

**HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EN EL PROCESO DE DESARROLLO DE
COLECCIONES EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA**

TRABAJO DE GRADO

JAIME GIOVANNI MORALES MORALES

**UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
Programa
CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA
Armenia (Quindío)
15 de noviembre de 2011**

**HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EN EL PROCESO DE DESARROLLO DE
COLECCIONES EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA**

JAIME GIOVANNI MORALES MORALES

Décimo Semestre

Código 86960

Trabajo de:

TRABAJO DE GRADO

Presentado a:

Licenciada AMPARO BETANCOURT GÓMEZ

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES

Programa

**CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA**

Armenia (Quindío)

15 de noviembre de 2011

Herramientas de Gestión en el Proceso de Desarrollo de Colecciones en la Biblioteca Pública

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. PROBLEMA

- 1.1. Contexto General**
- 1.2. Identificación y Descripción del Problema**
- 1.3. Delimitación del Problema**
- 1.4. Formulación del Problema**
- 1.5. Análisis del Problema**
- 1.6. Objetivos de la Investigación**
- 1.7. Evaluación del Problema o Justificación**
- 1.8. Síntesis**

2. MARCO TEÓRICO

2.1. BASES TEÓRICAS

- 2.1.1. Acondicionamiento de la Colección**
- 2.1.2. Diversidad de poblaciones y necesidades de información**
- 2.1.3. Recolección de datos útiles y pertinentes en las bibliotecas.**
- 2.1.4. Biblioteca, comunidad e información local.**

2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- 2.2.1. Adquisiciones**
- 2.2.2. Alfabetización informacional**
- 2.2.3. La Colección**
- 2.2.4. La Colección Local**
- 2.2.5. Desarrollo de Colecciones**
- 2.2.6. El Estudio de Usuarios**
- 2.2.7. La Formación de Usuarios**
- 2.2.8. La Información Local**
- 2.2.9. La Planeación Estratégica**
- 2.2.10. Tecnologías de Recuperación de la información**

2.2.11. Selección de materiales bibliográficos

2.2.12. Los Usuarios de la Información

2.3. ALCANCES Y CONSECUENCIAS DEL PROYECTO

2.3.1. Alcances

2.3.2. Consecuencias

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

3.2.2. Muestra

3.3. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Observación Directa

3.3.2. Entrevista

3.4. TÉCNICAS DE ANÁLISIS

3.5. INSTRUMENTOS

3.6. APLICACIÓN DEL PROYECTO

3.7. PROCESAMIENTO DE DATOS

3.8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

3.9. CONCLUSIONES GENERALES

3.10. CRONOGRAMA DE TRABAJO

3.11. TALENTO HUMANO, RECURSOS, MATERIALES E INSTITUCIONES

3.12. CUADRO DE COSTOS

4. ACCIÓN TRANSFORMADORA

5. ANEXOS

5.1. INFORME No. 1 PASANTÍA

5.2. INFORME No. 2 PASANTÍA

5.3. INFORME No. 3 PASANTÍA

5.4. REPORTE DE HORAS PASANTÍA

5.5. CERTIFICACIÓN DE LA PASANTÍA

5.6. INSTRUMENTOS ESTADÍSTICOS (Anexo formato Excel).

BIBLIOGRAFÍA

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos veinte (20) años, el acceso a la información y al conocimiento a través de servicios bibliotecarios, ha tomado fuerza, hasta tal punto, que grandes instituciones han apadrinado y avalado propuestas de acercamiento del libro al mayor número de familias posibles, haciendo que: información, conocimiento, cultura y entretenimiento, inclusive, se conviertan en el insumo principal ofrecido a través de unidades de información.

Las bibliotecas públicas de Colsubsidio son pioneras en descentralizar estos servicios bibliotecarios: a través de bibliotecas rodantes en sitios periféricos de la ciudad y bibliotecas fijas ubicadas en sitios de fácil acceso en el perímetro urbano; más la dotación de los municipios cabecera del departamento de Cundinamarca con unidades de información que albergan una generosa colección. En estas unidades de información no sólo se almacena y difunde el saber humano, sino que además se proponen variedad de programas y servicios de acercamiento y fomento del hábito lector.

Desde mi rol como bibliotecario he podido apreciar que los usuarios vienen y van, que a diario vemos caras nuevas trayendo consigo nuevas preguntas e intereses de información (nuevos autores y títulos, interrogantes sobre las nuevas tendencias y avances tecnológicos, más los nuevos pensamientos de nuestra comunidad global) ¿hasta qué punto logramos abordar y satisfacer todas estas necesidades de información? Para poder responder, se requiere más que la experiencia laboral vivida. Se hace necesario entonces, el diagnosticar el impacto de la biblioteca y medir el grado de eficiencia, eficacia y efectividad de los productos y servicios puestos a disposición de los usuarios frente a las condiciones y necesidades de esa población a la que se desea llegar y atender.

Para esto debemos apoyarnos en la información que la misma comunidad nos puede ofrecer y ese será el objetivo de este proyecto de grado, donde se buscará desarrollar herramientas que permitan de manera constante medir y ajustar los acervos bibliográficos y sus servicios a lo que la gente espera encontrar en la biblioteca: información en la medida precisa.

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EN EL PROCESO DE DESARROLLO DE COLECCIONES EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA

1. EL PROBLEMA

1.1. CONTEXTO GENERAL.

El punto de partida para hacer el análisis y estudio de la colección en una biblioteca pública, más las necesidades de información de la comunidad a la que atiende, debe partir precisamente de una unidad de información posicionada y con trayectoria, que cuente con recursos bibliográficos y servicios implementados para abordar las necesidades de un entorno social, con un perfil poblacional específico y con necesidades o demanda de información, que las bibliotecas deben tratar de suplir, como función principal y como razón de ser de su creación en el rol bibliotecario.

Para tal fin, Se escoge una de las Unidades de Información de la Red de Bibliotecas Colsubsidio: La Biblioteca del Centro de Servicios Colsubsidio Calle 63 de la ciudad de Bogotá, D.C. a través de la cual se pretenden desarrollar herramientas de recolección de datos de manera constante (día a día) y de esta forma poder diagnosticar el grado de eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de sus programas y servicios, más la calidad de su acervo en relación a las necesidades actuales y futuras de sus usuarios reales y potenciales.

La Red de Bibliotecas de Colsubsidio son Unidades de Información creadas desde 1989 donde su prioridad ha sido la de satisfacer las necesidades de información de la población, facilitando el acceso a la educación y la cultura, a través de la implementación de bibliotecas ubicadas en sitios estratégicos de la Capital Colombiana. Una de estas Unidades de Información es la Biblioteca de la Calle 63, creada en el año 1998 desde la cual se brinda y se facilita a las familias el acceso a la información, al conocimiento, la cultura y el entretenimiento. Cuenta con una nutrida colección de materiales bibliográficos, los cuales se complementan con una serie de programas y servicios que

buscan hacer accesible al libro, a través del fomento de hábitos lectores y donde el fin primordial es el de lograr que un usuario en particular satisfaga sus necesidades de información.

La Biblioteca Calle 63 se ajusta y sigue los lineamientos de la Red de Bibliotecas; ofreciendo en cada una de sus instalaciones servicios bibliotecarios que apoyan y respaldan los objetivos de cada comunidad usuaria, ofreciendo a visitantes y usuarios la posibilidad de acceder a acervos bibliográficos variados y de alta calidad, así como a servicios diseñados para satisfacer las necesidades de información y conocimiento.¹

Diagnóstico General.

Al estar posicionada la Biblioteca Calle 63 al igual que cada una de las Bibliotecas que conforman la Red de Bibliotecas, dentro de una comunidad o un segmento de la población a la que quiere llegar y atender, es necesario analizar el alcance de sus colecciones y su utilidad frente a las necesidades que pueda plantear esa comunidad a la que quiere llegar con su acervo bibliográfico, tomándose como referencia el constante crecimiento y evolución de la información y el conocimiento, más su consecuente demanda de información relevante para los usuarios que interactúan con la unidad de información, y donde su colección inicial, tal vez, ya no satisfaga del todo la demanda de nuevos conceptos y requerimientos de información.

El tipo de Investigación que se quiere hacer a través de este proyecto es Descriptiva: “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los distintos fenómenos, haciendo su enfoque sobre conclusiones dominantes. Se trabaja sobre realidades de hecho y su característica es la de presentar una interpretación correcta”.²

¹ Caja Colombiana de Subsidio Familiar – Colsubsidio. Portafolio de servicios: Red de Bibliotecas Colsubsidio. Bogotá, 2003.

² TAMAYO y Tamayo, Mario. El proceso de investigación científica. México: Limusa, 2002.

1.2. Identificación y Descripción del Problema.

La información y el conocimiento están en constante evolución y crecimiento, haciendo que algunas áreas del conocimiento puedan quedar obsoletas o poco relevantes en los contenidos de sus acervos bibliográficos, lo que conllevaría a que la biblioteca no pueda satisfacer con plenitud las necesidades de información de sus usuarios y la comunidad en general. Es necesario, entonces, una constante actualización de sus acervos y recursos de información, lo cual puede ser posible con el uso riguroso y efectivo de herramientas de medición de la calidad de la información y la recolección de necesidades puntuales de la comunidad, para hacer frente a esta demanda con un ágil mantenimiento y acondicionamiento de las colecciones.

Se hace necesario, también, entrar en análisis y estudio de las políticas de desarrollo de colecciones y su aplicabilidad en cuanto a su normativa de selección, adquisición, evaluación y descarte de material bibliográfico, para poder de esta manera, planear, diseñar e implementar estrategias y herramientas que aseguren el acondicionamiento y ajuste del acervo bibliográfico frente a las necesidades de información en una biblioteca en específico.

El poder contar en la biblioteca pública con un mecanismo de recolección de datos de sus usuarios en relación con sus necesidades de información y proceso de búsqueda, brinda un insumo importante para poder medir el grado de satisfacción en el acceso a los materiales, sus contenidos y la calidad de información suministrada por la biblioteca.

De igual manera, cada Biblioteca puede nutrirse con información propia de su entorno, de modo que se pueda convertir en un Centro de Acopio de Información Local, donde la biblioteca pueda contribuir a que la comunidad cree su propia identidad.

1.3. Delimitación del Problema.

Aspecto conceptual, temporal, espacial

Con este proyecto investigativo se busca establecer mecanismos que permitan ejercer un proceso continuo de diagnóstico y acondicionamiento de los acervos bibliográficos: lo existente versus lo requerido, su valoración, tratamiento, formación y complemento con la información existente a través de su construcción y desarrollo, ambientando así la biblioteca con su entorno y su óptimo desenvolvimiento.

Se quiere lograr de esta forma que cada unidad de información abierta al público se pueda nutrir constantemente en los temas y áreas del saber inherentes a lo que su comunidad demanda, de manera eficiente y efectiva en el tratamiento y suministro de la información, para lo cual será necesario recolectar datos, observar e indagar con los mismos usuarios sobre su experiencia en el servicio ofrecido, su grado de satisfacción, detectando y recolectando datos de sus necesidades y expectativas sobre lo que quisieran que la biblioteca pública les ofreciera.

1.4. Formulación del Problema.

¿En qué grado la Colección existente en una Biblioteca como la de Calle 63 logra satisfacer realmente las necesidades de información de sus Usuarios?

- ✓ Puede que en un momento dado, la biblioteca pública logre su objetivo de ofrecer información relevante a sus usuarios, pero esta información puede quedarse obsoleta, si no es retroalimentada de manera constante con nuevos recursos de información, y sobre todo, con los nuevos avances, descubrimientos científicos y lo cambiante de nuestra comunidad global.
- ✓ Paul Otlet en su Tratado de Documentación considera que “la documentación o la bibliología es la ciencia teórica, comparativa,

genética y abstracta, que abarca todos los libros, todas las especies y todas las formas de documentos”.³ Por lo tanto, una biblioteca debe formarse con todo el conocimiento existente, plasmado en materiales bibliográficos para ser puestos a disposición del usuario, para su conocimiento y entendimiento del mundo en las distintas ramas del saber.

¿Se hace recolección de datos para medir la rotación de la colección a través de indicadores?

- ✓ Las bibliotecas públicas cuentan con software y bases de datos de los inventarios, donde se puede medir el nivel de uso de la colección, sin embargo, es conveniente, evaluar cada área del conocimiento, siendo uno de los puntos de observación y análisis, el material que no rota dentro de esta colección.
- ✓ El usuario que acude a la biblioteca demanda nuevas necesidades de información (un autor, o un título, o un tema en específico y de relevancia) y generalmente estas necesidades de información hacen relación a las nuevas tendencias y conceptos. Por lo tanto, la biblioteca debe hacer recolección de esa información que el usuario nos brinda a través de sus consultas, de sus búsquedas insatisfechas y los temas más consultados, para así, obtener un insumo de información suficiente para la toma de decisiones en cuanto a la selección y adquisición de material bibliográfico relevante y útil para las características del entorno en que se desenvuelve.

¿Se mide el grado de efectividad en el proceso de búsqueda y recuperación de información?

- ✓ La Biblioteca de la Calle 63 utiliza el sistema de estantería abierta para facilitar a sus usuarios el acceso a las colecciones, buscando a través de este mecanismo que el usuario sea autónomo en su proceso de búsqueda de información. Esto puede implicar que una búsqueda insatisfecha no pueda ser detectada por el personal de la biblioteca, haciéndose necesario el establecer mecanismos de comunicación y / o

³ MORALES López, Valentino. Metodología de la bibliotecología. Argentina: Alfagrama, 2005.

de seguimiento en el proceso de búsqueda de cada usuario, para apoyar en el proceso y poder recolectar información que le interese a la biblioteca y así atender las necesidades reales de los usuarios, poder detectar las búsquedas insatisfechas, y poder trabajar de esta forma en el proceso de suplir los vacíos que puedan existir en el acervo bibliográfico.

¿Los recursos tecnológicos como la Internet, logran complementar el proceso de búsqueda y recuperación de información en la biblioteca?

- ✓ Alternó a las colecciones en formato físico como los libros, se tiene como alternativa, el uso de Internet, a través de la Sala de Informática. Desde este espacio, es importante medir la efectividad en el proceso de búsqueda y recuperación de información a través de sitios Web.
- ✓ Es conveniente el poder detectar que tipo de información consultada por los usuarios a través de la Web, no existe en nuestros formatos en físico; de modo que sirva de indicador para la biblioteca en cuanto a las nuevas tendencias y necesidades de información y su relevancia para poder llenar esos vacíos con nuevos materiales bibliográficos, de ser necesario.
- ✓ No siempre la información recuperada en la Web con valor relevante está disponible a todos los usuarios, limitándose el acceso a recursos de información que tal vez no cuentan con la suficiente relevancia y poder verídico.

¿El acervo bibliográfico con que cuenta la Biblioteca se ajusta a las necesidades y actividades propias de su entorno?

- ✓ Las bibliotecas públicas se han formado inicialmente con una colección estándar, y es dotada frecuentemente con novedades bibliográficas que pueden comprender los materiales bibliográficos base que toda biblioteca debe poseer como los clásicos de la literatura universal, obras de referencia como las enciclopedias y los diccionarios, más obras generales que son de normal consulta. Sin embargo, la demanda de información apunta a la consulta de otros tipos de materiales bibliográficos con información que pueda complementar o sustentar

procesos de búsqueda específicos, en los cuales la Biblioteca podría ser oportuna y eficiente en este proceso.

- ✓ Una biblioteca pública, apunta también a ofrecer material bibliográfico que sirva para aprender y adquirir destreza sobre un arte u oficio. El ideal sería que la biblioteca cuente con material suficiente sobre los oficios propios de su comunidad, para brindar un buen complemento en el rol o actividad de cada individuo que interactúa en el entorno de la biblioteca.

¿El Área de Desarrollo de Colecciones recibe información suficiente y oportuna sobre las necesidades de información específica de la Biblioteca Calle 63?

- ✓ Existe una Oficina de Desarrollo de Colecciones para toda la Red de Bibliotecas. Allí deben llegar las solicitudes de material bibliográfico de cada biblioteca, para no hacer una adquisición estándar para toda la Red.
- ✓ Cada una de las bibliotecas de la Red de Bibliotecas atiende poblaciones con necesidades o intereses de información que obligarían a que el acervo bibliográfico se conforme de acuerdo a las necesidades evidencias en cada unidad.

¿Se conoce el entorno y las distintas entidades con las que puede interactuar la Biblioteca Calle 63 para ajustar el acervo bibliográfico y trabajar de manera cooperativa al rol económico, social y cultural de la comunidad?

- ✓ Empresas públicas y privadas, hospitales, clínicas, colegios, instituciones tecnológicas, universidades, entre otros, muy normalmente interactúan en una comunidad. Para su desempeño y campo de acción, deben recolectar, analizar y procesar la información de esa comunidad a la que quieren llegar.

¿Las Políticas de Desarrollo de Colecciones se ajustan a la necesidad de cada unidad de información?

- ✓ Las Políticas de Desarrollo de Colecciones son una directriz para la Red de Bibliotecas Colsubsidio, siendo un estándar para cada biblioteca que la integra. Se requiere por lo tanto, conocer estos lineamientos y valorar su aplicabilidad por parte de la Biblioteca para el desarrollo de sus colecciones y su pertinencia en el ejercicio de reportar las necesidades detectadas de material bibliográfico. De este modo se puede nutrir la colección en concordancia con lo que un usuario desea o requiere como lectura: conocimiento, cultura, entretenimiento, etc.

¿En las Políticas de Desarrollo de Colecciones se contempla el desarrollo y gestión de la información local de la comunidad a la que atiende?

- ✓ Para la biblioteca pública, generalmente se contempla la formación de colecciones en sus distintas áreas del saber humano, siendo punto central, las obras de los grandes pensadores y las distintas disciplinas o ramas del saber.
- ✓ Se puede promover la formación, presentación y desarrollo de la información que pueda ser generada desde la biblioteca, como producto de la recolección de datos y antecedentes del entorno en el que se desenvuelve, más la implementación o adecuación de espacios propios para su localidad, como medio de consulta.
- ✓ Es conveniente dejar un registro del tipo de información que la comunidad puede requerir, dando lugar, además, a aquella información propia del entorno en que se desenvuelve la biblioteca, para así nutrir los acervos bibliográficos.

¿El mercado editorial logra satisfacer la demanda de información a través de sus publicaciones?

- ✓ Muestras de material bibliográfico, cotizaciones y ofertas por parte de la industria editorial, son materia prima para los Comités de Selección de Material Bibliográfico. Sin embargo, es conveniente preguntarnos si los títulos o novedades ofrecidos lograrían cubrir o solventar las necesidades de información que se demanda en una biblioteca en particular.

¿La biblioteca pública cuenta con un presupuesto suficiente para atender los requerimientos de material bibliográfico?

- ✓ Cada una de las unidades de información que conforma la Red de Bibliotecas Colsubsidio, cuenta con un presupuesto anual, independiente de cada biblioteca, ajustado a sus necesidades y a sus gastos. Por lo tanto, tiene independencia y / o autonomía en los rubros destinados para la adquisición de materiales bibliográficos específicos y acordes a las necesidades propias de cada unidad de información.
- ✓ El presupuesto de cada biblioteca es asignado de acuerdo al comportamiento de cada biblioteca en cuanto a número de usuarios atendidos, a los servicios ofrecidos, a la capacidad instalada utilizada (puestos lector) y a la rotación de las colecciones.

¿Se tiene convenio con otras Unidades de Información o Instituciones que faciliten el acceso a sus colecciones?

- ✓ Generalmente la consulta y solicitud de servicios bibliotecarios, viene de afuera, donde instituciones externas, son las que solicitan el servicio a la Biblioteca Pública. Por lo tanto, podría existir la posibilidad de que la biblioteca, también pueda apoyarse con el servicio de otras entidades tales como: bibliotecas especializadas, centros de documentación, bibliotecas universitarias y otras instituciones sociales y culturales, que cuenten con acervo bibliográfico o con información que puede ser útil a la demanda por parte de sus usuarios.

1.5. Análisis del Problema.

- El estudio de aspectos relacionados con la valoración de la utilidad de los documentos y los servicios que se producen en ellos, apunta a resaltar la importancia económica del “tiempo” que invierte un usuario en el proceso de búsqueda y la comprobación de la relevancia y pertinencia de las fuentes a las que puede acceder ⁴ Por lo tanto, la colección de una biblioteca debe ser constantemente valorada y ajustada a las necesidades de sus usuarios, siendo esto posible, a través de la

⁴ ESCOBAR Carballal, Sarah T. Cotización de colecciones bibliotecarias. Argentina: Alfagrama, 2006.

recolección de datos y manejo de indicadores, el mantenimiento de las colecciones y observando curiosamente las tendencias del sector educativo y la oferta editorial.

- La biblioteca tiene en el ámbito local una misión muy importante: la de ser un servicio de proximidad, un centro de referencia para la comunidad, convirtiéndose en dinamizadora cultural, informadora comunitaria, integradora, lugar de conexión e información práctica, y por supuesto, lugar de educación y aprendizaje permanente.⁵ Por lo tanto, la labor bibliotecaria implica un dinamismo en la formación, desarrollo, valoración y actualización de sus colecciones, para que este acervo bibliográfico efectivamente satisfaga esas necesidades de información planteadas por cada individuo en su proceso de búsqueda.

- Por otro lado, la biblioteca es dependiente de una gran institución, que confía en que su servicio bibliotecario efectivamente sea concordante con las necesidades de las familias y de la sociedad, en procura de facilitar el acceso al libro, al conocimiento, la cultura y el entretenimiento; necesidades evidenciadas por sus directivos, previo a la planeación, diseño e implementación de la primera biblioteca pública. Esto conduce, a que se valore y evalúe las características y cambios del entorno en que se interactúa, proceso que es viable a través de la información que los mismos usuarios pueden ofrecer en cada contacto con los servicios de la biblioteca.

¿Hasta qué punto el diseño e implementación de herramientas estadísticas de uso diario en la biblioteca podrá contribuir a acondicionar la colección bibliográfica, abordar y hacer seguimiento a una demanda de información en una comunidad en procura satisfacer las necesidades de conocimiento, cultura y entretenimiento de una población de acuerdo con los lineamientos propuestos por Colsubsidio para financiar y sostener las bibliotecas con el único objeto de facilitar el acceso al libro y al fomento del hábito lector en las familias para su progreso económico y social?

⁵ DÍAZ Grau, Antonio. Desarrollo y gestión de la colección local en la biblioteca pública. Argentina: Alfagrama, 2005.

1.6. Objetivos de la Investigación.

Objetivo General

Desarrollar mecanismos de recolección de datos a través de herramientas estadísticas que permitan evaluar, analizar y estudiar la calidad de la información existente en las bibliotecas con el fin de acondicionar el acervo bibliográfico, valorarlo y ajustarlo a las necesidades de una comunidad a la que se quiere llegar a través de sus distintos programas y servicios.

Objetivos Específicos.

- ✓ Analizar, diseñar e implementar mecanismos de evaluación, valoración y desarrollo de colecciones, para medir su grado de eficiencia y efectividad en el suministro de información relevante a la comunidad que atiende.
- ✓ Acondicionar las distintas áreas del saber humano a las necesidades de su entorno, buscando que cada temática se desarrolle acorde a las actividades y proyectos propios de los individuos que interactúan en la comunidad.
- ✓ Especializar sus colecciones con información relevante, ajustándose a los requerimientos vistos, analizados y evaluados, de forma que la comunidad vea en la biblioteca, una oportunidad de progreso al poder acceder a información verdaderamente útil y acorde a las necesidades del entorno en que se desenvuelve.
- ✓ Ajustar las políticas de desarrollo de colecciones a las necesidades de cada unidad de información, con el fin de cada biblioteca tenga autonomía en el desarrollo de su acervo bibliográfico.
- ✓ Evaluar y ajustar los manuales de procedimientos, en lo que respecta a la recolección de datos, de modo que sirvan de insumo para hacer una

inteligente gestión de colecciones de acuerdo a las necesidades de la biblioteca y sus usuarios reales y potenciales.

1.7. Evaluación del Problema o Justificación.

Hablar de desarrollo o gestión de colecciones se refiere a la planificación, formación, evaluación y mantenimiento, con actividades tales como la determinación de criterios de selección, evaluación de necesidades, proceso de adquisición, estudio del uso de la colección, evaluación, conservación y cooperación para compartir recursos.⁶ Partiendo de este punto, se puede decir que una biblioteca pública puede apuntar a especializar su acervo bibliográfico, si se hace un riguroso estudio de las necesidades de la población a la que se atiende, si a través de indicadores, se logra medir la eficiencia y efectividad en el uso de la colección y si se es minucioso en atender las búsquedas insatisfechas.

En el mundo de las bibliotecas se habla de distintas unidades de información: centros de documentación, bibliotecas universitarias, bibliotecas escolares, bibliotecas especializadas. Estos sitios atienden por lo general, a públicos específicos, con unas necesidades de información bien definidas y que por supuesto logran ofrecerles información relevante. La Red de Bibliotecas puede especializar su acervo, si se centra en las necesidades de la comunidad a la que tiene alcance, y muy a pesar de la variedad de roles o actividades en que interactúe su población.

Las Bibliotecas Públicas de la Red de Bibliotecas Colsubsidio, bien podrían moldear su política de desarrollo de colecciones, de manera que se ejerzan rigurosos controles en el proceso de estudio, selección y adquisición de material bibliográfico, con un grupo interdisciplinario de colaboradores bibliotecarios, que contando con información precisa de las necesidades de información de una biblioteca en particular, como lo puede ser la Biblioteca Calle 63, pueda hacer una buena elección de material que nutra efectivamente las colecciones.

En el proceso de especialización de la biblioteca pública, el desarrollo y formación de información local, puede ser un buen ingrediente si se cuenta con

⁶ GÓMEZ Hernández, J. A. Gestión de Bibliotecas. Murcia: D.M., 2002.

la ayuda de fuentes de información suministradas por las entidades que interactúan en la comunidad. Esta información, que sería debidamente procesada, catalogada, clasificada; ocuparía un lugar privilegiado dentro de la colección y sería fuente generadora de identidad local.

Las Bibliotecas Públicas de Colsubsidio cuentan con recursos suficientes y destinados para el desarrollo de sus colecciones. Pensando en el acondicionamiento de su colección, bien podría pensarse que se harían inversiones racionales y exactas, donde la adquisición de material se centraría en fuentes de información relevantes y en aquel material bibliográfico que sea de utilidad en cada una de los programas y servicios que ofrece cada una de las bibliotecas Colsubsidio.

El tiempo dedicado a la recolección de datos sería una constante en el rol bibliotecario, donde todo el personal estaría inmerso en el proceso de recoger información a través de planillas e indicadores que de manera diaria arrojarían datos adicionales al tradicional conteo de usuarios para ser valorados de manera recurrente. Sí bien las bibliotecas, ya están acostumbradas a medir el nivel de uso de la colección, la capacidad instalada, entre otros indicadores, bien se podrían diseñar e implementar algunos otros formatos que faciliten la recolección de información y que además permitan hacer un rastreo y seguimiento a aquellas búsquedas insatisfechas o con poca información.

De igual manera, estos indicadores, respecto al comportamiento de la colección y la detección de las necesidades de información, permitirá arrojar datos que darán lugar a construir información relevante de una comunidad, requiriéndose simplemente la adecuación de tiempos y movimientos en el rol diario del funcionario de biblioteca, donde la ganancia para usuarios y biblioteca será probablemente el ahorro de tiempo en los procesos de búsqueda y recuperación de información y el significativo estímulo de poder contar a la mano con información de primera mano.

Mi interés particular por construir herramientas de recolección de datos en la biblioteca pública, radica sencillamente en mi experiencia laboral en las Bibliotecas Públicas Colsubsidio, donde he podido crecer a la par con estas magníficas unidades de información, y donde he podido apreciar que una magnífica colección puede quedarse obsoleta, si no es alimentada constantemente con las necesidades de información reales de sus usuarios.

A pesar de contar con un gran acervo bibliográfico, no siempre se satisface al 100% un proceso de búsqueda y los vacíos de información actualizada en algunas ramas del conocimiento se pueden hacer evidentes.

Por lo tanto, considero esencial que una Red Bibliotecaria como la de Colsubsidio, y una biblioteca en específico, como Calle 63, brinde especial atención al acondicionamiento constante de su colección, haciendo que la Biblioteca sea más dinámica en la adquisición y suministro de información útil para la población a la que se tiene alcance.

1.8. Síntesis

La razón de ser de una biblioteca, es la de construir, preservar y difundir información que pueda atender las necesidades de conocimiento y entendimiento del mundo a través de las distintas ramas del saber humano.

Por esta razón una unidad de información, y muy en especial, la Biblioteca Pública de la Calle 63 debe procurarse una colección nutrida en información, con unos criterios claros de evaluación, selección y adquisición, con base en las necesidades de información de la población a la que se pretende llegar: generar conocimiento, promover la cultura y brindar entretenimiento, inclusive.

Cada biblioteca está inmersa en un entorno con una serie de comportamientos y actividades propias, a las que debe moldearse, para poder jugar un papel protagónico en el desarrollo de esa comunidad. Esto es posible con la recolección de información que nos suministran aquellos a quienes atendemos en el día a día, interactuando con la comunidad, bien sea a nivel de individuo, de familia, de institución y con todo el saber humano plasmado en un acervo bibliográfico con información significativa.

2. MARCO TEÓRICO

En concordancia con las Directrices de la IFLA/UNESCO: “Una **biblioteca pública** es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios, y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual”.⁷ Efectivamente esta es una realidad en la Red Bibliotecas Colsubsidio y como tal, cada una de sus unidades de información puede estar compuesta de recursos y fuentes de información útiles y acondicionada a la demanda de cada biblioteca; esto es viable cuando se logra conocer las necesidades de sus usuarios cercanos o frecuentes, conociendo el entorno en el que se desenvuelve cada biblioteca y siendo muy atento a los nuevos conocimientos, las nuevas tendencias, los avances en ciencia y tecnología, los distintos roles de nuestra comunidad global y en general, los nuevos aportes del saber humano, para ser difundidos y puestos a disposición de quienes requieran nutrirse de información para la adquisición de conocimiento, enriquecimiento cultural

Díaz Grau afirma que “Una **colección local** no es una construcción caprichosa de un fondo sobre temas locales en la biblioteca pública, sino ni más ni menos que la memoria de la comunidad, porque aquí el bibliotecario hace de Doctor Frankenstein e insufla vida e intención a un conjunto de información, estableciendo conexiones neuronales entre sus elementos, hasta el punto de crear un ser vivo que ha de curarse de las enfermedades que pueda sufrir”.⁸ Esto significa que la biblioteca pública debe modelar su colección y sus recursos de información a las necesidades reales de una comunidad, en aras de hacer pertinente y relevante la información ofrecida en su acervo bibliográfico.

Feng manifiesta: “el continuo mantenimiento de una **colección** ha de ser siempre justificado por su relevancia inmediata o potencial para la comunidad a

⁷ IFLA/UNESCO: Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Madrid: MECD; 1.

⁸ DÍAZ Grau, Antonio: Desarrollo y gestión de la información local en la biblioteca pública. Argentina: Alfagrama. 2005 (Pág. 36).

la que se sirve y, en último caso, quizás por su contribución al saber y al conocimiento en general”⁹

Melnik define el proceso de selección y adquisición de la siguiente manera: “selección es un proceso de análisis intelectual, activo, basado en unos principios tradicionales convertidos en políticas y procedimientos internos de cada biblioteca. A su vez, la adquisición es un proceso administrativo basado en la disponibilidad económica y la respuesta rápida de los proveedores”.¹⁰

LOZANO Díaz apunta a que: “la biblioteca pública está inmersa en una época de transformaciones, por ello, debemos conocer y analizar el entorno donde nos movemos, para podernos adaptar y gestionar adecuadamente nuestro propio cambio.”¹¹

LOZANO Díaz agrega además: “La Biblioteca pública está en cambio, lo desee o no, porque: 1. Por ser un servicio de información y de cultura; 2. Por ser una organización no se puede quedar al margen de todos los cambios que están asumiendo las organizaciones para adaptarse a un entorno complejo cambiante; 3. Por su condición de servicio público, por la presión de los ciudadanos que desean servicios públicos efectivos y proactivos”.¹²

La biblioteca por ser un servicio público se vincula al concepto de contrato social entre la institución pública y la ciudadanía mediante el compromiso democrático, el control presupuestario, la eficiencia y el trato igualitario a todo ciudadano.

Berndtson afirma que ante la autoridad del bibliotecario, ya algunos profesionales empiezan a reflexionar sobre qué alcances tendrán estos cambios y hasta qué punto transformarán el servicio bibliotecario, tal y como lo conocemos hoy en día, dando paso a la innovación, a la creatividad, a la flexibilidad, y quizás a un modelo de biblioteca que no tiene porqué seguir las pautas establecidas desde el pasado.¹³

⁹ GÓMEZ Hernández, José A. Biblioteconomía general y aplicada: conceptos básicos de gestión de bibliotecas. Murcia: ICE, 1997. (Pág. 75)

¹⁰ MELNIK, Diana. Bases para la administración de bibliotecas: organización y servicios. Alfagrama, 2006 (Pág. 76)

¹¹ LOZANO Díaz, Roser. La biblioteca pública del siglo XXI: atendiendo clientes, movilizandolos personas. TREA. España, 2006 (Pág. 24-25)

¹² LOZANO Díaz, Roser. Op. Cit. (Pág. 26)

¹³ BERNDTSON, M. Soñando el futuro: Ideas funky en la gestión de bibliotecas públicas, Barcelona: Fundación Bertelsman, 2002.

Si contamos con información de una comunidad, producto de la recolección de datos de la dinámica de la biblioteca en la prestación de sus servicios a los usuarios, podremos detectar esa transformación del entorno y por ende, podremos deducir que requiere nuestra comunidad lectora.

2.1. BASES TEÓRICAS

2.1.1. Acondicionamiento de la colección

Acondicionar el acervo bibliográfico de una biblioteca y a su vez, construir una memoria local colectiva es una imperiosa labor, necesaria para retener y conservar el pasado, con el fin de construir el presente, con información que debe apuntar a ser de interés y utilidad en el desarrollo de las actividades de los hombres en sus distintos roles de interacción, bien sea, en lo individual, en lo familiar, en lo laboral, y por supuesto, en su intelectualidad.

Por esta razón es necesario pensar en un Estándar de desarrollo de colección y de construcción de información, aplicable como un procedimiento o función del bibliotecario y su equipo de trabajo, donde, de manera constantemente, y día a día, se recolecte información que valore la eficacia, eficiencia y efectividad de la información ofrecida a los usuarios, a través de materiales bibliográficos, en los diferentes servicios de la biblioteca.

De este modo se garantiza la construcción y tenencia de datos relevantes que apunten a un acertado desarrollo de la colección, con herramientas estadísticas, un nuevo manual de funciones y procedimientos ajustado a la dinámica de la biblioteca: crecimiento en colección, programas y servicios, más las singularidades de cada una de las unidades de información que conforman la Red, teniendo como valor agregado un acervo bibliográfico especializado en las distintas ramas del saber pensado en las necesidades de una comunidad específica o al alcance de su radio de acción.

2.1.2. Diversidad de Poblaciones y Necesidades de Información

Evans afirma: “cuando crece la comunidad, el grado de diversidad de las necesidades aumenta proporcionalmente; una biblioteca nunca será capaz de satisfacer todas las necesidades de materiales a un solo tipo de lectores en su comunidad.¹⁴ En este orden de ideas, se aprecia que una biblioteca en cabeza de su profesional es consciente de los cambios y ajustes en las necesidades de información en la unidad que pueda administrar. La cuestión es, ¿hasta qué punto una unidad de información logra ajustar sus recursos de información a las necesidades de una comunidad que busca progresar, ser competitiva y hacer frente a los nuevos retos y demandas en las distintas ocupaciones y oficios del ser humano?

Para el caso particular de la Red de Bibliotecas Colsubsidio, la cual cuenta con bibliotecas en distintos sectores de la capital, se sabe que cada una de ellas maneja una población con unas características propias, y que por lo tanto, difieren unas de otras en cuanto a los requerimientos de sus usuarios, bien sea, por condiciones sociales, abundancia o escasez de recursos económicos, actividades o roles a nivel productivo, nivel educativo, predominio de un tipo de población (infantil, juvenil, adulto, adulto mayor), más las facilidades que tenga o no tenga un ciudadano de acercamiento al libro, el conocimiento, la cultura y el entretenimiento, a través de recursos de información distintos a los suministrados por la biblioteca.

2.1.3. Recolección de datos útiles y pertinentes en las bibliotecas.

Las bibliotecas por lo general, abren sus puertas a la comunidad con un inventario base, el cual debe ir aumentando a medida que se van conociendo las condiciones de vida del entorno en el que debe interactuar la biblioteca. Por lo tanto, se requiere de herramientas que faciliten la recolección de datos, para su posterior valoración y análisis de las necesidades de información, con miras, a tratar de nutrir la colección con información relevante, y por supuesto,

¹⁴ GÓMEZ Hernández, José A. Op. Cit. (Pág. 77)

llenar los vacíos que puedan existir en algunas áreas del conocimiento dentro de la unidad de información.

Estando las Bibliotecas en Red, es factible que se pueda hacer un proceso de selección y adquisición de material bibliográfico independiente para cada biblioteca, buscando de esta manera poder contar con un gran inventario a nivel de red y donde cada biblioteca se dote con el material bibliográfico que llene las expectativas o cubra las necesidades de información de su población. Melnik menciona algunos principios tradicionales que se deben observar en las bibliotecas para la formación de una colección: ¹⁵

- Selección de material correcto para los lectores
- Colección constituida de acuerdo a un plan definido y a partir de unas bases generales amplias
- Demanda es el factor que debe gobernar la selección de los materiales, los cuales deben cumplir con altos estándares de calidad en contenido, expresión y formato
- La biblioteca debe incluir todo aquello que contribuya a sus propósitos
- Es preciso conocer la comunidad en la que está inserta la biblioteca.

2.1.4. Biblioteca, comunidad e información local

Ahora bien, la Biblioteca puede nutrirse de recursos y fuentes de información a través del entorno en el que bien podría interactuar. Esto es posible si se establecen lazos de comunicación con el nicho ecológico de la zona (empresas públicas y privadas, grandes o pequeñas, instituciones educativas, sociales y culturales, hospitales, otras bibliotecas, entre otras) a sabiendas que cada ente organizado, genera información que podría ser de interés público y que la biblioteca bien podría difundir a través de sus fondos bibliográficos. Díaz Grau hace caer en cuenta que se deben tener tres ideas claras en el proceso de

¹⁵ MELNIK, Diana. Op. Cit. (Pág. 76)

construir información local.¹⁶ “1. tenemos que tener clara la entidad de la colección local como memoria local, reconociendo su importancia y su valía como servicio para justificar el esfuerzo que se deriva de su creación y gestión. 2. Aplicar con rigidez y claridad los criterios de selección como base fundamental para formar una colección local. 3. Dinamizar la colección para que esta exista y sea efectiva, pues esa es su razón de ser.”¹⁷

Es importante también el medir el dinamismo de la colección, segmentando por ramas del saber, conocer su rotación, los vacíos que puedan existir en cuanto a títulos y autores no encontrados y caso contrario, títulos y autores existentes en la colección que tal vez, no haya descubierto aún los usuarios de la biblioteca. Este debe ser el punto de partida para acondicionar la colección, lo cual, acompañado de la construcción de la información local, puede dar como resultado una biblioteca dinámica y especializada en las necesidades reales de su entorno.

2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

2.2. 1. Adquisiciones

La adquisición es el proceso administrativo a través del cual se podrá abastecer la biblioteca con todo el universo de información útil para satisfacer sus necesidades como ente independiente, basado en la disponibilidad económica y la respuesta rápida de los proveedores. Es un proceso hacia el exterior con resultados cuantificables, exigibles en informes financieros o de otro tipo.¹⁸ En esta fase de adquisición de material para las bibliotecas de la Red Colsubsidio, se deben analizar y valorar los criterios y políticas tanto de desarrollo de colecciones como de asignación y ejecución de partidas presupuestales para cada una de las unidades de información, apuntando a ejercer control sobre las necesidades reales de cada una de ellas.

¹⁶ GENNARO, Richard de. Bibliotecas de Tecnología y el mercado de la información. México: Grupo editorial Iberoamérica, 1993.

¹⁷ DÍAZ Grau, Antonio. Op. Cit. (Pág. 26)

¹⁸ MELNIK, Diana. Op. Cit. (Pág. 76)

2.2.2. Alfabetización informacional.

La Alfabetización Informacional debe ser uno de los programas bandera, al alcance de toda la comunidad, a través del proceso de introducción y capacitación de una población con miras a nivelar sus conocimientos a las tendencias de utilidad y consumo de las tecnologías de información y comunicación. Estando las bibliotecas dotadas, siempre, con las nuevas tecnologías, es vital que sus usuarios sepan dar utilidad y sacar provecho a las nuevas herramientas que muy probablemente le acerquen a la adquisición de información y conocimiento que bien puede complementar la información existente en la biblioteca.

2.2.3. La Colección

El gran capital o patrimonio de una unidad de información, definitivamente es su Colección y debe entenderse y mostrarse a la comunidad como el conjunto clasificado y organizado de materiales bibliográficos en distintos formatos, que conforman el fondo de una biblioteca. En las bibliotecas públicas es importante contar con colecciones debidamente seleccionadas y adquiridas de acuerdo con las necesidades detectadas y analizadas en la comunidad a la que atiende. Su información debe acomodarse al entorno en que se desarrolla la biblioteca y teniéndose en cuenta la finalidad para la que fue creada cada biblioteca, donde su ubicación dentro de una comunidad tiene un fin estratégico. Si bien una biblioteca abre sus puertas con un inventario base, este debe crecer, y más que eso, debe nutrirse con todos los recursos de información existentes y posibles para atender la demanda de sus usuarios.

2.2.4. La Colección Local

La colección local debe ser la memoria de un entorno social al alcance de una unidad de información, y como tal, debe ser construida, entendida y puesta a disposición de un público como parte fundamental de una biblioteca, y muy particularmente en la biblioteca pública, donde se podrá recolectar, analizar,

procesar y organizar cualquier tipo de documentación con datos relevantes y que hagan referencia a una zona geográfica, con la finalidad de ofrecer a los usuarios todas las fuentes de información inherente a aspectos de vida e historia de la zona a la que atiende.¹⁹ Por su parte Weber contempla a la colección local desde una interrelación territorio – tipología documental generada, la cual puede llegar a considerarse como propia de la colección local. Weber afirma además, que en la formación de la colección local el punto de partida puede desarrollarse alrededor de dos ejes esenciales: constituir a partir del tema “localidad” una colección que reúna el máximo de documentos y, al mismo tiempo, poner en marcha todos los medios que permitan el acceso más diversificado posible.²⁰

2.2.5. Desarrollo de Colecciones

La American Library Association publicó sus pautas para la formulación de políticas de desarrollo de colecciones, tratando aspectos tales como: el incremento en número de publicaciones, los adelantos en tecnología de las comunicaciones, y la enorme variedad de presentación de los documentos y materiales documentales que hoy en día se incorporan a las bibliotecas. Esto, más una serie de estudios socio-antropológicos sobre diversos tipos de comunidad, permitieron a Evans²¹ enunciar sus leyes para el Desarrollo de Colecciones, expresadas bajo estas premisas:

- Cuando crece la comunidad, el grado de diversidad de las necesidades aumenta proporcionalmente.
- A mayor grado de diversidad en las necesidades de los lectores crece la necesidad de incremento de programas cooperativos.
- Una biblioteca nunca será capaz de satisfacer todas las necesidades de materiales a un solo tipo de lectores de su comunidad.

¹⁹ MARTÍNEZ de Sousa, 1993, 178.

²⁰ WEBER, Yvette. “Les collections regionales à la bibliothèque municipale de Lyon”. Bulletin des bibliothèques de France, Vol. 42 No. 2, 1997.

²¹ GÓMEZ Hernández, José A. Biblioteconomía general y aplicada: conceptos básicos de gestión de bibliotecas. Murcia: ICE, 1997.

En ese orden de ideas, Una Red de Bibliotecas debe apuntar sus esfuerzos y recursos, tanto profesionales como presupuestales, a acondicionar los recursos y fuentes de información existentes en cada una de sus unidades de información, prestando especial atención a la demanda de las distintas poblaciones a las que atiende, haciendo referencia, nuevamente, a que cada biblioteca atiende poblaciones diferentes, con necesidades distintas.

Aquí también se contemplan aspectos y estrategias de consecución de recursos tales como: cooperación bibliotecaria, descarte de materiales obsoletos o innecesarios en cada biblioteca, comités de selección, etc.

2.2.6. El Estudio de Usuarios

El Estudio de Usuarios en una biblioteca pública debe ser un proceso de identificación de las cualidades y condiciones de una población, buscando detectar sus principales necesidades y valorando su modo de vida e interacción social, con el ánimo de poder atender la demanda existente de información y conocimiento.

El Estudio de Usuarios debe contemplar el diseño de herramientas que sirvan para la recolección de datos, para luego ser procesados y analizados, en la pronta toma de decisiones: Entrevistas, observación directa, contacto directo, buzones de quejas y sugerencias, cuestionarios, listados de búsquedas insatisfechas, más todo la información que pueda ser recolectada del entorno y muy particularmente de aquellas entidades que puedan interactuar con la biblioteca, de modo que se pueda obtener información suficiente para actuar en pro de acondicionar colecciones, programas y servicios a necesidades reales de los usuarios.

2.2.7 La Formación de Usuarios

En una biblioteca pública se busca que los usuarios aprendan a conocer y utilizar los medios de consulta de modo que se vuelvan autónomos en los espacios de la biblioteca. En la Red Bibliotecas Colsubsidio se implementa el sistema de estantería abierta, de tal modo, que un usuario no encuentre barrera alguna entre él y el material bibliográfico.

Para que esto sea viable, es importante establecer programas o cursos de usuarios de la información, con el fin de puedan comprender el modo de acceder a los libros y demás materiales existentes, más, el cómo sacar provecho de la información inserta en los recursos de información disponibles para la consulta. Charlas, visitas guiadas, señalización, orientación, más el acompañamiento y seguimiento por parte del personal de biblioteca garantizarán que un usuario efectivamente, pueda encontrar información suficiente y útil para sus necesidades. De esta forma, la biblioteca, estará recolectando información útil sobre un usuario X, que puede ser importante en la toma de decisiones con respecto a las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades de mejora en el servicio, que pudo ser detectado.

2.2.8. La Información Local

La Biblioteca Pública en sí, podría definirse como un servicio de información local, sin embargo, la información local es presentada como una sección más de la biblioteca. Fuentes Romero²² define sistema de información como “el conjunto de elementos interrelacionados que persiguen el mismo fin, manteniendo una relación de dependencia interna, y otra externa, con los elementos de su entorno, y haciendo en estas relaciones siempre esfuerzos equilibrados, para que surja el efecto deseado, la consecución del objetivo”.

De esta manera, la información local debe ser un componente primordial en el proceso de construir conocimiento en la biblioteca, alternando con la colección base de la unidad de información, brindando alternativas de acercamiento a información relevante y útil para los intereses de la comunidad a la que se atiende.

Por tal razón, se deben encaminar esfuerzos a nivel de red de bibliotecas, para abordar todo el cúmulo de información existente en el ambiente de la biblioteca para ser procesado, acondicionado a su fondo bibliográfico, y difundido para que logre su objetivo de informar y comunicar su utilidad.

²² FUENTES Romero. Desarrollo y gestión de la información local. Argentina: Alfagrama, 2004.

2.2.9. La Planeación Estratégica

Planear es el momento previo al diseño y toma de decisiones sobre la implementación de nuevos programas y servicios. La biblioteca por lo tanto, debe encausar sus esfuerzos en analizar y evaluar las necesidades de una población, a través de hechos y datos que evidencien nuevas oportunidades de optimización, mejora o de innovación en la prestación de un servicio. A través de la Planeación estratégica, el Bibliotecólogo y su equipo de trabajo pueden evaluar los distintos servicios, la eficacia, eficiencia y efectividad de la información consignada en los distintos fondos de la biblioteca con mira a resaltar su pertinencia, o sencillamente establecer nuevas opciones para enriquecer el acervo bibliográfico y el modo de actualizar la información.

En el proceso de construir información local y acondicionarla a la colección de la biblioteca pública, se debe valorar y cuestionar, qué tipo de información es susceptible de ser buscada y recuperada, cuáles serán los mecanismos de recolección y procesamiento de estas nuevas fuentes de información, y por supuesto, cómo será implementado el servicio en las distintas unidades de información. Adicionalmente, se debe pensar en la adopción de nuevos programas y servicios, lo que significa ajustar el modo como se hacen las actividades de acercamiento al usuario en la biblioteca, y finalmente, el seguimiento y control de los procesos será vital para los ajustes pertinentes y la toma de decisiones.

2.2.10. Tecnologías de Recuperación de la Información

La información está vinculada al desarrollo integral de una comunidad o país, en todos sus aspectos: económico, social, cultural, político etc. Este (el desarrollo integral), exige a sus recursos humanos más valiosos el estar informados en forma precisa, oportuna, completa, coherente y adaptada a las necesidades específicas de cada usuario y en cada circunstancia. La información en la sociedad actual se hace más necesaria e imperiosa. La información es soporte de la transferencia de conocimiento y uno de los elementos para determinar el porvenir de la sociedad.

Siendo esta la época de la explosión de la información es importante tener al alcance de la mano los últimos avances en tecnologías de información y comunicación, como garante de acceso a datos e información relevante. Uno de estos grandes beneficios y utilidades para las unidades de información es la Internet, la cual representa una gran alternativa para la búsqueda y recuperación de la información, y que aplicado en doble vía, se convierte en un excelente medio difusor de información y conocimiento, más programas y servicios propios de cada unidad de información. Consulta de catálogos de otras bibliotecas a nivel nacional e internacional, revistas electrónicas con información relevante, entre muchos otros recursos en distintos formatos, pueden ser una buena alternativa para complementar la información existente en la biblioteca.

2.2.11. Selección de materiales bibliográficos

El proceso de selección es un análisis intelectual y activo, basado en unos principios tradicionales convertidos en políticas y procedimientos internos de cada biblioteca.²³ Estos principios pueden ser: 1. Seleccionar material correcto para los lectores; 2. Constituir una colección de la biblioteca de acuerdo con un plan definido y a partir de unas bases generales amplias; 3. La demanda es el factor que gobierna la selección de los materiales, los cuales deben cumplir amplios estándares de calidad en contenido, expresión y formato; 4. La biblioteca debe incluir todo aquello que contribuya a sus propósitos; 5. Es preciso conocer la comunidad en la que está inserta la biblioteca.

Para la Red de Bibliotecas Colsubsidio será pertinente valorar las políticas de desarrollo de colecciones y medir el alcance o la efectividad del proceso de selección de material bibliográfico, con el fin de detectar o medir el alcance de las nuevas adquisiciones en relación con las necesidades de los usuarios en las distintas unidades de información y en qué tiempo prudencial o pertinente, se logran atender.

²³ MELNIK, Diana. Op. Cit. (Pág. 76)

2.2.12. Los Usuarios de la Información.

Usuario es toda aquella persona que utiliza los espacios de la biblioteca en sus distintos escenarios, buscando en ella, satisfacer necesidades de información, conocimiento, cultura y entretenimiento, inclusive, existiendo en ellos una relación entre necesidad, deseo, demanda y uso de un servicio de información. Neveling y Wersig (1976) definen al usuario como la persona u organización que necesita información especializada de un centro o servicio de información existente o en fase de planificación²⁴. Se pueden distinguir dos tipos de usuarios: los usuarios potenciales y los usuarios reales.

Los usuarios potenciales son aquellos que constituyen la población que debería ser atendida por esta unidad de información, es decir, que tiene la capacidad de realizar una demanda un sistema de información, dependiendo fundamentalmente del propio reconocimiento de esa necesidad, además de su motivación y del valor que le dé a la satisfacción de esa necesidad o de que su pregunta logre ser respondida. A su vez el usuario real será aquel que haya realizada esa demanda de información a través de la utilización de los servicios de la biblioteca.

2.3. ALCANCES Y CONSECUENCIAS DEL PROYECTO

2.3.1. Alcances.

Así como una biblioteca universitaria, una biblioteca especializada y un centro de documentación logran satisfacer necesidades específicas a un selecto grupo de usuarios con unas características y perfil ya definidos, nutriendo así sus colecciones; en la biblioteca pública se puede acondicionar una colección, si se conoce las necesidades de su entorno, por lo que es apremiante el lograr perfilar la población a la que se atiende, observar y recolectar información sobre sus necesidades y usos de tal modo que se pueda conseguir que la colección esté acondicionada y mantenida con materiales e información relevante, que cumpla las condiciones de ofrecer el conocimiento que la

²⁴ González Teruel, Aurora. Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales. Asturias, ediciones Trea, 2005. (Pág. 69).

comunidad al alcance de la biblioteca pueda requerir en el momento justo y con calidad de información.

Al poderse acompañar la colección de la biblioteca con información local de la comunidad, se logra que la biblioteca se convierta en un verdadero punto estratégico de información, con datos de interés para distintos individuos e instituciones que interactúen en el área de acción de la biblioteca pública.

Al ser posible la recolección de datos relevantes de la comunidad a la que se atiende y al poder identificar los distintos roles de sus habitantes, la dinámica económica, social y política del sector, se puede construir información local, que bien procesada, clasificada, organizada y difundida, puede servir de elemento de progreso para el quehacer de la población que acude a la biblioteca para abastecerse de nuevos conocimientos y recursos de información útiles para sus necesidades.

El construir información invita a interactuar con otras instituciones (educativas, sociales, culturales) y establecer mecanismos colaborativos de compartición de información, más la difusión de los servicios bibliotecarios, acercando así la colección a los entes del sector y despertando el interés en muchos más habitantes.

Las Bibliotecas Colsubsidio implementaron en 1989 sus servicios a través de bibliotecas rodantes (tracto mulas) que visitaban sitios periféricos de la ciudad y municipios cercanos, siendo tan alto el impacto social en beneficio de la población menos favorecida, que se pudo evidenciar la necesidad de construir bibliotecas fijas en sitios estratégicos de la capital, conservando también sus bibliotecas sobre ruedas. Cada una de estas bibliotecas, cuenta con una significativa cantidad de material bibliográfico, que debe ser regularmente renovado y actualizado en algunas áreas o ramas del saber, más allá de las novedades de material bibliográfico que con frecuencia recibe cada biblioteca. La oportunidad entonces, es la de seleccionar y adquirir material bibliográfico acorde a la comunidad que se atiende en cada una de estas unidades de información, siendo esto un gran beneficio para las distintas poblaciones que se apoyan en los servicios bibliotecarios, siendo además, un medio difusor para atraer más usuarios.

El conocer el rol del sector educativo en la localidad será vital para establecer mecanismos de acercamiento de la comunidad educativa (estudiantes y

docentes), a través de los distintos programas y servicios bibliotecarios. Aunque esto es una realidad hoy en día, el personal docente, principalmente, verá gran interés y oportunidad de acercar a sus educandos a información útil para el pensum académico, con el garante de conseguir información que complemente el proceso formativo.

2.3.2. Consecuencias

Para hacer viable la construcción de información para una comunidad, además de acondicionar y mantener actualizado el acervo bibliográfico de una biblioteca pública, y con información acorde a las necesidades de su entorno, se hace necesario buscar un punto de equilibrio entre oferta y demanda, siendo la oferta, aquel material bibliográfico disponible en el mercado editorial, y la demanda, las necesidades de información detectadas en la biblioteca y que tal vez no aborden suficientemente los requerimientos de una población a la que se atiende.

Por tal razón, será importante conocer, estudiar y analizar las políticas de desarrollo de colecciones, muy particularmente en el proceso de selección y adquisición de material bibliográfico, de modo que podamos aplicar sus lineamientos y de ser necesario, ajustar los procedimientos para lograr acondicionar las colecciones a las necesidades reales de cada unidad de información, y donde cada biblioteca atiende necesidades y usos de información algo diferentes.

Esto nos permite valorar los procedimientos de preparación del material bibliográfico, desde la cotización, la orden de compra y hasta el procesamiento físico y técnico de cada obra, determinando así el tiempo de proceso para tener este nuevo material disponible al usuario en el momento pertinente.

Se propone entonces, priorizar la adquisición de materiales bibliográficos que acondicionen la colección en las áreas del conocimiento más críticas o con poca información relevante.

El rol del personal de biblioteca en cabeza de su bibliotecólogo debe ser ajustado en el proceso de captura de datos e información sobre búsquedas insatisfechas, en el estudio de los usuarios y sus necesidades, en la valoración

constante de las colecciones, la rotación de las mismas y la detección de obsolescencia y vacíos en las distintas ramas del saber.

Para esto será necesario diseñar e implementar herramientas estadísticas que sirvan de instrumento de recolección de datos constante sobre la dinámica de los distintos servicios y el uso de sus colecciones frente a las necesidades de sus usuarios potenciales y reales.

Será necesario, para conseguir información relevante, el establecer mecanismos de colaboración inter bibliotecas, buscando así medios fáciles de acercamiento a otros recursos y fuentes de información.

El acercamiento de la industria editorial a las unidades de información será importante para conocer con mayor profundidad la oferta editorial, haciendo más constante y dinámico el proceso de muestreo, selección, cotización y adquisición de nuevos materiales bibliográficos.

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se utilizará en el presente proyecto de gestión de herramientas para el desarrollo de colecciones en la Biblioteca Pública Colsubsidio Calle 63 es de carácter descriptivo, buscando de esta forma el poder identificar y explicar el estado, características y procedimientos utilizados para la prestación de los servicios bibliotecarios, dando principal atención a la utilidad de las colecciones y la pertinencia de su información. Se busca el poder detectar necesidades concretas de los usuarios de la biblioteca Calle 63. Este es el punto de partida para caracterizar las condiciones de esta Unidad de Información y sus necesidades de optimización en el proceso de búsqueda y recuperación de información.

El presente proyecto cumpliría con la caracterización expuesta por Hernández Sampieri:²⁵

²⁵ HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación, México, Mc Graw Hill, 2003.

- ✓ Busca especificar las características de un fenómeno o situación determinada.
- ✓ Presenta cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno o situación.
- ✓ Se miden o evalúan los diversos componentes de la situación para describir un panorama lo más preciso posible de lo que se investiga, determinando indicadores a partir de los cuales se puedan elaborar las correspondientes preguntas que conformarán los instrumentos.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población a estudiar corresponde a usuarios reales y potenciales, susceptibles de abordar los servicios de la Biblioteca Colsubsidio Calle 63, tomando como referencia el perímetro o rango de alcance de atención de esta unidad de información, el cual puede ser delimitado por localidades y que para el caso comprende las localidades de Chapinero, Teusaquillo y Barrios Unidos.

Esta población abarca niños, jóvenes, adultos, adultos mayores. En ellos se buscará detectar y delimitar el uso que le da a los servicios bibliotecarios y el grado de alcance en cuanto a efectividad en el proceso de acceso a la información y el conocimiento.

De igual manera, se quiere hacer un patrón poblacional del entorno en que se desenvuelve la biblioteca, con el fin de medir las posibles necesidades de información de la comunidad a la que se quiere llegar con información y conocimiento, a su vez, que se pueda establecer un paralelo entre nuestras colecciones y las actividades propias del entorno, obteniendo datos relevantes, que conlleven a fijar un punto de equilibrio entre necesidades de información y la existencia de recursos bibliográficos que atiendan esta demanda de información.

3.2.2. Muestra

Para efectos de valorar determinadas variables que permitan diagnosticar el presente proyecto, se hace una muestra representativa y aleatoria de la población que utiliza y / o es susceptible de acceder a los servicios bibliotecarios, con miras a comprender su grado de satisfacción con respecto a la efectividad de sus colecciones en el proceso de búsqueda y recuperación de información, lo cual será posible con el diseño de herramientas de recolección de datos, para ser utilizadas de manera constante y durante la prestación de los distintos servicios de la biblioteca.

La muestra puede tener distintas relaciones con la Biblioteca Calle 63:

- ✓ Pueden ser Usuarios inscritos y carnetizados, con el beneficio del Servicio de Préstamo Externo. Aquí se comprenden niños, jóvenes, adultos, adultos mayores. En ellos es conveniente indagar sobre sus necesidades reales de información y del tipo de material bibliográfico que desean encontrar en la colección de la biblioteca. De aquí se puede desprender la medición del impacto de la colección a principios de la utilización de los servicios bibliotecarios, por un usuario en particular y su evolución, continuidad, uso o desuso de los servicios en el tiempo presente, sus expectativas como usuario de la información en cuanto a ¿qué le gustaría encontrar en la colección de la biblioteca? Y por último, poder medir el grado de satisfacción en relación con el aporte individual y social que la biblioteca le haya podido brindar para su progreso como persona, como estudiante, como profesional y como individuo desde el punto de vista social.
- ✓ Usuarios frecuentes de la biblioteca pero sin ninguna filiación, es decir, que utilizan los servicios de biblioteca calle 63, pero que no son usuarios inscritos. En ellos se delimitará los servicios en concreto que utilizan de la biblioteca y la calidad de los mismos, al poder medir el nivel de satisfacción. Para este tipo de usuarios, normalmente no existe en el presente un medidor o indicador que contabilice el uso de los recursos de la biblioteca, en su carácter de usuarios no inscritos, por lo tanto, será esta la oportunidad para diseñar herramientas de medición de nivel de

uso de la colección, más allá del simple conteo físico de materiales consultados.

- ✓ Usuarios espontáneos, que esporádicamente acuden a los servicios bibliotecarios de Calle 63. En este tipo de usuarios debe procurarse el vender una noción de los servicios a que pueden tener derecho, a la vez que se puede indagar sobre sus necesidades y utilidades que gustarían encontrar estos nuevos usuarios a través del acceso a la información y las colecciones de la biblioteca, con el fin de tener un dato recolectado sobre lo que un usuario en particular busca y la noción que pueda tener de una biblioteca pública.

El tipo de muestra a utilizar es el Muestro Aleatorio Simple, ya que las probabilidades de selección de los elementos o individuos son iguales y constantes en el proceso de selección (cada usuario o visitante de la biblioteca cuenta con las mismas características y garantías de utilizar la colección y servicios ofrecidos). De igual manera, se está tratando de una población finita, al estar delimitado el perímetro o rango de acción de la biblioteca.

3.3. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En el proceso de recolección de datos necesarios para valorar los servicios y colecciones de la Biblioteca Calle 63, serán necesarios los siguientes instrumentos:

3.3.1. Planillas Recolectoras de datos de Observación Directa.

A través de este medio, es importante observar el rol o comportamiento del usuario frente a los espacios de la biblioteca y el uso de sus colecciones. Aquí es de tener en cuenta que el sistema utilizado para el acceso al material bibliográfico es de Estantería Abierta. En este mismo punto se puede analizar el grado de autonomía del usuario en cuanto al acceso a la bibliografía de su interés.

A través de la observación directa se puede identificar qué tipo de usuarios visitan la biblioteca y en qué grado o cantidad (niños, jóvenes, adultos, adultos mayores), qué espacios y tipo de servicios utilizan, o el tipo de necesidades de información que buscan (leer la prensa, navegar en internet, consultar o investigar en material bibliográfico, etc.).

En un sistema de estantería abierta, donde se busca que un usuario sea autónomo en su proceso de acceso a las colecciones y a información pertinente y útil para sus necesidades, es importante que exista por parte del funcionario de la biblioteca una constante observación y detección de usos y comportamientos del usuario en su proceso de consulta, con el fin de poder intervenir y colaborar en el proceso de búsqueda, más la recolección de datos que se puedan arrojar en ese proceso de búsqueda, con o sin intervención directa de este funcionario (facilidad de búsqueda, tipo de búsqueda, área de colección consultada, interés del usuario, búsquedas insatisfechas, expectativas del usuario, etc.).

3.3.2. Formularios para Entrevista.

Se buscará hacer dos (2) tipos de entrevista dirigida a dos (2) grupos distintos de población, más encuestas a través de correo electrónico de las personas inscritas a la Biblioteca:

✓ ENTREVISTA DIRECTA PARA USUARIOS DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

A través de la entrevista se buscará indagar sobre los usos y servicios por los que un usuario visita la biblioteca. Se debe especificar qué tipo de servicios utiliza y el grado de satisfacción de los mismos.

Se busca también, conocer sus necesidades, gustos, preferencias, de modo que se pueda determinar el grado de efectividad de las colecciones con respecto a ese tipo de necesidades de información del usuario.

La entrevista debe permitir, además, el detectar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidad de mejora en los servicios y colecciones de la biblioteca.

✓ ENTREVISTA DIRECTA PARA EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA.

Es importante valorar los servicios bibliotecarios a través de las personas involucradas en el proceso de prestación y atención de los servicios brindados en esta Unidad de Información. De esta forma, se conocen los puntos de vista y experiencias de cada uno de los trabajadores en la prestación de su desempeño, el conocimiento de las colecciones y sus puntos de vista respecto a lo que la biblioteca es en el tiempo presente y lo que podría ser a corto y mediano plazo.

El personal de la biblioteca estará en capacidad de responder sobre la efectividad de los servicios prestados a los usuarios, las necesidades o gustos de sus usuarios y la efectividad o debilidad en el proceso de abordar sus necesidades de información. Del mismo funcionario de la biblioteca pueden surgir propuestas y sugerencias sobre lo que pueda ser útil para acondicionar la colección y optimizar los servicios bibliotecarios.

Esta entrevista para el personal de la biblioteca servirá también para conocer los manuales de funciones y procedimientos, y su grado de eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación del servicio bibliotecario.

Las entrevistas serán realizadas por el Investigador, con supervisión del Director de la Biblioteca. Se buscará además, el apoyo del personal de la biblioteca, quienes recibirán la adecuada instrucción para el ejercicio de recolección de los datos que sean pertinentes, buscando ajustar esta tarea a su labor diaria, sin que se vea alterado el servicio. Será este un nuevo rol en el personal, donde los datos recolectados servirán de indicador y dato estadístico medible constantemente.

3.4. TÉCNICAS DE ANÁLISIS

Para el presente proyecto se busca precisar un sector representativo con una muestra adecuada y suficiente que permita afirmar o refutar lo planteado frente a los datos arrojados.

- ✓ Se definirá el universo que se quiere estudiar, siendo éste, los usuarios de la biblioteca calle 63, frente al grado de satisfacción y efectividad de las colecciones de esta unidad de información.
- ✓ La observación directa en el modo de uso de las colecciones y la detección de grados de satisfacción e insatisfacción en el proceso de búsqueda y recuperación de información.
- ✓ El indagar sobre las herramientas que se utilizan en el presente por parte del personal, frente a los datos que la biblioteca quisiera conocer sobre la rotación y grado de efectividad de sus colecciones.
- ✓ Elegir el tipo de muestreo a utilizar, el cual puede ser Muestreo Probabilístico Aleatorio, si se quiere medir de manera constante el grado de efectividad de las colecciones y los cambios resultantes al haber en el corto plazo variables que apunten a la toma de decisiones y los respectivos ajustes en los procesos.
- ✓ Igualmente se requiere de hacer muestreos estratificados, donde será necesario dividir la población en partes significativas de acuerdo con características de edad, ocupación, educación recibida, etc.
- ✓ Por último, será importante estimar las características del universo con la muestra, con el fin de delimitar o mostrar las características propias de esa población a la que se quiere llegar en el proceso de investigación.

La muestra y el tamaño de la misma, debe abordar el mayor número de posibilidades de situaciones que se presenten en la biblioteca en el proceso de búsqueda y recuperación de información, y donde el fin primordial será el medir la calidad y efectividad de las colecciones al momento de satisfacer las necesidades de información de un individuo y la diligencia en el proceso de actualización del acervo bibliográfico, para estar al margen de lo que la biblioteca debe poseer para satisfacer en su totalidad las nuevos conceptos y conocimientos puestos a la orden de la comunidad.

3.5. INSTRUMENTOS.

Formularios para encuestas será el insumo principal para conocer las opiniones de los usuarios, y un buen momento para realizarlas es al momento de atender

una necesidad de información, de modo que se pueda evidenciar su grado de satisfacción frente al proceso de búsqueda y el resultado de la misma.

Fichas y tablas de recolección de datos de uso permanente, producto de la observación de los eventos reales, servirán de herramienta para arrojar indicadores frente a las distintas necesidades y usos de la biblioteca por parte de los usuarios.

De estos datos recogidos se conseguirá el construir cuadros y gráficas que sirvan para tabular, clasificar, medir y representar situaciones relevantes frente al servicio de la biblioteca en relación con el uso de sus colecciones.

3.6. APLICACIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto de investigación está planeado para ejecutarse en la Biblioteca del Centro de Servicios Colsubsidio Calle 63, haciendo énfasis al desarrollo de colecciones de esta unidad de información, su impacto frente a la población a la que atiende, la recopilación de los aspectos por mejorar y por último la medición de los ajustes realizados en este proceso de análisis y mejora en los procesos de desarrollo de colecciones para esta biblioteca pública.

El tiempo estimado para el desarrollo del presente proyecto puede ser de dos (2) meses, haciendo cortes mensuales para poder medir variables y detectar los aspectos por mejorar. Durante este periodo de tiempo, se presupone que se han implementado ya algunas herramientas de medición y detección de las necesidades de los usuarios frente a las demandas de información requeridas y el progreso de la colección frente a los nuevos conceptos y nuevas necesidades de conocimiento en los distintos roles del ser humano.

3.7. PROCESAMIENTO DE DATOS

El proceso de captura, selección, clasificación y procesamiento de los datos recolectados se hará con un corte mensual, de modo que los resultados

cuantificados y contabilizados puedan servir de insumo para ser analizados y puestos en observación, para posteriormente ser aplicados al ajuste de las necesidades vistas y con miras a optimizar la colección en relación con el desarrollo requerido para atender las necesidades de la población a la que se quiere llegar.

3.8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.

El análisis estadístico e interpretación de los datos arrojados en el proceso de estudio de las necesidades de los usuarios frente a la búsqueda de información y la efectividad de las colecciones y recursos de información de la biblioteca calle 63, deben apuntar a evaluar de qué manera se responde a la hipótesis planteada, haciendo un somero estudio de cada uno de los indicadores arrojados y a través de su interpretación, llegar a la toma de decisiones para conseguir finalmente un ajuste y optimización en la prestación de este servicio en concordancia con lo que la comunidad demanda.

3.9. CRONOGRAMA DE TRABAJO.

1. Elaboración del Proyecto	10 días
2. Presentación del Proyecto	3 días
3. Revisión de Bibliografía	3 días
4. Diseño de formularios y herramientas recolectoras de datos	7 días
4. Observación y recolección de datos	2 Meses
5. Interpretación de datos	7 días
6. Elaboración de Informes	7 días
7. Presentación de Informes	3 días

3.10. TALENTO HUMANO, RECURSOS, MATERIALES E INSTITUCIONES.

Los Recursos necesarios para la recolección de datos y la puesta en marcha del proyecto serán suministrados por la Biblioteca Colsubsidio Calle 63, para quien finalmente quedará el resultado del estudio.

Los materiales requeridos para el desarrollo de este proyecto está compuesto por:

Recurso Humano	Materiales	Recursos	Instituciones
- El Investigador - Personal de la Biblioteca	- Papelería para la presentación de informes - Impreso de formularios, tinta tonner para impresión y copiado. - Lápices, bolígrafos,	- Tecnológicos: Computador, impresora, fotocopidora. - Acceso a Internet, Correo electrónico. - Hoja de cálculo (Excel) para captura y procesamiento de datos.	- Colsubsidio, a través de la Coordinación de Bibliotecas (Sección Apoyo Educativo). - Instalaciones de la Biblioteca Colsubsidio Calle 63. - Área de Desarrollo de Colecciones de la Red Bibliotecas Colsubsidio. - Universidad del Quindío en su proceso tutorial en el desarrollo del Trabajo de Grado.

3.11. CUADRO DE COSTOS.

COSTOS EN PROCESO DE CAPTURA, RECOLECCIÓN E INTERPRETACIÓN DE DATOS	
RECURSO HUMANO	
• Capacitación : Salario Básico / No. Horas de Instrucción • Recolección datos : Sueldo Hora * Tiempo Recolección datos • Captura de datos : Sueldo Hora * No. Horas de captura datos • Interpretación datos: Sueldo Hora * Tiempo análisis datos • Informe : Sueldo Hora * Tiempo elaboración Informe Nota: El sueldo corresponde al básico que recibe cada colaborador de la biblioteca, el cual debe ser multiplicado por el número de horas utilizadas en el proceso. A su vez, debe ser multiplicado por el total de colaboradores que intervenga en el proceso.	
SERVICIOS PÚBLICOS Y USO DE TECNOLOGÍAS	
• Energía eléctrica : Valor mensual consumo Energía / No. Horas de Proyecto • Telefonía Fija : Valor minuto telefonía local * No. Minutos consumidos en el proceso. • Internet : Valor minuto conexión internet * No. Minutos de conexión en el proceso. • Costo Mensual Consumo Energía Equipos / tiempo de uso de equipos (computadores, impresora, fotocopidora, scanner, etc.)	
INSUMOS	
• Resmas de papel * total de formularios y encuestas a utilizar. • Esferos y lápices • Tinta y Thonner para Fotocopiadora e Impresora.	

4. ACCIÓN TRANSFORMADORA

En el desarrollo de este proyecto se busca como producto final, el desarrollar herramientas de medición en el proceso de gestión de desarrollo de las colecciones en la biblioteca pública, particularmente, la Biblioteca Colsubsidio Calle 63.

A través de la captura de datos, la recolección de los mismos, su procesamiento e interpretación; la biblioteca estará en condición establecer planes de acción que apunten a mejorar el proceso de actualización del acervo bibliográfico.

Acciones Transformadoras:

- ✓ Ajustes en el procedimiento de recolección de las estadísticas de la biblioteca: Ya no sólo se contarán usuarios, capacidad instalada y permanencia; se podrá contabilizar mensualmente las necesidades de información, el grado de satisfacción, la detección de vacíos, inconformidades y búsquedas insatisfechas, para la pronta toma de decisiones.
- ✓ Proponer ajustes en los manuales de Procedimientos del Personal, para dar fuerza al proceso de captura, recolección de datos y manejo permanente de indicadores; para la pronta detección de necesidades de información y su consecuente medida de acción para cubrir esa necesidad de información, en concordancia con el servicio ofrecido a la comunidad que atiende la biblioteca.
- ✓ Conocimiento, análisis, estudio e interpretación de la política de desarrollo de colecciones; la aplicación de estas políticas y de ser necesario, proponer los ajustes en el proceso de desarrollo de colecciones, haciendo énfasis en la singularidad de cada biblioteca y las necesidades específicas de la calle 63.
- ✓ Posible autonomía en el criterio de selección de material bibliográfico por parte de la biblioteca, gracias a los datos capturados y procesados, que permitieron detectar necesidades específicos y / o vacíos en información relevante.

- ✓ Establecer estrategias y mecanismos de envío de información relevante al área de desarrollo de colecciones, en relación con necesidades específicas de material bibliográfico.
- ✓ De ser necesario, proponer un ajuste de tiempos en el proceso de envío de material bibliográfico nuevo a la biblioteca.
- ✓ Establecer medidas de trabajo colaborativo con otras unidades de información e instituciones educativas, sociales, culturales, etc.

5. ANEXOS

5.1. INFORME No. 1

Siendo mi campo de acción la Biblioteca Colsubsidio Calle 63, donde pretendo poner a prueba una serie de herramientas estadísticas que sirvan para el desarrollo de colecciones de esta unidad de información, me permito hacer entrega del primer informe, a través del cual se anexan los respectivos soportes de solicitud y aceptación de puesta en desarrollo del proyecto de grado. Se presentan algunas imágenes de esta unidad de información y de igual forma, se relacionan los instrumentos que pueden ser aplicados para la recolección de la información que pueda validar, en lo posible, cada experiencia con los usuarios que visitan la Biblioteca Colsubsidio Calle 63.

1. Proceso de Solicitud y autorización de Propuesta de Trabajo de Grado.

A continuación se anexan la carta de aceptación por parte de la Coordinación de Bibliotecas de la Caja Colombiana de Subsidio Familiar – Colsubsidio, donde me es permitido poder realizar el proyecto de trabajo de grado, en particular, la biblioteca Calle 63.



Foto 1. Entrada principal Biblioteca Calle 63.

Carta de aprobación Pasantía en Biblioteca Colsubsidio Calle 63.

De igual manera, se relaciona la carta de solicitud, en la cual se hace una descripción del tema que se desea desarrollar a manera de pasantía.



D.E.3.4 e/0053

Bogotá, 06 de Septiembre de 2011

Doctor
Fernando Hernández García
Director de Programa
Ciencia de la Información y la Documentación
Universidad del Quindío

Estimado Doctor:

Por medio de la presente deseo confirmarle que hemos considerado aceptar la propuesta para que el Señor Jaime Giovanni Morales Morales, estudiante del programa académico de Ciencia de la Información y la Documentación, realice su trabajo de grado realizado la aplicación de un tema en nuestra Biblioteca Pública del centro de Servicios de la Calle 63 bajo la modalidad de pasantía para optar por su título profesional.

Diana Angélica Yucumá Castillo
Jefe Red de Bibliotecas
Colsubsidio

Mónica C.



Protección Social



Salud



Supermercados



Vivienda



Turismo



Crédito



Recreación



Droguerías



Cultura



Educación



Alimentos y bebidas

Calle 26 # 25-50 Conmutador: 343 1899 - Fax: 340 2690 - A.A. 8573 Audioservicios Colsubsidio: 344 4000 Bogotá, D.C. www.colsubsidio.com

Bogotá D. C., 19 de agosto de 2011

COPIA

Doctora
DIANA ANGÉLICA YUCUMÀ C.
Jefe Sección Apoyo Educativo
Caja Colombiana de Subsidio Familiar - COLSUBSIDIO
Ciudad.

Asunto : Solicitud Permiso Pasantía Trabajo de Grado

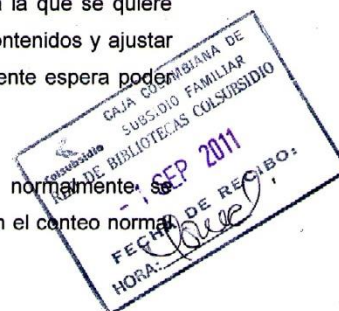
En mi calidad de trabajador de la Red de Bibliotecas Colsubsidio y como estudiante en proceso de graduación de la Universidad del Quindío en la Carrera de Ciencias de la Información y la Documentación, Bibliotecología y archivística, quiero presentar a usted mi propuesta de grado titulada: "Herramientas de gestión para el desarrollo de colecciones en bibliotecas públicas", trabajo que deseo realizar a través de una de las bibliotecas de la Red y la cual podría ser la Biblioteca C. S. C. Calle 63, y para lo cual solicito muy gentilmente su aprobación.

A continuación presento un breve resumen de la temática a abordar:

¿Hasta qué punto logramos abordar, satisfacer y/o hacer seguimiento a las necesidades de información de nuestros usuarios? Para poder responder, se hace necesario el recolectar datos, diagnosticar el impacto de la biblioteca y medir el grado de eficiencia, eficacia y efectividad de los recursos y servicios puestos a disposición de los usuarios frente a las condiciones y necesidades de esa población a la que se desea llegar y atender. Además de esto, debemos apoyarnos en la información que la misma comunidad nos puede ofrecer, para construir su identidad y hacer memoria local.

Este será el objetivo de este proyecto de grado, donde se buscará desarrollar herramientas que permitan recolectar datos de manera constante, de tal modo que puedan ser medidos y analizados, donde su producto final permitirá conocer con más detalle, las necesidades y usos de información de la comunidad a la que se quiere llegar, valorar las colecciones existentes, detectar vacíos en sus contenidos y ajustar los acervos bibliográficos a las demandas de información que la gente espera poder satisfacer: "información en la medida precisa".

Este ejercicio consistirá en convertir los datos generales que normalmente se recolectan la biblioteca en datos específicos, lo cual significa que en el conteo normal



de usuarios (ingreso y permanencia) se incluyan datos adicionales, recolectados a través de la observación directa y/o contacto verbal con los usuarios, de tal modo que podamos registrar cada experiencia con el usuario en el proceso de búsqueda y recuperación de información. Podríamos obtener así, y de manera constante, un insumo de información útil para la toma de decisiones al momento de valorar las colecciones y por supuesto, datos relevantes al momento de seleccionar y adquirir material bibliográfico que pueda complementar los contenidos ya existentes y llenar los vacíos de información que puedan existir.

Para el desarrollo de esta actividad, podré disponer de un mínimo de 60 horas en la modalidad de pasantía. Este ejercicio busco realizarlo en horas distintas a las de mi jornada laboral, de tal forma que pueda dedicar este tiempo de pasantía exclusivamente al desarrollo de las herramientas, la recolección de datos y la socialización de lo observado.

Adjunto a la presente una copia de los formatos estadísticos que podrían ser utilizados en este proyecto de grado, más los documentos que hasta el momento han sido presentados a la universidad.

1. Formato solicitud de trabajo de grado (presentado a la Universidad).
2. Carta solicitud de permiso pasantía (expedida por la Universidad).
3. Formato estadístico de permanencia diaria.
4. Formato estadístico de permanencia mensual.
5. Formato para relación de búsquedas insatisfechas.
6. Desiderata o Catálogo de búsquedas insatisfechas.
7. Cuestionario para ser diligenciado por el director de la biblioteca.
8. Encuesta de satisfacción para los usuarios de la biblioteca.

Quedando atento a sus comentarios, agradezco de antemano por la atención dada a la presente solicitud.

Cordialmente,


Jaime Giovanni Morales Morales
Código 86960 - Programa Ciencias de la Información y la Documentación,
bibliotecología y archivística.
Universidad del Quindío.



2. Descripción de la herramienta estadística utilizada por Calle 63 en el tiempo presente.

Son tres (3) los elementos que nutren la información a nivel de estadística de la biblioteca calle 63: En primer lugar, el conteo de usuarios, tanto el ingreso, consistente en contar cuántas personas visitan la biblioteca y el dato de permanencia, cuyo dato es recogido cada hora con el fin de hacer el conteo de usuarios utilizando los distintos espacios de la biblioteca.

ESTADISTICA PERMANENCIA USUARIOS					
Fecha 15/09/11					
HORA	General	Infantil	Informática	Auditorio	Talleres
7 A 8					
8 A 9	20	29	3		
9 A 10	25	30	4		
10 A 11	27	34	5		
11 A 12	22	30	4		
12 A 1	25	31	5		
1 A 2	12	2	4		
2 A 3					
3 A 4	27	6	19		
Sub Total					
4 A 5	21	13	21		
5 A 6	18	16	20		
6 A 7	29	9	22		
7 A 8	26	8	20		
8 A 9	9	3	12		
Sub Total					
TOTAL					
Conteo Revistas					
Observaciones					

Foto 2. Formato estadística permanencia actual. Biblioteca Calle 63.

El presente formato permite contabilizar a través de la observación, cuántas personas se encuentran ubicadas en cada uno de los espacios de la biblioteca. El segundo componente es el aplicativo o Software Aleph, a través del cual quedan registrados cada uno de los materiales bibliográficos, en el caso de la consulta en sala, o el servicio de préstamo externo.

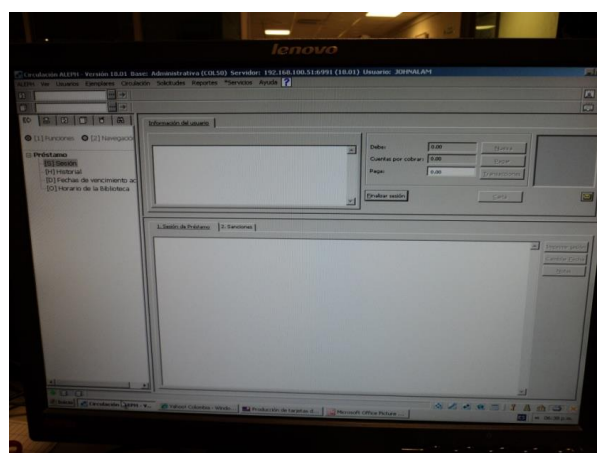


Foto 3. Módulo de circulación y préstamo Software Aleph.

El tercer componente consiste en el controlador de tiempos de la sala de informática, donde queda registrado el número de usuarios que utilizan este servicio.

Equipo	En línea	Estado	Usuario	Tiempo	Importe	Ticket
19	✓	✓				
18	✓	✓				
17	✓	✓				
16	✓	✓		0:56:32		53356
07	✓	✓		0:57:06		53348
08	✓	✓		0:12:10		53347
13	✓	✓		0:12:10		53347
01	✓	✓		0:13:56		53348
02	✓	✓		0:14:49		53336
14	✓	✓		0:23:56		53350
99	✓	✓		0:24:03		53351
03	✗	✗		0:25:06		53342
15	✓	✓		0:26:08		53344
05	✓	✓		0:41:38		53352
10	✓	✓		0:41:38		53352
04	✓	✓		0:41:57		53340
12	✓	✓		0:50:36		53353
06	✓	✓		0:50:36		53353
11	✓	✓		0:50:59		53355

TURNO DE INTER		
NOMBRE	HORA	N°
		16
		7
6 luz gomez		8
7 camila		1
8 sebastian		2
9 claudio		14
10 yakelin		9
11 andrei		3
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		

Foto No. 4. Controlador de tiempos Sala de Informática.

3. Propuesta de la Herramienta para el Conteo Estadístico.

Para medir la permanencia de usuarios, especificando el tipo de usuario que utiliza el servicio y por supuesto, detectando cada hora no sólo cuántos usuarios están en la biblioteca, sino que también se recolecte el dato de qué actividad realiza en ese instante dentro de la biblioteca y qué tipo de material bibliográfico puede estar utilizando. El presente modelo abarca más recolección de información de la que actualmente se recoge en la biblioteca, ya que normalmente sólo se cuenta cuántas personas permanecen en la biblioteca a una determinada hora.

Del presente formato, en ocasión pasada, se entregó un archivo completo en Excel de esta herramienta más hojas complementarias, de las cuales relaciono nuevamente la descripción:

El segundo cuadro es el reporte mensual, donde se consolidan los datos recolectados diariamente. De allí surgirán algunos indicadores que nos permitirán describir el tipo de usuario predominante y los tipos de información que normalmente utilizan en la biblioteca.

El tercer formato, servirá para recolectar las búsquedas insatisfechas, como producto de la interacción entre el funcionario de biblioteca y el usuario.

Por último se presenta un formato que hará las veces de catálogo de búsquedas insatisfechas (Desiderata), que servirá de gran insumo al momento de solicitar la adquisición de nuevo material bibliográfico a través del área de desarrollo de colecciones. Allí se especificarán las razones por las que se solicita el material (no existencia del material, su relevancia para la biblioteca, por reposición, por deterioro, etc.)

Por último presento una encuesta para ser diligenciada por los usuarios de la biblioteca, con el fin de poder conocer sus necesidades y conocer además, el impacto que la biblioteca pueda haber creado en ellos como usuarios de los distintos servicios.

Considero que estas herramientas podrán ayudar en parte a la construcción de información útil sobre los usuarios que se atienden y sus necesidades de información. Esperando en la marcha poder utilizarlas y hacer los ajustes necesarios, este instrumento podrá arrojar datos útiles para la toma de decisiones al momento de solicitar nuevos materiales para la biblioteca, siempre y cuando sea utilizado diariamente por todo el personal y como reto de la biblioteca.

Estos instrumentos no se han utilizado aún, en primer lugar, porque aún no tengo la carta de aceptación por parte de la Coordinación de Bibliotecas y en segunda medida porque estas herramientas las he venido desarrollando a medida que he podido observar el rol de la biblioteca.

Cuadro de recolección de datos, que sustituiría el formato de permanencia actual.

4. Otras herramientas en proceso de revisión.

Como complemento a estos formatos estadísticos, se elaboró un cuestionario, más una encuesta de satisfacción, las cuales están aún en proceso de ajuste las preguntas con las que se quiere abordar a los encuestados. El cuestionario se propone para ser entrevistado el director de la biblioteca, de tal modo que se pueda tener una visión de la biblioteca en cuanto al conocimiento de su entorno versus el acervo bibliográfico y los servicios puestos a disposición de la comunidad.

5.2. INFORME No. 2

INTRODUCCIÓN

El presente Informe hace referencia a la utilización de los instrumentos estadísticos propuestos para el registro de datos de los usuarios frente a los servicios de la biblioteca, los usos que hacen de las salas de la biblioteca (General, Infantil, Informática), el tipo de usuarios y el registro de las experiencias en los procesos de búsqueda, en los casos en que se ha hecho contacto o intervención en sus consultas de material bibliográfico.

Los instrumentos, que aquí se anexarán, ya contienen datos registrados, a manera de muestra de los resultados que bien podrán arrojar, con la intención de hacer este ejercicio permanentemente. Dichos instrumentos han sufrido modificaciones, con el fin de ser ajustados a un modo sencillo de diligenciamiento.

Finalmente, se hace una breve descripción de los eventos recientes, en cuanto a la experiencia en este proceso de prueba de los instrumentos estadísticos en la Biblioteca Colsubsidio Calle 63.

1. UTILIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.

El diseño de los instrumentos estadísticos aquí propuestos, buscan complementar el conteo de permanencia de usuarios, proceso que en la actualidad consiste en registrar cada hora, cuántos usuarios se encuentran en los distintos espacios de la biblioteca. Pensando en que en este proceso de conteo se pueden registrar algunos datos adicionales, se ha puesto en práctica un nuevo formato con el mismo fin, pero con la recolección de datos adicionales, viendo conveniente en este ejercicio el poder registrar qué tipo de usuario visita la biblioteca y qué tipo de actividad puede estar realizando al momento del conteo.

Otro dato importante, del cual no se lleva registro en la biblioteca, es el de poder registrar cada experiencia con el usuario en su proceso de búsqueda de información. Pensando en ello, el cuadro estadístico permite registrar cuántos usuarios han sido atendidos por el funcionario, cuántos de ellos encontraron el

material o la información que requerían y, también, cuántos de los usuarios atendidos no lograron conseguir el material de su interés.

El instrumento ha sufrido varias modificaciones, esto con el fin de facilitar el registro de los datos. También se hizo evidente la necesidad de agregar algunas casillas para otros usos que el usuario hace de la biblioteca.

2. DATOS QUE SE RECOLECTAN EN LOS INSTRUMENTOS ESTADÍSTICOS.

Más allá del conteo por horas y por salas, se está registrando qué tipo de usuario visita la biblioteca, utilizándose cuatro (4) categorías:

- ✓ Niños
- ✓ Jóvenes
- ✓ Adultos
- ✓ Adultos Mayores

Cada Sala de la Biblioteca (General, Infantil e Informática), cuenta en el formato con cuatro (4) columnas destinadas para el registro de estos cuatro (4) tipos de usuarios. De este modo podremos saber, por ejemplo, cuántos adultos utilizan la sala general, cuántos de los mismos utilizan la sala infantil, o la sala informática. Igualmente se registra el tipo de actividad que realizan al momento de hacer el conteo de la permanencia.

Para Sala General y Sala Infantil este tipo de actividades pueden quedar registradas:

- Cuántos están consultando una obra general o de referencia
- Cuántos pueden estar leyendo una obra literaria
- Cuántos están leyendo un periódico
- Cuántos están leyendo una revista
- Cuántos están estudiando materiales o documentos propios
- Cuántos pueden estar haciendo tertulia (sencillamente conversando entre sí)
- Cuántos están realizando un oficio distinto a la lectura, como lo es un arte manual
- Cuántos pueden estar en actitud pasiva en la biblioteca (sencillamente utilizando un espacio de la biblioteca, sin realizar actividad alguna).

En la Sala de Informática, con sus diez y seis (16) computadores también se pueden apreciar variedad de actividades:

- Búsquedas en Internet
- Correo Electrónico
- Redes sociales
- Elaboración de trabajos y documentos
- Juegos a través de la Web.

Finalmente y de manera importante, el cuadro permite registrar el número de usuarios que son atendidos en los procesos de búsqueda, especificando, además, cuántos de éstos contactos con el usuario arrojaron búsquedas satisfechas y cuántos arrojaron búsquedas insatisfechas. Adicionalmente se permite y se sugiere el registro de la atención telefónica de necesidades de información y el número de veces que se hace divulgación de servicios. De esta manera queda registrado todo aquello que los usuarios buscan y utilizan de la Biblioteca.

3. EL REGISTRO DE LAS BÚSQUEDAS INSATISFECHAS.

Con el fin de dejar evidencia de las búsquedas insatisfechas, se ha sugerido un cuadro de registro de mismas. Dicho cuadro debiera alimentar y registrar periódicamente aquellos vacíos en los procesos de búsqueda de información y de material bibliográfico, con miras a hacer seguimiento de estas consultas y para arrojar como producto final, un Catálogo de Búsquedas Insatisfechas, el cual pueda ser gestionado por el Bibliotecólogo a través del Área de Desarrollo de Colecciones.

A través de este registro, se sugiere capturar datos tales como:

- Título del material solicitado
- Autor y editorial , de ser posible
- El tema a consultar
- La existencia de material complementario o alternativo al inicialmente solicitado.
- Registrar si el material solicitado y no localizado es material no existente aún en la biblioteca, si es material perdido, edición más reciente, si existe en otra biblioteca de la Red, etc.

Adicional a este formato de registro de búsquedas insatisfechas, se sugiere el siguiente recurso para que el usuario puede diligenciar a través de los computadores destinados para Catálogo al Público. Este recurso electrónico permite registrar algunos datos del usuario a manera de encuesta y por supuesto, permitirá registrar la búsqueda insatisfecha, además que podrá de manera breve, evaluar el servicio ofrecido por la biblioteca. A través de este formato se alimentará automáticamente una base de datos con aquellas búsquedas no satisfechas y las encuestas de satisfacción diligenciadas.

A continuación se menciona el link que suministra acceso directo al formato sugerido como Registro de Búsquedas Insatisfechas:

<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dDhFNmtMaU1ZTkZ0MjNNNXpvcTNhc3c6MQ>

4. EL REPORTE MENSUAL

A través del Reporte Mensual de la Permanencia, se busca totalizar cada registro de usuarios, sus actividades, los contactos en los procesos de búsqueda, los aciertos y desaciertos en las búsquedas de información en la Biblioteca.

Este reporte está formulado para que arroje algunos porcentajes que sirvan de indicador, adicional a las estadísticas mensuales que normalmente presenta la biblioteca.

A continuación, y a manera de ejemplo, se presenta el reporte de una semana de registro de datos, con sus respectivos porcentajes, aunque el ideal debiera ser la totalidad de un mes.

PERMANENCIA USUARIOS																	
Día	General				Infantil				Informática				TOTALES				TOTAL PERMANENCIA
	Niño	Joven	Adulto	A.Mayor	Niño	Joven	Adulto	A.Mayor	Niño	Joven	Adulto	A.Mayor	Niño	Joven	Adulto	A.Mayor	
10	0	14	31	5	4	0	2	0	1	37	15	1	5	51	48	6	110
11	0	10	12	2	0	0	2	3	1	32	10	2	1	42	24	7	74
12	0	16	31	5	4	0	2	0	1	37	16	0	5	53	49	5	112
13	0	14	19	5	6	2	3	0	0	36	14	2	6	52	36	7	101
14	0	7	21	4	8	1	5	0	2	34	16	0	10	42	42	4	98
15	2	10	31	14	15	2	11	1	3	30	34	1	20	42	76	16	154
TOTALES	2	71	145	35	37	5	25	4	8	206	105	6	47	282	275	45	649
Total General				Total Infantil				Total Informática				GRAN TOTAL					
253				71				325				649					

De esta semana del 10 al 15 de octubre, el total de usuarios registro en el conteo de permanencia fue de 649, de los cuales 253 pertenecen a usuarios de sala general, 71 a usuarios de sala infantil y 325 a usuarios de sala de informática.

Igualmente se reflejan los totales por tipo de usuario en cada una de las salas.

PROMEDIOS DE PERMANENCIA POR TIPO DE USUARIO	Porcentaje
Promedio niños Permanencia	7,24
Promedio Jóvenes Permanencia	43,45
Promedio Adultos Permanencia	42,37
Promedio Adultos mayores Permanencia	6,93

PROMEDIOS POR SALAS	Porcentaje
Promedio Usuarios Sala General	38,98
Promedio Usuarios Sala Infantil	10,94
Promedio Usuarios Sala Informática	50,08

Tomando como base el total de 649 usuarios podemos obtener los siguientes promedios, tanto del tipo de usuario, como del uso de cada una de las salas. Para este caso, el promedio más alto de tipo de usuarios está entre jóvenes y adultos con un porcentaje muy similar. Sin embargo, al hacer la medición mensual podrá arrojar datos muy distintos a los que se presentan aquí, de una

semana, al igual que hasta el momento se están midiendo tan sólo tres (3) horas del servicio de Biblioteca.

En el promedio de uso de salas, el más alto es el de la Sala de Informática, de la cual se pueda agregar que cuenta con diez y seis (16) puntos de internet, los cuales permanecen ocupados, casi toda la jornada.

INTERVENCIÓN EN CONSULTAS		
Atendidos	Satisfechas	Insatisfechas
6	3	3
5	3	2
6	4	2
7	5	2
4	4	0
14	13	1
42	32	10
100%	76,2	23,8

En este fragmento de cuadro se describe el registro del total de usuarios atendidos, el registro del número de búsquedas satisfechas y el registro del total de búsquedas insatisfechas, discriminado por días. Finalmente se muestra un porcentaje, siendo el total de atendidos el 100%, el 76.2% el correspondiente a las búsquedas satisfechas y el 23.8% correspondiente a las búsquedas insatisfechas.

PROMEDIOS DE ATENCIÓN EN PROCESOS DE BÚSQUEDA

Total Usuarios atendidos en Procesos de Búsqueda	42	
Promedio Usuarios atendidos en Procesos de Búsqueda	6,47	%
Total de Búsquedas Satisfechas Atendidas	32	
Promedio de Búsquedas Satisfechas Atendidas	4,93	%
Total de Búsquedas Insatisfechas Atendidas	10	
Promedio de Búsquedas Insatisfechas Atendidas	1,54	%

Adicionalmente, los porcentajes de procesos de búsqueda, se sugiere que sean tomados también sobre el total de usuarios registrados en el proceso de conteo de permanencia. De este modo, si el total registrado en el conteo de esta semana fue de 649 usuarios, los porcentajes que arroja nos ofrecen otro tipo de información. En este caso, tan sólo un 6.47% del total de la permanencia fue atendido en un proceso de búsqueda.

Igualmente, de estos 649 usuarios, un 4.93% de los atendidos encontró su información, y un 1.54% de los atendidos, no encontró lo que buscaba en la biblioteca.

Actividad del Usuario												
Sala General y Sala Infantil								Sala Informática				
(1) Obras Grales. / Referencia	(2) Obras Literarias	(3) Prensa	(4) Revistas	(5) Estudio, Documentos propios	(6) Tertulia	(7) Manualidades	(8) Pasivo	(9) Búsqueda Internet	(10) Correo Electrónico	(11) Redes Sociales	(12) Elaboración Document.	(13) Juegos
18	3	6	9	11	3	0	0	7	5	29	6	5
8	0	8	6	8	0	0	0	4	5	42	4	5
18	3	6	9	11	3	0	0	7	5	29	6	5
15	2	7	8	5	0	0	2	3	5	35	5	9
12	3	6	5	4	3	3	1	2	4	23	2	14
20	10	8	8	5	0	0	3	4	13	24	9	14
91	21	41	45	44	9	3	6	27	37	182	32	52

Este último fragmento del cuadro estadístico, muestra los totales por tipo de actividad realizada por los usuarios en los espacios de la biblioteca. En este caso se divide en dos la representación, siendo una para Sala General y Sala Infantil, y otro para Sala Informática.

A continuación se presentan los porcentajes arrojados en este registro de una (1) semana:

USOS Y ACTIVIDADES DE LOS USUARIOS (%)		
EN SALA GENERAL E INFANTIL		
1	Obras generales y/o de Referencia	14,02
2	Obras Literarias	3,24
3	Periódicos	6,32
4	Revistas	6,93
5	Estudio Lecturas o Documentos Propios	6,78
6	Tertulia	1,39
7	Manualidades	0,46
8	Usuario Pasivo	0,92
EN SALA DE INFORMÁTICA		
9	Búsquedas en Internet	4,16
10	Consulta Correo Electrónico	5,70
11	Redes Sociales	28,04
12	Elaboración Trabajos o Documentos	4,93
13	Juegos	8,01

Nota:

PROMEDIOS SOBRE EL TOTAL DE PERMANENCIA 649 Usuarios

Estos porcentajes fueron tomados del total de usuarios según el uso que le dio a los espacios de la biblioteca sobre el total de usuarios registrados en el conteo de permanencia.

ACTIVIDADES DE LOS USUARIOS DE SALA INFORMÁTICA (Promedios %)	
Tomado sobre el total de asistentes a este espacio	
Búsquedas en Internet	8,308
Consulta Correo Electrónico	11,38
Redes Sociales	56
Elaboración Trabajos o Documentos	9,846
Juegos	16

Promedios sobre el Total de Asistentes a la Sala de Informática	
325	Usuarios de S. Informática

Finalmente, se hace necesario realizar un porcentaje específico para Sala de Informática, sobre el total de 325 usuarios contados en esa semana de medición.

De esta semana se puede decir que de 325 usuarios, un 56% ingresaron a Redes Sociales, un 16% utilizaron juegos a través de la Web, un 11,38% consultaban el correo electrónico, un 9.8% elaboraba documentos propios y un 8% realizaba búsquedas a través de Internet.

5. APUNTES FINALES.

El link de acceso al registro de búsquedas insatisfechas por parte de los usuarios, será puesto a consideración y visto bueno de la Administradora del Software de las Bibliotecas, para su valoración. Este formato bien podrá complementar el formato de sugerencias que normalmente aparece en el Catálogo al público, el cual es medio que se utiliza para toda la Caja de Compensación (Caja Colombiana de Subsidio Familiar – Colsubsidio), el cual no da la opción de especificar la solicitud de un material bibliográfico. Dicho formato puede ser visto a través de <http://bibliotecas.colsubsidio.com>

Los cuadros, hasta el momento han sido utilizados tan sólo en las horas de la pasantía, siendo la medición entre las 6:00 p.m. y las 9:00 p.m. Lo anterior con el fin de presentar un diseño final, ajustado a las necesidades de la biblioteca y el tiempo que el funcionario puede dedicar para el proceso de conteo. Considero que el formato que anexaré al presente informe reúne las condiciones para que sea diligenciado con facilidad.

5.3. INFORME No. 3

Con el fin de presentar los resultados de la labor realizada en el proceso de pasantía a través de la Biblioteca de Colsubsidio Calle 63, donde, en los dos últimos meses se ha puesto a prueba algunos instrumentos de recolección de datos, a manera de herramienta estadística, se realiza este tercer informe, buscando aquí resaltar lo más relevante de este ejercicio y mostrando ya un insumo para el producto final que viene a ser la detección y registro de las búsquedas insatisfechas de los usuarios en esta unidad de información.

1. REGISTRO DE DATOS.

Entre los meses de octubre y noviembre de 2011 se ha realizado el proceso de registro de datos de los usuarios que utilizan los servicios de la biblioteca Colsubsidio Calle 63, y en particular los espacios destinados para el acceso a los materiales bibliográficos (Sala general y sala infantil) y al uso de la sala de informática (dotada de 16 equipos con acceso a internet).

La recolección de datos ha consistido en apuntar cada hora en punto el dato de la permanencia en las salas de los usuarios. Este ejercicio para la biblioteca consiste en medir el uso de la capacidad instalada. De esta manera, no sólo se han contabilizado cuántos usuarios se encuentran en cada espacio de medición, sino que además, el instrumento diseñado para este fin ha permitido el registro del tipo de usuario y la actividad que realiza cada uno al momento de hacer el conteo.

La siguiente imagen corresponde al formato que ha servido de instrumento estadístico para el desarrollo de este trabajo de grado, el cual ha permitido recolectar, no sólo el total de usuarios, sino también, sus actividades en los distintos espacios de la biblioteca.

ESTADÍSTICA PERMANCIA - USUARIOS BIBLIOTECA
CONTEO DIARIO

12/11/2011-

PERMANENCIA USUARIOS										Actividad del Usuario														
Hora	General			Infantil			Informática			TOTAL	Sala General y Sala Infantil						Sala Informática							
	Niño	Joven	A. Mayor	Niño	Joven	A. Mayor	Niño	Joven	A. Mayor		Obras Grales. / Referencia	Obras Literarias	Prensa	Revistas	Estudio, Documentos propios	Tertulia	Manualidades	En Proceso de Búsqueda	Pasivo	Búsqueda Internet	Correo Electrónico	Redes Sociales	Elaboración Document.	Juegos
8 a.m.																								
8 a 9 a.m.																								
9 a 10 a.m.																								
10 a 11 a.m.	3	1	4	2	-	-	1	5	9															
11 a 12 md.			10	5	2	-	-	6	10															
12 a 1 p.m.	4	3	3	2	-	-	-	6	7															
1 a 2 p.m.	2	6	1	2	-	-	-	8	6															
2 a 3 p.m.	3	3	7	2	-	-	-	10	6															
3 a 4 p.m.		2	8	4	2	-	-	10	6															
4 a 5 p.m.	1	8	1	3	2	3	-	16	8															
5 a 6 p.m.	1	2	4	3	3	2	2	28	7															
6 a 7 p.m.	1	3	2	7	1	1	-	35	8															
7 a 8 p.m.	1	2	2	4	2	-	-	7	9															
8 a 9 p.m.	2	1	-	-	-	-	-	3	4															
TOTALES	6	23	63	25	29	7	6	67	60	1	45	13	38	22	5	5	-	9	4	38	23	58	13	38

INTERVENCIÓN EN LOS PROCESOS DE CONSULTA DE LOS USUARIOS			
Medios	Conteo	Total	Conteo
Catálogo al Público	12	12	
Asesoría Telefónica			
Divulgación Servicios			
Totales			

Registro de Búsquedas Insatisfechas (Título, autor y/o Temática)	Observación	Novedad (Escriba el número del Indicador)
EL LIBRO DE LA RISA Y EL LÁGRIMA - KUNDERA	(4)	
EL LIBRO DE LOS DIABLOS RÁPIDOS - KUNDERA	(4)	

No existe 1.
 Prestado 2.
 No Devuelto 3.
 Perdido 4.
 Descartado 5.
 Mutilado 6.
 Otro (¿Cuál?) 7.

Este formato adicionalmente está permitiendo registrar cada experiencia que se tiene con el usuario en el proceso de búsqueda de material bibliográfico, de tal modo que se contabilizan cuántos usuarios se atiende, cuántos de ellos logran una búsqueda satisfechas y cuántos no. De estas búsquedas no satisfechas, el formato permite registrar cuáles fueron esas búsquedas insatisfechas y por qué concepto:

- No existe el material o el tema en la biblioteca
- El material se encuentra en préstamo
- Material no devuelto, según el catálogo de la biblioteca
- Material perdido.
- Material ya descartado.
- Material mutilado o en mal estado.
- Otro

Para el tipo de usuario, se han contemplado cuatro categorías a saber: niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Cada tipo de usuario ha quedado contabilizado dentro de la sala en que se encuentra al momento de la medición. A continuación se muestra un fragmento del cuadro general con los datos de los usuarios medidos en sala general, sala infantil y sala de informática y que aquí se muestran discriminados por cada espacio y por tipo de usuario.

MEDICIÓN : OCTUBRE Y NOVIEMBRE 2011																			
PERMANENCIA USUARIOS																			
Día	General				Infantil				Informática				TOTALES				TOTAL PERMANENCIA		
	Niño	Joven	Adulto	A.Mayor	Niño	Joven	Adulto	A.Mayor	Niño	Joven	Adulto	A.Mayor	Niño	Joven	Adulto	A.Mayor			
1	0	14	31	5	4	0	2	0	1	37	15	1	5	51	48	6	110		
2	0	10	12	2	0	0	2	3	1	32	10	2	1	42	24	7	74		
3	0	16	31	5	4	0	2	0	1	37	16	0	5	53	49	5	112		
4	0	14	19	5	6	2	3	0	0	36	14	2	6	52	36	7	101		
5	0	7	21	4	8	1	5	0	2	34	16	0	10	42	42	4	98		
6	2	10	31	14	15	2	11	1	3	30	34	1	20	42	76	16	154		
7	3	11	18	4	5	7	11	0	0	29	21	0	8	47	50	4	109		
8	1	20	7	7	0	0	1		1	33	23	1	2	53	31	8	94		
9	0	11	18	10	1	5	10	0	1	28	29	4	2	44	57	14	117		
10	0	1	9	10	0	0	0	0	1	8	30	0	1	9	39	10	59		
11	0	10	23	8	1	3	1	0	2	27	28	2	3	40	52	10	105		
12	0	10	23	7	0	10	0	0	1	31	25	0	1	51	48	7	107		
13	0	9	17	7	0	8	0	0	0	44	16	0	0	61	33	7	101		
14	1	6	11	9	4	2	2	0	0	38	13	0	5	46	26	9	86		
15	1	13	65	44	36	11	21	0	10	84	68	5	47	108	154	49	358		
16	0	11	17	6	0	0	0	0	0	38	18	0	0	49	35	6	90		
17	2	8	19	2	5	2	7	0	2	39	23	0	9	49	49	2	109		
18	1	6	7	7	5	2	2	0	0	26	18	0	6	34	27	7	74		
19	6	23	63	25	29	7	6	0	6	76	80	1	41	106	149	26	322		
TOTALES	17	210	442	181	123	62	86	4	32	707	497	19	172	979	1025	204	2380		
Total General				Total Infantil				Total Informática				GRAN TOTAL							
850				275				1255				2380							

Este fragmento del cuadro estadístico, aparte de registrar cada uno de los subtotales por tipo de usuario asistente a cada espacio de la biblioteca, nos ofrece unos totales por día, totales por sala y totales por tipo de usuario en cada espacio, además de un gran total general de los usuarios contabilizados. De estos totales podemos calcular algunos indicadores, a saber:

PROMEDIOS POR SALAS		Porcentaje
Promedio Usuarios Sala General		35,71
Promedio Usuarios Sala Infantil		11,55
Promedio Usuarios Sala Informática		52,73
Promedio calculado del Gran Total :	2380	

De los indicadores extraídos del instrumento estadístico podemos decir que un 35.71% de los usuarios contabilizados en la permanencia son usuarios de la Sala General. Dicho porcentaje resultado de dividir el total de usuarios de la sala general sobre el gran total de usuarios de la permanencia:

$$\frac{\text{Usuarios Sala General}}{850} \div \frac{\text{Gran Total Usuarios}}{2380} * 100 = 0.357 * 100 = 35.71\%$$

También podemos obtener el promedio por tipo de usuarios, no sólo del gran total, sino que además podremos discriminarlo por salas:

PROMEDIOS DE PERMANENCIA POR TIPO DE USUARIO		Porcentaje
Promedio niños Permanencia		7,23
Promedio Jóvenes Permanencia		41,13
Promedio Adultos Permanencia		43,07
Promedio Adultos mayores Permanencia		8,57
Promedio calculados sobre el gran total :	2380	

Promedio Permanencia Usuarios Sala General		Porcentaje
Promedio niños Permanencia		2,00
Promedio Jóvenes Permanencia		24,71
Promedio Adultos Permanencia		52,00
Promedio Adultos mayores Permanencia		21,29
Promedios calculados sobre el total de Sala General :	850	

Promedio Permanencia Usuarios Sala Infantil	Porcentaje
Promedio niños Permanencia	44,73
Promedio Jóvenes Permanencia	22,55
Promedio Adultos Permanencia	31,27
Promedio Adultos mayores Permanencia	1,45
Promedios calculados sobre el total de Sala Infantil :	275

Promedio Permanencia Usuarios Sala Informática	Porcentaje
Promedio niños Permanencia	2,55
Promedio Jóvenes Permanencia	56,33
Promedio Adultos Permanencia	39,60
Promedio Adultos mayores Permanencia	1,51
Promedios calculados sobre total Sala Informática :	1255

Igualmente, se han descrito cierto número de actividades, muy propias y comunes en la biblioteca, discriminando los usos de la Sala General e Infantil, frente a los usos que el usuario le da a la Sala de Informática.

En Sala General e Infantil, se registra este tipo de actividades de los Usuarios:

- Consulta de Obras Generales y de Referencia
- Lectura de Obras Literarias
- Lectura del Periódico
- Lectura de Revistas
- Estudio de documentos propios de los usuarios.
- Tertulia (conversaciones entre dos o más usuarios en los espacios de la biblioteca).
- Artes manuales
- Usuarios en proceso de búsqueda
- Actividad Pasiva.

ACTIVIDAD DEL USUARIO									
Sala General y Sala Infantil									
	(1) Obras Grales. / Referencia	(2) Obras Literarias	(3) Prensa	(4) Revistas	(5) Estudio, Documentos propios	(6) Tertulia	(7) Manualidades	(8) En Proceso de Búsqueda	(8) Pasivo
1	18	3	6	9	11	3	0		0
2	8	0	8	6	8	0	0		0
3	18	3	6	9	11	3	0		0
4	15	2	7	8	5	0	0		2
5	12	3	6	5	4	3	3		1
6	20	10	8	8	5	0	0		3
7	13	5	5	4	5	0	0	1	0
8	6	3	2	5	12	4	0	1	0
9	12	5	9	7	8	3	0	2	2
10	5	0	7	1	3	4	0	0	0
11	12	0	11	9	8	0	0	4	2
12	19	2	9	12	2	4	0	2	0
13	14	0	7	5	7	2	0	3	1
14	11	2	6	4	4	0	0	3	0
15	38	24	41	19	27	6	4	11	3
16	4	1	7	7	3	7	0	4	1
17	19	2	4	7	1	0	0	5	3
18	10	2	6	6	1	0	0	0	0
19	45	13	28	22	8	7	0	11	4
	299	80	183	153	133	46	7	47	22
	1	2	3	4	5	6	7	8	9

De los ítems aquí relacionados, hasta la fecha, los únicos datos que quedan registrados en las estadísticas de la biblioteca son los de consulta de obras generales, obras de referencia y obras literarias, más la consulta de las publicaciones seriadas (revistas).

USOS Y ACTIVIDADES DE LOS USUARIOS (%)		
EN SALA GENERAL E INFANTIL		
1	Obras generales y/o de Referencia	12,56
2	Obras Literarias	3,36
3	Periódicos	7,69
4	Revistas	6,43
5	Estudio Lecturas o Documentos Propios	5,59
6	Tertulia	1,93
7	Manualidades	0,29
8	En Proceso de Búsqueda	1,97
9	Usuario Pasivo	0,92
Nota: PROMEDIOS SOBRE EL TOTAL DE PERMANENCIA		
	2380	Usuarios

Los promedios aquí detallados son tomados sobre la base de los 2380 usuarios contabilizados en permanencia y equivale al 40.74 % del total de usuarios asistentes a las tres salas de la biblioteca.

USOS Y ACTIVIDADES DE LOS USUARIOS (%)		
EN SALA GENERAL E INFANTIL		
1	Obras generales y/o de Referencia	26,58
2	Obras Literarias	7,11
3	Periódicos	16,27
4	Revistas	13,60
5	Estudio Lecturas o Documentos Propios	11,82
6	Tertulia	4,09
7	Manualidades	0,62
8	En Proceso de Búsqueda	4,18
9	Usuario Pasivo	1,96
Nota: PROMEDIOS SOBRE EL TOTAL DE PERMANENCIA		
	1125	Usuarios

Igualmente, se han calculado los promedios de Sala general e infantil, en donde las dos salas suman 1125 usuarios. De esta forma el porcentaje más alto corresponde a la consulta de obras generales y de referencia con un 26%.

La consulta de los periódicos, los cuales tienen alta demanda en la biblioteca, ya que son los periódicos de mayor circulación en el país (El Tiempo, El Espectador, La República, Portafolio), no quedan registrados en las estadísticas de la biblioteca, ya que estos no tienen un número de acceso o de inventario, para que sean contabilizados en el módulo de circulación y préstamo, donde sí son leídos los números de acceso de obras generales, de referencia, obras literarias y revistas.

De acuerdo con los promedios del cuadro estadístico, un 16.27% de las actividades realizadas en sala general e infantil corresponde a la lectura del periódico. De igual manera, este mismo ítem corresponde a un 7.69% del gran total de actividades medidas en las distintas salas de la biblioteca, tomando como base el gran total de usuarios que es de 2380 usuarios.

Es de resaltar que hasta la fecha, no se llevan registros en las estadísticas de la biblioteca los otros usos que se hacen de las salas. A través del instrumento estadístico propuesto en este trabajo de grado, en las tres horas de servicio medidas de la biblioteca, se ha podido dejar registro de otras actividades no relacionadas con el uso de material bibliográfico de la biblioteca, pero sí del uso de los espacios, como por ejemplo, el leer y/o estudiar documentos propios del usuario y que no fueron suministrados por la biblioteca, el utilizar alguna de las mesas para conversar, o sencillamente, permanecer pasivo en alguno de los espacios, sin tener contacto con los materiales bibliográficos.

En Sala de Informática, es frecuente encontrar a los Usuarios en este tipo de actividades:

- Búsquedas en Internet
- Consulta del Correo Electrónico
- Acceso a Redes Sociales
- Elaboración de Documentos
- Actividades de Ocio (Juegos)

Al momento de realizar el conteo de usuarios y sus actividades en la Sala de Informática, es muy frecuente, por no decir que casi siempre, los dieciséis equipos de cómputo están ocupados. Normalmente el predominio de usuarios

es de jóvenes y adultos y su nota un acceso alto a páginas de redes sociales como Facebook, como medio de interacción con otros usuarios a través de la Web.

A continuación se muestra el cuadro resumen de la medición realizada en esta sala de la biblioteca. Igualmente se resaltan algunos indicadores arrojados a través del formato de recolección de datos (Estadística Permanencia):

	Sala Informática				
Día	(9) Búsqueda Internet	(10) Correo Electrónico	(11) Redes Sociales	(12) Elaboración Document.	(13) Juegos
1	7	5	29	6	5
2	4	5	42	4	5
3	7	5	29	6	5
4	3	5	35	5	9
5	2	4	23	2	14
6	4	13	24	9	14
7	10	11	23	1	9
8	5	10	27	4	4
9	9	14	18	9	2
10	15	8	11	0	1
11	11	9	25	12	2
12	14	11	21	11	0
13	15	11	23	8	5
14	12	12	22	4	6
15	32	29	71	22	31
16	6	13	24	13	0
17	9	14	22	8	14
18	10	8	17	3	12
19	38	37	58	13	38
Total	213	224	544	140	176

En este resumen se muestran los totales por días y por actividad. El dato más representativo es el de uso de redes sociales, y le siguen la consulta de correos electrónicos y la búsqueda a través de internet.

Es importante resaltar, aunque el dato no sea tan representativo en esta muestra, que los usuarios acceden a esta sala también, para el desarrollo de documentos propios.

A continuación se muestran los indicadores arrojados sobre el gran total general de usuarios contabilizados en la permanencia y el indicador sobre el total de asistentes a la sala de informática, durante estos 19 días de medición:

EN SALA DE INFORMÁTICA		
10	Búsquedas en Internet	8,95
11	Consulta Correo Electrónico	9,41
12	Redes Sociales	22,86
13	Elaboración Trabajos o Documentos	5,88
14	Juegos	7,39
PROMEDIOS SOBRE EL TOTAL DE PERMANENCIA : 2380		
Usuarios		

Nota:

Los siguientes porcentajes fueron calculados luego de dividir cada uno de los ítems destinados a la Sala de Informática sobre el gran total de usuarios de la permanencia de los 19 días aquí presentados.

Ejemplo:

Promedio de Usuarios Búsquedas de Internet:

$$\frac{\text{Búsquedas en Internet}}{213} \div \frac{\text{Gran Total Usuarios}}{2380} * 100 = 0.894 * 100 = 8.95\%$$

Este 8.95% corresponde al promedio de usuarios del gran total de 2380 usuarios que hicieron uso de la biblioteca específicamente para hacer búsquedas a través de internet.

Igualmente es importante calcular el porcentaje sobre el total de asistentes a la sala de informática y no sobre el gran total de usuarios de la permanencia.

ACTIVIDADES DE LOS USUARIOS DE SALA INFORMÁTICA (Promedios %)				
Tomado sobre el total de asistentes a este espacio				
10	Búsquedas en Internet			16,97
11	Consulta Correo Electrónico			17,85
12	Redes Sociales			43,35
13	Elaboración Trabajos o Documentos			11,16
14	Juegos			14,02
Promedios sobre el Total de Asistentes a la Sala de Informática				
1255		Usuarios de S. Informática		

El mismo ejemplo con el ítem de búsquedas en internet, calculado sólo sobre el total de asistentes a la sala de informática arroja un porcentaje diferente y más específico sobre este espacio de la biblioteca:

$$\begin{array}{rclclcl} \text{Búsquedas en Internet} & / & \text{Total Usuarios Sala Informática} & * & 100 & = \\ 213 & / & 1255 & * & 100 & = \\ & 0.169 & & * & 100 & = \mathbf{16.97\%} \end{array}$$

El resultado anterior indica que los 213 usuarios que ingresaron a la Sala de Informática y que se encontraban haciendo búsquedas en internet al momento del conteo, equivale a un 16.97% del total de asistentes a este espacio de la biblioteca.

Notas finales respecto al Registro de los Datos.

Es importante resaltar que la medición realizada hasta el momento se ha hecho en cuatro momentos, es decir, de cuatro horas en punto del total de trece horas que normalmente atiende la biblioteca. Lo cual significa que al poder hacer una medición completa del total de la jornada, los datos que arroje la planilla darán un resultado más preciso y consecuente con la totalidad de la jornada.

El comportamiento de la biblioteca en horas de la mañana puede variar en tipo de usuarios, de actividades de los mismos, más la cantidad de usuarios al momento de contar la permanencia.

2. EL REGISTRO DE LAS BÚSQUEDAS INSATISFECHAS.

En las horas de utilización de esta herramienta estadística se han podido recolectar distintos datos de los usuarios frente a los servicios de la biblioteca, siendo de gran importancia, el de poder atender al usuario y detectar en ocasiones búsquedas insatisfechas, las cuales pueden convertirse para la Biblioteca en un insumo para las próximas solicitudes al Área de Desarrollo de Colecciones, lo cual sería complemento de lo que normalmente se pide a los distintos proveedores de materiales bibliográficos.

De estas búsquedas insatisfechas, algunas podrán dar lugar a la compra de material nuevo, otras darán evidencia de la necesidad de reponer aquellos

materiales que figuren como perdidos, desactualizados y que pueden ser repuestos por ediciones recientes, y por supuesto, reemplazar los que en algún momento fueron descartados, bien sea, por deterioro o por ser edición antigua. Adicional al cuadro de estadística de permanencia, donde bien se puede registrar una búsqueda insatisfecha, se ha propuesto un Registro de Búsquedas Insatisfechas, a través de un recurso de internet, donde pueda dejarse nota de aquello que el usuario no encontró en la biblioteca, más el diligenciamiento de algunos datos a manera de encuesta de satisfacción.

El registro de búsquedas insatisfechas puede ser diligenciado a través del siguiente link:

<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dDhFNmtMaU1ZTkZ0MjNNNXpvcTNhc3c6MQ>

A continuación se despliega las distintas preguntas con las que es abordado el usuario: desde unos datos personales básicos, pasando por un detalle de la búsqueda no satisfecha y por último, calificando la atención del servicio brindado y haciendo algunas sugerencias:

REGISTRO DE BÚSQUEDAS INSATISFECHAS

La Biblioteca está interesada en conocer sus necesidades de información, saber qué libros, revistas y otros materiales necesita consultar para atender sus necesidades de estudio o de trabajo, así como para el aprovechamiento de su tiempo libre, con la ayuda de los materiales bibliográficos puestos a su disposición.

Nombres y apellidos *Queremos conocer sus necesidades de información, para lo cual requerimos unos datos personales suyos

Edad *

Sexo *

Masculino Femenino

	Masculino	Femenino
Item 1	☐	☐

Correo electrónico

Teléfono

¿Cada cuánto visita nuestra Biblioteca? *

Primera vez A diario Semanalmente Mensualmente Esporádicamente

Item 1

☐☐☐☐☐

¿Hace cuánto tiempo visita nuestras Bibliotecas?

¿Cuál es su ocupación

- ☐ Estudiante
- ☐ Profesional
- ☐ Empleado
- ☐ Independiente
- ☐ Pensionado
- ☐ Desempleado
- ☐ Ama de Casa
- ☐ Otros

¿Qué actividad realiza normalmente en los espacios de la biblioteca? *Queremos conocer cuáles son los servicios de preferencia para usted, ofrecidos por nuestra biblioteca

- ☐ Consultar una tarea
- ☐ Leer un libro
- ☐ Leer el periódico
- ☐ Leer una revista
- ☐ Navegar en Internet
- ☐ Solicitar un préstamo
- ☐ Estudiar o leer documentos de su propiedad
- ☐ Asistir a la programación cultural

¿Encontró lo que buscaba a través de esta visita a la biblioteca? *

SI NO

Item
1

☐☐

Escriba el TÍTULO del material requerido. Con el fin de poder hacer curso a su consulta no satisfecha, registre en este espacio los datos que posea del material que requiere, o su tema de consulta.

Escriba aquí el nombre del AUTOR del material requerido, si es de su conocimiento.

Escriba aquí la EDITORIAL y el AÑO de EDICIÓN del material requerido, si es de su conocimiento.

Escriba aquí el TEMA de su consulta o de su interés. Utilice este espacio en caso de tratarse de la consulta y desarrollo de un Tema.

¿Le ofrecieron lecturas alternativas a las inicialmente solicitadas?

SI NO

☐ ☐

¿Encontró material que pudiera sustituir o complementar el inicialmente solicitado? *

SI NO

Item
1 ☐ ☐

Recomiéndenos un libro

¿Qué calificación le puede dar a los materiales bibliográficos que le ofrece la biblioteca? *

1 2 3 4 5

1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 2

¿Qué calificación le puede dar al servicio ofrecido por la biblioteca? *

1 2 3 4 5

1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 2

¿Desea hacer alguna sugerencia frente al servicio ofrecido por la biblioteca? Su opinión es muy importante para valorar y mejorar nuestro

servicio

Submit

Búsquedas Insatisfechas Detectadas.

A continuación se relaciona algunas de las búsquedas insatisfechas detectada y por qué concepto:

Título	Autor	Temática	No existe	Prestado	No Devuelto	Perdido	Descartado	Mutilado	Otros
		Historia de la normativa de la contabilidad en Colombia	1						
Investigación de mercados	Bennasini, Marcela			1					
Microeconomía		Curva de elasticidad							1
El amor por las tinieblas	Montaño Flórez, Francisco					1			
Parasitología			1						
		Mercados derivados	1						
The host	Meyer, Stephenie			1					
Tinta Roja (Película)			1						
Técnico en redes y comunicaciones (Codesis)							1		
Levantando polvo					1				
Los reyes malditos				1					
Vamos a cazar un oso							1		
		Muerte profesional	1						
Los problemas de la filosofía	Russell, Bertrand					1			
El arte de la guerra	Sun Tzu			1					
Del amor y otros demonios	García Márquez, Gabriel					1			
El libro de la risa y el olvido	Kundera, Milán					1			

El libro de los amores ridículos						1			
Rosario Tijeras	Franco Ramos, Jorge					1			
El Túnel	Sábato, Ernesto		1						
TOTALES			6	4	1	6	2		1

De un total de 20 búsquedas insatisfechas, seis corresponden a libros perdidos y seis corresponden a libros y temas no existentes en la biblioteca.

Igualmente, 4 títulos figuran en el catálogo como prestados desde hace un año o más.

3. NOTAS FINALES.

- Al no haberse hecho intervención en la mayoría de las búsquedas insatisfechas aquí relacionadas, tal vez se desconocería de esta necesidad de información para el usuario.
- Al no hacer intervención en el proceso de consulta por parte de un usuario, se muestra dificultad en el proceso de búsqueda, tanto en el catálogo como en las estanterías. Muy rara vez piden ayuda al funcionario.
- La biblioteca como tal, no lleva un record de las búsquedas insatisfechas.
- Muchos de los usuarios observados son autónomos en la biblioteca y saben dónde encontrar los materiales de su interés.
- Sin embargo, muchos de los usuarios ubican nuevamente el material en la estantería, lo cual no queda registrado en el módulo de circulación y préstamo.
- Cuando el usuario ubica el material en la estantería (lo cual no debiera ser así), generalmente lo hace de forma incorrecta, lo cual dificulta la localización de ese mismo material por parte de otro usuario interesado en el mismo tema.
- A pesar de que un proceso de inscripción a la biblioteca para el préstamo externo de libros (inscripción inmediata), no se hace una detallada capacitación al usuario sobre cómo utilizar la biblioteca y cómo acceder a los materiales bibliográficos. La orientación se limita a

mencionar los beneficios del servicio de préstamo externo, horarios, direcciones, cuántos libros puede llevar en préstamo.

4. RECOMENDACIONES

Pese a las múltiples actividades de los funcionarios de biblioteca, es conveniente concientizar sobre la necesidad de hacer acompañamiento a los usuarios, lo cual es posible a través de la simple observación, de modo que se puede detectar en qué momento la ayuda del funcionario pueda ser útil.

De esta forma, se puede orientar y formar al usuario en cuanto al uso del material, su modo de localización y las indicaciones referentes a la ubicación del material luego de su consulta (dejar material sobre las mesas o en los carros transportadores de libros).

Retomar los cursos de usuarios puede contribuir a un mejor uso de la biblioteca y a un eficaz acercamiento a los materiales bibliográficos.

El uso de las herramientas estadísticas aquí propuestas podrán facilitar la labor del funcionario y contribuirá a dejar memoria de las necesidades de sus usuarios y a construir información sobre las condiciones del entorno social en que se desenvuelve la biblioteca.

5.4. RELACIÓN DE DÍAS Y HORAS DE MEDICIÓN PERMANENCIA.

Los datos aquí recolectados corresponden a una pequeña fracción del total de horas de servicio de la biblioteca. El promedio de horas de medición por día es de 3 del total de 13 que normalmente está la biblioteca al servicio del usuario. El horario de atención corresponde al tiempo transcurrido entre las 6:00 p.m. y las 8:30 p.m., más el de los días sábados que sí cubre el servicio desde las 11:00 a.m.

		HORAS DE MEDICIÓN : OCTUBRE Y NOVIEMBRE 2011																	
		PERMANENCIA USUARIOS																	
Día	CONTEO HORAS PASANTÍA	General				Infantil				Informática				TOTALES				TOTAL PERMANENCIA	
		Niño	Joven	Adulto	A.Mayor	Niño	Joven	Adulto	A.Mayor	Niño	Joven	Adulto	A.Mayor	Niño	Joven	Adulto	A.Mayor		
Oct. 10	2,5	0	14	31	5	4	0	2	0	1	37	15	1	5	51	48	6	110	
Oct. 11	2,5	0	10	12	2	0	0	2	3	1	32	10	2	1	42	24	7	74	
Oct. 12	2,5	0	16	31	5	4	0	2	0	1	37	16	0	5	53	49	5	112	
Oct. 13	2,5	0	14	19	5	6	2	3	0	0	36	14	2	6	52	36	7	101	
Oct. 14	2,5	0	7	21	4	8	1	5	0	2	34	16	0	10	42	42	4	98	
Oct. 15	8	2	10	31	14	15	2	11	1	3	30	34	1	20	42	76	16	154	
Oct. 18	2,5	3	11	18	4	5	7	11	0	0	29	21	0	8	47	50	4	109	
Oct. 19	2,5	1	20	7	7	0	0	1		1	33	23	1	2	53	31	8	94	
Oct. 20	2,5	0	11	18	10	1	5	10	0	1	28	29	4	2	44	57	14	117	
Oct. 31	2,5	0	1	9	10	0	0	0	0	1	8	30	0	1	9	39	10	59	
Nov. 01	2,5	0	10	23	8	1	3	1	0	2	27	28	2	3	40	52	10	105	
Nov. 02	2,5	0	10	23	7	0	10	0	0	1	31	25	0	1	51	48	7	107	
Nov. 03	2,5	0	9	17	7	0	8	0	0	0	44	16	0	0	61	33	7	101	
Nov. 04	2,5	1	6	11	9	4	2	2	0	0	38	13	0	5	46	26	9	86	
Nov. 05	12	1	13	65	44	36	11	21	0	10	84	68	5	47	108	154	49	358	
Nov. 08	2,5	0	11	17	6	0	0	0	0	0	38	18	0	0	49	35	6	90	
Nov. 09	2,5	2	8	19	2	5	2	7	0	2	39	23	0	9	49	49	2	109	
Nov. 11	2,5	1	6	7	7	5	2	2	0	0	26	18	0	6	34	27	7	74	
Nov. 12	11	6	23	63	25	29	7	6	0	6	76	80	1	41	106	149	26	322	
Nov. 17	2,5	0	3	10	8	1	0	0	0	0	27	31	1	1	30	41	9	81	
Nov. 19	10	0	16	37	41	33	6	7	3	0	53	67	7	33	75	111	51	270	
Nov. 21	2,5	0	12	17	7	8	0	3	0	2	23	15	3	10	35	35	10	90	
TOTALES	86	17	241	506	237	165	68	96	7	34	810	610	30	216	1119	1212	274	2821	
		Total General				Total Infantil				Total Informática				GRAN TOTAL					
		1001				336				1484				2821					

Este fragmento del cuadro estadístico, aparte de registrar cada uno de los subtotales por tipo de usuario asistente a cada espacio de la biblioteca, nos ofrece unos totales por día, totales por sala y totales por tipo de usuario en cada espacio, además de un gran total general de los usuarios contabilizados. Incluye además, el conteo del total de horas medidas durante este ejercicio, que para el caso es de un total de 86 horas entre los meses de octubre y noviembre de 2011.

5.5. CERTIFICACIÓN DE LA PASANTÍA



D.E. 3.4e / 0128

Bogotá, Diciembre 19 de 2011.

Doctor:

FERNANDO HERNANDEZ GARCÍA

Director Programa Ciencias de la Información y la Documentación
UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

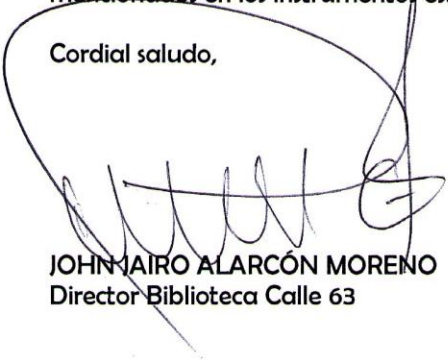
E. S. D.

Respetado Señor:

Por medio de la presente hago contar que el señor JAIME GIOVANNI MORALES MORALES identificado con la cédula de ciudadanía No. 79'541.518 de Bogotá, realizó en la Biblioteca Pública Colsubsidio Calle 63 un total de 86 horas como producto del Desarrollo de su Proyecto de Grado en el Programa Ciencias de la Información, la Documentación, Bibliotecología y Archivística de la Universidad del Quindío. Durante este tiempo, diseñó, aplicó y ajustó una serie de herramientas estadísticas para el conteo y caracterización de usuarios, más el diseño de un registro de búsquedas insatisfechas para ser utilizado por los usuarios de la Biblioteca en sus procesos de consulta.

También se realizaron pruebas con los formatos inicialmente propuestos, haciendo los ajustes correspondientes, y durante los meses de octubre y noviembre, se hizo la captura de los datos mencionados en los instrumentos estadísticos propuestos para la Biblioteca Colsubsidio Calle 63.

Cordial saludo,


JOHN JAIRO ALARCÓN MORENO
Director Biblioteca Calle 63


Vo. Bo. DIANA ANGÉLICA YUCUMÁ CASTILLO
Jefe Red de Bibliotecas Colsubsidio

Mónica C.



Protección Social



Salud



Supermercados



Vivienda



Turismo



Crédito



Recreación



Droguerías



Cultura



Educación



Alimentos y bebidas

CONCLUSIONES GENERALES

Traer una realidad a un medio escrito no es tarea sencilla, pero tampoco imposible. En este proceso de desarrollo por fases del posible trabajo de investigación y en el cual ya se ha avanzado hasta la construcción de un marco metodológico, ha sido posible ejercitar las instrucciones y recomendaciones por parte del maestro tutor.

De esta manera, se ha logrado visualizar el entorno de estudio del tema aquí expuesto, logrando ya presentar unas bases teóricas, más la exposición de unos alcances y consecuencias de aquello que considero importante implementar en un futuro para la sociedad de información, para la institución para la que laboro y por supuesto, para desarrollar las destrezas necesarias para poder abordar un problema investigativo y poder plantear posibles alternativas e ideas novedosas que puedan enriquecer el trabajo, la profesión y en este caso, el modo de acercar la información y el conocimiento a distintas comunidades, como razón de ser de la carrera que he elegido seguir.

El producto final de este proyecto de trabajo deberá ser la implementación de herramientas estadísticas de uso constante para la recolección de información, que sirva de insumo para poder detectar y medir necesidades reales de los usuarios que frecuentan, en este caso, la biblioteca calle 63. La observación y el contacto con el usuario serán el insumo principal para recolectar datos y construir información relevante, que sirva para hacer más efectivos, eficaces y eficientes cada uno de los servicios diseñados e implementados para atender una comunidad con distintas necesidades y usos de la información.

BIBLIOGRAFÍA

DÍAZ Grau, Antonio. Desarrollo y gestión de la colección local en la biblioteca pública. Argentina: Alfagrama, 2005.

ESCOBAR Carballal, Sarah. Cotización de colecciones bibliotecarias. Argentina: Alfagrama, 2006.

EYSSAUTIER De La Mora, Maurice. Metodología de la investigación. Cuarta edición. México: Thompson Learning, 2002.

GÓMEZ Hernández, J. A. Gestión de Bibliotecas. Murcia: D.M., 2002.

LOZANO Díaz, Roser. La biblioteca pública del siglo XXI: atendiendo clientes, movilizandopersonas. España: TREA, 2006.

LERMAN, Héctor Daniel. Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto. 2da. Edición. Colombia: Ecoe Ediciones, 2004.

MELNIK, Diana. Bases para la administración de bibliotecas: organización y servicios. Argentina: Alfagrama, 2006.

MONFASANNI, Rosa Emma. Usuarios de la información: formación y desafíos. Argentina: Alfagrama, 2006.

MORALES López, Valentino. Metodología en la Bibliotecología. Argentina: Alfagrama, 2005.

PÉREZ Pulido, Margarita. Teoría y nuevos escenarios de la Biblioteconomía. Argentina: Alfagrama, 2005.

TAMAYO y Tamayo, Mario. El proceso de investigación científica. México: Limusa, 2002.