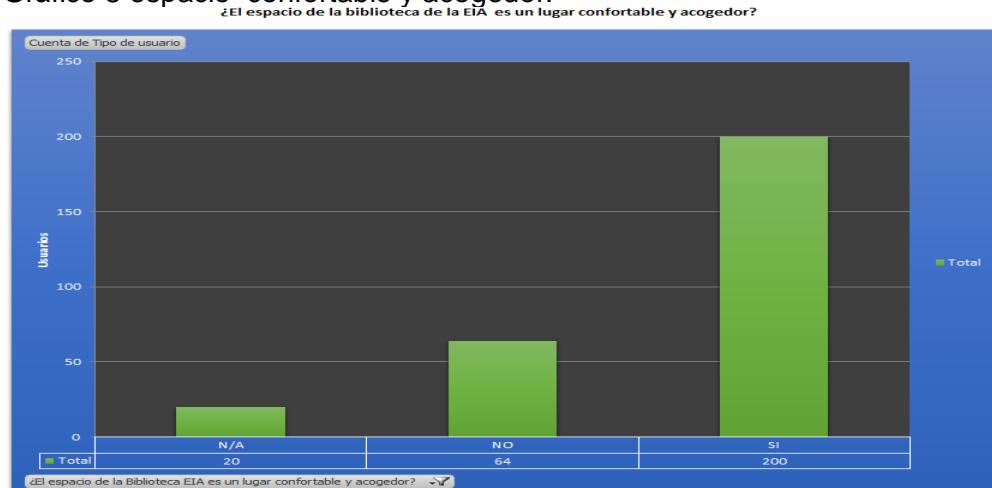


Tabla 10 espacio confortable y acogedor

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Si	200	70.4%
No	64	22.5%
N/A	20	7.1%

En la tabla anterior se puede ver que el 70.4% de los encuestados piensa que la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.

Gráfico 9 espacio confortable y acogedor

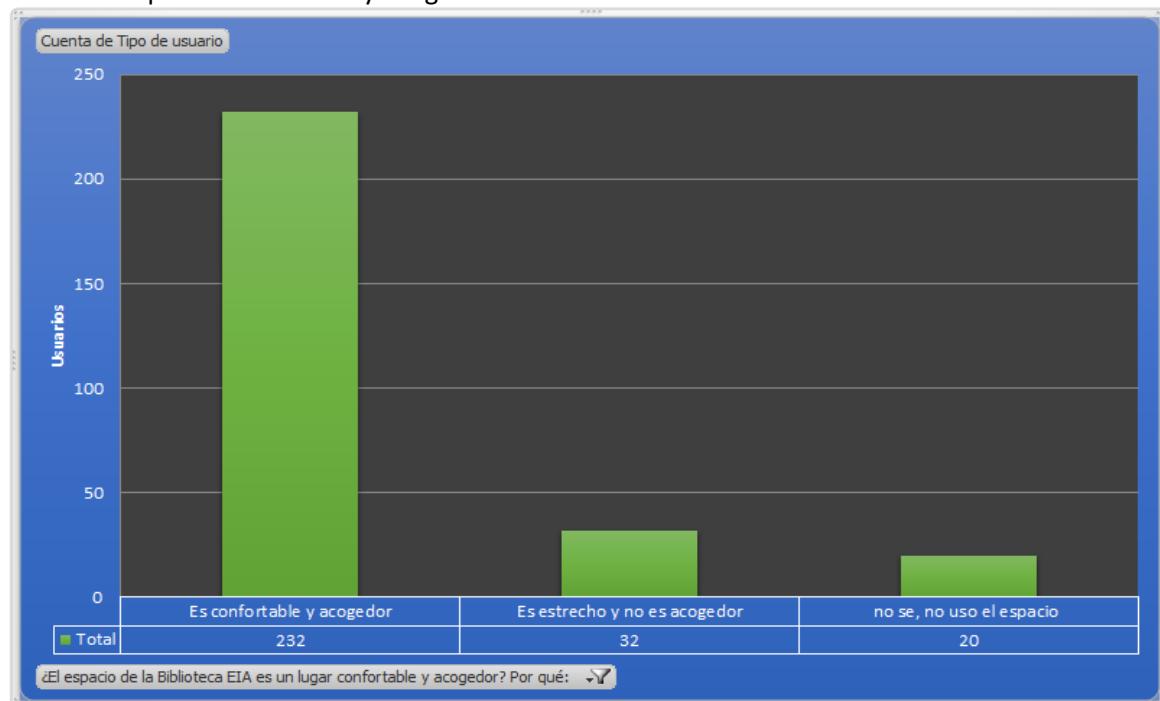


Tabla 11 espacio confortable y acogedor

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Confortable y acogedor	232	81.6%
Estrecho y no es acogedor	32	11.3%
No usa el espacio	20	7.1%

En la tabla anterior se puede ver que la mayoría de los encuestados el 81.6% siente que la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.

7. ¿El acceso a los recursos electrónicos de la BAQD es fácil desde su casa u oficina?

Gráfico 10 acceso a los recursos

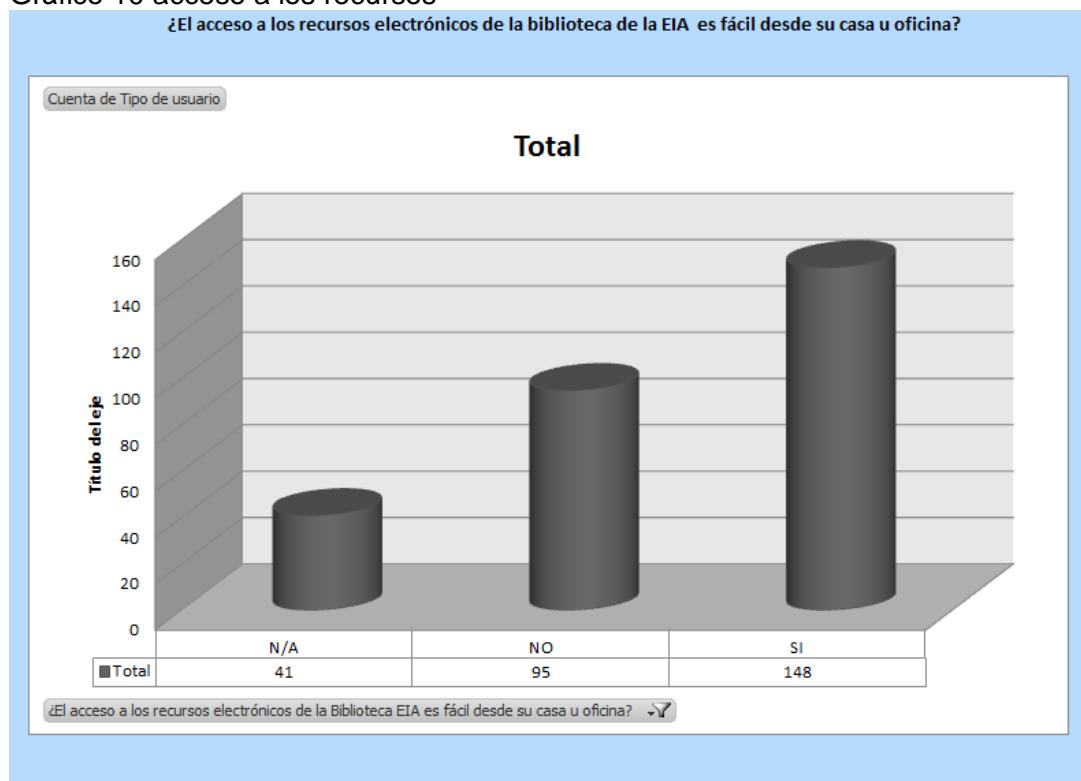


Tabla 12 Acceso a los recursos

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Si	148	52.1%
No	95	33.4%
N/A	41	14.5%

En la tabla anterior se observa que el 52.1% de los usuarios pueden acceder fácilmente a los recursos electrónicos de la biblioteca desde su casa u oficina

Gráfico 11 acceso a los recursos

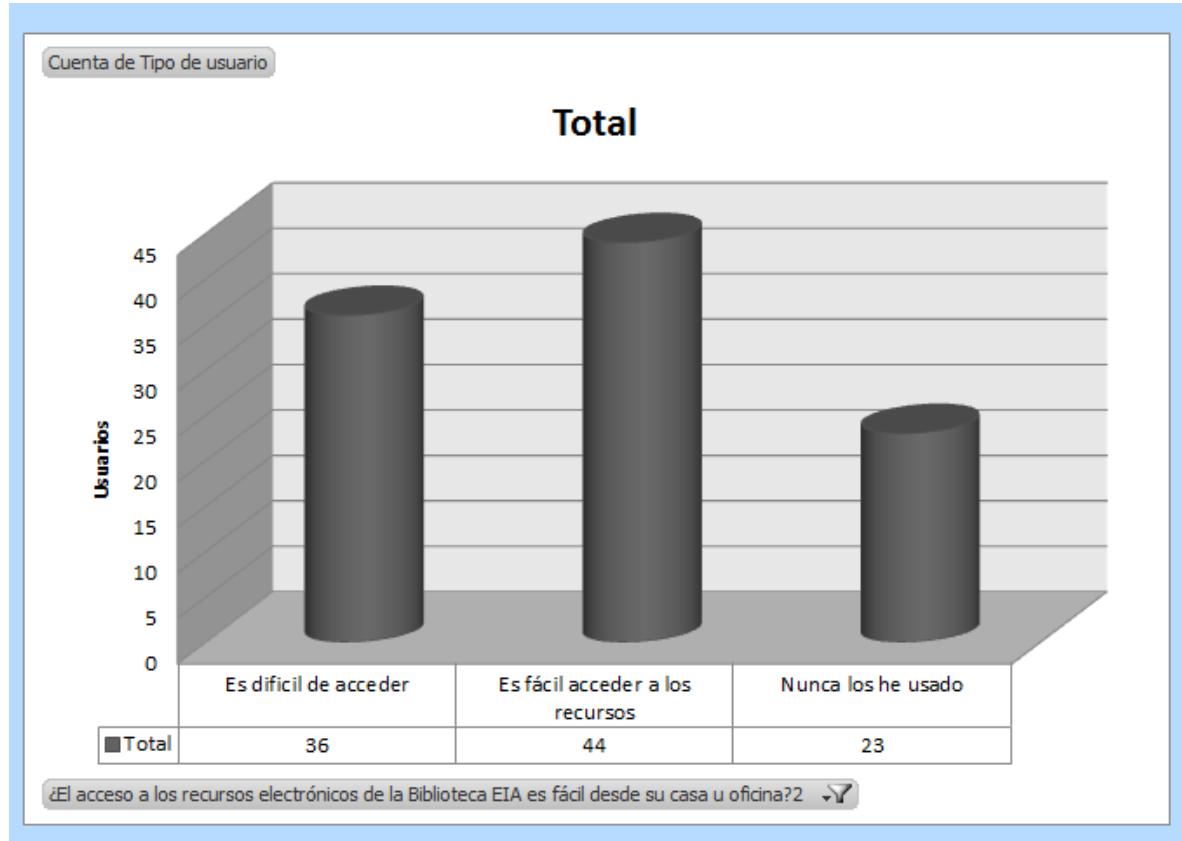


Tabla 13 acceso a los recursos

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Difícil acceso a los recursos	36	12.6%
Fácil acceso a los recursos	44	15.4%
No los usa	23	8.3%
N/A	181	63.7%

En la tabla se puede observar que a los usuarios que se les aplico la pregunta, la mayoría de ellos perciben que el acceso a los recursos de la biblioteca es facil desde la casa o la oficina.

8. ¿El sitio web de la BAQD permite encontrar información por uno mismo?

Gráfico 12 sitio web

¿El sitio web de la biblioteca de la EIA permite encontrar información por uno mismo?

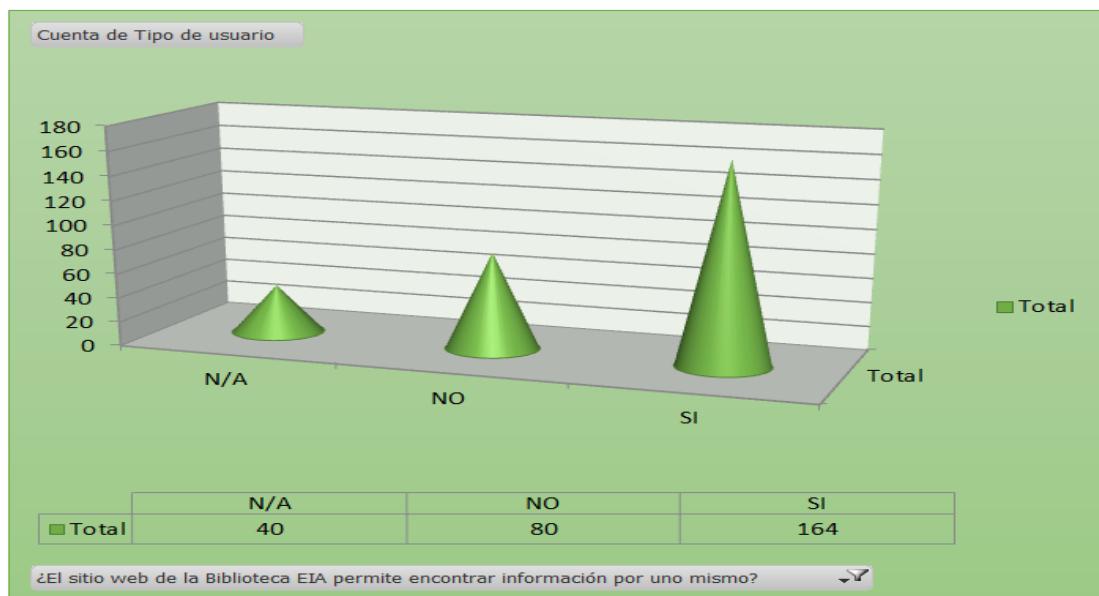


Tabla 14 sitio web

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Si	164	57.7%
No	80	28.1%
N/A	40	14.2%

En la tabla se observa que el 57.7% de los encuestados, piensan que en el sitio web de la biblioteca se encuentra la información por uno mismo.

Gráfico 13 sitio web

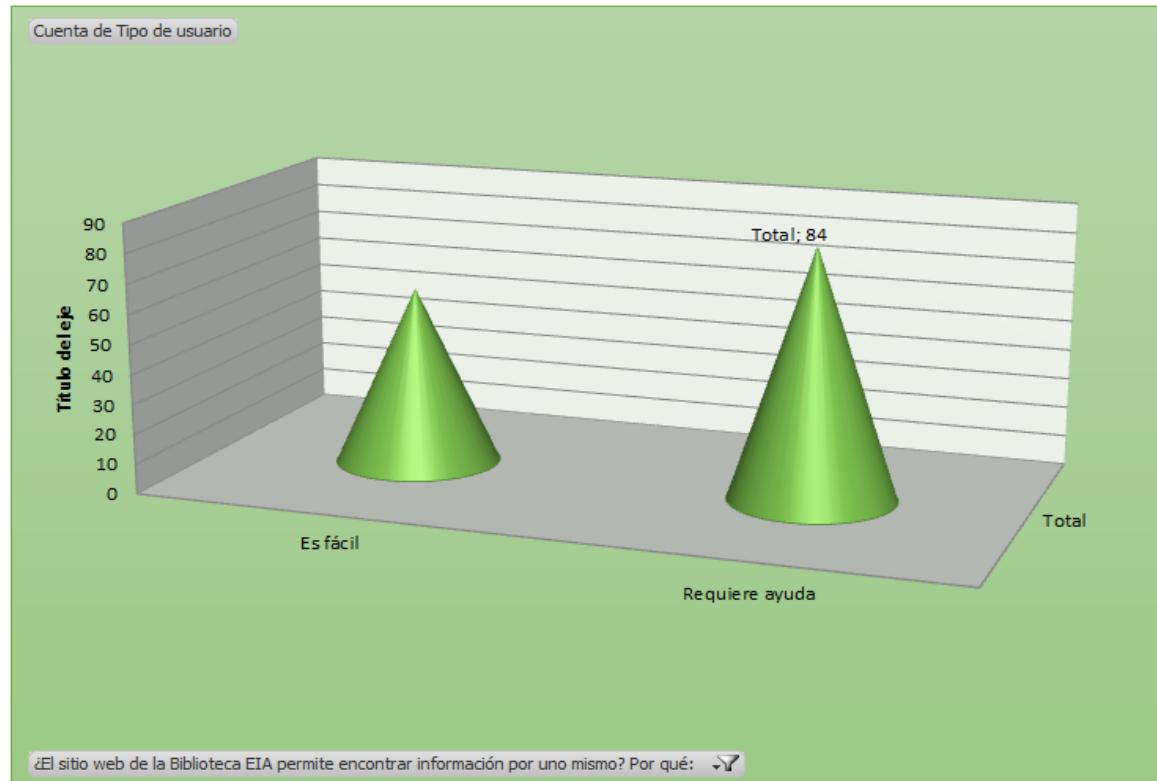


Tabla 15 sitio web

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Fácil	60	21.3%
Requiere ayuda	84	29.5%
N/A	140	49.2%

En esta tabla se observa que a pesar que el acceso al sitio Wen es sencillo en la mayoría de las ocasiones se requiere ayuda.

9. ¿Lo materiales impresos de la BAQD cubren las necesidades de información que tengo?

Gráfico 14 materiales impresos

¿Lo materiales impresos de la biblioteca de la EIA cubren las necesidades de información que tengo?

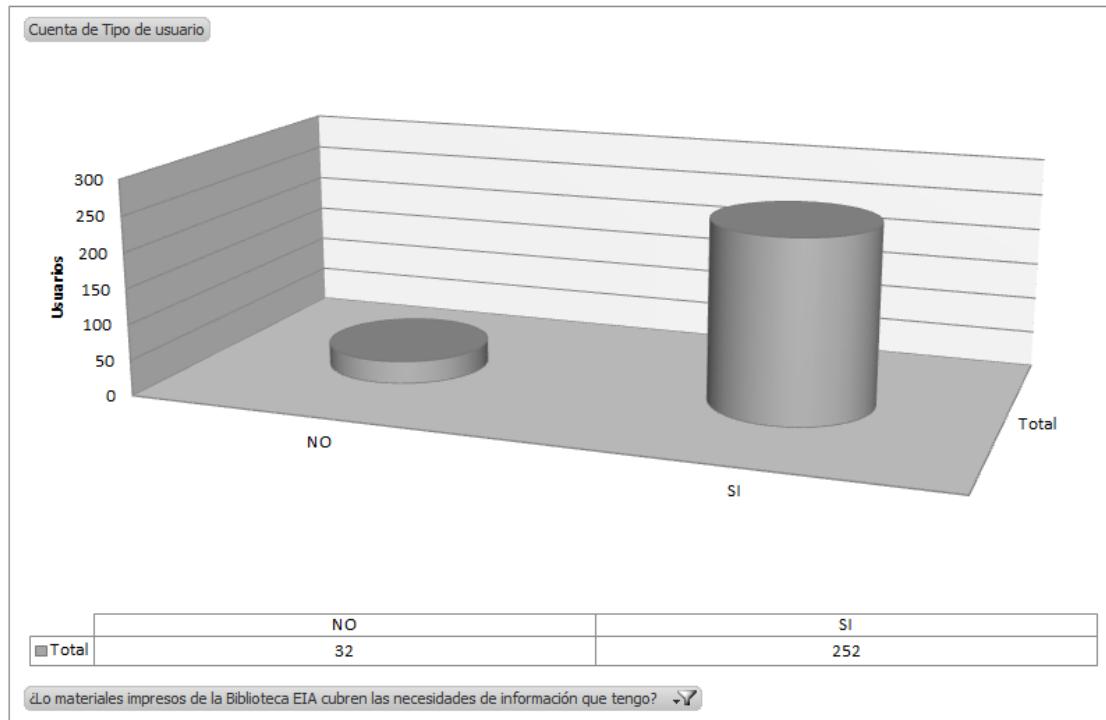


Tabla 16 materiales impresos

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Si	252	88.7%
No	32	11.3%

En la anterior tabla se analiza que el 88.7% de los encuestados notan que los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información de cada usuario.

Gráfico 15 materiales impresos

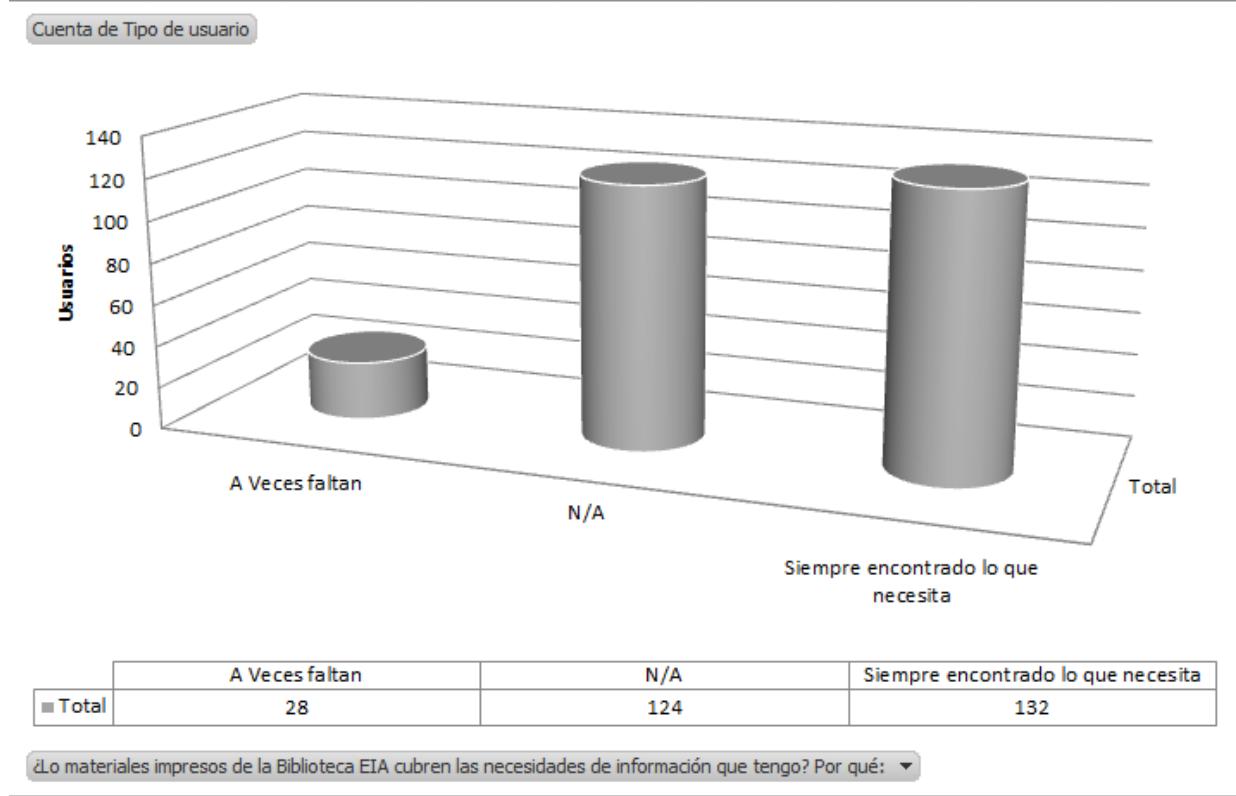


Tabla 17 materiales impresos

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Faltan	28	10%
Siempre se encuentran	132	46.4%
N/A	124	43.6%

En la tabla se observa que la mayoría de los encuestados piensan que los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información porque siempre encuentran lo que necesitan.

10. ¿Los recursos digitales de la BAQD cubren las necesidades de información que tengo?

Gráfico 16 recursos digitales

¿Los recursos digitales de la biblioteca de la EIA cubren las necesidades de información que tengo?

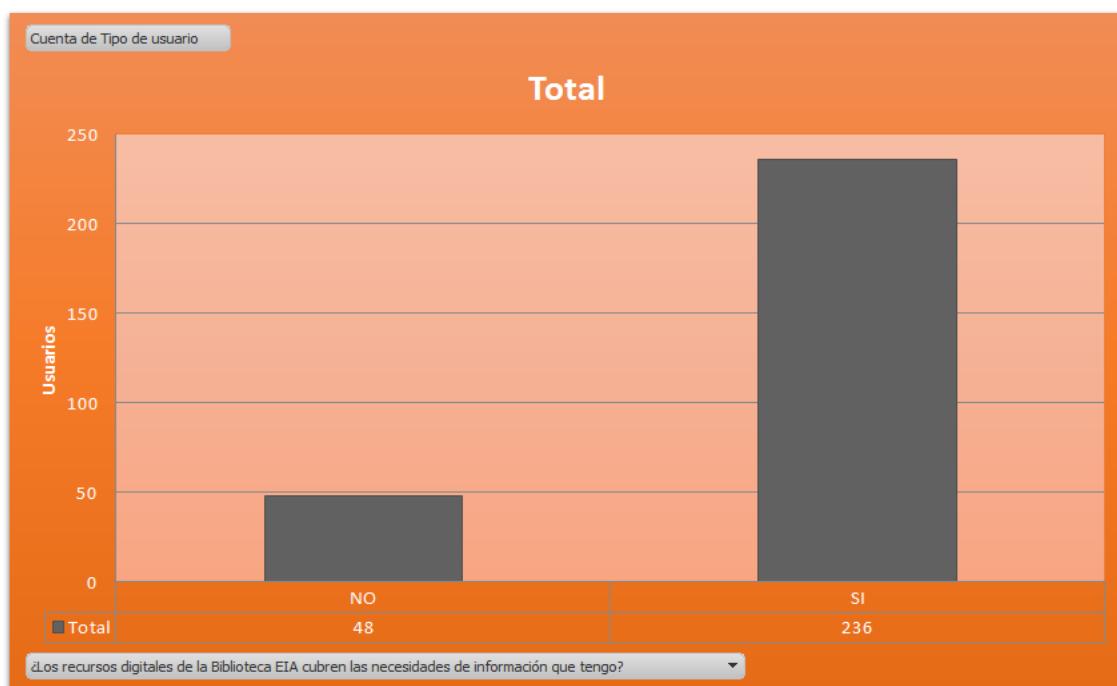


Tabla 18 recursos digitales

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Si	236	83%
No	48	17%

Esta tabla muestra que el 83% de los encuestados, sienten que los recursos digitales de la biblioteca cubren las necesidades de informacion de cada usuario.

Gráfico 17 recursos digitales

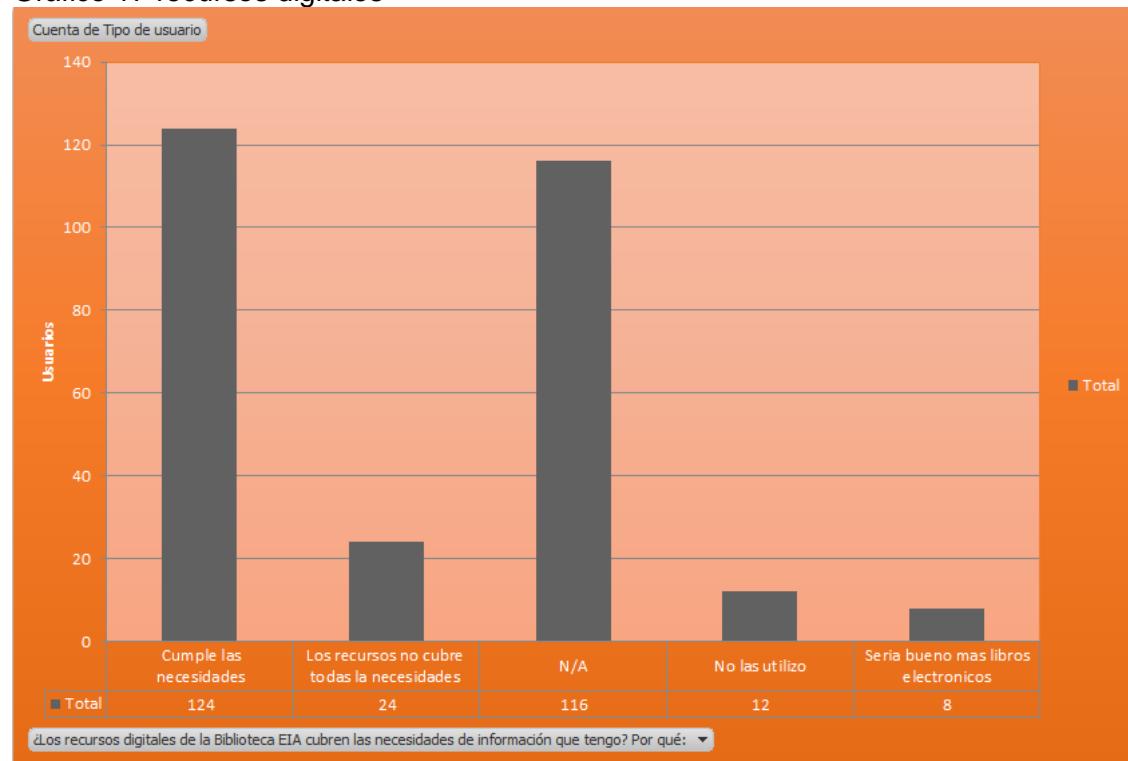


Tabla 19 recursos digitales

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Cumple las necesidades	124	43.6%
No cumple las necesidades	24	8.4%
N/A	116	40.8%
No las utiliza	12	4.2%
Faltan libros electrónicos	8	3%

En la tabla se observa que los recursos digitales cumplen a cabalidad con las necesidades de información de cada usuario.

11.¿Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, repositorio...) son fáciles de usar y me permiten encontrar lo que busco por mi cuenta?

Grafico 18 instrumentos para la recuperación de la información

¿Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, repositorio...) son fáciles de usar y me permiten encontrar lo que busco por mi cuenta?

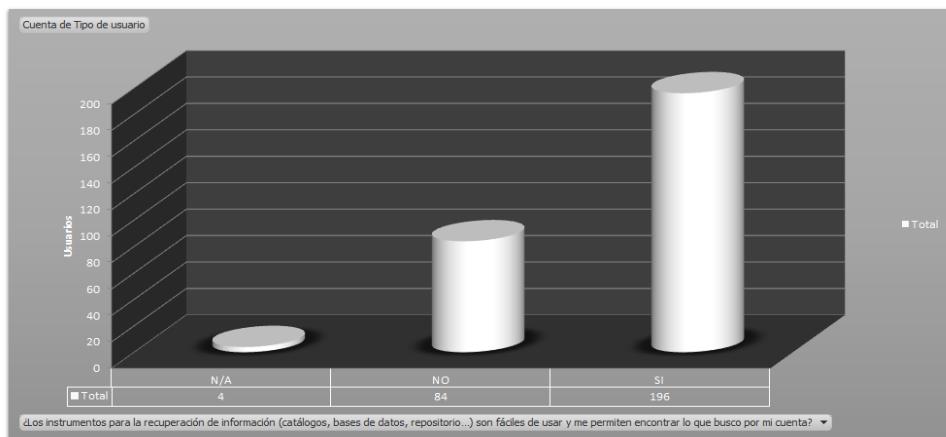


Tabla 20 instrumentos para la recuperación de la información

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Si	196	69%
No	84	29.5%
N/A	4	1.5%

Esta tabla muestra que el 69% de los encuestados ven que los instrumentos para la recuperación de la información de la biblioteca, son fáciles de usar y permiten encontrar la información sin necesidad de ayuda del bibliotecólogo.

Gráfico 19 instrumentos para la recuperacion de la informacion

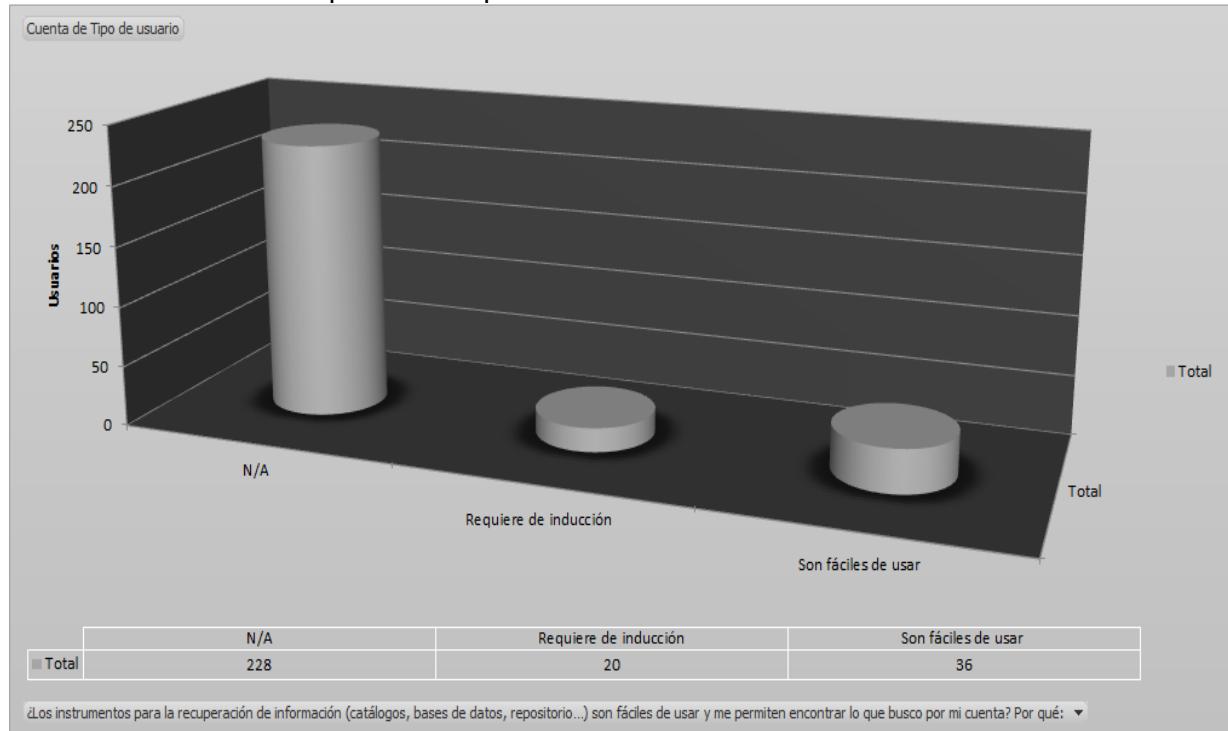


Tabla 21 instrumentos para la recuperación de la información

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
N/A	228	80.2%
Requiere inducción	20	7%
Fáciles de usar	36	12.8%

La tabla muestra que los instrumentos para la recuperación de la información son fáciles de usar según el 12.8% de los encuestados.

12. ¿Cuál o cuáles de los siguientes servicios de la biblioteca utiliza o ha utilizado?:

Gráfico 20 préstamo y devolución de material bibliográfico.

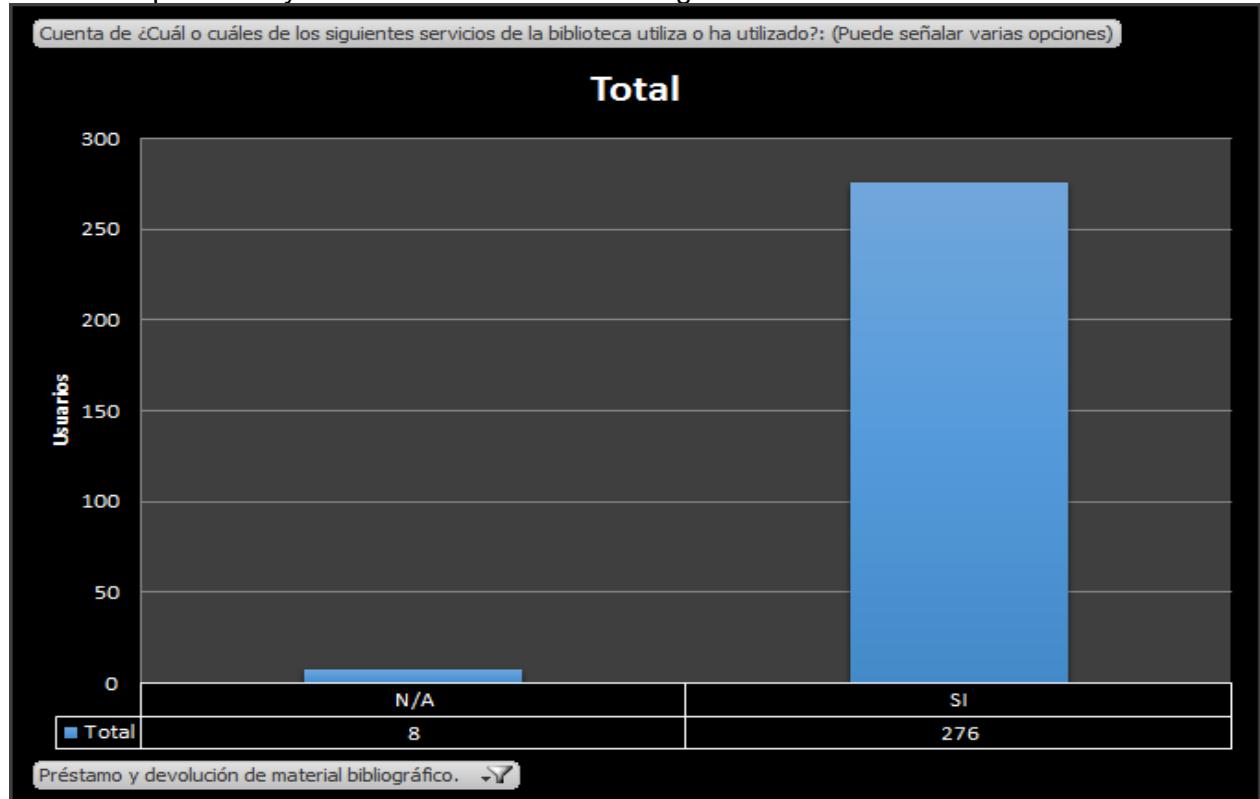


Tabla 22 préstamo y devolución del material bibliográfico

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Si	276	97.1%
No		
N/A	8	2.9%

En la tabla se observa que el 97.1% de los encuestados utiliza o ha utilizado el servicio de prestamo y devolucion de material bibliografico.

Gráfico 21 préstamo interbibliotecario.

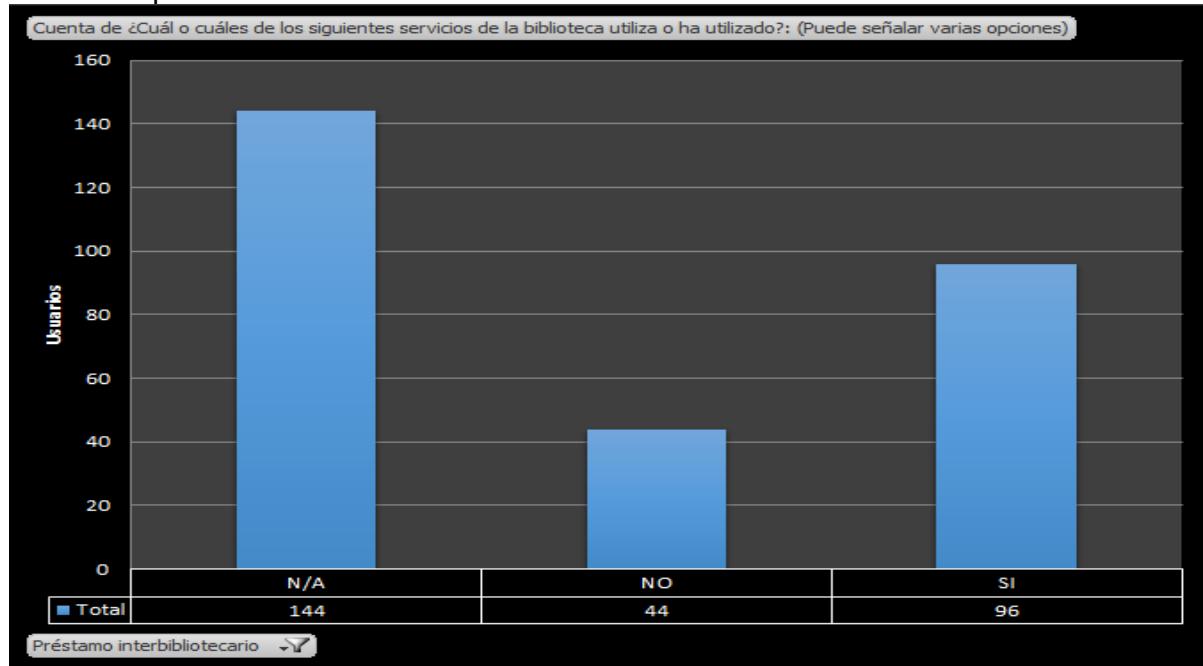


Tabla 23 préstamo interbibliotecario

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Si	96	33.8%
No	44	16.2%
N/A	144	50%

En esta tabla se nota que el 33.8% de los usuarios encuestados utilizan el préstamo interbibliotecario, mientras que la minoría no utiliza este servicio.

Gráfico 22 libro en su casa (préstamo a domicilio)

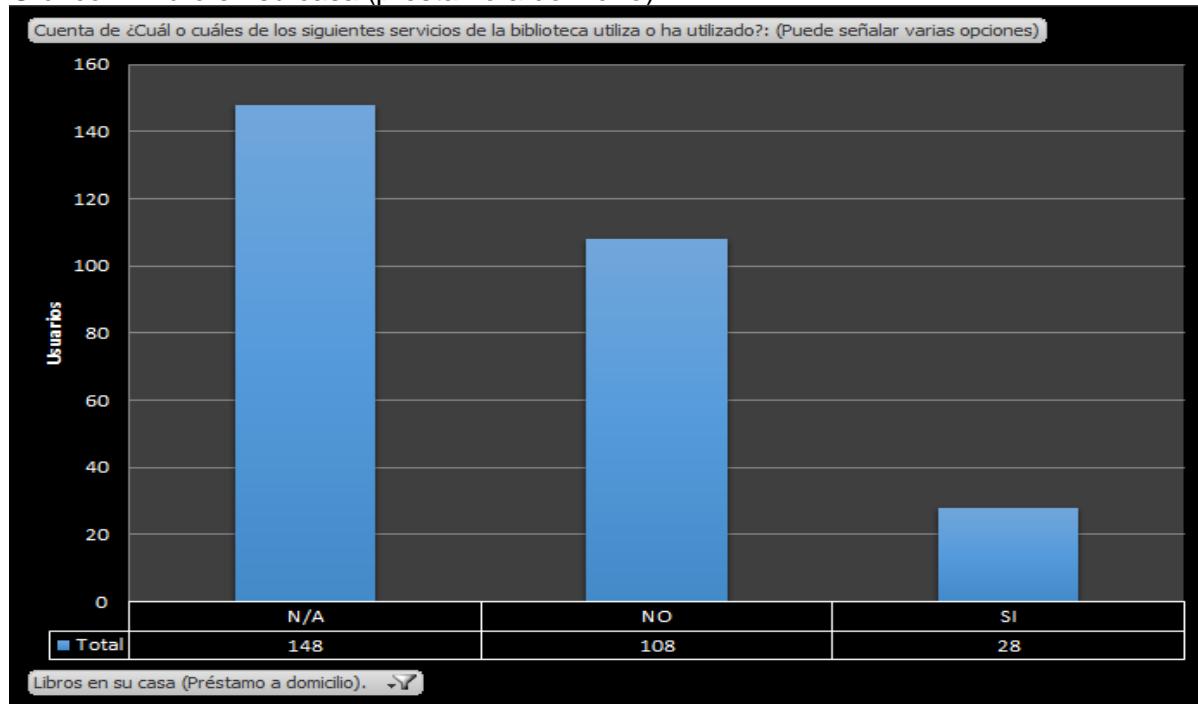


Tabla 24 libro en su casa (préstamo a domicilio)

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Si	28	9.9%
No	108	38%
N/A	148	52.1%

En la tabla anterior se puede observar que el 38% de los encuestados no utiliza el servicio de préstamo a domicilio, esto se debe a lo complicado que puede ser el manejo de este servicio.

Gráfico 23 bases de datos.

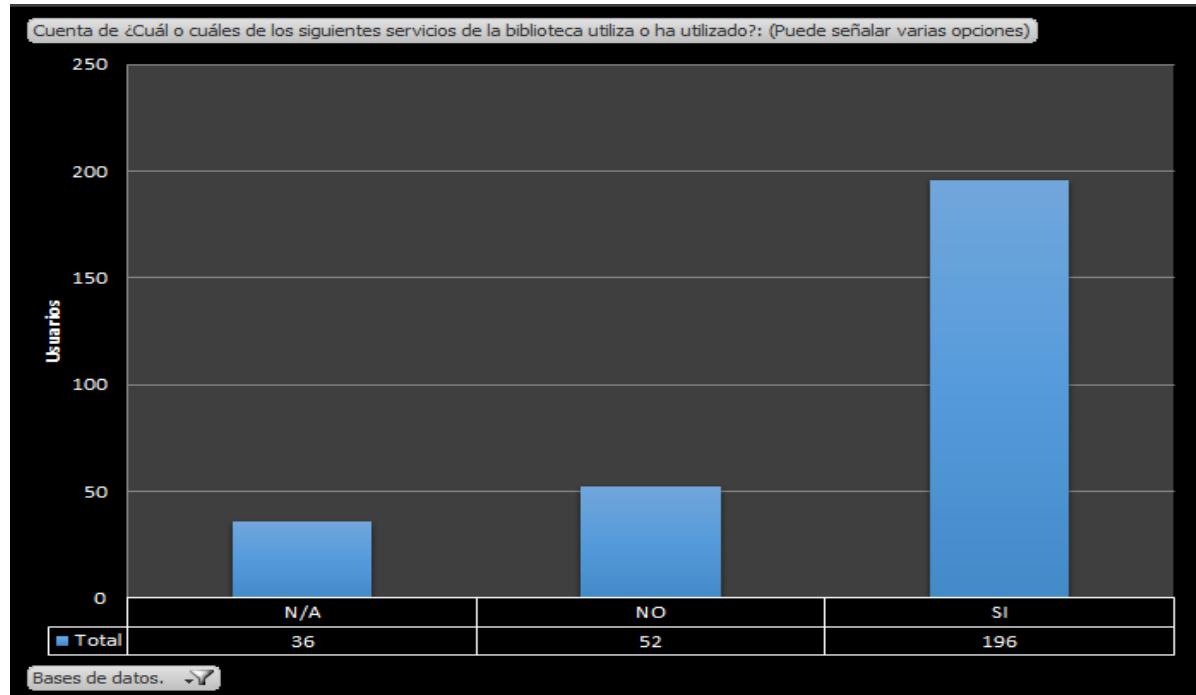


Tabla 25 bases de datos

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Si	196	69%
No	52	18.3%
N/A	36	12.7%

En la tabla se denota que el 69% de los encuestados utilizan o han utilizado alguna vez el servicio de las bases de datos.

Gráfico 24 formación de usuarios

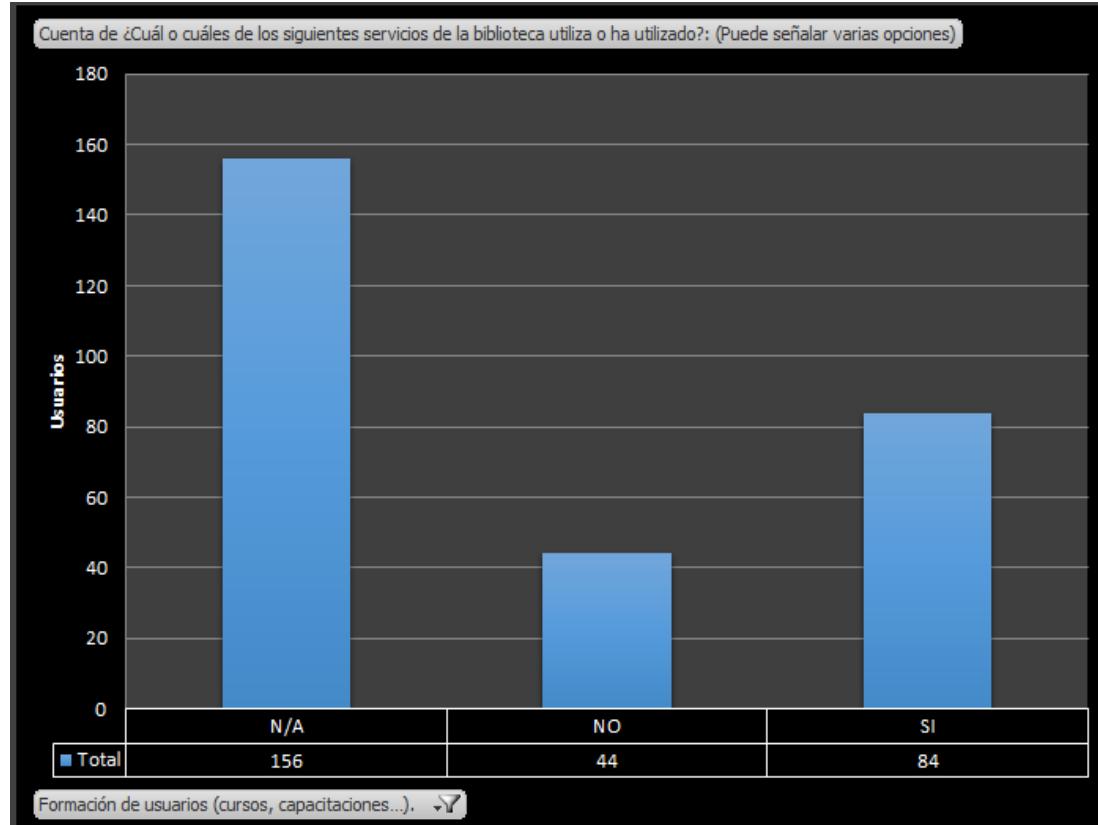


Tabla 26 formación de usuarios

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Si	84	29.5%
No	44	15.6%
N/A	156	54.9%

En la anterior tabla se puede ver que el 29.% de los usuarios encuestados utiliza o ha utilizado los servicios de formacion de usuarios.

Gráfico 25 obtención de documentos (Celsius).

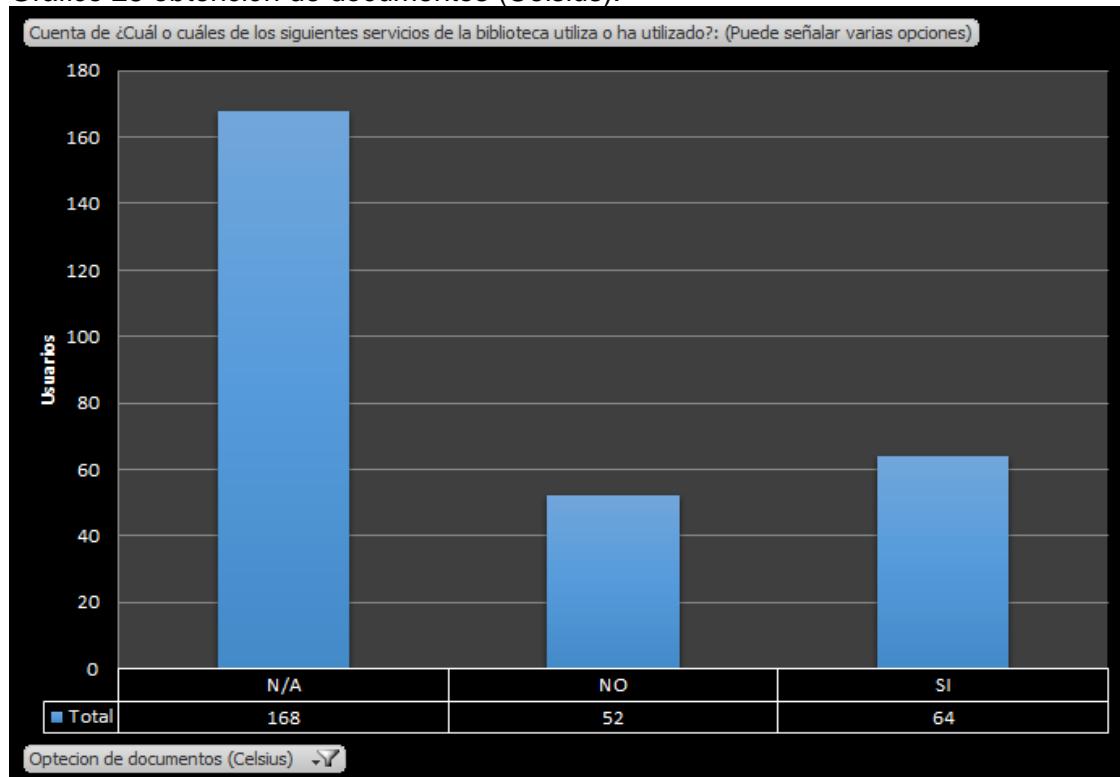


Tabla 27 obtención de documentos (Celsius).

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Si	64	22.5%
No	52	18.4%
N/A	168	59.1%

En la tabla se observa que el 22.5 de los usuarios encuestados utiliza o ha utilizado el servicio de obtencion de documentos, por medio de Celsius.

Gráfico 26 escáner.

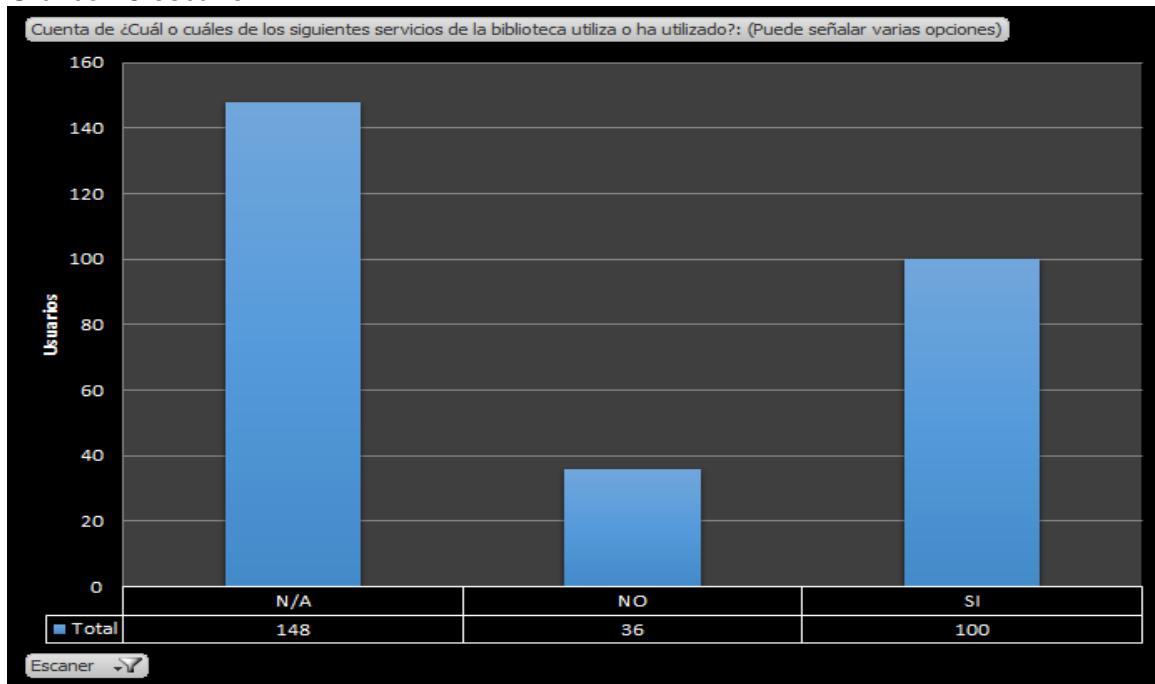


Tabla 28 escáner

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Si	100	35.2%
No	36	12.7%
N/A	148	52.1%

En la tabla anterior se denota que el 35.2 de los encuestados utiliza o ha utilizado el servicio de escáner.

Gráfico 27 computadores de consulta.

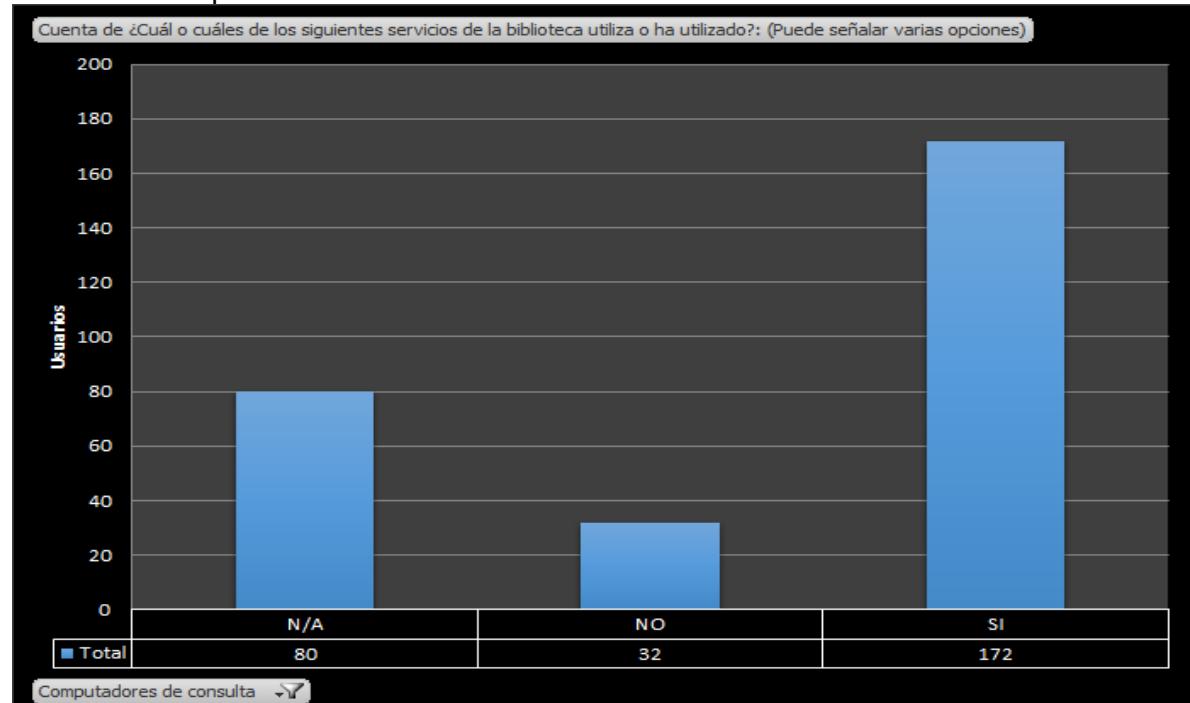


Tabla 29 computadores de consulta

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Si	172	60.5%
No	32	11.4%
N/A	80	28.1%

En la tabla anterior se puede observar que el 60.5% de los encuestados utiliza o ha utilizado los computadores de consulta.

13. ¿Qué quiere encontrar en la nueva biblioteca de la EIA?

Gráfico 28 que quiere encontrar en la nueva Biblioteca de la EIA

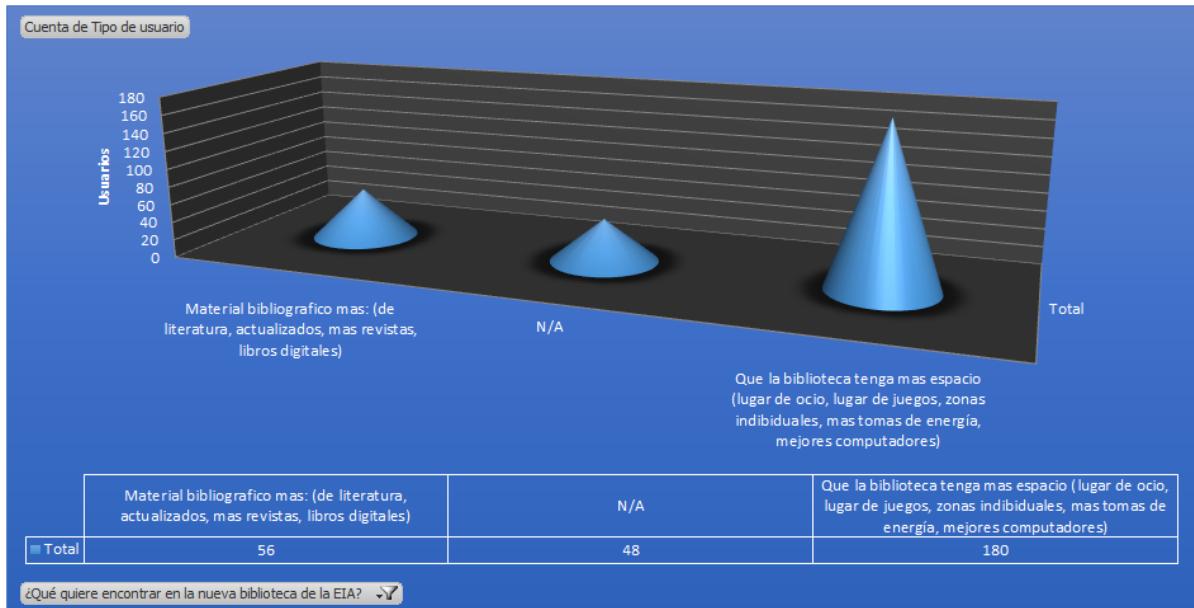


Tabla 30 que quiere encontrar en la nueva Biblioteca de la EIA

Característica de pregunta	Frecuencia relativa (Nº)	Frecuencia Absoluta (%)
Mayor cantidad de material bibliográfico (literatura, actualizado, publicaciones seriadas, libros digitales)	56	19.7%
Mas espacio dedicado al ocio y diversión, lugar de juegos, zonas individuales, tomas de energía, mejores equipos	180	63.3%
N/A	48	17%

En la tabla anterior se observa que el 63.3% de los encuestados quieren encontrar en la biblioteca más espacios dedicados al ocio y esparcimiento, como lugares de juegos, zonas individuales, tomas de corriente y mejores equipos.

4.8.1.2 Interpretación de datos

El Trabajo con los datos: preparación para el análisis.

En el avance metodológico para ejecutar el trabajo de campo, se realizó con el método de encuesta, que constituye en la técnica de recoger los datos que permitan un protocolo ya establecido (D'Ancona, 2004) seleccionando la información de interés, procedente de la realidad, mediante preguntas en forma de cuestionario. Con la pertinente encuesta, se pretende conocer la realidad de los

servicios que presta la biblioteca de la EIA, desde la percepción de la dirección, conoce la situación real de los servicios y del mismo modo sabe la viabilidad de la EIA, en suministrarle el apoyo financiero que requiera para mejorar o fortalecer las áreas que requiera de la biblioteca para su mejoramiento.

La codificación de los datos será simultánea al proceso de recogida. En este momento de la investigación se trata de extraer categorías que emergen de los propios datos, redactando una lista de todos los temas, conceptos, interpretaciones, tipologías y proposiciones producidas o identificadas durante el análisis inicial.

La codificación debe hacerse sobre todos los datos recogidos, tanto de notas de campo, como documentos, diarios, etc., teniendo en cuenta que las categorías se ajusten a los datos y no a la inversa. Al hablar de confiabilidad de los datos de la investigación ya nos hemos referido a la etapa de análisis de los mismos.

El proceso de análisis de datos se desarrolla a partir de la categorización y siguiendo el mismo proceso utilizando en las notas de campo, como es la encuesta.

A través del cuestionario, se espera lograr de una manera más objetiva los servicios que brinda la biblioteca de la EIA, analizar si se requiere incorporar de forma parcial o total otros servicios, como así mismo conocer hasta donde la comunidad de la EIA, sabe sobre todo lo que pude utilizar de la unidad de información y tipos de servicios que se requiere o características de ellos.

Se continúa con la intervención del cuestionario y se relaciona con su estructura en correspondencia a los distintos apartados, dimensiones e ítem a medir, Asimismo cada apartado se adecua con relación a las preguntas de la investigación.

NORMA ISO 2789. Información y documentación: Estadísticas internacionales de bibliotecas.

"Esta Norma orienta a la comunidad bibliotecaria en el mantenimiento de estadísticas con vistas a ser recogidas a nivel internacional". Contiene un glosario, a fin de despejar las dudas originadas en el vocabulario y describe los datos estadísticos a recabar.

NORMA ISO 11620. Información y documentación: Indicadores de rendimiento bibliotecario.

"Esta Norma trata de la evaluación de cualquier tipo de biblioteca. Su objetivo principal es promover la utilización de indicadores de rendimiento en las bibliotecas y contribuir a un mejor conocimiento de las formas adecuadas de medición del mismo". Su objetivo principal es el auto diagnóstico. Habilita comparaciones históricas en la misma unidad de información y, eventualmente, con limitaciones y precauciones, comparaciones entre bibliotecas. Contiene un glosario, criterios y marco descriptivo, pautas para la selección y uso de los indicadores. Incluye una lista de indicadores de rendimiento bibliotecario y la descripción de cada uno de ellos. Se trata de herramientas para medir calidad, eficacia y eficiencia.

En la primera parte del cuestionario, se realizará de forma de respuesta cerrada, se realiza con número como respuesta y/o con elección alternativa o múltiple, después se continuara, con menos respuestas cerradas y se realizar con respuesta abierta, y un mayor número de respuesta, utilizando la escala de Likert en la cual normalmente hay 5 posibles respuestas o niveles de acuerdo o desacuerdo, ejemplo de la respuesta que se debe de encerrar en un círculo o una X.

1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo.

También se realizará con respuesta múltiple, ejemplo de esta es.

Que implementaría en la biblioteca

1. Servicios de cafetín
2. La fotocopiadora este dentro de la biblioteca
3. Todas las anteriores.

4.9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

De acuerdo a la observación, a las entrevistas y sus respectivos análisis, a continuación se mostraran las conclusiones y las recomendaciones.

4.9.1 Conclusiones

- Se están mejorando los procesos del ares de servicios para mayor eficiencia y eficacia en la atención a los usuarios.
- Se realizaron propuestas a los encargados de área para cambiar el software de la biblioteca por uno cerrado y uno abierto.
- La biblioteca de la EIA, se está expandiendo para mejorar los problemas de espacios y salas de estudios, pasara de tener un piso a tener 4.
- El área encargada se encargara de revisar y actualizar el reglamento.
- Se manejaran más capacitaciones a los empleados con el fin de lograr un mejor conocimiento de todas las aéreas de la biblioteca y así poder prestar un mejor servicio.

4.9.2 Recomendaciones

- Manejar la fotocopiadora dentro del ares de la biblioteca para mayor agilidad y comodidad en el servicio de reprografía.
- Crear salas de lectura independientes, por el número de usuarios que a diario maneja la Biblioteca de la EIA es necesarios la creación de estas salas.
- Contratar el personal indicado para los cargos de referencista y referencista virtual.
- Crear salón de ocio y entretenimiento dentro de la biblioteca.
- En las Falencias del catálogo SABIO (Errores en la recuperación de material bibliográfico)"se sugiere la propuesta para mejorar este tipo de inconveniente.
- Se solicita cambiar el software de la biblioteca para mejorar el control de las devoluciones del material bibliográfico prestado a los usuarios

BIBLIOGRAFIA

ALA. (2015). Revista de la asociación latinoamericana de archivos. Recuperado el 2015, Disponible en: <http://www.ala-archivos.org/>

ALA, Standards for Libraries in Higher Education. Association of College & Research Libraries. Disponible en: www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibraries.htm

Álvarez Álvarez, M., & Suárez Samaniego, M. (s.f.). Las páginas web de las bibliotecas universitarias Andaluzas. Recuperado el 2015, de El contexto :universidad Andaluzas y sistemas web: <http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/5.pdf>

ANGLADA, L. El futur de les biblioteques y el bibliotecari del futur. Ítem, 13, 1993, p. 5-24

Biblioteca universitaria UCLM. (2004). Normativa de la biblioteca universitaria. Ciudad Real.

CNA, Consejo Nacional de Acreditación, Colombia, El sistema de educación superior de Colombia, disponible en: <http://www.cna.gov.co/1741/article-187279.html>

Congreso de la Republica de Colombia. (2010). Por la cual se organiza la red nacional de bibliotecas Públicas y se dictan otras disposiciones. Ley 1379 del 2010. Bogotá, Ley de bibliotecas públicas. (2010). Recuperado el 2015, de http://www.bibliotecapiloto.gov.co/documentos/reglamentos/ley_bibliotecas.pdf

CORONADO PADILLA, F. (s.f.). Hitos 8 La biblioteca universitaria del futuro: reflexiones sobre un escenario previsible. [Documento en línea] encontrado en:

<http://www.lasalle.edu.co/wps/wcm/connect/1e49c858-8a50-469e-94b0-45bb02271d32/hitos-8.pdf?MOD=AJPERES>

CRUCH. (2003). Estándares para las bibliotecas universitarias chilenas (2da ed.): Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas. CABID Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación. Disponible en: <http://cabid.ucv.cl/files/estandares/standares.PDF>.

CRUE. (1999). Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas: Documento de trabajo: Conferencia de Rectores de Universidades Españolas. Disponible en:

<http://www.rebiun.org/doc/Bibliotecas%20Universitarias%20y%20Científicas.pdf>

Declaración de los derechos de las bibliotecas. (2015). Recuperado el 2015, de <http://hfigueroabsociol.tripod.com/ddbala.html>

EL DIARIO NTR, Apuntala SSJ investigación cualitativa, Razo Liliana, (Nov. 5/ 2015), Disponible en: http://www.ntrguadalajara.com/post.php?id_nota=20617

ENFOQUES DE LA INVESTIGACIÓN, Diplomas UCC, (Julio 22 / 2014), Disponible en: https://www.youtube.com/watch?feature=player_detailpage&v=XEz-9DTVH94

FORUM: Qualitative social research, la observación participante como método de recolección de datos, Barbara B. Kawulich, Volumen 6, No. 2, Art. 43 – (Mayo 2005), Disponible en:

<http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/466/998>

Frederick Wilfrid, L. (1979). Information retrieval systems : characteristics, testing and evaluation. John Wiley & Sons Inc.

Fushimi, M., González, C., Miguel, S., Pené, M., Pichinini, M., & Rozemblum, C. (2010). Evaluación de bibliotecas universitarias : una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva. Buenos Aires: Alfaguara.

Garcia Mauricio , M. (s.f.). Universidad de Piura. Recuperado el 2015, de Uso de nuevas tecnologías de la información (NTIs) en el servicio de referencia de la biblioteca central de la universidad de Piura (UDEP):
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/garcia_mm/cap2.PDF

GESTION de la Información, Universidad del Quindío, Disponible en:
http://www.cienciadelainformacion.edu.co/pluginfile.php/4451/mod_resource/content/1/GESTION%20DE%20LA%20INFORMACI%C3%93N.pdf

GÓMEZ HERNANDEZ, José A, Gestión de bibliotecas: Texto-Guía de las asignaturas de "Biblioteconomía General" y "Biblioteconomía Especializada", Editorial Universidad de Murcia- España 2002

GÓMEZ HERNÁNDEZ. 2002: 197, tomado y adaptado de Baró y Mañá. 19952, [Documento en línea] encontrado en:
http://eprints.rclis.org/10694/1/FU_ALFIN_BPxabide.pdf

GONZÁLEZ GUITIÁNI, M., & MOLINA PIÑEIRO, M. (2008). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. [Documento en línea] encontrado en: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n2/aci02808.pdf>

IFLA - Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios e Instituciones. (2015). Declaración de la IFLA sobre las bibliotecas y la libertad intelectual. Recuperado el 2015, de <http://libereurope.eu/blog/2014/08/19/iber-and-ifla-sign-memorandum-of-understanding/>

INVESTIGACIÓN acción, Bernal Escámez Sara, Herraiz Noelia, Martínez Marta, curso 10, Disponible en:

https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Inv_accion.pdf

INVESTIGACIÓN cualitativa introducción, Diplomas UCC, (Abril 4 / 2014), Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=8LFZIdYnQRE>

KOHA UNLP. (2009). Sistema integrado de gestión de bibliotecas - KOHA. Recuperado el 2015, de http://koha.unlp.edu.ar/uploads/docs/manual_intra.pdf

Las bibliotecas como un servicio público de información. Aragón. (2015). Recuperado el 2015, de Biblioteca : nuevas tecnologías / nuevos usuarios: <http://www.aragonesasi.com/bibliote.php>

LEY 1480, 12 DE Octubre de 2011, "POR MEDIO DE LA CUAL SE EXPIDE EL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES". Disponible en:

http://www.sic.gov.co/drupal/masive/datos/Ley_1480_Estatuto_Consumidor.pdf

Márquez, Néstor Jaimes ; Universidad de Los Andes. (2011). Universidad de Los Andes. Recuperado el 2015, de La biblioteca Digital. Su importancia para la preservación de la memoria histórica, , , Disponible en: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/35790/1/articulo4.pdf>

Ministerio de cultura. (2015). Red Nacional de bibliotecas públicas. Recuperado el 2015, de <http://www.bibliotecanacional.gov.co/rnbp/servicios-bibliotecarios-basicos>

MUNIZ, R. (2015). Marketing en el Siglo XXI. Recuperado el 2015, de Marketing en el Siglo XXI. 5^a Edición: CAPÍTULO 2. Marketing estratégico. Encontrado en: <http://www.marketing-xxi.com/concepto-de-marketing-estrategico-15.htm>

POLL, Roswitha y Boekhorst Peter. Medición de la calidad: Directrices internacionales para la medición del rendimiento en bibliotecas universitarias - IFLA. Hiraldo, Ramón Abad and Altubar Esteibar, Belén, traductores. Madrid: ANABAD; 1998.

Redondo Olmedilla , J., & Martín Rodríguez , J. (s.f.). El sistema de enseñanza superior anglosajón y su relación con el sistema de enseñanza de la uned: Las tutorías. Recuperado el 2015, de <http://www.uned.es/ca-jaen-ubeda/ficheros/magina9/JOSECARLOSREDONDO.pdf>

Rodriguez Reyez, V. (1997). Los servicios de informacion de información en el proximo milenio. Recuperado el 2015, de Ci. Inf. vol. 26 no. 1 Brasilia Jan./Apr. 1997:http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000100011&script=sci_arttext

Romero Ibañez , E. (2012). Universidad de Barcelona. Recuperado el 2015, de El nuevo modelo de la biblioteca universitaria en chile y su relacion con el modelo Anglosajón CRAI.

Sánchez Lihon, D. (1983). Planeamiento, organización y administración de centro de documentación . Lima: Inide.

Standards for Libraries in Higher Education. Association of College & Research Libraries. Disponible en: www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibraries.htm

Técnicas y métodos en Investigación cualitativa (Begoña MUNARRIZ), Padilla David. (Mayo 18 / 2014), Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=kLjNnwAStiY>

Tramullas Saz, J., & Garrido Picazo, P. (2006). University of Illinois at Urbana-Champaign. Recuperado el 2015, de Software libre para repositorios institucionales: propuestas para un modelo de evaluación de prestaciones s. El Profesional de la Información: <http://gita.grainger.uiuc.edu/registry/>

UNIVERSIDAD LA SALLE. (s.f.). La biblioteca universitaria del futuro: reflexiones sobre un escenario previsible. Recuperado el 2015, [Documento en línea] encontrado en: http://www.lasalle.edu.co/wps/wcm/connect/d48782c3-2cef-46a7-82f9-59e70fce3c21/biblioteca_del_futuro.pdf?MOD=AJPERES

Van de Sompel, H., Payette, S., Erickson, J., Lagoze, C., & Warner, C. (2004). Rethinking Scholarly Communication. D-Lib Magazine. doi:10.1045/september2004-vandesompel

WALTERS, S. (1992). Marketing: a how-to-do-it manuals for libraries. New York: Neal-Schuman