

REESTRUCTURACION DE LOS SERVICIOS AL USUARIO  
EN EL  
SISTEMA DE BIBLIOTECAS  
DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PAMPA  
ARGENTINA

Alejandra M. Nardi  
Consultora externa  
FOMEC  
[alejandranardi@yahoo.com.ar](mailto:alejandranardi@yahoo.com.ar)

Informe nº 1 (abril 1998)

**REESTRUCTURACION DE LOS SERVICIOS AL USUARIO  
EN EL  
SISTEMA DE BIBLIOTECAS  
DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PAMPA  
Antecedentes Generales**

Alejandra M. Nardi  
alejandranardi@yahoo.com.ar

**Introducción**

En el año 1996 el Fondo para el Mejoramiento de la Calidad Universitaria (FOMECE) organismo dependiente del Ministerio de Cultura y Educación de la República Argentina aprobó un proyecto que presentara la Universidad Nacional de la Pampa (UNLPam) relacionado con el desarrollo de su Sistema de Bibliotecas.

El proyecto mencionado contempló diversas estrategias institucionales para el mejoramiento de los Servicios de Información y Bibliotecas. En el presente informe y subsiguientes se describirán las acciones desarrolladas para la redefinición de los servicios al usuario en el Sistema de Bibliotecas de la UNLPam.

Para la reestructuración de los servicios al usuario se desarrolló un Programa definiéndose el objetivo general, los objetivos específicos, las actividades a desarrollar y las tareas definidas para cada actividad.

Para la toma de decisiones relacionadas con la adecuación de servicios existentes y el diseño de nuevos servicios se realizaron estudios con el objeto de cuantificar e identificar el perfil de necesidades de cada segmento del mercado a atender (comunidad universitaria).

Un conjunto de decisiones “estratégicas” se tomaron en forma paralela al estudio del mercado, habiendo realizado un análisis de cada una de las unidades de información que componen el Sistema, detectando consecuentemente las fortalezas y debilidades de cada una de ellas y del Sistema en general. Por otro lado se estudio el entorno mediato e inmediato del Sistema de Bibliotecas con el objeto de identificar las principales amenazas y oportunidades. Asimismo se tomaron como referencia la experiencia de algunas bibliotecas universitarias líderes.

Con el fin de alertar al lector del alcance de las iniciativas del FOMECE para promover la reforma universitaria y en especial en el ámbito de las bibliotecas, es que se exponen algunos antecedentes del citado organismo, para luego en otros informes, dedicarnos específicamente a la descripción del Programa que actualmente se está realizando en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Pampa sobre la redefinición de los servicios al usuario.

## ANTECEDENTES DE LA REFORMA UNIVERSITARIA EN ARGENTINA

En 1993 se constituyó en el Ministerio de Cultura y Educación, la Secretaría de Políticas Universitarias (SPU) y se sentaron las bases del Programa de Reforma de la Educación Superior (PRES) del cual el Fondo para el Mejoramiento de la Calidad Universitaria (FOMECE) es un instrumento clave.<sup>1</sup>

Las metas que persigue FOMECE son:

- La evaluación de la calidad universitaria.
- La elaboración de planes, programas y proyectos para el mejoramiento de la misma.
- El financiamiento específico para la concreción de esos proyectos.

Los objetivos específicos del FOMECE son:

- a) Apoyar reformas académicas
- b) Mejorar la calidad de la enseñanza
- c) Fortalecer los postgrados
- d) Rehabilitar bibliotecas

“El FOMECE se creó con fondos del Tesoro Nacional a los que se suma un préstamo que la Argentina ha concretado con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) para implementar el Programa de Reforma de la Educación Superior (PRES).

Las Universidades, en pleno uso de su autonomía, deciden participar o no del FOMECE. Si lo hacen, también deciden cuáles son los proyectos de reforma que quieren llevar adelante, definir la nomina de profesores que desean becar, a qué lugares, qué equipamiento requieren incorporar, etc.

Las Universidades deben comprometer parte de su presupuesto para constituir la contrapartida del préstamo. El FOMECE financia una parte sustantiva de los proyectos de reforma: del 50% al 80% según los rubros, el resto debe ser completado por

la Universidad. En promedio el FOMECE financia el 65% de los montos aprobados.

Los procedimientos para la evaluación de los proyectos son públicos, han sido ampliamente difundidos y se basan en la tradición académica de los Comités de Pares Evaluadores quienes opinan sobre la calidad y el impacto de los proyectos”.<sup>2</sup>

Tal como se mencionó anteriormente entre los rubros financiables por FOMECE se encuentra el desarrollo de bibliotecas universitarias. El FOMECE advirtió la necesidad de apoyar económicamente el desarrollo de las Bibliotecas Universitarias y tender a su mejoramiento con el objeto de transformarlas en modernos Centros de Información y lo ha dejado expresado de la siguiente forma:

“Durante los últimos años el nivel de inversión de las universidades en recursos bibliográficos, informáticos y humanos de sus Bibliotecas y Centros de Documentación ha sido bajo y discontinuo, razón por la cual las Bibliotecas universitarias fueron perdiendo protagonismo en el proceso de mejoramiento de la enseñanza. Por ello la posibilidad de presentar proyectos que permitieran financiar la modernización de las Bibliotecas Centrales y de las facultades, a través de la adquisición de bibliografía y equipamiento informático, asistencia técnica y capacitación de los recursos humanos, resultó una actividad fuertemente demandada por las universidades ante el FOMECE”.<sup>3</sup>

A tres convocatorias del FOMECE para la presentación de Proyectos, correspondientes a los años 1995, 1996 y 1997, se han aprobado 36 Proyectos relacionados con Bibliotecas, correspondiéndoles un monto total de u\$s 18.012.200, representado ésta cifra el 10,3% del monto global del FOMECE.

<sup>1</sup> “Balance y perspectiva del FOMECE”. Infomec, Boletín Informativo del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad Universitaria. Año 2, Nº 3, p. 3-8, junio 1997.

<sup>2</sup> “El FOMECE. Una iniciativa de la política universitaria”. Infomec, Boletín Informativo del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad Universitaria. Año 1, Nº 1, p. 3-4, junio 1996.

<sup>3</sup> “Bibliotecas Universitarias”. Infomec, Boletín Informativo del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad Universitaria. Año 2, Nº 3, p. 16-17, junio 1997.

Las Universidades Nacionales beneficiarias distribuidas geográficamente por provincias y dentro de la Provincia de Buenos Aires por zona son las que se listan a continuación:

## BUENOS AIRES

Buenos Aires y alrededores  
Universidad de Buenos Aires - Facultad de Ciencias Exactas y Naturales (Nº 409)  
Universidad de Buenos Aires - Facultad de Psicología (Nº 681)  
Universidad de Buenos Aires - Rectorado y Consejo Superior (Nº 719)  
Universidad Nacional de General Sarmiento (Nº 519)  
Universidad Nacional de La Matanza (Nº 413)  
Universidad Nacional de Quilmes (Nº 091)

Bahía Blanca  
Universidad Nacional del Sur - Facultad de Economía (Nº 751)  
Universidad Nacional del Sur (Nº 853)

La Plata  
Universidad Nacional de La Plata - Facultad de Humanidades (Nº 740)  
Universidad Nacional de La Plata - Facultad de Ciencias Naturales y Museo (Nº 735)

Luján  
Universidad Nacional de Luján (Nº 799)

Mar del Plata  
Universidad Nacional de Mar del Plata (Nº 694)

Tandil  
Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires (Nº 480)

## CATAMARCA

Universidad Nacional de Catamarca (Nº 510)

## CORDOBA

Universidad Nacional de Río Cuarto (Nº 316)  
Universidad Nacional de Río Cuarto (extensión) (Nº 834)  
Universidad Nacional de Córdoba (Nº 754)  
Universidad Nacional de Villa María (Nº 759)

## CHUBUT

Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco (Nº 562)

## ENTRE RIOS

Universidad Nacional de Entre Ríos (Nº 512)

## JUJUY

Universidad Nacional de Jujuy (Nº 508)

## LA PAMPA

Universidad Nacional de La Pampa (Nº 487)

## MENDOZA

Universidad Nacional de Cuyo (Nº 577)

## MISIONES

Universidad Nacional de Misiones (Nº 871)

## NEUQUEN

Universidad Nacional del Comahue (Nº 851)

## RIO NEGRO

Universidad Nacional de Cuyo - Instituto Balseiro (Nº 865)

## SALTA

Universidad Nacional de Salta (Nº 720)

## SAN JUAN

Universidad Nacional de San Juan (Nº 274)

## SANTA CRUZ

Universidad Nacional de La Patagonia Austral (Nº 585)  
Universidad Nacional de La Patagonia Austral (extensión) (Nº 859)

## SANTA FE

Universidad Tecnológica Nacional - Regional Santa Fe (Nº 333)  
Universidad Tecnológica Nacional - Regional Santa Fe (Nº 342)  
Universidad Nacional del Litoral (Nº 817)

## SANTIAGO DEL ESTERO

Universidad Nacional de Santiago del Estero (Nº 516)

## TUCUMAN

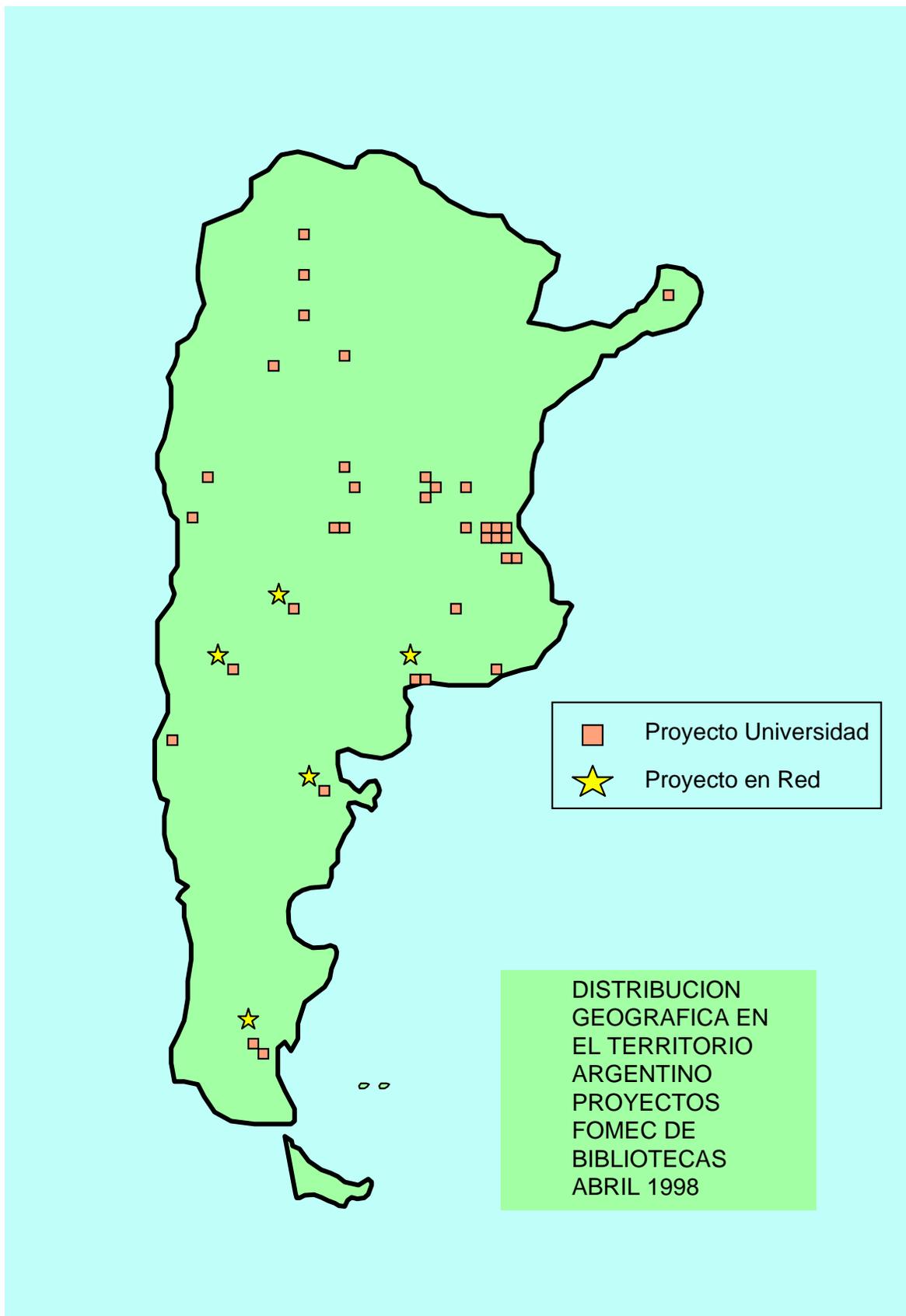
Universidad Nacional de Tucumán (Nº 842)

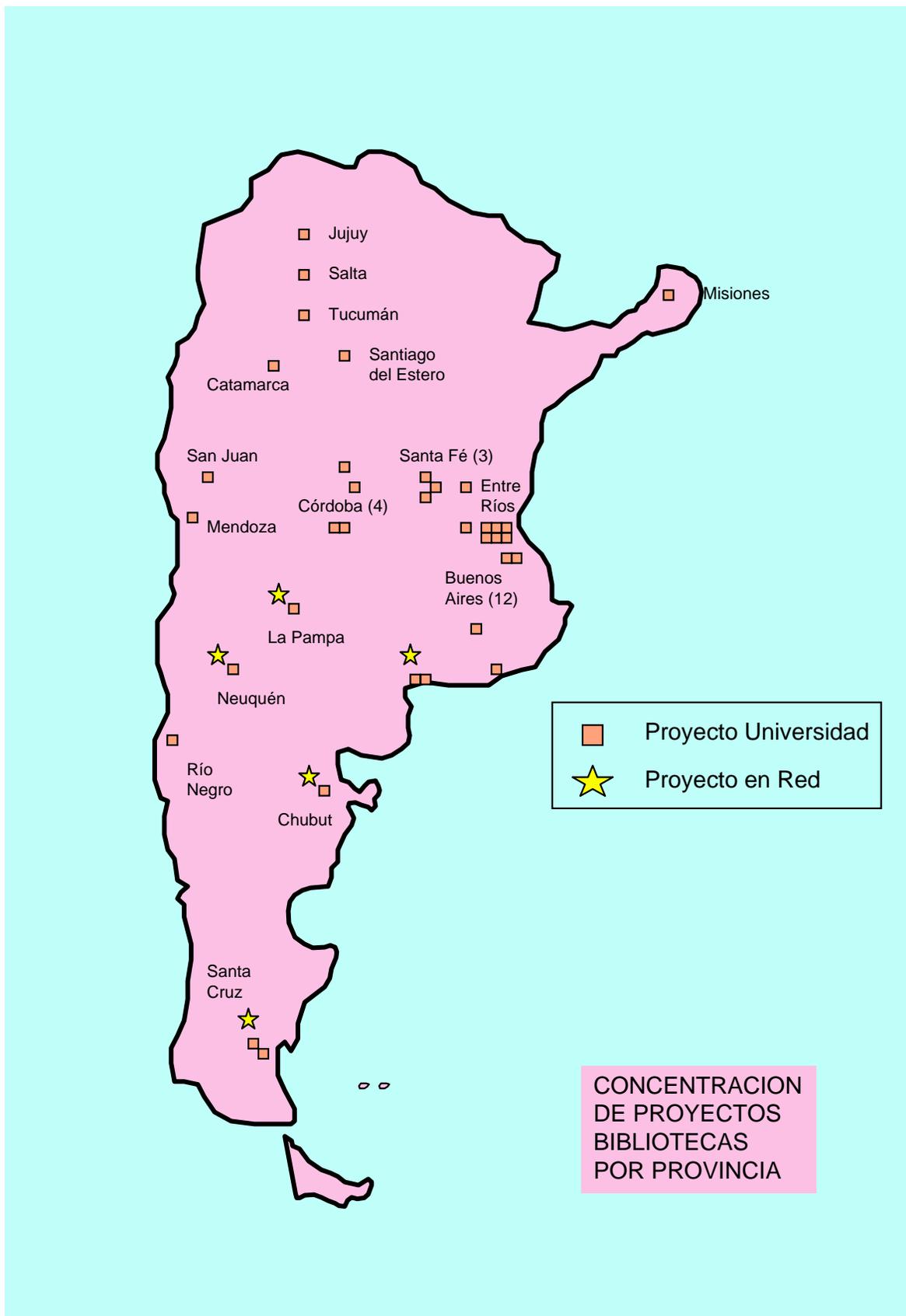
## BUENOS AIRES; CHUBUT; LA PAMPA; NEUQUEN; SANTA CRUZ - RED DE Universidades

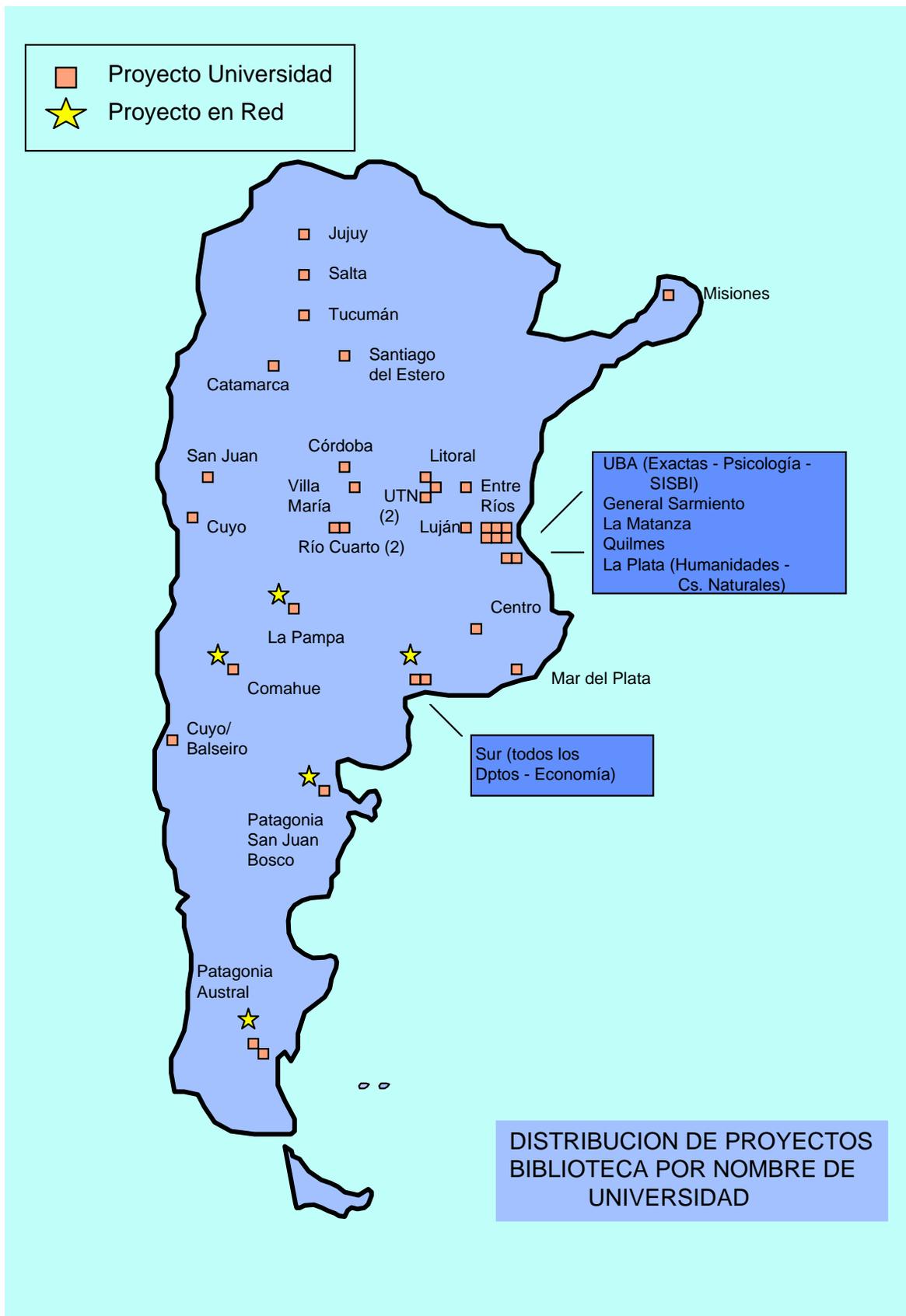
Universidad Nacional del Sur; Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco; Universidad Nacional de La Pampa;

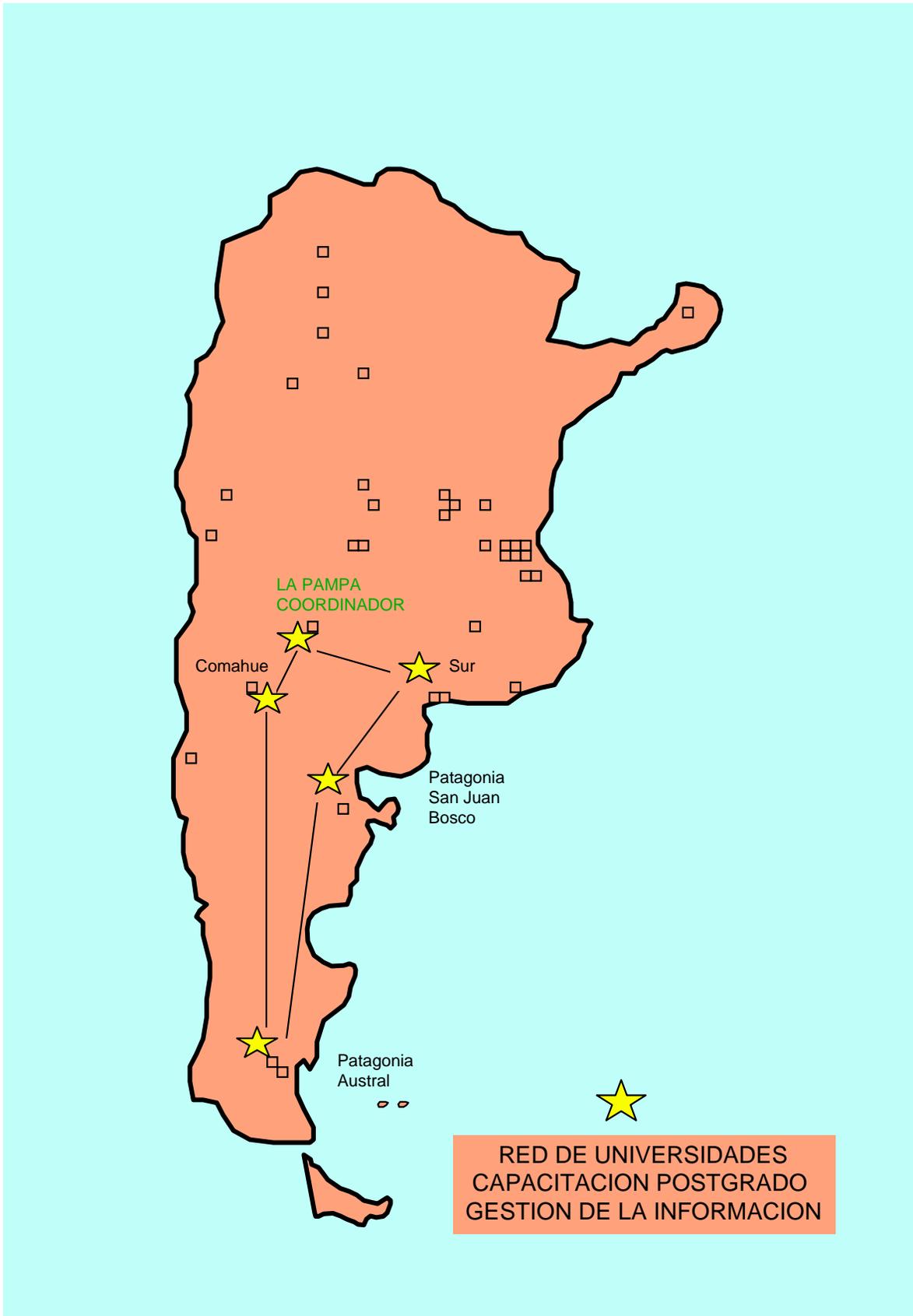
Universidad Nacional del Comahue;  
Universidad Nacional de la Patagonia Austral  
(Nº 791)

Se han incluido cuatro mapas de la República Argentina con el fin de que el lector visualice la distribución de los proyectos y el impacto a nivel del territorio nacional de los mismos:









## ANTECEDENTES DEL PROYECTO "BIBLIOTECA" DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PAMPA

"Las distintas unidades de información que integran el Sistema de Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Pampa, se han desarrollado en forma dispar, debido a diversos factores en los que inciden sus diferentes fechas y circunstancias de creación y a su diverso grado de inserción institucional. De ello resulta una debilidad institucional que se vincula al escaso apoyo presupuestario que ha incidido fuertemente en la falta de equipamiento, actualización de colecciones y en esfuerzos aislados para la capacitación del personal e incorporación de servicios. A esto se suma la dispersión geográfica de dichas unidades que incide negativamente en su articulación".<sup>4</sup>

En el marco antes mencionado, la Universidad Nacional de La Pampa presenta ante el Ministerio de Cultura y Educación el Proyecto "Mejoramiento y Desarrollo de los Servicios de Información y Bibliotecas como parte de un Programa de Mejoramiento de la Calidad de la Enseñanza en la Universidad Nacional de La Pampa" bajo la dirección del Profesor Miguel A. Guerin.

El proyecto se registra en FOMECE bajo el N° 487 en la 2° Convocatoria (1996). Es evaluado por la Dirección Ejecutiva; el Comité de Pares Biblioteca y la Comisión Asesora de Componente, siendo aprobado definitivamente por el Consejo Directivo del FOMECE en diciembre de 1996, por un monto total de u\$s 431.500.-

De los cuales:

- u\$s 91.900.- corresponden al rubro bienes (equipamiento convencional e informático);
- u\$s 300.000 corresponden al rubro libros; bibliografía en otros soportes; servicios de acceso a bases de datos; servicio de provisión de documentos; y

- u\$s 39.600 al rubro de asistencia técnica (contratación de consultores externos en temas bibliotecológicos e informáticos).

La ejecución del proyecto se inició en marzo de 1997 y deberá implementarse entre los años 1997 al 2000. Al mes de abril de 1998 el nivel de ejecución se corresponde a lo esperado. Habiéndose adquirido equipamiento informático de última generación; equipos de apoyo; bibliografía en soporte convencional y en soporte magnético. Asimismo se contrataron los consultores del área bibliotecológica y del área informática.

<sup>4</sup> Proyecto FOMECE 487. Anexos al Contrato de Locación de Servicios N° 1. Capacitación y plan global de mercadeo de servicios y productos. Términos de Referencia.