

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA
FACULTAD DE HUMANIDADES
Departamento de Documentación

Tesina para obtener el título de grado:
**LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y
DOCUMENTACIÓN**

Autora:

Claudia Estela Torre
Bibliotecaria Profesional

Título:

“Satisfacción de los Usuarios en la Biblioteca General Pico de la Universidad Nacional de La Pampa durante el período Diciembre – Marzo – Abril (2004 – 2005)”

Tutor Tesina:

María Graciela Chueque
Licenciada en Administración
Magíster en Comercialización

Co-Tutor Tesina:

José Miguel Ravasi
Licenciado en Bibliotecología y Documentación

Mar del Plata, Agosto de 2005

INDICE DE CONTENIDO

Item	Temas	Pág.
	Dedicatoria	4
	Agradecimientos	5
1.	Fundamentación del Tema	6
2.	Resumen	8
3.	Palabras Claves	10
4.	Introducción	11
5.	Formulación del Problema	13
6.	Justificación del Problema	15
7.	Objetivos	16
8.	Hipótesis de Trabajo	18
9.	Tipo de Estudio	20
10.	Estado Actual de Situación	21
11.	Marco Conceptual	26
12.	Bibliotecas Universitarias	27
12.1.	Nuevos Paradigmas	29
12.2.	El procesamiento de la información	33
13.	El Usuario: satisfacción y necesidades de Información	36
13.1.	Estudio de usuarios	40
14.	El rol del Bibliotecario	43
15.	Las Bibliotecas como Organizaciones y la Calidad Total	46
15.1.	Organizaciones Inteligentes	48
15.2.	La Biblioteca como Organización Eficiente	51
16.	Gestión de la Calidad Total en Bibliotecas Universitarias	58
17.	Hacia la Calidad Total	60
17.1.	Trabajo en Equipo	62
17.2.	Prestación de servicios de calidad (servucción) – momento de la verdad	64
17.3.	Servicios – Concepto	68
18.	Unidad de Análisis	69
18.1.	Breve Historia de la Universidad	69
18.2.	La Biblioteca General Pico	76
18.3.	Investigación exploratoria	82

18.3.1	Unidad de análisis	82
18.4.	Variables	83
19.	Metodología	85
19.1.	Técnicas – Recolección de la Información	85
19.2.	Pre-Test de encuestas	86
19.3.	Procesamiento de la encuesta	87
20.	Resultados	88
21.	Conclusiones	141
22.	Recomendaciones	145
	Glosario	147
	Bibliografía	152
	Anexos: Modelo de Encuesta	156

A Gustavo y a mis padres Irma y Alfredo

Este es un homenaje que le queremos hacer a nuestra compañera Claudia Torre quién abandonó este mundo muy joven y en honor a su trabajo como bibliotecaria y profesional comprometida con los derechos de los bibliotecarios en Argentina.

Es nuestra intención publicar su tesina de graduación para que se conozca en parte su labor y esfuerzo.

La tutora María Graciela Chueque y colegas de la Licenciatura de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Nacional de Mar del Plata también dedicamos esta publicación a su esposo, padres y principalmente a su pequeño hijo que tendrá la posibilidad en un futuro de conocer de cerca el trabajo de su mamá.

Deseamos reproducir unas palabras textuales que manifestó por E-mail a una compañera de la carrera:

"...fue muy duro este trecho recorrido pero muy placentero cuando se ven los logros. Nunca pensé que terminaría. Cuando empecé pensaba en algo muy lejano el poder dar por concluida la tesina.

Pero con mucha paciencia y poniendo día a día un poco se va logrando darle forma hasta ver la obra terminada.

Mi bebe se portó muy bien dentro de la panza, no me hizo sentir ningún malestar, así que te imaginarás que hoy es todo felicidad para mí, la espera de mi primer hijo, la defensa de la tesina y lo que vendrá".

HASTA SIEMPRE CLAUDIA

A Geny y José quienes me dieron la oportunidad de aprender de su vasta experiencia, tanto profesional como humana.

A mis compañeros “no docentes” de la Biblioteca General Pico que me acompañaron en este paso tan importante de mi carrera.

A todas aquellas personas de la Universidad Nacional de La Pampa que aportaron datos para la realización de esta tesina.

Y principalmente a los alumnos y docentes de la Facultad de Ingeniería y la Facultad de Ciencias Humanas que cedieron su tiempo en colaboración para cumplimentar la última etapa de este trabajo.

1. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

El tema escogido para investigar “*Satisfacción de Usuarios en la Biblioteca General Pico*” se fundamenta en la necesidad de saber si los alumnos que asisten a la misma logran encontrar en ella respuestas a sus necesidades.

Teniendo en cuenta la importancia de la información en el mundo actual, las Bibliotecas deben facilitar, responder, resolver, reconocer y satisfacer las necesidades de sus usuarios por tal motivo deben funcionar como una organización que brinda servicios eficientes de calidad internacional¹.

Se debe tener en cuenta que para la formación académica integral el alumno se necesita el soporte teórico (material bibliográfico necesario para el cursado de las distintas cátedras) y para tal fin se supone que las Bibliotecas son el lugar indicado para ofrecer este tipo de servicios en función de acompañar a la labor de los docentes en este caso de la UNLPam².

El planteamiento de la tesina fue reconocer los motivos por los cuáles se origina la baja asistencia de alumnos a la Biblioteca y también en la necesidad de obtener datos que determinen si pueden tomar contacto con lo buscado, si no es así, cuales son los motivos por los cuales no logran satisfacer sus necesidades de información.

¹ Expresión obtenida de Tom Peters en distintos seminarios www.tompeters.com

² UNLPam: Universidad Nacional de La Pampa

La misma se centró en los alumnos por ser considerados a éstos usuarios primarios y pilares fundamentales para el funcionamiento y permanencia de la biblioteca universitaria y ésta considerada como parte del conjunto que hace a la formación de futuros profesionales. También se tuvo en cuenta la respuesta del personal a cargo con la finalidad de obtener su aporte en éste estudio como contraparte de la prestación del servicio.

Las bibliotecas universitarias - como prestadoras de servicios educativos de apoyo a la calidad de la enseñanza - deben plantearse la función de los bibliotecarios, su necesidad de formación continua y el conocimiento de las necesidades de sus usuarios a fin de planificar acciones, centrar esfuerzos para lograr cumplir eficientemente su función.

En este sentido, la presente tesina busca contribuir al desarrollo creciente de la Biblioteca General Pico, en cuanto a eficacia y calidad, llevada a la satisfacción de sus usuarios.

2. RESUMEN

IDENTIFICACIÓN	
<i>Denominación</i>	“Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca General Pico de la Universidad Nacional de La Pampa durante el período Diciembre – Marzo – Abril (2004 – 2005)”
<i>Tipo de investigación</i>	Exploratoria
<i>Tema</i>	Satisfacción de Usuarios
<i>Área/s desarrollada/s</i>	Bibliotecas Universitarias, el Usuario y sus necesidades, Rol del Bibliotecario, Gestión de Calidad, Calidad Total.
<i>Metodología</i>	Método Directo
<i>Unidad de Análisis</i>	Biblioteca General Pico (UNLPam)
<i>Instrumento/s recolección de datos</i>	Encuestas: individuales, escritas y semi-estructuradas
<i>Lugar realización</i>	Universidad Nacional de La Pampa
<i>Período realización investigación</i>	Diciembre – Marzo – Abril (2004 – 2005)

Este trabajo se desarrolló con la finalidad de poder conocer la “Satisfacción de los Usuarios de la Biblioteca General Pico de la Universidad Nacional de la Pampa durante el período Diciembre – Marzo – Abril (2004 – 2005)”, basado en la calidad todos los servicios que ofrece esta unidad de información. El tipo de investigación realizada fue exploratoria, aplicada a través de encuestas a los alumnos regulares de distintas cátedras elegidas al azar y al personal de la Biblioteca General Pico de la UNLPam. Se desarrollaron temas como: las Bibliotecas Universitarias, el Usuario y sus necesidades, el Rol del Bibliotecario, Gestión de Calidad hasta llegar a la Calidad Total dentro de este tipo de organizaciones.

El instrumento para la recolección de datos fue la encuesta de tipo individual, escritas y semi-estructuradas.

Las encuestas se realizaron: a los alumnos en el Centro Universitario de la Universidad Nacional de La Pampa, situada en calle 9 esquina 110 en la ciudad de General Pico y al personal en la Biblioteca General Pico situada en calle 9 entre 106 y 108 N° 334 Oeste – PB.

3. PALABRAS CLAVES

SATISFACCIÓN DE USUARIOS – USUARIOS – BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS –
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GENERAL PICO (LA PAMPA) – CALIDAD TOTAL

4. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, bibliotecarios y proveedores de servicios de información; comenzaron a preocuparse por los usuarios, sus necesidades y el nivel de satisfacción que éstos reciben, por tal motivo pasan a ser el principal factor en una biblioteca que quiera brindar un servicio de calidad.

En estas Unidades de Información, son muchos los cuestionamientos que se presentan por ejemplo: *¿sabemos exactamente que busca el usuario?, los sistemas informáticos de búsqueda del material ¿recuperan la información pertinente?, ¿los alumnos están capacitados en el uso de estos software, internet, bases de datos, manejo de una biblioteca a estante abierto?, ¿cuáles son sus necesidades específicas?, ¿la biblioteca ofrece un servicio que responda a los requerimientos del usuario? ¿por qué no concurren mayoritariamente los estudiantes a la biblioteca?*

El poder dar respuesta a estas preguntas es el objetivo y una de las principales funciones de la biblioteca, y sólo a través de un estudio desde los usuarios e integrantes (alumnos y personal de la biblioteca) se podrá conocer cuáles son las debilidades y fortalezas y en que forma podrán ser satisfechas sus necesidades, que se transformarán en su futura formación integral y profesional lograda en gran medida por el apoyo teórico contenido en el acervo de la biblioteca universitaria.

El objetivo principal de esta investigación es tratar de dar alternativas frente a estos interrogantes, bajo el supuesto que hay un gran margen de alumnos que no van a la Biblioteca General Pico y saber si los que asisten están satisfechos con el servicio ofrecido, dicho estudio estará

delimitado a la Facultad de Ingeniería y a la Facultad de Ciencias Humanas, de la Universidad Nacional de La Pampa con sede en General Pico. Se tratará de dar indicios de cómo lograr cierto nivel institucional en el medio, revertir el tránsito estudiantil en la biblioteca, y, aumentar la satisfacción en cuanto a los servicios prestados.

En el servicio entra a jugar un factor importantísimo que es la “calidad”, muchas veces la calidad del servicio es el deseo del lector y es una necesidad de nuestra organización. Por ello es importante estudiar las necesidades de información de nuestros usuarios, ahora bien cabe preguntarse que factores entran a jugar en el servicio... Desde el marketing hay tres factores³: la calidad del producto, la satisfacción a largo plazo del consumidor/usuario y la rapidez de respuesta a los cambios que se producen en las necesidades del consumidor.

5. FORMULACION DEL PROBLEMA

Teniendo en cuenta la cantidad total de la población universitaria regular – 1762 alumnos⁴ - (Facultad de Ciencias. Humanas e Ingeniería), se observa un escaso flujo de usuarios en la Biblioteca General Pico como consecuencia de esto no se logra un nivel relevante de posicionamiento institucional dentro de la comunidad. Dicha observación se ha visto reflejada a través de los años y por la consulta realizada al personal de la biblioteca.

Es probable que esta baja cantidad de usuarios que asiste se deba a que no es buena la atención que reciben o por falta de material adecuado, entre otras causas. La satisfacción de usuarios como problema complejo se desprende de la opinión como estudiante de la licenciatura, por la experiencia como usuaria, por el trato con los alumnos⁵, se deduce que tal situación no obedece a una sola variable, pero se esperan encontrar jerarquías. De allí la necesidad de realizar un estudio de investigación.

Desde la práctica profesional, el bibliotecario, es responsable de conocer las necesidades reales de sus usuarios y orientar su nuevo rol centrado en que alcance la satisfacción de información. El bibliotecario debería trabajar con otros profesionales que forman parte de la institución, para sumar aportes de conocimientos en cuanto a la organización y gestión

³ Schnaars, Steven “Estrategias de marketing”, España : Diaz de Santos. 1994. Prefacio, p. XI

⁴ Dato suministrado por las Secretarías Académicas de las distintas Facultades. Diciembre 2004.

⁵ Relación que surge en el trato diario con el alumno, en el acompañamiento de la búsqueda de información solicitada.

de los recursos informativos para lograr la excelencia del servicio y estar acorde a las necesidades que requieren sus usuarios⁶.

⁶ Allende Sullivan, Patricia Mónica “El impacto de las nuevas tecnologías en la competencia laboral del bibliotecario del siglo XXI” año 5, no. 17, Ene.-Mar. 2004.

6. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El profesional bibliotecario posee un profundo conocimiento del contenido de los recursos de información incluyendo la capacidad para evaluarlos críticamente, conoce los temas en los que trabaja su organización y sus usuarios, desarrolla y gestiona servicios, utiliza los medios y las técnicas de gestión apropiadas para transmitir a la dirección la importancia de los servicios de información, mejora continuamente los servicios de información en respuesta a las necesidades. Desde esta perspectiva, y con el aporte desde las unidades académicas sería posible una mayor articulación entre Facultad-Biblioteca que sería en beneficio de sus alumnos -usuarios de la biblioteca – que obtendrían una relevante formación académica-profesional, logrando así satisfacer ampliamente las necesidades en cuanto a calidad de servicios, incremento y actualización del fondo bibliográfico, como así también un status dentro de la comunidad.

La importancia de brindar un mejor servicio, cumplir con la misión de la biblioteca⁷ se traduce en ofrecer al usuario información que le permita actualizarse y adquirir los conocimientos necesarios con el propósito de crecer y desarrollar su carrera. De esta manera, la sociedad podrá contar con profesionales realmente calificados que respondan con eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus funciones.

http://eprints.rclis.org/archive/00002242/01/2004_005.pdf (consultada el 19/04/05)

7. OBJETIVOS

La finalidad de este estudio es analizar algunos factores que inciden en los usuarios de la Biblioteca General Pico, se esperan obtener datos que dejen a la luz las causas por las cuales hay alumnos que no concurren a esta institución, como así también conclusiones que aporten lineamientos para lograr un mejor funcionamiento ya sea en cuanto a calidad, a servicios ofrecidos, optimización de la gestión bibliotecaria buscando la satisfacción y el aumento de usuarios.

Este tipo de estudio exploratorio⁸, que se tratará de una investigación aplicada, servirá para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, que determinarán una tendencia, y se identificarán relaciones potenciales entre variables.

Por consiguiente los objetivos planteados son los siguientes:

Objetivos Generales:

- Analizar el grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca General Pico durante el período diciembre-marzo-abril 2004/2005.
- Obtener elementos por los cuales hay alumnos que no consideran necesarios los servicios de la biblioteca de la UNLPam.

Objetivos Específicos:

- Analizar las necesidades de los usuarios de acuerdo a sus demandas de información.

⁷ La biblioteca universitaria como elemento indispensable en el sentido de calidad y excelencia académica funciona como eje por el que transcurren la enseñanza y la investigación. Siendo su **misión** prioritaria facilitar a los miembros de la Universidad el acceso a la información.

⁸ Hernández Sampieri, Roberto ; Fernández Collado, Carlos ; Baptista Lucio, Pilar. "Metodología de la Investigación". México : McGraw-Hill Interamericana, 1991, p. 59

- Implementar acciones para la mejora del nivel de satisfacción de los usuarios.
- Difundir los resultados con el fin de concienciar⁹ al personal los servicios bibliotecarios en función de la necesidad de satisfacción de los usuarios.
- Identificar aspectos determinantes en la calidad del servicio para los usuarios de las Facultades de Ingeniería y Ciencias Humanas.
- Difundir los resultados con el fin de concienciar de la importancia de un posicionamiento institucional dentro de la comunidad.

⁹ Concienciar: hacer que alguien sea conciente de algo, adquirir conciencia de algo. Olsen de Serrano Redonnet, María Luisa ; Zorrilla de Rodríguez, Alicia María. "Diccionario de los correctos usos del español". Buenos Aires : Estrada, 1996.

8. HIPÓTESIS DE TRABAJO

El siguiente trabajo está guiado por las siguientes hipótesis, que son proposiciones tentativas acerca de las relaciones entre dos o más variables y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados aplicadas a un caso concreto que es la Biblioteca de General Pico (estudio de caso).

Hipótesis General:

- Existe una escasa población de estudiantes que asiste a la Biblioteca General Pico esto se debe a que los alumnos-usuarios perciben en la biblioteca baja calidad en sus servicios¹⁰, fundamentalmente por la falta de preocupación para satisfacer sus necesidades y por material bibliográfico escaso o desactualizado.

Hipótesis Secundarias:

- La biblioteca de la UNLPam no cuenta con estrategias de atención, satisfacción de usuarios, conocimiento sobre sus necesidades, no se dispone de planificación ni políticas desde la Institución que se reflejan en la actividad diaria.

¹⁰ Insatisfacción del usuario. La antítesis sería Satisfacción del usuario que se traduce en una gestión integral, eficaz y eficiente; con un costo y tiempo de entrega mínimo, cero errores, defectos y demoras. Apuntes cátedra Gestión de Unidades de Información: eje 2. LICAD, Mar del Plata : Universidad Nacional de Mar del Plata. 2001.

- La biblioteca se ve afectada en su calidad de servicio porque no puede acceder a la compra de bibliografía e incorporar nuevo material para responder a las demandas de los alumnos-usuarios
- La biblioteca no brinda calidad del servicio como para retener y/o aumentar el número de los alumnos-usuarios por no poder dar respuestas a las necesidades de sus usuarios, el servicio on-line es lento, la respuesta de información no se recibe en un tiempo aceptable.
- El personal de la biblioteca no está lo suficientemente capacitado en el área de atención al público y en el manejo de información virtual como para satisfacer las necesidades de los usuarios, no se tiene acceso a cursos relacionados con el trato al usuario y al suministro de información específica.

9. TIPO DE ESTUDIO

Se realizó una investigación exploratoria, aplicada (estudio de caso Biblioteca General Pico de la Universidad Nacional de la Pampa) realizada a través de encuestas escritas, semi-estructuradas (con preguntas de respuestas cerradas y otras de respuestas abiertas) e individuales – se relevaron personas, no grupos - a alumnos regulares de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Humanas que fueron elegidos de manera aleatoria, durante el horario de clases y al personal de la biblioteca durante el lapso de (tres (3) meses), diciembre, marzo 2004 y abril 2005.

10. ESTADO ACTUAL DE SITUACIÓN

Las Universidades como organizaciones competitivas, orientan sus propósitos a encontrar los medios que favorezcan la calidad de la Educación Superior y las **Bibliotecas Universitarias**, motores que impulsan el desarrollo del sector educativo participan de esta concepción por lo tanto deben aplicar modelos de gestión que orienten su visión en la búsqueda de la excelencia.

Por lo tanto las Bibliotecas deberían estar en un proceso de mejora continua, enfatizando en la calidad su metodología de trabajo ya que constituye un pilar fundamental, buscando reducir el margen de error y mejorar la satisfacción del cliente.

La misión de las **Bibliotecas Universitarias** es facilitar el acceso a la información, ofrecer una óptima gestión bibliotecaria para apoyar la investigación, la docencia y una excelencia en la formación académica de sus alumnos-usuarios estimulando el valor de la información.

La gestión de la calidad¹¹ está dada por métodos, acciones para satisfacer al cliente por medio de una mejora permanente lo que implica la transformación de la institución, el compromiso del personal y la orientación hacia la satisfacción del usuario.

El concepto “satisfacción de usuarios” adquiere un notable relieve en el ámbito de la Biblioteconomía en los años '80. Se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si una Biblioteca cumple su meta

principal, esto es si ofrece servicios de calidad que satisfaga a sus usuarios.

Una biblioteca universitaria es una institución de servicio y la calidad depende en primer lugar de su personal: los *bibliotecarios*¹². En la actualidad se producen cambios y no están alejadas de estas modificaciones las bibliotecas, por lo que la capacitación y competencias profesionales del personal es un factor de suma importancia en el éxito de la gestión como así lo denomina Gloria Ponjuán Dante¹³. Las bibliotecas universitarias deben capacitar al personal bibliotecario considerando las tareas que desarrolla, habilidades que presenta, competencias, conocimientos y actitudes dentro de este proceso de cambio.

La **gestión bibliotecaria** podría ejemplificarse de la manera que aparece en el cuadro cuyo autor es Richard Bopp¹⁴. En una correcta y rápida respuesta se pondrá de relieve la formación profesional del bibliotecario.

¹¹ Encuentro Nacional de Bibliotecas “La biblioteca para una universidad de excelencia: humanización y cooperación”, Medellín : Universidad de Antioquia, 11, 12 y 13 de septiembre de 2003

¹² Thompson, James “La biblioteca universitaria : introducción a su gestión”, Salamanca ; Madrid : Fundación Germán Sánchez Rupiérrez ; Madrid : Pirámide, 1990.

¹³ Ponjuán Dante, Gloria “El éxito de la gestión del éxito” Anales de Documentación N° 2, 1999, págs. 39-40

¹⁴ Tomado de apuntes de asignatura: Estudio y Educación de Usuarios. Escuela de Bibliotecología. Cuadro adaptado a la acción bibliotecaria, original por el autor BOPP, Richad. Santiago de Chile, 2001 www.geocities.com/crachilecl/Conceptos.pdf (Consultada el 25/09/04)

Tipo de servicio que requiere el usuario	Respuesta del bibliotecario	Gestión bibliotecaria
Información	Resuelven las consultas de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> * Preguntas de respuestas rápidas. * Consultas bibliográficas * Obtención de un documento.
Formación	Tratan de educar al usuario en el uso correcto de la biblioteca, colección, catálogo, etc.	* Formación de usuarios
Orientación	Asesoran al usuario en la elección de una obra o fuente de información	* Las actividades llevadas a cabo por la biblioteca para recomendar o dar a conocer documentación

En la actualidad los **usuarios** que están cada día mas habituados al mundo virtual, obligan con más razón a la capacitación de los **bibliotecarios**, que desempeñarán el rol de educadores de sus clientes en el manejo de la biblioteca, bibliografía, software (catálogos, búsqueda y recuperación de la información), así como también son **gestores de información**, donde la información debe llegar al demandante en forma rápida y eficiente.

El entrenamiento del usuario optimiza la utilización de los servicios de la biblioteca y se logra la formación de usuarios competentes en el proceso de localización de la información.

Los **usuarios**¹⁵ son quienes definen las políticas de un sistema de información, es un componente activo, participativo y determinante en las bibliotecas, son quienes utilizan la información. Podemos definir 2 (dos) tipos de usuarios:

- ❖ Usuarios Reales: aquellos que hacen uso efectivo de los recursos y servicios de una unidad de información. Pueden ser usuarios irregulares o esporádicos y usuarios frecuentes (éstos saben lo que necesitan, usan directamente los servicios)
- ❖ Usuarios Potenciales: aquellos que reúnen las características por los cuales fue diseñado el sistema pero que por diferentes razones no hacen uso de sus recursos.

El usuario demanda ciertos servicios ; espera que cuando acude a la biblioteca en búsqueda de información la respuesta sea eficiente, fiable, esté disponible, sea accesible y la pueda obtener en el mínimo de tiempo posible.

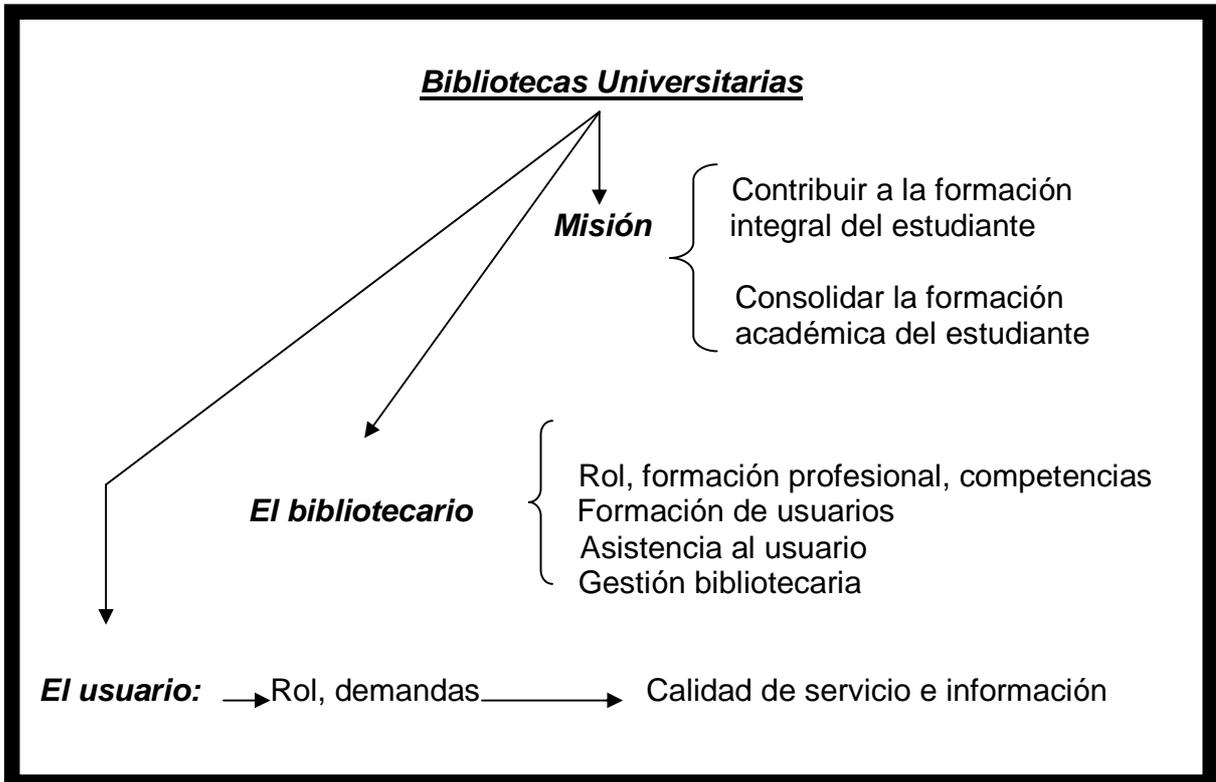
Por lo anteriormente expuesto cabe destacar que la calidad del servicio es el primer paso a tener en cuenta para retener a los usuarios-clientes en el ambiente competitivo actual. Si desde la biblioteca se prestan una variedad de canales alternativos en la entrega de información, entonces se asegurarán las necesidades del usuario y por consecuencia mantener un nivel de posicionamiento.

Ahora bien... cómo saber si la biblioteca satisface las necesidades de información de sus usuarios, o si el servicio es el indicado, si se está proporcionando de una manera óptima, etc. La única forma de obtener respuesta a estos cuestionamientos es realizando este estudio.

¹⁵ Tomado de apuntes de asignatura: Estudio y Educación de Usuarios. Escuela de Bibliotecología. Ob. cit.

11. MARCO CONCEPTUAL

Marco Teórico



12. LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Las bibliotecas universitarias son una herramienta de apoyo a la enseñanza de grado, la educación continua de posgrado, para el desarrollo de la investigación y de la extensión, constituyen un eje fundamental para la formación y aprendizaje del nivel superior aportando a través de sus servicios, calidad y excelencia académica.

En los últimos años se fueron produciendo cambios trascendentales que afectaron también a las bibliotecas y se transformaron de los tradicionales centros que contenían documentos a los sistemas de gestión de información, donde no sólo disponen de material impreso sino que hoy hablamos de información en formato electrónico o digital y sumado a esto otra gran herramienta que nos abre infinitas posibilidades ha sido disponer de internet.

La Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN) es el nuevo modelo de biblioteca universitaria que plantea, en que la idea clave es convertirlas en centros de recursos para el aprendizaje, en centros proveedores y organizadores de recursos para la docencia y la investigación.

Según el Mg.¹⁶ Luis Herrera¹⁷ la educación superior debe afrontar cambios en este nuevo siglo y se profundizarán en un futuro y los objetivos de transformación son compartidos y universales: mejorar la calidad de la formación ofrecida, de la investigación y de los servicios prestados; priorizar la relevancia social de los conocimientos que se generan y

¹⁶ Mg.: Magistrado

¹⁷ Herrera, Luis "Gestión del cambio en bibliotecas académicas : un desafío para la Universidad Argentina". En revista: La Universidad, año V, nº 16, abril 1999, p. 4. Buenos Aires : Ministerio de Cultura y Educación

transmiten; asegurar la equidad que posibilita la igualdad de oportunidades y lograr que todo se haga con la necesaria eficiencia.

Los docentes utilizaban las bibliotecas como soporte y medio a su actividad investigadora, hoy deberán considerarlas como espacios fundamentales para la generación de materiales orientados a la formación y mejora de competencias básicas y específicas, en distintos soportes, que formen parte de la programación de los nuevos planes de estudio¹⁸.

Las bibliotecas universitarias son componente esencial del nuevo modelo de enseñanza-aprendizaje, debido a su posición estratégica: organizan y permiten el acceso a los recursos de información necesarios, disponen de personal calificado para orientar e informar.

Las nuevas tecnologías son instrumentos indispensables en los procesos y servicios bibliotecarios, integrar y compartir los recursos significa formar parte de proyectos de cooperación que trascienden a las actividades tradicionales de desarrollo de colecciones y servicios tales como el préstamo interbibliotecario y el acceso al documento.

La cooperación interuniversitaria significa compatibilidad de sistemas, diseño de políticas comunes de representación del conocimiento y configuración de verdaderas redes. Significa también desarrollar acciones de integración que sumadas a las tecnologías son esenciales para los futuros sistemas educativos, que requieren la construcción de entornos abiertos y de enseñanza virtual favoreciendo el progreso de una estrategia de aprendizaje.

La cooperación significa, en definitiva, sinergia, una suma de esfuerzos y recursos apoyados en los entornos tecnológicos.

Las bibliotecas universitarias son actores fundamentales de éste proceso, por su larga experiencia en confeccionar productos electrónicos de acceso público, orientados al usuario, en identificar y organizar los recursos de la red, así como en desarrollar y aplicar normas que posibiliten el intercambio y la difusión de información.

Constituyen un recurso fundamental de la actividad investigadora, docente y del aprendizaje. Existe un consenso en el reconocimiento de las bibliotecas universitarias como recurso fundamental de la actividad investigadora, docente y del aprendizaje, por ello es necesario que, además, de la voluntad profesional, exista apoyo institucional y una progresiva modernización, incluso en las competencias profesionales del bibliotecario; reconociéndose nuevas habilidades y destrezas que se requieren en la gestión y manejo de las tecnologías de la información y comunicación.

12.1. Nuevos Paradigmas

Las bibliotecas deberán adaptarse a nuevos paradigmas, *un paradigma es una construcción conformada por muchos elementos (ideas, emociones, experiencias, actitudes), en definitiva un conjunto de*

¹⁸ Moscoso, Purificación “La nueva misión de las bibliotecas universitarias ante el espacio europeo de enseñanza superior”. Universidad de Alcalá. http://biblioteca.uam.es/documentos/Jornadas_REBIUN/4%20-%20nueva_mision_bibliotecas.pdf (Consultada el 25/09/04)

*percepciones aisladas que se transforman en un concepto que rige los movimientos de las organización*¹⁹ que van desde modificar hábitos y dinámicas de trabajo, desarrollar nuevos lenguajes fácilmente comprensibles y aprovechables por aquellos a los que debe dirigirse, potenciar nuevos servicios hasta habituarse a nuevas herramientas que permitan integrar recursos de índole muy diversa.

Estos nuevos paradigmas tienen que ver con las “Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” y con la “Gestión de la Información”. En la actualidad las Unidades de Información necesitan tener otra orientación y desarrollar nuevas formas de ofrecer servicios de información a partir de nuevos recursos (hipertexto, multimedia, internet, etc.) y la capacidad tecnológica de los usuarios. Estos cambios implican aliarnos a otras instituciones para formar parte de un conjunto de servicios informativos para nuestros usuarios. La gestión de la información tiene que ver con la obtención de la “información” adecuada, en la “forma” correcta, para la “persona” indicada, al “costo” adecuado, en el “tiempo” oportuno, en el “lugar” apropiado, para tomar la “acción” correcta.

Las Unidades de Información del futuro deben moverse hacia un modelo que tienda a una organización horizontal por procesos para establecer relaciones entre individuos, facilitar las funciones, tareas y toma de decisiones, además de permitir el desarrollo de nuevas ideas, proyectos y mejoras de la organización.

Todo ello implica que el personal desarrolle nuevas competencias profesionales, las bibliotecas por sí mismas tampoco podrán llevar a cabo

¹⁹ Estrategika “Modelos de paradigmas” <http://www.estrategikaonline.com.ar/paradigmas.htm> (Consultada el 01/03/05)

estas funciones por lo que deberán desarrollar estrategias de alianzas con docentes, informáticos y especialistas, creando así estructuras adecuadas.

En el mundo moderno de los modelos organizacionales, se identifica una determinada evolución paradigmática

SIGLO XX	SIGLO XXI
Estabilidad, fácil predicción	Cambios discontinuos, mejoras continuas
Dimensión y escala	Velocidad y capacidad de reacción
Autoridad y control de arriba abajo	Otorgar poder o facultación. Liderazgo general
Rigidez en la organización-	Organizaciones virtuales, flexibilidad permanente
Control por medio de reglas y jerarquía	Control por medio de visión y valores
Información cerrada	Información compartida
Análisis racional cuantitativo	Creación, intuición
Necesidad de certeza	Tolerancia ante la ambigüedad
Reactiva: antirriesgos	Proactiva: emprendedora
Guiada por los procesos	Guiada por los resultados
Independencia y autonomía de la empresa	Interdependencia: alianzas estratégicas
Integración vertical	Integración virtual
Enfoque organizacional interno	Enfoque en el medio competitivo
Consenso	Discusión constructiva
Orientación hacia el mercado interno	Enfoque internacional
Ventaja competitiva	Ventaja cooperativa
Ventaja de competencia sostenida	Hipercompetencia, reinención constante de la ventaja
Competencia por los mercados actuales	Creación de los mercados del mañana

Ponjuán Dante, Gloria. El éxito de la gestión o la gestión del éxito. En: Anales de documentación (1999), n.2 ; p. 46

Las bibliotecas universitarias deberán enfrentarse a nuevas formas de gestión, olvidarse de los viejos procedimientos e implementar la infraestructura tecnológica y herramientas necesarias. Necesitarán mejorar sus competencias en la gestión y manejo de nuevos recursos tecnológicos, pues sólo de esta manera podrán llevar a cabo su nueva misión²⁰.

Deberán actuar como intérpretes del gran mundo de la información electrónica, es cierto que en la actualidad cualquier usuario puede hacerlo

²⁰ Moscoso, Purificación: ob. cit.

por sí mismo gracias a internet, pero también hay que reconocer que se enfrenta a un caos informativo que a veces es incapaz de interpretar.

Para la adquisición y actualización de los conocimientos implica acceder a distintos recursos disponibles según las diversas materias y especialidades, para ello las bibliotecas describen y analizan previamente, organizan y luego los presentan en la forma en la que los usuarios puedan consultarlos y obtener el máximo beneficio de ellos.

Organizar el caos se convierte en uno de los principales objetivos de la nueva biblioteca universitaria, esto implica presentar la información en una estructura coherente y elaborada de acuerdo con el desarrollo actual del conocimiento, para esto es necesario conocer en profundidad la oferta informativa, seleccionar los recursos pertinentes y habilitar canales de comunicación idóneos en distintos ámbitos.

Esto está ligado a la creciente proliferación de recursos de información en forma electrónica, catálogos automatizados de acceso público en red, bases de datos, documentos electrónicos, sitios web, etc. La pertinencia y facilidad de acceso a los recursos y servicios de la red es clave para recuperar la información para la actividad investigadora.

Deberán dar prioridad a la organización de las fuentes del conocimiento, dispersas y automatizadas a lo largo de la red, así como de los recursos docentes que se generan en las universidades.

En su nueva misión, deberán colaborar activamente en el desarrollo de enseñanzas virtuales, organizando y poniendo a disposición de la comunidad universitaria el conocimiento esparcido y automatizado a

lo largo de la red, así como formando profesores y estudiantes en el acceso a recursos electrónicos.

12.2. El Procesamiento de la Información

En las Unidades de Información el recurso más importante es la “**Información**” que significa **dar forma**. La información es capaz de cambiar la forma en que el receptor percibe algo, es capaz de impactar sobre sus juicios de valor y comportamientos. Es el vehículo que trasmite el conocimiento, es necesaria para la toma de decisiones y que éstas sean acertadas y satisfactorias. La información tiene significado (relevancia y propósito). No sólo puede formar potencialmente al que la recibe, sino que esta organizada para algún propósito.

La creación de información está constituida por todas las organizaciones, se trata de contenidos que posteriormente serán utilizados por otras organizaciones y ciudadanos (usuarios), gracias a los procesos y manejo de información. Pertenecen a este segmento los que producen información primaria (escritor, compositor, etc.), los que tratan de hacerla accesible a otros (editores de libros, productores) y los que generan información secundaria (compiladores de bases de datos o productores de servicios de información).

Los servicios que otorga una Unidad de Información están intrínsecamente relacionados con el tipo de información que administra y los tipos de usuarios a los que está destinada dicha información. Y para ello debe organizar la información con la cual dispone.

El procesamiento de información es la capacidad de un sistema de información para efectuar cálculos o cruzamiento de datos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecida. Estos cálculos pueden efectuarse con datos introducidos recientemente en el sistema o bien con datos que están almacenados dentro de una base de datos.²¹

Internet, metadatos y acceso a la información en bibliotecas, redes, son temas actuales que preocupan a los bibliotecarios a nivel mundial, la organización de este tipo de información.

Las bibliotecas buscan realizar las actividades de manera más organizada y efectiva. Una biblioteca automatizada intenta ordenar y no perder información, por lo que el almacenamiento debe ser de manera organizada para poder obtener un mejor resultado en las actividades que en ella se realizan y facilitarle tanto al usuario como al bibliotecario recuperar la información (que fuera anteriormente procesada) de forma rápida a través de una PC.

Administrar el conocimiento en una organización no es una cuestión simple, e impone retos importantes a los profesionales de la información. En este nuevo entorno, es necesario nutrirse de herramientas totalmente diferentes: compañías informáticas o de software, para la gestión de la información, como también el conocimiento de otros ambientes que sugieren infraestructuras tecnológicas, software para el manejo de datos y redes, que faciliten la comunicación entre bibliotecarios y usuarios, e interactúen los recursos humanos, los especialistas en información con las

²¹ Subero, Juan Manuel “Sistema automatizado para el control del servicio de préstamos y el proceso de consultas a ficheros de la biblioteca” <http://www.monografias.com/trabajos15/prestamos-biblioteca/prestamos-biblioteca.shtml> (Consultada el 3/05/05)

nuevos recursos informáticos para la ejecución de procesos específicos, que van desde el análisis y representación de la información hasta la automatización de distintas actividades como la descripción (catalogación, clasificación), el almacenamiento y la recuperación. De esta manera, se propicia la creación y uso del conocimiento en el contexto de la organización, la tecnología interviene para facilitar el acceso a las fuentes de conocimiento explícito y el especialista en información utiliza sus propias herramientas para seleccionar, analizar, representar, sintetizar y facilitar el acceso al conocimiento²².

²² Rojas Mesa, Yuniet “Organización de la información: un factor determinante en la gestión empresarial” http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_2_04/aci12204.htm (Consultada el 23/05/05)

13. EL USUARIO: SATISFACCIÓN Y NECESIDADES DE INFORMACIÓN

El usuario es la persona que hace uso intensivo, activo y asiduo de los servicios de una organización (biblioteca) con la finalidad de resolver sus necesidades de información para la realización de una determinada actividad.

Hay dos tipos de usuarios – como se mencionara en e capítulo 10 (página 24) – los **potenciales**: aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades, pero no son conscientes de ello, por lo tanto, no expresan sus necesidades y los usuarios **reales**: son aquellos que no sólo son conscientes que necesitan la información sino que la utilizan frecuentemente.

Las necesidades de información para Lancaster (1978)²³ se puede concretar de dos formas:

- la necesidad de localizar y obtener un documento en particular y del cual se conoce el autor y/o título
- la necesidad de localizar los documentos relativos a un tema en particular (necesidad de tipo temático)

Proporcionar satisfacción al cliente significa conocer sus expectativas, necesidades, gustos y preferencias, mediante un plan de calidad acorde con las normas bajo las cuales se rige el servicio, que comprenda todas las acciones necesarias para proporcionar en servicio eficaz.

Ponjuán Dante define para ello siete reglas para el éxito:²⁴

Regla Nº 1: *“El usuario es lo primero”*

Las unidades de información se estructuran, organizan y desarrollan su trabajo teniendo en cuenta siempre lo que pueda ser mejor para su usuario. Toda su actividad debe ser dirigida por los intereses de éstos.

Regla Nº 2: *“Su unidad de información no tiene por qué tener todo lo que puedan necesitar sus usuarios”*

A muchas unidades de información o bibliotecas se les comienza a exigir que sean más económicas. Por otra parte, el precio de las publicaciones va en ascenso.

Conocer cuánto cuesta un servicio o un producto es una de las bases de cualquier empresa. Su unidad de información por su carácter social no es una empresa pero deber regirse por principios económicos.

Regla Nº 3: *“Costos y tiempos son las dos manos de su gestión en la unidad de información”*

Optimizar es la base de la gestión, también lo es reducir los tiempos de los procesos y por ende, los costos, simplificar y eliminar controles y formularios innecesarios, revisiones excesivas y autorizaciones necesarias.

Las unidades de información son sistemas y deben regirse por un pensamiento sistémico. Están insertas en otros sistemas por lo que deben guardar relación, armonía e integrarse a la sociedad.

²³ Sanz Casado, Elías “Manual de estudios de usuarios”. Madrid : Fundación Germán Sánchez Rupiérrez : Pirámide, 1994. p. 24

Regla Nº 4: *“La unidad de información es parte del mundo en que vivimos, y cada una de sus partes es una pieza insustituible que armoniza con las otras”*

Todos los integrantes, departamentos, secciones, deben tener un solo objetivo supremo: el **usuario** y por tanto, sus proyecciones, acciones y medidas deben estar guiadas por este pensamiento único. Todas las actividades que desarrollan las unidades de información son fruto del quehacer humano.

Regla Nº 5: *“El activo más valioso son las personas. Debemos invertir en ellas, escucharlas, darle responsabilidades, todos pueden ser útiles”*

El trabajo en equipo puede asegurar que se potencien las capacidades de todos los integrantes, todos los miembros de la organización deben sentirse dueños del destino de la misma y contribuir al éxito. Si la unidad de información existe es porque existe un usuario que tiene necesidad de actualizarse en relación a su especialidad, donde surgen nuevos métodos, nuevos estilos, nuevas tecnologías y los profesionales de la información están sujetos a estos cambios.

Regla Nº 6: *“El perfeccionamiento y el desarrollo están en manos de los que investigan. El avance profesional es fruto del estudio, actualización, investigación, aplicación de conocimientos y resultados”*

A través de la investigación se evalúa permanentemente lo realizado. Auditar, controlar tiene resultados favorables en futuras tomas de decisiones.

²⁴ Ponjuán Dante, Gloria: ob. cit.

Regla N° 7: *“Revisar si se han cumplido las seis anteriores”*

Si se considera que todo puede ser mejorado, también lo puede ser el equipo de trabajo, el cambio no se impone, se genera con la participación de todos los integrantes del sistema. Los que no asimilen el proceso de cambio, sufren consecuencias como la pasividad, inmovilidad... no se produce el éxito.

Las conclusiones que plantea Gloria Ponjuán Dante en la gestión del éxito son:

- La gestión forma parte de cualquier actividad humana, en cualquier plano: doméstico, laboral, social.
- La gestión se desarrolla con el fin de establecer un orden, un método y está regida por una lógica.
- Mediante los procesos y funciones de la gestión se intenta aprovechar al máximo los recursos con el objetivo de alcanzar el máximo de resultados.

Teniendo en cuenta la **Regla N° 7** el objetivo principal es el **usuario** y por tal motivo tenemos que dirigir nuestra atención a sus necesidades de información.

La información no debe suscribirse sólo al fondo bibliográfico que posee la biblioteca, ninguna biblioteca es autosuficiente para satisfacer todas las demandas del usuario. Por ello en la actualidad se puede y se debe informar sobre lo que otras bibliotecas pueden ofrecer. Con la inclusión del campo informático al sistema de gestión de bibliotecas, es posible el acceso fácil y rápido a catálogos de bibliotecas de cualquier parte del mundo en forma “on-line” o mediante la utilización de bases de datos en CD-Rom.

13.1. Estudio de usuarios

El usuario de información se define como aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades²⁵. Para Martha Valencia los estudios de usuarios son considerados como un método sistemático de recolectar información concerniente con la biblioteca, sus actividades, operaciones, personal, uso y usuarios, en un tiempo dado. Sirven para dar una visión y pueden ser motivados por la necesidad de incrementar y proveer información o satisfacer una curiosidad. Citado por Sikorina Bustamante Paco.²⁶

En la actualidad los estudios de usuarios se los puede aplicar en muchas tareas vinculadas al mundo de la información y la documentación como el de conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, así como detectar cambios que se vayan produciendo ; evaluar todos los recursos que conforman las unidades de información permiten medir la eficacia y eficiencia de las bibliotecas y centros de información, mide la calidad de los servicios, adecuaciones de espacios físicos, conocer la estructura, motivación para la realización de cursos de formación de usuarios, extensión bibliotecaria, educación de usuarios, etc.²⁷

En bibliotecas universitarias, los estudios de usuarios se tornan aún más importantes, ya que constituyen la base científica para la toma de decisiones acertadas, en cuanto al servicio o el producto que debemos ofrecerle a los usuarios.²⁸

²⁵ Sanz Casado, Elías: ob cit., p. 19

²⁶ Bustamante Paco, Sikorina “Estudios de usuarios: método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas” <http://eprints.rclis.org/archive/00001103/01/lapaz24.pdf> (Consultada el 18/04/05)

²⁷ Bustamante Paco, Sikorina: ob cit.

²⁸ Murillo Quiroga, Sandro. “Servicios especiales y formación de usuarios en las bibliotecas universitarias” <http://www.bc.umsanet.edu.bo/articulos/art-002.htm> (Consultada el 19/04/05)

Sin lugar a dudas el estudio de usuarios es un conjunto de estudios que tratan de analizar cuantitativamente y cualitativamente de cómo funcionan los hábitos a la información por parte de los lectores , mediante la investigación metodológica de la estadística y el comportamiento de la información a través de la bibliometría²⁹ y la informetría³⁰.

Un estudio de usuarios de bibliotecas universitarias puede definirse como cualquier estudio que tenga relación con la utilización de la biblioteca en uno o todos sus aspectos y contribuye a incrementar la importancia por la biblioteca, y sus resultados facilitan el proceso de toma de decisiones y son beneficiosos en cuanto a la identificación de las necesidades de los usuarios.

Es fundamental ver los estudios de usuarios en dos contextos diferenciados, pero, a la vez, relacionados. Por una parte, en la planificación de un servicio o de un producto a partir de los estudios de las demandas y necesidades de información de las diferentes tipologías de usuarios reales potenciales; y, por otra, dentro de la evaluación de los servicios o productos que presta la biblioteca, a partir del conocimiento del grado de satisfacción de los usuarios³¹.

²⁹ Bibliometría: medición cuantitativa de los materiales documentales, aplicación de métodos estadísticos y matemáticos para definir los procesos de comunicación escrita, mediante técnicas de recuento y análisis de dicha comunicación. “Informetría” <http://www.geocities.com/informetria/presente.htm> (Consultada el 24/05/05)

³⁰ Informetría: la informetría es el estudio de los aspectos cuantitativos de la información en cualquier forma, no solo a partir de registros catalográficos o bibliografías. El objeto de estudio son las palabras, documentos, bases de datos.”Informetría” <http://www.geocities.com/informetria/presente.htm> (Consultada el 24/05/05)

³¹ Rey Martín, Carina. “La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas”. BID, no. 3, 1999. <http://www.ub.es/biblio/bid/03rey2.htm#Nota4> (Consultada el 19/04/05)

Los estudios de usuarios proporcionan un conocimiento real de hechos y conclusiones específicas que son de gran valor para el desarrollo de nuevos servicios. Posibilitan el análisis de la situación real en que se encuentra la biblioteca y sus usuarios. A partir de ese análisis se pueden considerar las transformaciones que deban hacerse en la institución (productos, servicios) incluso prever cambios futuros.

14. EL ROL DEL BIBLIOTECARIO

El bibliotecario es el elemento crucial por el cual una biblioteca va a cumplir sus fines, es el recurso más costoso, valioso, de él depende que la organización bibliotecaria sea eficiente y eficaz.

Dentro del accionar bibliotecario hay una función educativa, social y cultural, a través de la cual ayuda a hacer efectivo el acceso a la información, a las nuevas tecnologías. Además una buena organización de los recursos lo obliga a ser “gestor” que domina estrategias y evaluación de servicios. A las capacidades tradicionales se le suman³²:

- Tener conocimientos en procedimientos y técnicas de gestión empresarial
- Formación en técnicas de comunicación, atención de usuarios
- Capacidad para la cooperación y el trabajo en equipo, que estimula el intercambio, mantiene el interés, divide el trabajo mejorando el rendimiento
- Técnicas de evaluación que permitan revisar el grado de cumplimiento de los fines de la biblioteca

El bibliotecario debe conseguir que ningún usuario salga de la biblioteca sin haber resuelto su problema de información. La entrega de información es una tarea netamente bibliotecaria muy variada en modalidades e intensidad: desde la simple orientación personal o colectiva al usuario, hasta la búsqueda bibliográfica selectiva. Se deben conocer las necesidades de los usuarios y satisfacerlas, para tal fin los bibliotecarios se

convierten en intermediarios.³³ son profesionales de la información (llamados también científicos de la información, bibliotecario referencista, “*information broker*”, “*searcher*”, oficial de la información, etc.) entrenados en la modelación del usuario y en la búsqueda y recuperación utilizando varios sistemas

Los intermediarios juegan roles:

- Asistir en el diagnóstico del problema del usuario
- Sugerir sistemas y bases de datos apropiadas para la búsqueda
- Traducir la solicitud en una o más estrategias de búsquedas aceptables a los sistemas y bases de datos seleccionadas
- Guiar y modificar la búsqueda
- Asistir en la evaluación de los resultados
- Proporcionar al usuario los resultados de las búsquedas
- Aconsejar al usuario respecto a la continuación de la indagación sobre el tema de su interés

El accionar bibliotecario debería caracterizarse por³⁴:

- Estar orientado a los usuarios y a su mercado, para dar servicios efectivos.
- Tener visión de su función intermediaria: justificación del trabajo por sus resultados.
- Ser experto y estar abierto a las tecnologías de la información, facilitadoras de los servicios bibliotecarios.

³² Gómez Hernández, J.A. “Gestión de bibliotecas. El personal de la biblioteca”. Murcia: DM, 2002. Cap. 5. <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/bibgen/intranet/05personal2001.PDF> (Consultada el 10/06/04)

³³ Saracevic, T. ; Spink, A. & Wu, M. (1997). Users and intermediaries in information retrieval: what are they talking about. In: User modeling : Proceedings of the Sixth International Conference (Sardinia June 2-5, 1997) <http://w5.cs.uni-sb.de/UM97/abstracts/SaracevicT.html> (Consultada el 04/10/04)

³⁴ Gómez Hernández, J.A. ob. cit. p. 92

- Ser adaptable y estar preparado para los cambios en un entorno de evolución continua de las necesidades de los usuarios.
- Tener una visión de la información como algo global, donde la biblioteca se relacione con autores, distribuidores, editores, usuarios.
- Tener conocimientos profesionales amplios y básicos, que ayuden a encontrar soluciones adaptadas a los problemas concretos.
- Orientarse a la formación de usuarios, la promoción y uso de los servicios.
- Ser profesionales capaces de organizar su actividad de forma creativa.
- Incluir entre las actividades profesionales las relaciones públicas con las personas de su entorno: usuarios, administradores, proveedores, colegas, compañeros, etc.

Ninguna biblioteca aunque forme parte de una red es autosuficiente, no sólo en la provisión de información, sin embargo, cuando no puede darnos información sobre hechos o libros, puede darnos información sobre Bibliotecas, el saber orientar hacia la Biblioteca adecuada es una forma de ofrecer información, y de satisfacer la necesidad de información del usuario.

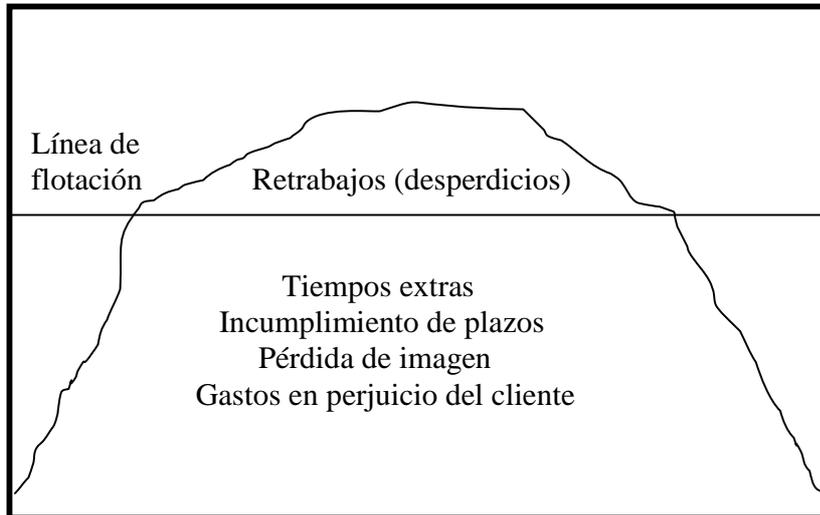
15. LAS BIBLIOTECAS COMO ORGANIZACIONES Y LA CALIDAD TOTAL

Los inicios del siglo XXI nos sorprende con continuos cambios y nuevas exigencias y el desafío principal consiste en lograr la satisfacción del cliente, aparecen nuevas premisas en las organizaciones que tienen que ver con la calidad. Joseph M. Juran³⁵ entiende por **calidad** la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: retraso en las entregas, fallos durante los servicios, trabajos incorrectos, etc.

En la figura se muestra sobre la línea de flotación lo visible: el material desperdiciado, las horas empleadas en reprocesos. Pero además de los costos que implican los productos defectuosos, se agregan los sobre costos que no son tan visibles pero que existen (se muestran debajo de la línea de flotación)³⁶

³⁵ Joseph M. Juran: nació el 24 de diciembre de 1904 en la ciudad de Braila, Rumania. Fue el precursor de la calidad en Japón. Se le considera el padre de la calidad.

Sobrecostos visibles y no visibles



La sociedad está en continuo cambio, lo mismo ocurre con las bibliotecas que se constituyen como organizaciones³⁷, término que proviene de la palabra **organizar**³⁸: dar a las partes de un todo la organización necesaria para que puedan funcionar. Y es dentro de ésta donde la gente está continuamente *aprendiendo a aprender* en busca de la excelencia.

³⁶ Lardent, Alberto R. "Sistemas de información para la gestión empresarial : planeamiento, tecnología y calidad". Buenos Aires : Pearson Education, 2001 p. 495

³⁷ "Las organizaciones son unidades sociales o agrupaciones humanas deliberadamente construidas o reconstruidas para alcanzar fines específicos" Etzioni, Amitai. Organizaciones Modernas. México : UTHEA, 1975 pág.4

15.1. Organizaciones Inteligentes

Hay cinco puntos centrales en el aprendizaje dentro de una organización tomando como base a la teoría de Peter Senge “La quinta disciplina” citado por Jorge Yarce³⁹:

1- Equipos Inteligente: están formados por personas inteligentes, Senge habla de “las cinco disciplinas –que se tradujo como “la quinta disciplina-mencionando el “aprendizaje en equipo” (el orden de Senge es 1) pensamiento sistémico, 2) dominio personal, 3) modelos mentales, 4) construcción de una visión compartida, 5) aprendizaje en equipo.

- El aprendizaje individual es importante, pero lo es en mayor medida el aprendizaje en equipo.
- En un equipo tiene que haber muchas más posibilidades a la hora de resolver problemas, buscar nuevas alternativas, diseño de estrategias.
- En los equipos se suma el potencial intelectual de quienes lo integran, también las habilidades y fuerza emocional.
- Ver cómo otros manejan los procesos y participar de su experiencia y de sus reflexiones es un medio para aumentar el propio conocimiento, para mejorar el accionar.

2- Visión Compartida

- Es la imagen de lo que se quiere alcanzar en el futuro, compartida es lograr el compromiso de todos para hacerla realidad.

³⁸ García-Pelayo y Gross “Pequeño Larousse color”. Buenos Aires : Larousse, 1986 p. 633

³⁹ Yarce, Jorge “Las organizaciones de aprendizaje”.

http://www.pucpr.edu/educontinua/liderazgo/documentos_word/WEB/II/5.HTM (Consulta el 15/05/04)

- Hay que buscar una coincidencia entre la visión compartida y la visión personal en el trabajo.
- La visión está ligada a los valores, a la razón de ser (misión) y a aquello hacia donde apunta la actividad (metas).
- Es el vínculo común que impregna la organización y da coherencia a las actividades dispares y concreta las energías para el aprendizaje.
- No importa lo que la visión es, sino lo que la visión logra.
- La visión y el propósito compartidos caracterizan a los equipos inteligentes.
- La fuerza de la visión arrastra modos de pensar y de actuar.
- Marca un objetivo general a largo plazo digno del compromiso.

3- Modelos Mentales

- Imágenes internas arraigadas acerca del funcionamiento del mundo, que nos limitan a modos de pensar y actuar. Tienen gran influencia sobre lo que hacemos y afecta lo que vemos.
- Representa los puntos de vista que tiene cada uno sobre el mundo, incluyendo supuestos explícitos o implícitos.
- Pueden ser cosas muy sencillas o teorías muy complejas.
- Pueden impedir el aprendizaje o facilitarlo.
- Antes: administrar, organizar, controlar. Ahora: visión, valores, modelos mentales: maneras de trabajar de la gente que lleva a formular modelos para afrontar cualquier situación.
- Suponen aprendizaje de actitudes nuevas e implementación de innovaciones institucionales que contribuyen a llevar a la práctica esas actitudes.

- Abarcan actitudes empresariales (aprender lo que se necesita) y cuestiones interpersonales, pues conllevan un aprendizaje generativo (indagar, reflexionar), no simplemente adaptativo.
- Necesidad de reflexión en la acción.
- Hay que cuestionar los datos sobre los que se saca la generalización.
- Debe haber equilibrio entre indagación (aptitudes para preguntar: aprender preguntando) y persuasión.
- Percibir la brecha entre teorías que guían y teorías en uso (modelo mental profundo)

4- Dominio Personal

- Clarificar y profundizar continuamente en nuestra visión personal, de focalizar nuestras energías y ver la realidad objetivamente.
- La gente con alto dominio personal vive en continuo aprendizaje.
- La autoestima genera confianza y la creatividad necesaria para afrontar nuevos desafíos.
- No hay aprendizaje organizacional sin aprendizaje personal.
- Hay q partir siempre del potencial de la gente.
- La gente con alto dominio expande su actitud continuamente para crear los resultados que buscan.
- Concentrarse en el resultado deseado es habilidad clave.
- Hay que lograr una integración de razón e intuición.

5- Pensamiento Sistémico

- La quinta disciplina manifiesta lo que piensan las organizaciones inteligentes acerca de su mundo.

- Las organizaciones del futuro tomarán sus decisiones en la comprensión compartida de interrelaciones y patrones de cambio.
- Aprender a crear la realidad mediante las propias acciones y objetivos.
- Es aprender a hablar todos un nuevo lenguaje.
- El pensamiento sistémico de una organización de aprendizaje tiene como prerequisite la disciplina del trabajo en equipo.
- Los equipos inteligentes necesitan gente comprometida con el dominio personal.
- El aprendizaje se da a nivel individual, de equipo y organizacional.
- El aprendizaje crece y se alinea cuando la visión personal, del equipo y la organización son compartidas y conectadas entre sí.

15.2. La Biblioteca como Organización Eficiente

Las bibliotecas como organizaciones⁴⁰ necesitan cooperar más con otras instituciones y principalmente con otras bibliotecas para lograr sus objetivos y mejorar sus resultados. Diversas circunstancias como: el crecimiento del volumen de información y el de demandas, el recorte de los recursos, la simplificación de los intercambios a través de las nuevas tecnologías y a la extensión de los organismos internacionales responsables de la política de información y la normalización, facilitan, impulsan y obligan a las bibliotecas a aprovechar las posibilidades que da el compartir recursos. La cooperación es definida simplemente como una

⁴⁰ Gómez Hernández, J.A. "Gestión de bibliotecas". Murcia : DM, 2002, p. 159 <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/bibgen/intranet/11cooperacion.PDF> (Consultada el 10/06/04)

combinación de esfuerzos hacia un fin del que todos los participantes esperan un beneficio real o imaginario.

La aparición de nuevos conceptos ya sea aplicados a información y bibliotecas como los cambios producidos en el contexto de la profesión se podría considerar:

- La información como recurso básico, que adquiere valor y ha obligado a bibliotecas y centros de documentación a crear estructuras cooperativas para maximizar sus servicios.
- El nuevo concepto de biblioteca la define como una organización de servicios, creada por y para la sociedad por lo que adquiere un nivel empresarial que desarrolla todo tipo de cooperación pudiendo ofrecer mayores y mejores servicios a los distintos segmentos sociales, con inversiones cada vez menores.
- El desarrollo de las nuevas tecnologías de la información, ha producido la ampliación de la cooperación interbibliotecaria.
- La influencia de organismos y asociaciones profesionales en el campo de normalización de procesos y actividades relacionadas con la información ha posibilitado la cooperación entre distintos puntos del mundo.

Los objetivos de la cooperación bibliotecaria consiste en potenciar: la eficacia, eficiencia y competitividad para la mejora de los servicios, lograr la satisfacción del usuario.

Tanto personas como instituciones persiguen mejorar, superar, avanzar, progresar y ofrecer calidad del producto y servicio. Toda organización origina situaciones de competencia, buscan nuevos mercados

y los clientes-usuarios exigen más calidad, mejores servicios y tecnología más avanzada. Para ello es necesario⁴¹:

- Definir objetivos y metas
- Debe haber coherencia entre el planeamiento y la ejecución
- Definir la división del trabajo
- Poder decisivo
- Claridad en cuanto a políticas y directivas
- Descentralización de la jefatura principal
- Excelente comunicación
- Interacción con el ambiente externo
- Predisposición positiva del personal para con la organización

Al mismo tiempo toda organización debe prestar atención a su ambiente interno, procurando acciones para prevenir riesgos que puedan derivar en un proceso de deterioro de su eficiencia. Algunos de los factores desencadenantes son los⁴²:

Factores de desperdicio de tiempo:

- Falta de comunicación
- Falta de reuniones
- Exceso de burocracia
- Paralización del trabajo
- Retraso en las decisiones

Factores de desperdicio de esfuerzo:

- Realización de trabajo que no producen nada de valor

⁴¹ Lardent, Alberto "Sistemas de información para la gestión empresaria : planeamiento, tecnología y calidad". Buenos Aires : Pearson Education, 2001.

⁴² Lardent, Alberto ob. cit. p. 100

- Almacenamiento innecesario de material
- Falta de sincronización en las actividades
- Falta de programación de las actividades

Los ocho principios de gestiones de calidad⁴³ en los cuáles se basan las normas sobre sistemas de gestión de calidad de la serie UNE-EN ISO 9000 del año 2000 proporcionan los beneficios de su utilización y de las acciones que los directores adoptan para mejorar el desempeño de sus organizaciones:

Principio 1: *Organizaciones orientadas al cliente:* las bibliotecas como organizaciones dependen de sus usuarios por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y prever las futuras, satisfacer sus inquietudes y esforzarse en exceder sus expectativas.

- Interpretar las necesidades del usuario
- Los objetivos y metas de la biblioteca deben responder a las necesidades de los usuarios.
- Evaluar las necesidades de los usuarios y actuar sobre los resultados.

Principio 2: *Liderazgo:* los líderes (bibliotecarios) establecen la unidad de propósito y orientan la dirección de la organización (biblioteca). Ellos deberán crear un ambiente interno, en el cual el personal pueda involucrarse totalmente en los logros de los objetivos de la biblioteca.

- Considerar las necesidades de todas las partes (personal, usuarios, etc.)
- Establecer la visión del futuro de la biblioteca

⁴³ Revisión de las Normas UNE-EN ISO 9000 de Sistemas de Gestión de Calidad para el año 2000

- Proporcionar al personal recursos, para que actúe con responsabilidad.

Principio 3: *Participación del personal:* el personal cualquiera sea su nivel jerárquico, es la esencia de la organización y su total implicancia posibilita que sus habilidades sean usadas en beneficio de la organización.

- Importancia de su contribución en la biblioteca
- Responsabilidades en los problemas y resolución.
- Evaluación de su actuación
- Búsqueda de oportunidades para aumentar competencias, conocimientos y experiencia.
- Compartir problemas, experiencias, conocimientos.

Principio 4: *Enfoque basado en procesos:* un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como procesos.

- Reducción de costos y tiempos en el uso eficaz de los recursos.
- Mejores resultados
- Evaluar riesgos, consecuencias e impactos de las actividades en los usuarios y otras partes interesadas.
- Centrarse en los recursos, métodos y materiales que mejoran las actividades de la biblioteca.

Principio 5: *Enfoque del sistema para la gestión:* Identificar, comprender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema que busca la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

- Estructurar el sistema para alcanzar los objetivos de la biblioteca de forma eficaz y eficiente
- Definir la forma en que deben funcionar las actividades específicas dentro del sistema.
- Mejoralo continuamente a través de la medición y la evaluación

Principio 6: *Mejora continua:* la mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente

- Mejorar las capacidades organizativas
- Reaccionar rápidamente a las oportunidades
- Proporcionar al personal formación en los métodos y herramientas de trabajo
- Hacer que la mejora continua sea un objetivo en cada persona dentro de la organización (directivos, bibliotecarios, alumnos, docentes, no docentes)

Principio 7: *Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:* las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

- Los datos y la información deben ser precisos y fiables
- Los datos deben ser accesibles a quien los necesite
- Analizar los datos e información con métodos válidos
- Tomar decisiones y accionar en base al análisis objetivo, en equilibrio con la experiencia y la institución.

Principio 8: *Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor:* Una organización y sus proveedores son interdependientes, una relación optima entre ambos aumenta la capacidad para crear valor.

- Poner en común experiencia y recursos con bibliotecas
- Seleccionar bases de datos claves
- Comunicación fluida
- Compartir información, planes futuros, actividades conjuntas

16. GESTION DE LA CALIDAD TOTAL EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

En la gestión bibliotecaria, según Ponjuán Dante⁴⁴ se desarrollan tácticas, estrategias, se planifica, organiza en función de obtener el éxito o calidad total. Además de satisfacer las necesidades de sus usuarios deben hacer que ellos “resuelvan” sus problemas, y “optimizar” así otras variables:

- Costos: implica el tipo de gasto que general la “no” calidad
- Tiempos: demora en la entrega de la información
- Precisión exactitud: se refiere a la entrega de la información necesaria y correcta.

Estas variables están vinculadas al sistema y las sustentan otras variables:

- Aptitud (dominio personal, conocimientos, dedicación)
- Actitud (predisposición en el trabajo)

También otras conductas pueden formar parte del éxito:

- Trabajo en equipo: todos los integrantes de la organización deben trabajar hacia el mismo objetivo
- Potenciación: el trabajo coordinado tiene la virtud de hacer y producir un efecto.
- Actualización: tanto la información contenida en la biblioteca como el personal debe estar actualizado.

⁴⁴ Ponjuán Dante, Gloria: ob. cit.

- Investigación: poder indagar, poder detectar necesidades, descubrir debilidades y fortalezas de la biblioteca.

GRAFICO 1: PONJUAN DANTE, Gloria “El éxito de la gestión o la gestión del éxito”



17. HACIA LA CALIDAD TOTAL

Calidad⁴⁵ viene del latín “qualitatem”, se refiere al atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios. Esta distinción implica un nivel de excelencia, es decir adecuado para su uso.

La calidad debe necesariamente estar relacionada con el uso y el valor que satisface el requerimiento de los clientes.

Condición necesaria	Calidad es la suma de los valores agregados que se incorporan al producto y/o servicio a lo largo del proceso.
Condición suficiente	Y que los clientes extraen de ellos, es decir, es el valor final a través del cual los clientes satisfacen sus necesidades y/o expectativas.

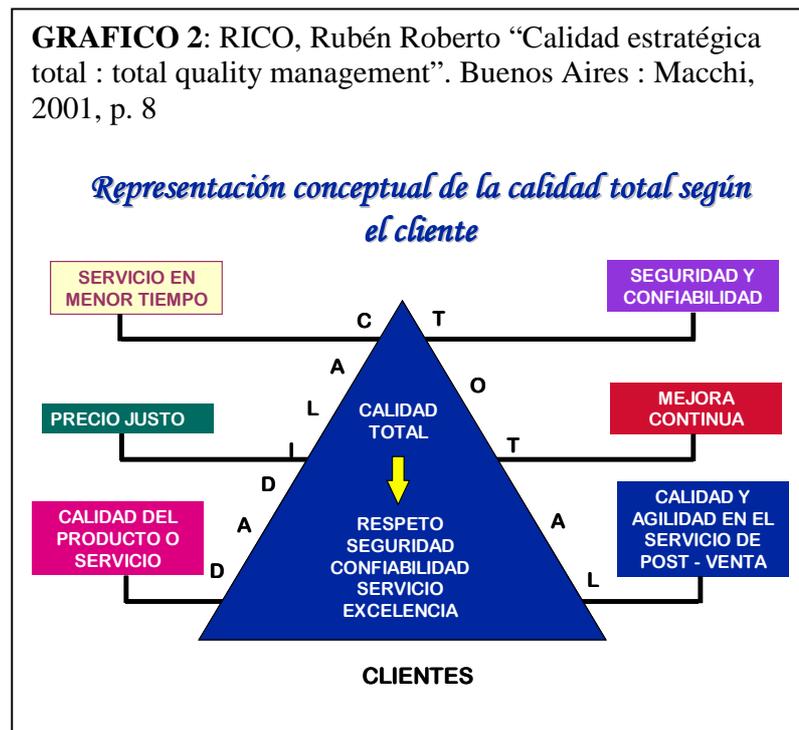
Calidad Total⁴⁶: es una estrategia gerencial moderna que involucra a todos los integrantes de una organización: constituye un instrumento gerencial por lo cual los bienes y servicios de óptima calidad representan el elemento competitivo más importante de la actualidad y también del futuro. El control total de calidad no sólo significa brindar productos de óptima calidad sino también otros beneficios, tales como mejores relaciones con los clientes, menos costos, eliminación de tiempo de reprocesos, etc.

El cliente valora:

- Rápida y amplia cobertura de sus necesidades
- Responsabilidad y compromiso

⁴⁵ Rico, Rubén Roberto “Calidad estratégica total: total quality management”

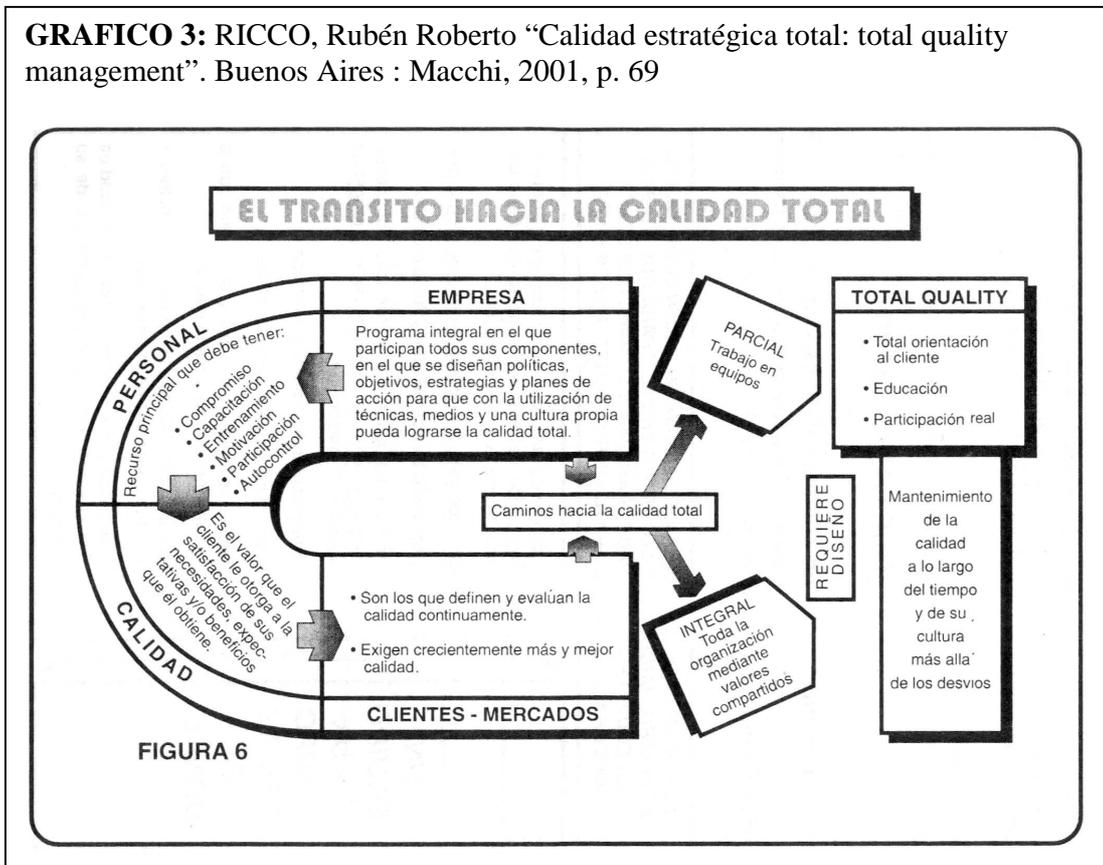
- Calidad del servicio
- Estrategias adecuadas: confiabilidad, tiempo de respuesta, entrenamiento del personal.



El tránsito hacia la calidad total se logra a través de los equipos de trabajo, implica un cambio: conocer y comprender el enfoque que debe dársele a la organización.

⁴⁶ Lardent, Alberto R. “Sistemas de información para la gestión empresarial : planeamiento, tecnología y calidad”

GRAFICO 3: RICCO, Rubén Roberto “Calidad estratégica total: total quality management”. Buenos Aires : Macchi, 2001, p. 69



17.1. Trabajo en equipo

Los trabajos en equipo nacen como respuesta a una necesidad de optimizar a las organizaciones en todas las áreas y tornarlas más dinámicas, productivas, rentables y creativas. Todo ello traducido en un mejoramiento continuo⁴⁷ en la calidad de los procesos de los sistemas, de

⁴⁷ Mejoramiento Continuo: Eduardo Deming (1996), según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca. <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/get/meconti.htm> (consultada el 11/05/05)

los programas, de la información, de la reducción de los costos, del personal, del management es decir de la calidad total de la organización.

Los integrantes se reúnen con la finalidad de intercambiar ideas, opiniones, enfoques y una vez comprendido el problema analizan e identifican las variables causales para luego elevar propuestas.

Un equipo no es un conjunto de personas, sino que se arman y para que funcione como tal debe trabajárselo para que logre integración, ayuda, apoyo mutuo, cohesión y sinergia.

Un equipo es un grupo eficaz en donde⁴⁸:

- Los objetivos son claros y comunes sobre los que tiene que lograr un equipo y la organización.
- El liderazgo está distribuido entre sus integrantes.
- La asignación de roles es clara.
- Los integrantes están motivados favorablemente, se apoyan y ayudan continuamente y muestran satisfacción de pertenecer.
- La comunicación es frontal y desplegada.
- La escucha es activa y existe confianza.
- El disenso se acepta, se valora y se supera con la mejor solución para el equipo.
- Se aplican la creatividad y la innovación para lograr propuestas concretas de mejoramiento.
- Se evalúan todas las reuniones con la finalidad de mejorar el rendimiento y la productividad.

A trabajar en equipo se aprende, si hay siempre actitud, metodología y utilización de herramientas de calidad.

RICCO, Rubén Roberto “ Calidad estratégica total: total quality management” p. 75

17.2. Prestación de Servicios de Calidad (servucción) – momento de la verdad

En la actualidad, continuamente aparecen nuevos escenarios de actuación en los que se requiere de la incorporación constante de nuevos actores o perfiles de trabajo que permitan el aprovechamiento de las nuevas vías de llevar una organización. Nos encontramos ante un mundo empresarial en constante evolución. Esta realidad nos obliga a incorporar nuevos elementos para readaptar los procesos y dar respuesta a las nuevas necesidades.

El concepto de servucción⁴⁹ aporta una visión particular de la gestión de las organizaciones, que se contempla como el sistema de producción del servicio, es decir, la parte visible de la organización en la que se producen, distribuyen y consumen los servicios.

El gran aporte de este enfoque es poner el énfasis en la calidad de los servicios como resultante del sistema de servucción, característica diferencial cada vez más importante para la supervivencia de las organizaciones.

⁴⁸ Rico, Rubén Roberto: ob. cit. p. 70

⁴⁹ Estrategia “Marketing : el problema de la servucción” no. 54

<http://www.estrategiamagazine.com.ar/ediciones/edicion0054/marketing.asp> (Consultada el 16/03/05)

¿Qué se necesita para fabricar un servicio? En pocas palabras, podría decirse que se necesita mano de obra (personal), un soporte físico (materiales, edificio, etc.) y un beneficiario, es decir, un cliente.

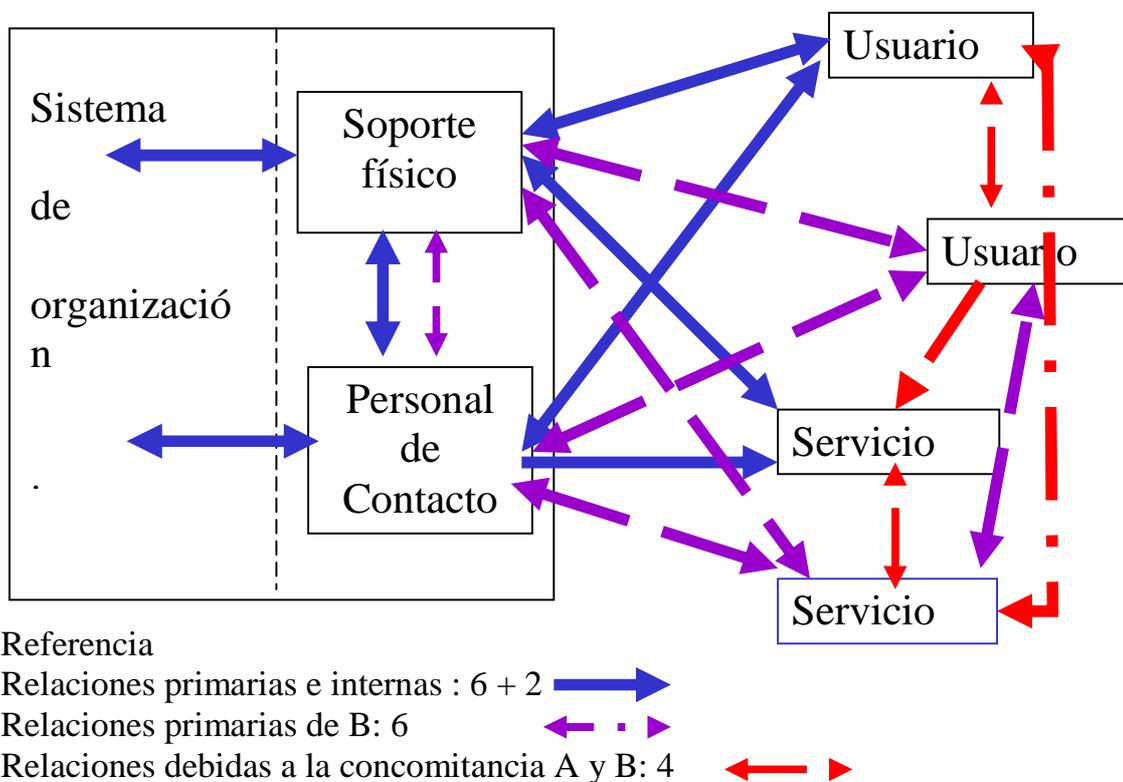
En un sistema de servucción, encontramos los siguientes elementos:

1. **El cliente.** El usuario está implicado en el servicio. Es un elemento primordial y su presencia es indispensable. El rol es, simultáneamente, el de productor y consumidor.
2. **El soporte físico.** Se trata del soporte material necesario para la producción del servicio. Contempla dos categorías: los instrumentos necesarios para el servicio (muebles, equipamiento técnico) y el entorno material en el que se desarrolla el servicio (edificio, el aspecto).
3. **El personal de contacto.** Son las personas que trabajan en la organización que están en contacto directo con los clientes (usuarios).
4. **El servicio.** Es el resultado de la interacción de los tres elementos de base que son el cliente, el soporte físico y el personal de contacto. Este resultado constituye un beneficio que debe satisfacer la necesidad del cliente.

El concepto de servucción está referido a enfocar el servicio como una producción, con la característica de que el cliente participa directamente y activamente. “Es la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente – empresa necesaria para la realización de una prestación de servicio cuyas

características comerciales y niveles de calidad han sido determinadas” Eiglier y Langeard⁵⁰.

La servucción modelo de EIGLIER, Pierre – LANGEARD, Eric
 Servucción. El márketing de servicios – Mc Graw Hill - 1998



La dirección y la gestión de las tecnologías de la información, así como su correcta integración en la estrategia de la organización son, sin duda, algunos de los grandes retos del futuro.

⁵⁰ González Méndez, Laredo (comp.) “El diseño de un sistema de servicios desde el concepto de servucción” : (síntesis parcial de algunos aspectos claves presentados en la obra “Servucción, el marketing de los servicios”, de P. Eiglier y E. Langeard)” p. 23
<http://www.uh.cu/centros/ceec/Boletines/AvancesInvestigativos/2002/Sept-Dic2002/4Servuccion.pdf>
 (Consultada el 24/05/05)

Las instituciones confían cada vez más en la información para alcanzar el éxito y la competitividad. Los **servicios de información de alta calidad** serán uno de los factores clave para alcanzar el éxito, es por ello que las organizaciones han de aportar soluciones de marketing a sus servicios y/o productos con el fin de mejorar la forma de interactuar con sus clientes.

Es por ello que los productores de bienes y servicios de información deben estar conscientes de la imperiosa exigencia de satisfacer sus necesidades y la de los consumidores finales (usuarios), que son el punto de partida y llegada de las instituciones.

Los servicios de información, deben llegar de forma adecuada a sus consumidores y una de las áreas, que permite el intercambio y el desarrollo de estos servicios, así como la información entre las organizaciones y los consumidores, es el del marketing.

Las organizaciones de servicios son aquellas que tienen como meta principal, el marketing, es decir, la institución está vendiendo el servicio como núcleo central de su oferta al mercado.

17.3. Servicios – Concepto

Los Servicios⁵¹ son todas aquellas actividades identificables, intangibles, que son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de necesidades de los consumidores.

- Un servicio es todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra, que esencialmente intangible
- Es toda actividad o beneficio que una parte ofrece a la otra, es esencialmente intangible
- Es aquella actividad que relaciona la organización con el cliente, a fin de que este quede satisfecho con dicha actividad.

Los servicios de información es una gama de actividades que permiten agregar información a la información, para ser transformada por el usuario en conocimiento, y de esta manera satisfacer las necesidades del mismo.

SOLANELLES ROJAS, María Julia “Marketing de los servicios de información”
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/mar/mktservinfo.htm> (Consultada el 15/03/05)

El servicio implica actividades orientadas a una tarea, que incluye interacciones con los clientes en persona. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente la eficiencia operacional.

⁵¹ Solanelles Rojas, María Julia “ Marketing de los servicios de información”.
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/mar/mktservinfo.htm> (Consultada el 15/03/05)

18. UNIDAD DE ANÁLISIS

18.1. Breve historia de la Universidad

La creación de la Universidad Nacional de La Pampa se dio en cuestión de unos meses, entre el 27 de agosto de 1959 y el 4 de septiembre del mismo año.

Fue por el decreto provincial 1558/58⁵² con fecha 27 de agosto de 1958 en el cual se proyecta un instituto universitario al mando del Dr. Ernesto Benito Bonicatto, posteriormente este proyecto es elevado al interventor nacional Dr. Ismael Amit el 2 de septiembre de 1958 y se propone llamarla Universidad de La Pampa.

El 4 de septiembre el Dr. Amit dicta el decreto provincial 1644/58⁵³ con fecha 4 de septiembre de 1958, aprueba las bases para la creación, organización y funcionamiento de la Universidad de La Pampa y dispone su creación con sede en la ciudad de Santa Rosa (capital de la provincia)

Un hecho de importancia se produce el 11 de noviembre de 1958 donde por un convenio La Plata reconocerá los estudios cursados en La Pampa y tomará a su cargo la expedición de los títulos respectivos, en la actualidad los mismos son expedidos por la Universidad Nacional de La Pampa.

⁵² Decr. 1558/58: Publicado en Boletín Oficial Provincial de La Pampa N° 195/58

⁵³ Decr. 1644/58: Publicado en Boletín Oficial Provincial de La Pampa N° 197/58

Y así se fueron sucediendo los hechos hasta que en marzo del año 1959 ya se estaba en condiciones de poner en marcha la Universidad y 5 años después de haría la 1º colación de grado en la Universidad Nacional de la Plata, de los egresados de la Universidad de La Pampa.

Desde su creación hasta la actualidad la UNLPam se trazó objetivos académicos vinculados al quehacer y necesidades de la provincia.

Han pasado muchas generaciones de jóvenes desde entonces de varios puntos del país incluso del extranjero que han encontrado en esta Universidad una respuesta adecuada a sus necesidades.

Actualmente la Universidad cuenta con seis facultades: 4 en Santa Rosa y 2 en General Pico. También a través de una Red Interna de Conexión (RIC) los docentes, investigadores, graduados, alumnos y no docentes disponen de un sistema de interconexión entre todas las Unidades Académicas de la UNLPam. Y a través de la Red de Interconexión Universitaria (RIU) se dispone de una conexión con todas las Universidades Nacionales y redes del exterior por medio de internet, permitiendo de ese modo el uso de todos los servicios de esta vía de comunicación mediante la gestión administrativa de cada Facultad.

En la actualidad se considera a la Universidad como un factor favorable para el desarrollo, no sólo por su papel de formar profesionales idóneos y fundamentalmente su capacidad potencial para dinamizar cambios positivos.

Las Bibliotecas de la UNLPam se encuentran descentralizadas físicamente, y centralizadas en cuanto a la información. La investigación se realizará en la Biblioteca General Pico ubicada en calle 9 N° 334 Oeste – PB en la ciudad de General Pico es una unidad especializada en las áreas de Ingeniería y Humanidades

Carreras de la Facultad de Ingeniería:

Composición demográfica según género

Carrera	Femenino	Masculino
Ingeniería Electromecánica con Orientación en Automatización Industrial (Plan 1996)	19	245
Ingeniería Electromecánica (Plan 1996)	2	19
Ingeniería Electromecánica (Plan 2004)	8	111
Analista Programador (Plan 1995)	67	180
Ingeniería en Sistemas (Plan 2004)	54	127
Totales	150	682

Carreras de la Facultad de Ciencias Humanas:

Composición demográfica según género

Carrera	Femenino	Masculino
Licenciatura en Educación Gral. Básica 1º ciclo y 2º ciclo a Distancia	88	2
Licenciatura en Ciencias de la Educación	219	27
Licenciatura en Ciencias de la Educación a Distancia	52	3
Licenciatura en Educación Física	2	5
Licenciatura en Nivel Inicial a Distancia	53	-
Profesorado de Educación General Básica 1º ciclo y 2º ciclo	133	16
Profesorado de Nivel Inicial	113	4
Profesorado de Jardín de Infantes	1	-
Profesorado de Ciencias de la Educación	195	17
Totales	856	74

Cantidad de Alumnos discriminados por Facultad y Sexo

Composición demográfica según género

Facultades de General Pico – UNLPam	Femenino	Masculino	Totales
Facultad de Ingeniería	150	682	832
Facultad de Ciencias Humanas	856	74	930
Totales	1006	756	1762

La UNLPam cuenta con una cantidad total de **1762**⁵⁴ alumnos regulares de los cuales 1006 son mujeres y 756 hombres en su mayoría alumnos de ingeniería (90%).

La Biblioteca General Pico se encuentra en el segmento de generadora de información secundaria, donde se trabaja a la información en distintas bases de datos para organizarla en post de un mejor servicio y calidad a su comunidad universitaria.

El material bibliográfico que ingresa a la Unidad de Información es por compra directa, compra licitación, canje y donación, el cual es inventariado y puesto a disposición del área de procesos técnicos para su posterior ingreso a la base de datos on-line llamada PAMPA.

⁵⁴ Dato suministrado por las Secretarías Académicas de las Facultades de Ingeniería y Ciencias Humanas. Diciembre 2004.

Cuadro que muestra el ingreso de material a la Biblioteca General Pico en los meses de octubre, noviembre, diciembre del año 2004 y enero, febrero del año 2005.

Ingresos Bibliográficos

Mes	Compra Licitación		Donación		Compra Directa		Canje		Totales
	H	I	H	I	H	I	H	I	
Octubre	-	1	6	-	-	-	-	-	7
Noviembre	-	-	14	-	-	-	-	-	14
Diciembre	-	-	-	-	-	22	-	-	22
Enero	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Febrero	-	-	16	15	-	-	-	-	31
Totales	-	1	36	15	-	22	-	-	74

55

⁵⁵ Referencias: **H** libros de Humanas y temáticas generales, **I** libros de Ingeniería. Los datos obtenidos fueron levantados de la base de datos de Inventarios de la Biblioteca General Pico

Alumnos que consultaron la Biblioteca General Pico durante el mes de Marzo de 2005.

Día	Facultad de Ingeniería	Facultad de Cs. Humanas	Otras Facultades	Totales
01-03	12	2	-	14
02-03	14	1	1	16
03-03	15	-	-	15
04-03	17	1	-	18
07-03	15	1	-	16
08-03	18	-	-	18
09-03	17	-	1	18
10-03	14	2	1	17
11-03	17	1	-	18
14-03	18	-	-	18
15-03	14	2	1	17
16-03	17	1	1	19
17-03	15	-	-	15
18-03	14	-	-	14
21-03	15	1	-	16
22-03	14	3	1	18
23-03	24	1	-	25
28-03	16	-	-	16
29-03	17	1	1	19
30-03	14	1	-	15
31-03	10	1	-	11
Total	327	19	7	353⁵⁶

⁵⁶ Estadística de usuarios registrados en la base PRESTAMOS durante el mes de Marzo de 2005

18.2. La Biblioteca General Pico

En los inicios de la Universidad, no había una Biblioteca en un espacio físico destinado para tal fin, por lo que se encontraba el material bibliográfico en los lugares donde funcionaban las distintas Facultades. Los libros de la Facultad de Ingeniería se encontraban en calle 32 esquina 3 y los libros de la Facultad de Ciencias Humanas estaban donde funcionaba el Departamento de dicha facultad en calle 13 entre 18 y 20. Luego se destina un lugar físico que sería en calle 17 entre 20 y 22. Actualmente la Biblioteca funciona en calle 9 N° 334 Oeste – PB, se optó por este lugar dado que su ubicación está a cien (100) metros de donde funciona el Centro Universitario.

La Biblioteca General comenzó a funcionar en forma unificada en el año 1988 anteriormente el personal trabajaba en las distintas bibliotecas que no se encontraba aún centralizadas físicamente.

En Junio del año 1987 se designa a la directora de lo que en un futuro sería la Biblioteca General Pico. En el año 1988 se recibe todo el amoblamiento y en Mayo del mismo año se unifican las Bibliotecas que se encontraban funcionando en distintas dependencias, recopilando todo el material y comienzan a funcionar las Bibliotecas de las Facultades de Ingeniería, Ciencias Humanas y Ciencias Veterinarias en calle 17 entre 20 y 22

El 20 de Octubre de 1997 se separa la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Veterinarias, para funcionar dentro del predio propio de dicha Facultad a fin de facilitarles el acceso a los alumnos.

Usuarios de las Carreras de la Facultad de Ingeniería:

Composición demográfica según género

Carrera	Femenino	Masculino
Ingeniería Electromecánica con Orientación en Automatización Industrial (Plan 1996)	21	273
Ingeniería Electromecánica (Plan 1996)	-	6
Ingeniería Electromecánica (Plan 2004)	9	59
Analista Programador (Plan 1995)	135	321
Ingeniería en Sistemas (Plan 2004)	28	70
Totales	193	729

Usuarios de las Carreras de la Facultad de Ciencias Humanas:

Composición demográfica según género

Carrera	Femenino	Masculino
Licenciatura en Educación Gral. Básica 1º ciclo y 2º ciclo a Distancia	40	2
Licenciatura en Ciencias de la Educación	94	16
Licenciatura en Ciencias de la Educación a Distancia	28	6
Licenciatura en Educación Física	2	1
Licenciatura en Nivel Inicial a Distancia	13	-
Profesorado de Educación General Básica 1º ciclo y 2º ciclo	98	12
Profesorado de Nivel Inicial	56	-
Profesorado de Jardín de Infantes	78	-
Profesorado de Ciencias de la Educación	76	16
Totales	485	53

Cantidad de Usuarios discriminados por Facultades y Sexo:

Composición según género

Facultades de General Pico - UNLPam	Femenino	Masculino	Totales
Facultad de Ingeniería	193	729	922
Facultad de Ciencias Humanas	485	53	538
Totales	678	782	1460

La Biblioteca tiene como misión no explicitada – no está expresa en ningún documento – ***“Prestar servicios y/o recursos que apoyen la enseñanza universitaria e investigaciones de toda la comunidad de la universidad Nacional de La Pampa”***.

La Biblioteca General Pico actualmente funciona en la calle 9 N° 334 Oeste PB. Tiene una cantidad de **1460**⁵⁷ alumnos de las Facultades de Ingeniería y Humanas, cabe destacar que en este número se incluyen a todos los alumnos que alguna vez pasaron por la biblioteca, que aunque hayan abandonado o bien egresado de alguna de ambas facultades se lo sigue considerando “socio”, aunque sólo podrán retirar libros aquellos que acrediten ser alumnos regulares o egresados de ésta Universidad. En éste número no se incluyen los alumnos de otras facultades de la Universidad

⁵⁷ Usuarios según surge de los datos tomados de la base de datos PRESTAMOS durante al mes de marzo del año 2005

Nacional de la Pampa, como tampoco a Docentes y No Docentes. La finalidad de tomar sólo a éste grupo se fundamente en que el estudio se realizará sobre los alumnos regulares de las facultades anteriormente mencionadas.

Por otra parte se debe tener en cuenta que las facultades involucradas en este estudio tienen una cantidad de 1762 alumnos regulares de acuerdo a la información provista por la Secretaría Académica de ambas Facultades a diciembre del 2004.

De ésta suma de usuarios **1460**, y teniendo en cuenta que los alumnos regulares en el mes de diciembre de 2004, asciende a la cantidad de **1762**, y el número de usuarios que asistió a la Biblioteca, tomando el dato del mes de Marzo de 2005, fue de **353** alumnos regulares de distintas facultades, no se incluyen en esta cifra todas aquellas personas que asistieron a la sala de lectura, sólo es un **20%** del total de alumnos regulares de las facultades tomadas para este estudio.

El fondo bibliográfico de la Biblioteca General Pico está comprendido por alcanza los **3700** volúmenes en papel (libros, folletos, publicaciones periódicas), también contiene información en otros soportes como CD ROM, videos, bases de datos on-line, como también en la actualidad cuenta con el servicio de Normas IRAM.

Sistema Informático

Esta unidad se encuentra automatizada, dispone de una pagina web <http://bibliosr.unlpam.edu.ar> cuenta con servicio de Internet gratuito desde hace aproximadamente 6 años y la estructura de la biblioteca es a estantería abierta.

Cabe mencionar que como el sistema informático está centralizado el alumno puede recurrir a la base PAMPA que supera los **30.000** registros, en ella encontrará la totalidad del material (se entiende de todas las Bibliotecas de la UNLPam), y discriminado en que sede está disponible el material que necesita. Y en caso de que el lector lo solicite, el personal de biblioteca se hará cargo de la gestión correspondiente para acercarle el material en el mínimo de tiempo posible.

El personal:

El personal de la Biblioteca General Pico de la UNLPam lo componen:

- Director de Biblioteca (profesional archivero que desempeña sus tareas desde hace 17 años su nombramiento fue en el año 1987).
- Jefe de Atención al Público (bibliotecario auxiliar que se desempeña dentro de la biblioteca desde hace 19 años, su nombramiento fue en el año 1985).
- Encargado de Procesos Técnicos (profesional bibliotecario que se desempeña en las tareas desde hace 11 años, su nombramiento fue en el año 1993).
- Atención al Público (profesional docente primario, que se desempeña en las tareas desde hace 28 años, su nombramiento fue en el año 1976).
- Atención al Público (profesional bibliotecario, que se desempeña en las tareas desde hace 1 año, su nombramiento fue en el año 2003).

El personal, que por ser escaso en número, todos están afectados a la atención al público – incluso la Directora -, el total del personal está repartido en dos (2) turnos y siempre que se necesite reforzar la atención

acude al usuario cualquiera de las personas que integran la Biblioteca, estos casos se contemplan cuando hay muchos usuarios, el personal se ve afectado dentro de un período de licencia, etc. Si bien, la Biblioteca cuenta con un director, la “Dirección General de Bibliotecas” se encuentra en la ciudad de Santa Rosa y de allí nacen todas las directivas para el funcionamiento de las distintas sedes de bibliotecas de la UNLPam.

18.3. Investigación exploratoria

18.3.1 Unidad de análisis individual (alumnos)

La encuesta fue realizada exclusivamente a los alumnos de las Facultades de Ciencias Humanas e Ingeniería, se levantaron dentro del edificio donde funcionan estas facultades, situado en calle 9 esquina 110 (geográficamente ubicado a 150 metros de la Biblioteca), y las mismas se desarrollaron ingresando a cátedras al azar de ambas Facultades.

El universo está compuesto por los alumnos regulares durante el período de diciembre del año 2004, de la Universidad Nacional de La Pampa, de las Facultades de Ingeniería y Ciencias Humanas.

La cantidad de alumnos regulares es de 1762, distribuidos en 14 carreras de 2 facultades.

La población de la Facultad de Ingeniería se compone en un 18 % de mujeres y 82 % de varones y en la Facultad de Ciencias Humanas la distribución es de 92 % de mujeres y 8 % de varones.

Siguiendo la recomendación tomada de Verdugo Sánchez⁵⁸ la técnica a utilizar será la probabilística del muestreo estratificado, consiste en clasificar o dividir los elementos de la población en categorías pertinentes para el estudio.

En universidades donde la matrícula sea de más de 1 hasta 5.000 alumnos se recomienda que la selección de la muestra sea del 5 %. Por lo que el tamaño de la muestra será de 88 alumnos.

Facultad	Cantidad de alumnos	5 % de muestra	Cantidad de alumnos a encuestar
Ingeniería	832	41,6 %	42
Ciencias Humanas	930	46,5 %	46
Totales	1762	88 %	88

18.4. Variables

En función de las hipótesis formuladas en el capítulo 8 (páginas 18-19) se desprenden las siguientes variables e indicadores:

Variable Independiente

Calidad de los servicios

Variables Dependientes

⁵⁸ Verdugo Sánchez, José Alfredo “Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República de Mexicana” Bibliotecológicas ANUIES, 1989 p. 14

Satisfacción de las necesidades de los usuarios

Material bibliográfico

Estrategias de atención

Personal capacitado

Manejo de la información

Indicadores

Material bibliográfico escaso o desactualizado

Necesidades: planificación y políticas

Ingreso de material bibliográfico

Servicio on-line

Respuesta de servicio

19. METODOLOGÍA

La mayoría de los métodos utilizados se han ido modificando para conseguir los objetivos de forma más precisa, la elección adecuada del método de recogida de información es fundamental, por eso es necesario definir los objetivos que se proponen alcanzar y los datos que se quieren recoger.

El tipo de método utilizado para éste estudio es Directo, se define así porque será el propio usuario quien defina sus hábitos o necesidades, o el uso que hace de la información que necesita, cabe aclarar que hay una unidad de análisis colectiva que es la Biblioteca General Pico de la UNLPam y dos unidades de análisis particulares o individuales dentro de ella: alumnos y bibliotecarios, los cuales serán encuestados.

En esta tesina el instrumento utilizado en la recolección de datos es la **Encuesta**: por ser el más usado para conocer las necesidades de información de un gran número de colectivo de usuarios.

19.1. Técnicas – Recolección de información

Un buen cuestionario deberá:

- Contar con preguntas claras y fáciles de entender, evitando utilizar términos con los que el encuestado no esté familiarizado.
- No debe ser muy extenso, para que pueda ser cumplido.

- No debe incluir preguntas que supongan alta confidencialidad, para que el usuario no altere las respuestas.
- Se deben evitar preguntas o respuestas dobles, ya que generarán errores al momento de interpretar los datos.

Para este se eligió utilizar preguntas cerradas/estructuradas y abiertas/estructuradas, se optó por este tipo de consignas para obtener información precisa acerca de algunos temas y para que el encuestado pueda expresar opiniones o inquietudes de temas puntuales dirigidos a la calidad del servicio.

La recolección de datos se efectuó a través de una “**encuesta**”, a los alumnos regulares de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Humanas, fueron tomados al azar desde algunas cátedras⁵⁹ de éstas carreras. También se encuestó a todo el personal de la Biblioteca General Pico. Ambas encuestas tuvieron preguntas cerradas y abiertas con la finalidad de ampliar la información necesaria para este estudio.

19.2. Pre-Test de encuestas

Para poder constatar si las preguntas eran viables se realizaron algunas encuestas previas tanto al personal como a los alumnos, donde efectivamente se detectaron algunos problemas por consiguiente se reformularon algunas de las consignas.

⁵⁹ Las encuestas se realizaron con la aprobación de los docentes que cedieron parte de su clase para permitir el desarrollo de las encuestas. Previamente se había solicitado autorización para ingresar, como así también hubo un comentario previo del tipo y finalidad de la obtención de la información.

En el caso del personal, se les preguntó si sabían de qué forma ingresaba material bibliográfico a la biblioteca y en qué porcentaje, y si bien ellos sabían que ingresaba material no podían precisar en qué cantidades, por lo que se optó por eliminar esa consigna y buscar directamente desde la base de datos que cantidad de libros entran por compra, donación, etc.

En las encuestas a los alumnos también se detectaron algunos problemas, hubo que ampliar la consigna 17 Indique ¿en qué franjas horarias recibe mejor atención por parte del personal?, aquí se tuvo que agregar el horario total de la biblioteca (De 8 a 20), había alumnos que aclaraban que se sentían bien atendidos en todo momento.

Se identificaron otros problemas, el material de la biblioteca se encuentra informatizado bajo la bases de datos llamada PAMPA. Tabulando las preguntas los alumnos indican no usar, incluso no conocer la base de datos PAMPA, pero en la consigna 14 se les pregunta si consideran que al informatizarse la biblioteca encuentran la información; y responden “siempre” o “muchas veces”. Por lo que se infiere que desconocen que el sistema que están usando se llama “PAMPA”.

Tampoco parecen conocer o no usar los préstamos especiales, aunque sí se usa diariamente por los alumnos dada la escasez de títulos por libro con que cuenta la biblioteca. Por lo que se desprende que no saben a qué se refiere el término “préstamo especial”.

19.3. Procesamiento de las encuestas

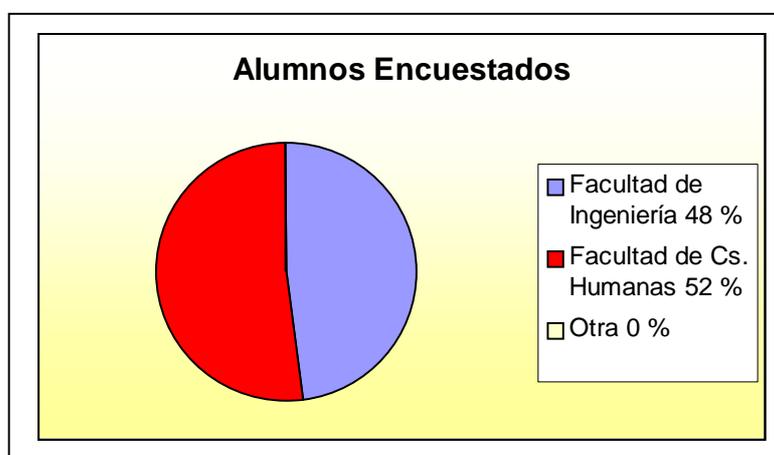
El software utilizado para volcar los datos de la encuesta fue Microsoft Excel, la misma se hizo en forma personal.

20. RESULTADOS

Resultados Demográficos (perfil demográfico de los encuestados - alumnos)

1- Indique con una X. ¿a qué facultad pertenece?

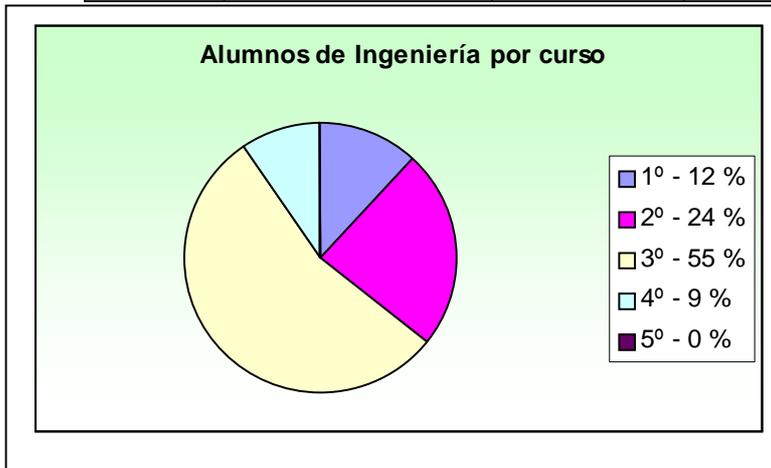
Facultades	Alumnos	Porcentaje
Facultad de Ingeniería	42	48 %
Facultad de Ciencias Humanas	46	52 %
Otra (indique cuál)	0	0 %
Total	88	100 %



Del total de los 88 encuestados el 48 % pertenece a la Facultad de Ingeniería y el 52 % a la Facultad de Ciencias Humanas.

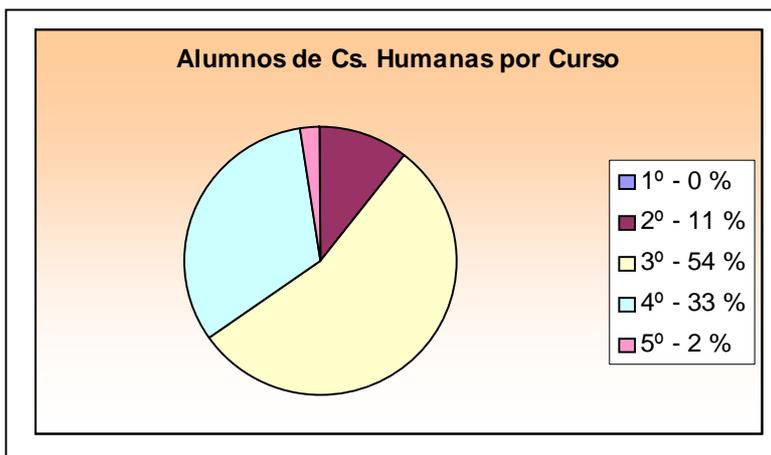
1.1- ¿Qué año cursa?

Año	Fac. de Ingeniería	Porcentaje	Fac. de Cs. Humanas	Porcentaje
1º	5	12 %	0	0 %
2º	10	24 %	5	11 %
3º	23	55 %	25	54 %
4º	4	9 %	15	33 %
5º	0	0 %	1	2 %
Totales	42	100 %	46	100 %



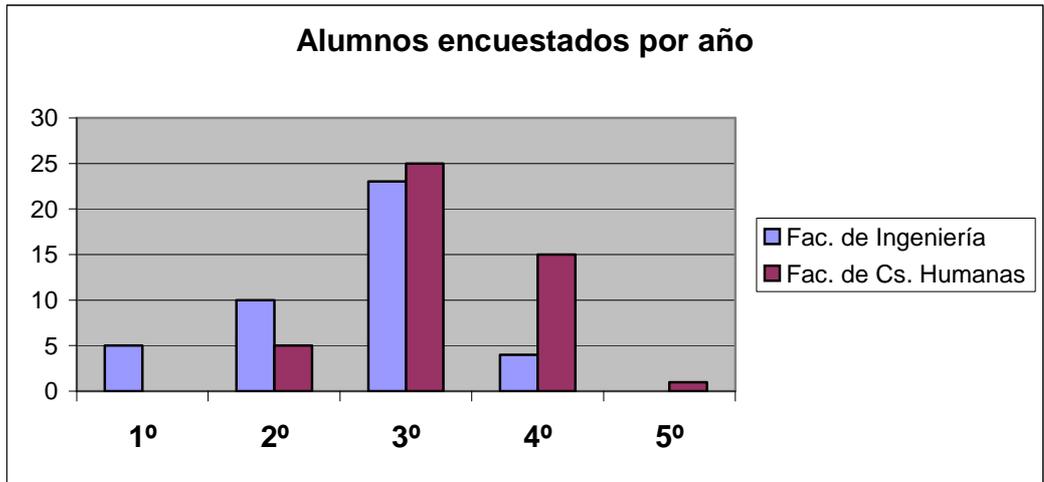
De los alumnos encuestados de la Facultad de Ingeniería el 12 % es de 1º año, el 24 % de 2º año, el 55 % de 3º año y el 9 % de 4º año, no hubo ningún alumno que

encuestado que cursara 5º año.



De los alumnos encuestados de la Facultad de Ciencias Humanas el 11 % es de 2º año, el 54 % de 3º año, el 33 % de 4º año y el 2 % de 5º año, no hubo

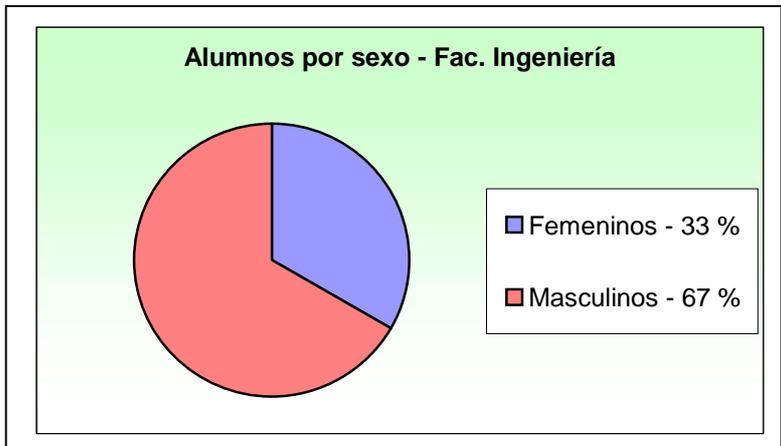
ningún alumno que encuestado que cursara 1º año.



2- Indique con una X.

Femenino	<input type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>

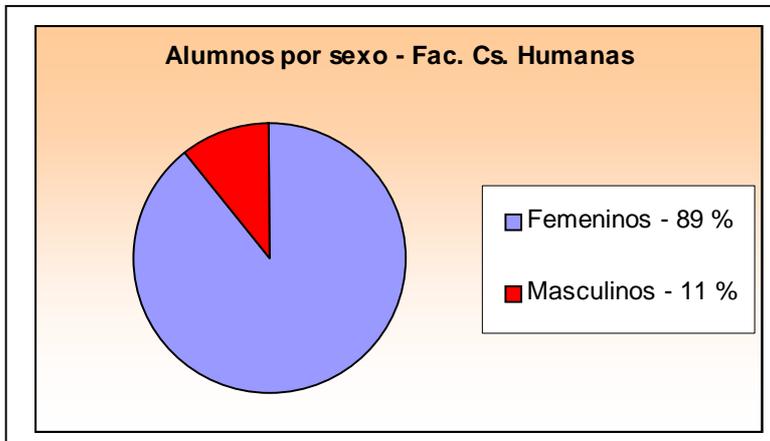
Facultad Ingeniería	Cantidad	Porcentaje
Femeninos	14	33 %
Masculinos	28	67 %
Totales	42	100 %



En la Facultad de Ingeniería se encuestaron un 67 % de alumnos de sexo masculino y un 33 % de alumnos de sexo femenino. La

proporción de porcentajes coincide con las características de la población (objeto de estudio).

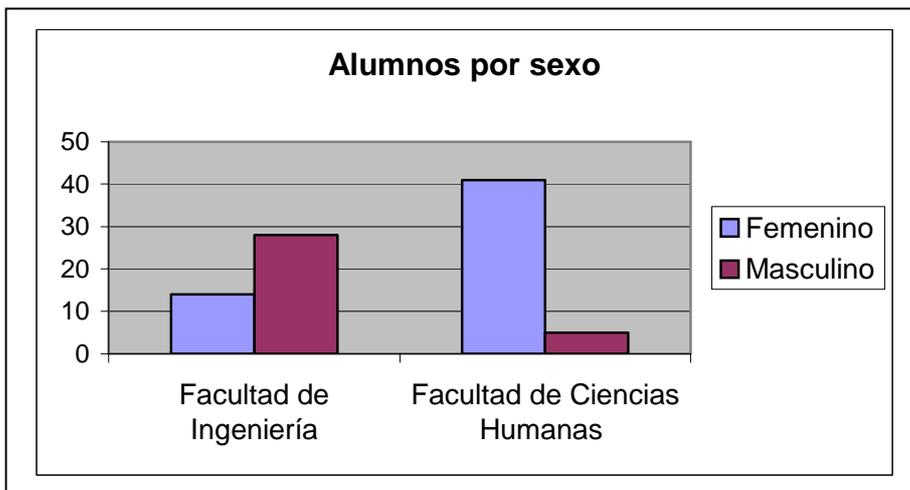
Facultad Cs. Humanas	Cantidad	Porcentaje
Femeninos	41	89 %
Masculinos	5	11 %
Totales	46	100 %



En la Facultad de Ciencias Humanas se encuestaron un 89 % de alumnos de sexo femenino y un 11 % de alumnos de sexo masculino. La

proporción de porcentajes coincide con las características de la población (objeto de estudio).

Hay una tendencia de alumnos de sexo masculino sobre el femenino en la



Facultad de Ingeniería, y a la inversa en la Facultad de Ciencias Humanas donde el porcentaje

es mayor en los alumnos de sexo femenino al masculino.

3- Indique con una **X** ¿Sabía Ud. que la Universidad tiene Biblioteca?. Si su respuesta es **NO** aquí finaliza la encuesta.

SI	88
NO	0

Todos los alumnos encuestados de ambas facultades respondieron conocer la existencia de la Biblioteca General Pico.

3.1- En caso de que su respuesta haya sido afirmativa indique la dirección o ubicación de la Biblioteca.

El 100 % de los alumnos encuestados dio la ubicación de la Biblioteca - calle 9 entre 106 y 108 -.

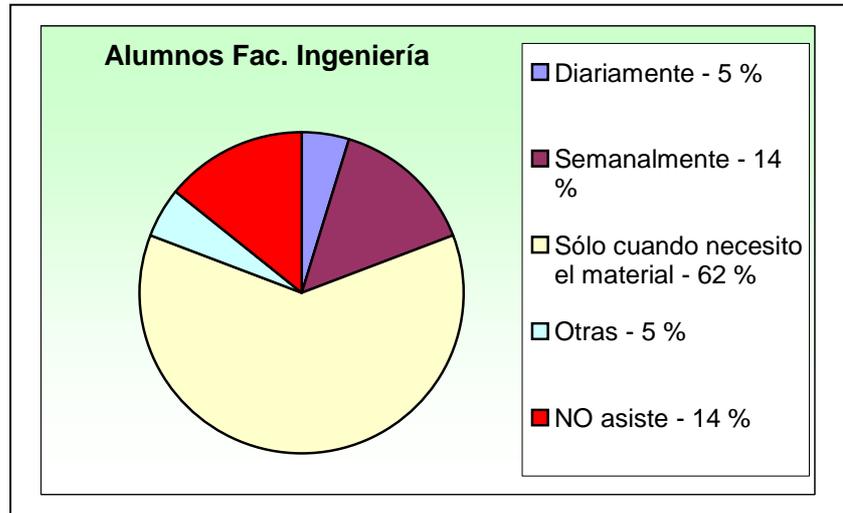
3.2- En caso de que su respuesta haya sido negativa ¿Dónde consigue la información que necesita para estudiar las distintas materias?

Dada la ausencia de respuestas negativas en la pregunta 3, por consiguiente no hubo respuestas en este ítem.

4- ¿Asiste a la Biblioteca? ¿Con qué frecuencia? Indique con una **X**.

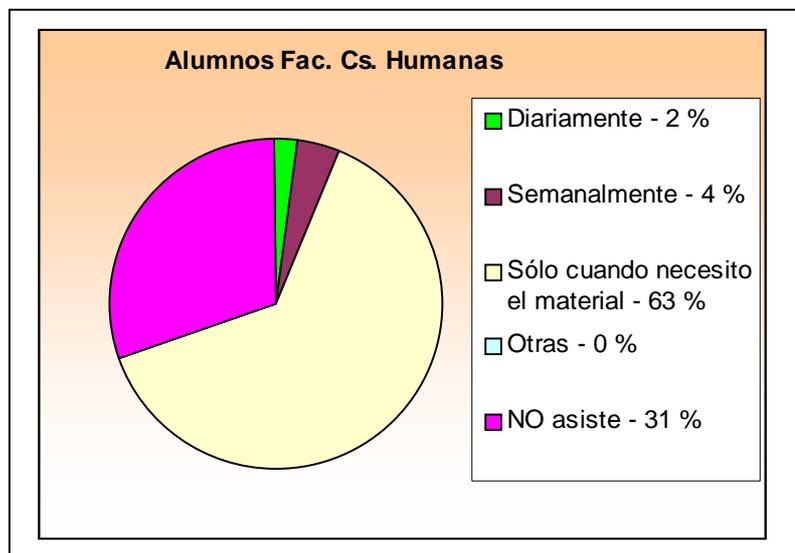
Periodicidad	Fac. Ingeniería	Porcentajes	Fac. Cs. Humanas	Porcentajes
Diariamente	2	5 %	1	2 %
Semanalmente	6	14 %	2	4 %
Sólo cuando necesito el material	26	62 %	29	63 %
Otras	2	5 %	0	0 %
NO asiste	6	14 %	14	31 %
Totales	42	100 %	46	100 %

La mayoría de los estudiantes encuestados de la Facultad de Ingeniería, estos suman el 62 %, respondieron que asisten a la Biblioteca sólo cuando necesitan el material,

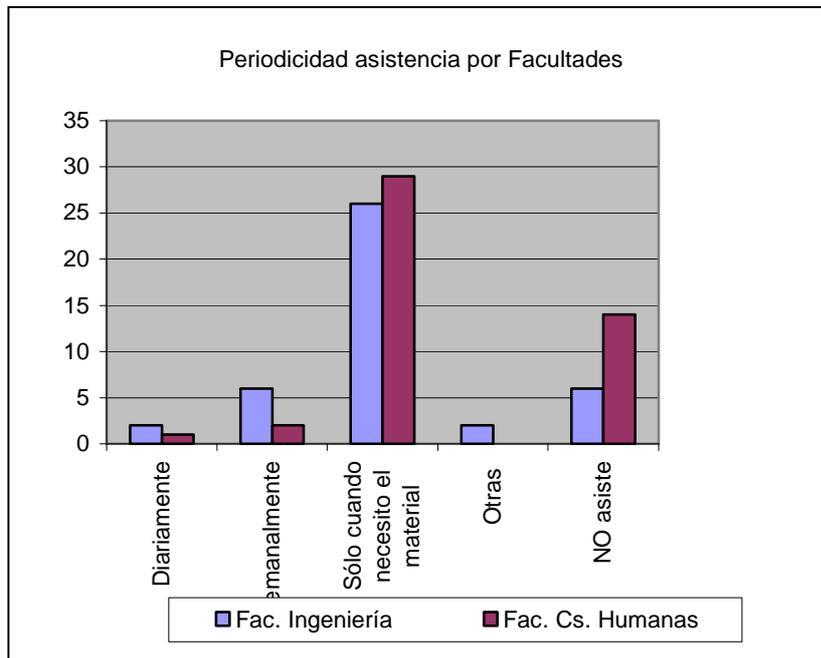


también es de destacar que hay un margen del 14 % de los mismos que no asiste.

La mayoría de los estudiantes encuestados de la Facultad de Ciencias Humanas, estos suman el 63 %, respondieron que asisten a la Biblioteca sólo cuando necesitan el material,



también es de destacar que hay un alto margen del 31 % de los mismos que no asiste.

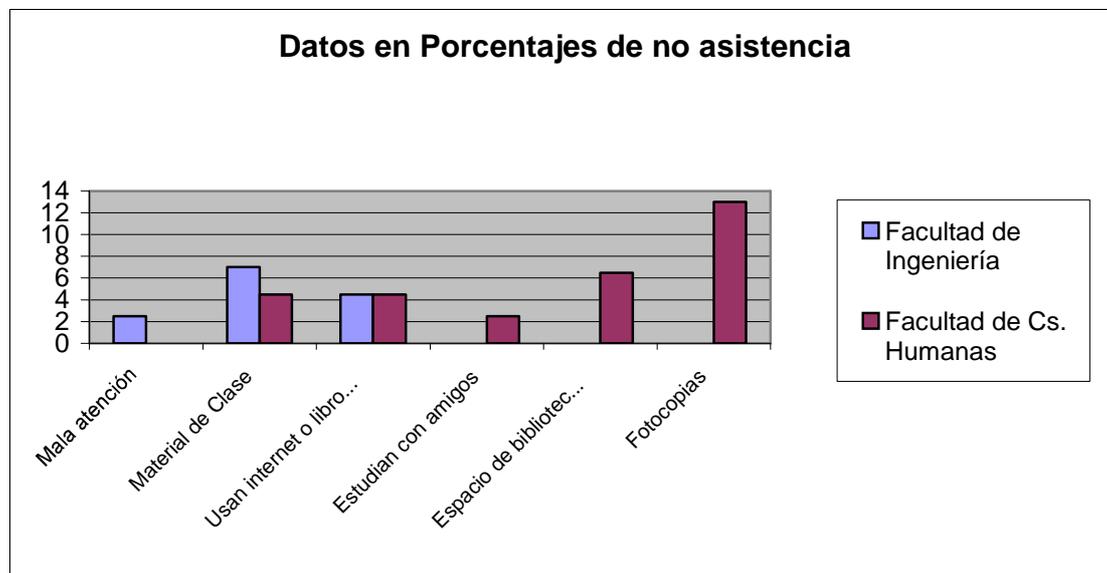


4.1- Si su respuesta a la pregunta **4** fue negativa, indique brevemente los motivos por los cuales **NO CONCORRE** a la biblioteca. Aquí finaliza la encuesta.

Las respuestas fueron varias, en el caso de los alumnos de la Facultad de Ingeniería del 14 % que indican no concurrir a la biblioteca los motivos fueron los siguientes: que recibieron mala atención por lo que ya no asisten un 2,5 % , estudian con el material dado en clase el 7 % , y usando internet un 4,5 %.

Las respuestas, en el caso de los alumnos de la Facultad de Ciencias Humanas del 31 % de los que indican no concurrir a la biblioteca los motivos fueron los siguientes: buscan el material en internet o libros que les prestan el 4,5 % , no acostumbran prefieren estudiar en casa con

amigos el 2,5 %, el espacio de la biblioteca no les resulta agradable el 6,5 %, utilizan el material de clase 4,5 %, sacan fotocopias el 13 %



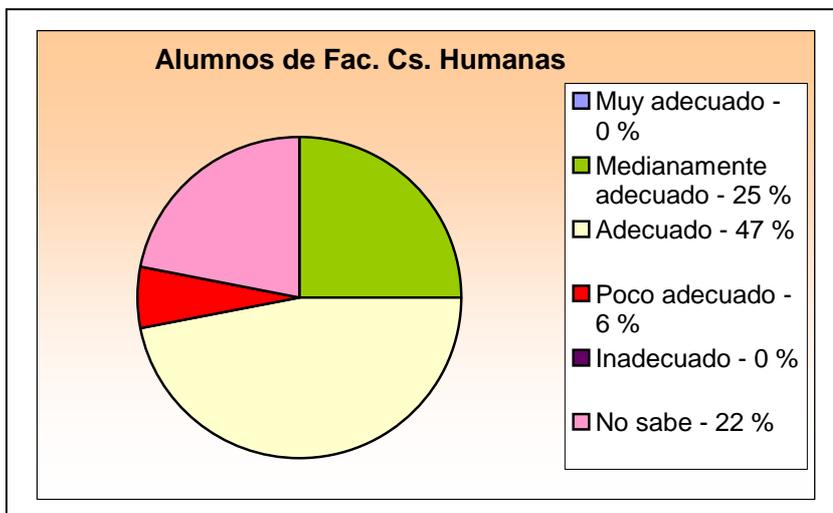
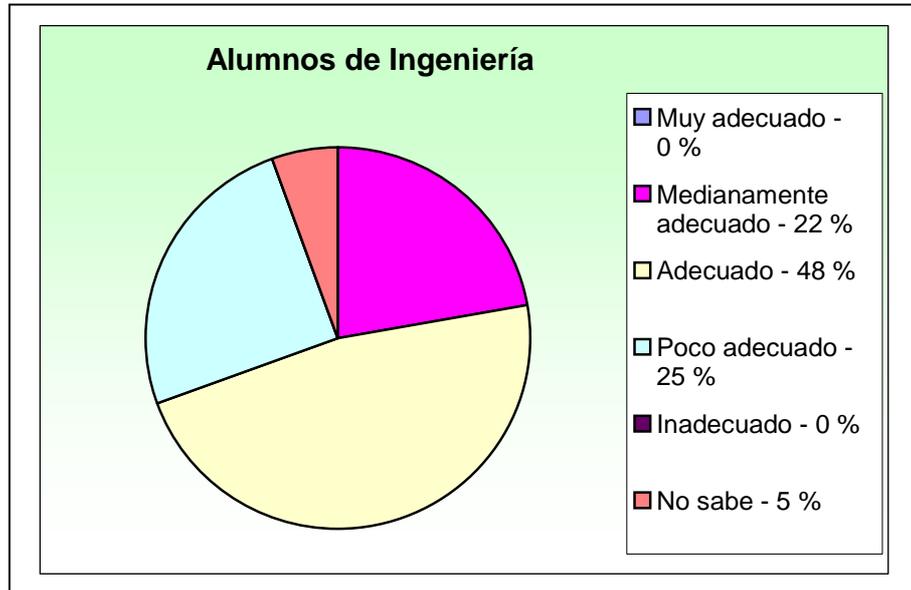
5- Indique con un **X** si la cantidad de ejemplares por título existentes en la Bibliotecas es:

	Fac. Ingeniería	Porcentajes	Fac. Cs. Humanas	Porcentajes
Muy adecuado	0	0 %	0	0 %
Medianamente adecuado	8	22 %	8	25 %
Adecuado	17	48 %	15	47 %
Poco adecuado	9	25 %	2	6 %
Inadecuado	0	0 %	0	0 %
No sabe	2	5 %	7	22 %
Totales	36⁶⁰	100 %	32⁶¹	100 %

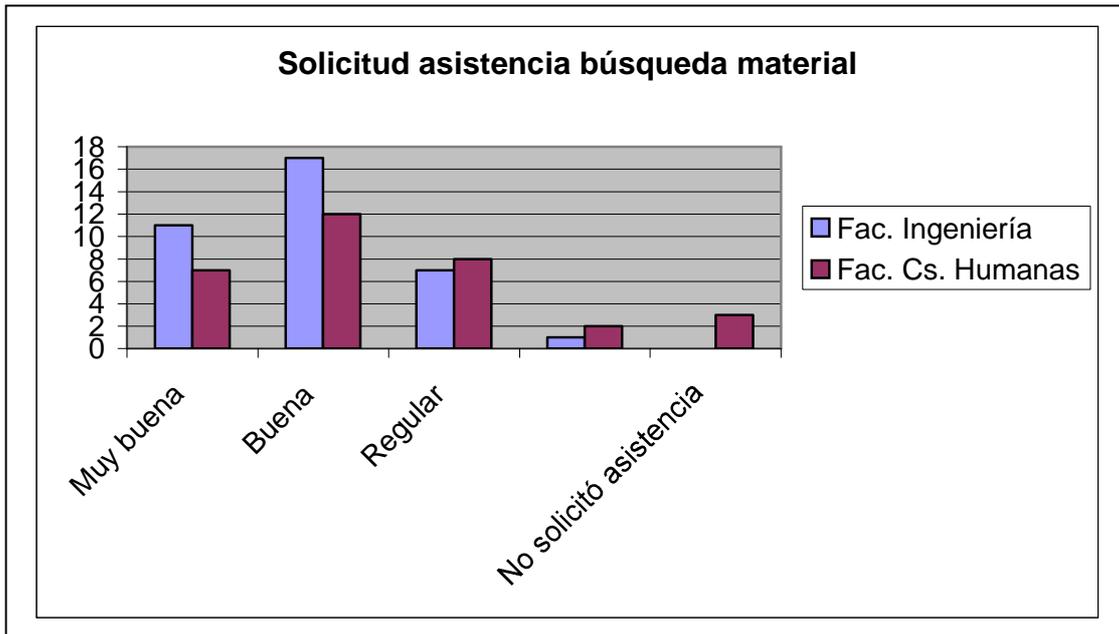
⁶⁰ Facultad de Ingeniería: 36 alumnos es el total de de los encuestados que asiste a la biblioteca

⁶¹ Facultad de Ciencias Humanas: 32 alumnos es el total de los encuestados que asiste a la biblioteca

La mayoría, de los alumnos de la Facultad de Ingeniería (48 %), considera que el material que tiene la Biblioteca es adecuado.



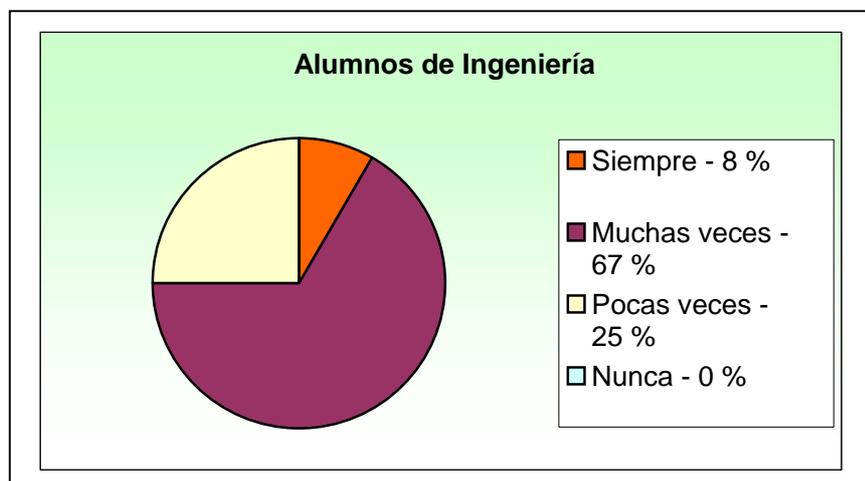
La mayoría (47 %) de los alumnos de la Facultad de Ciencias Humanas, considera que el material que tiene la Biblioteca es adecuado.



6- Indique con una **X** si el material buscado por Ud. existe en la colección de la Biblioteca.

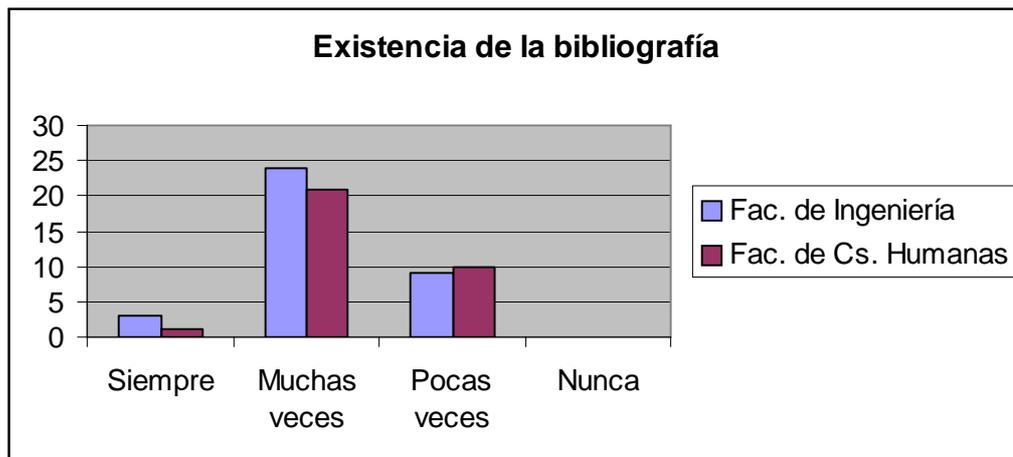
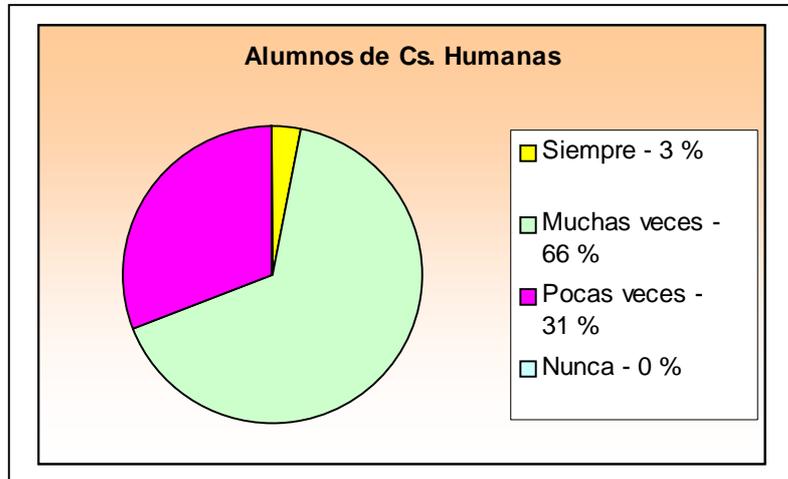
	Fac. de Ingeniería	Porcentajes	Fac. de Cs. Humanas	Porcentajes
Siempre	3	8 %	1	3 %
Muchas veces	24	67 %	21	66 %
Pocas veces	9	25 %	10	31 %
Nunca	0	0 %	0	0 %
Totales	36	100 %	32	100 %

*El 67 %
de los alumnos
de Ingeniería
responde que
muchas veces
encuentra lo que*



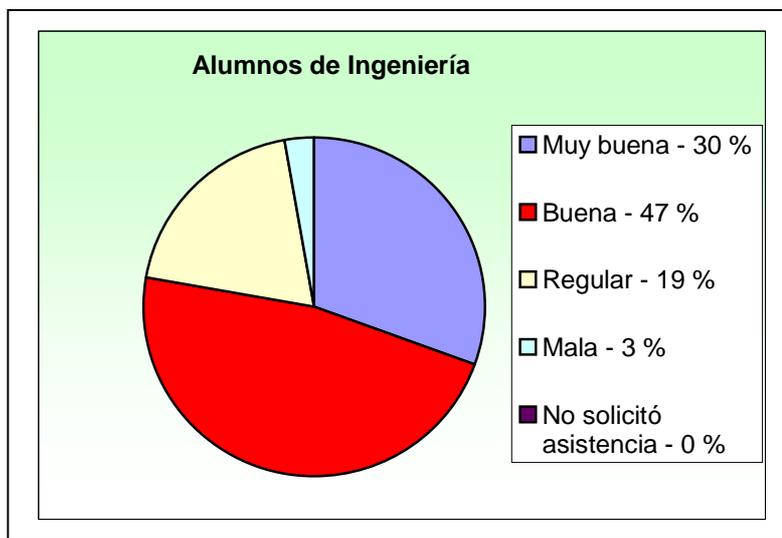
busca, un 8 % considera que siempre está el material

El 66 % de los alumnos de Cs. Humanas responde que muchas veces encuentra lo que busca, un 3 % considera que siempre está el material.

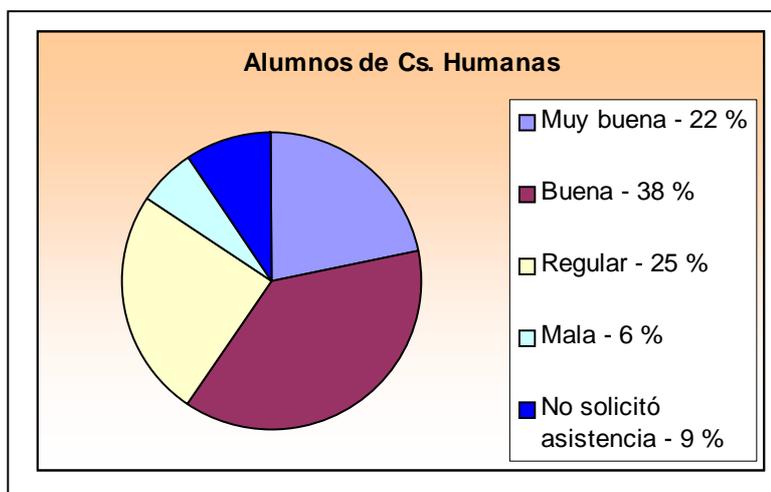


7- Indique con una X. En caso de haber realizado una búsqueda del material en la estantería y no lo encuentra ; solicitó asistencia para ello ¿La ayuda recibida la califica cómo?

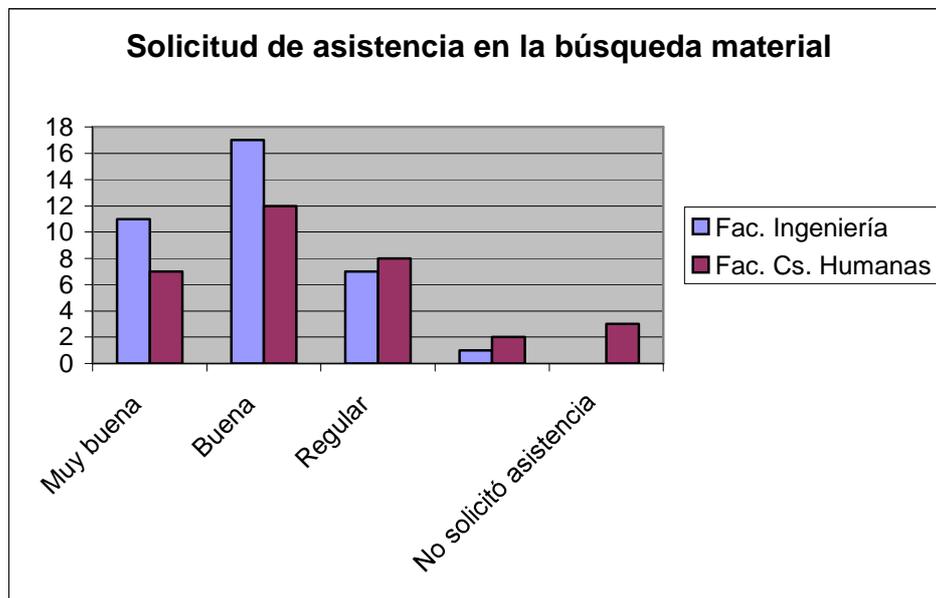
	Fac. Ingeniería	Porcentajes	Fac. Cs. Humanas	Porcentajes
Muy buena	11	30 %	7	22 %
Buena	17	47 %	12	38 %
Regular	7	19 %	8	25 %
Mala	1	3 %	2	6 %
No solicitó asistencia	0	0 %	3	9 %
Totales	36	100 %	32	100 %



El 47 % alumnos de Ingeniería respondió recibir buena atención y un 3 % considera que fue mala.



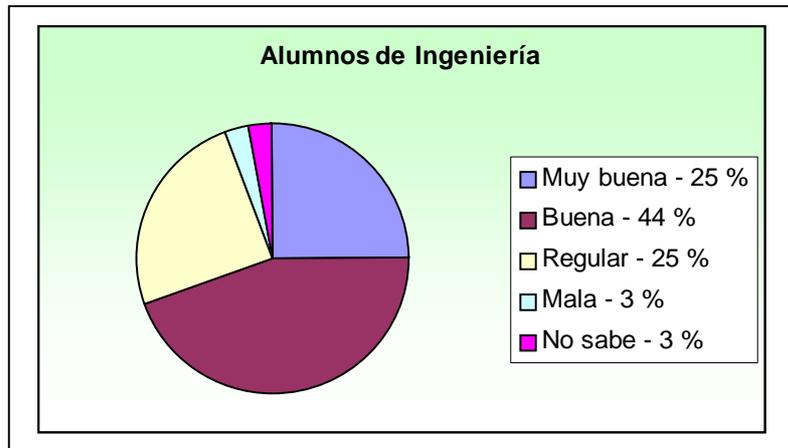
El 38 % alumnos de Ingeniería respondió recibir buena atención y un 6 % considera que fue mala.



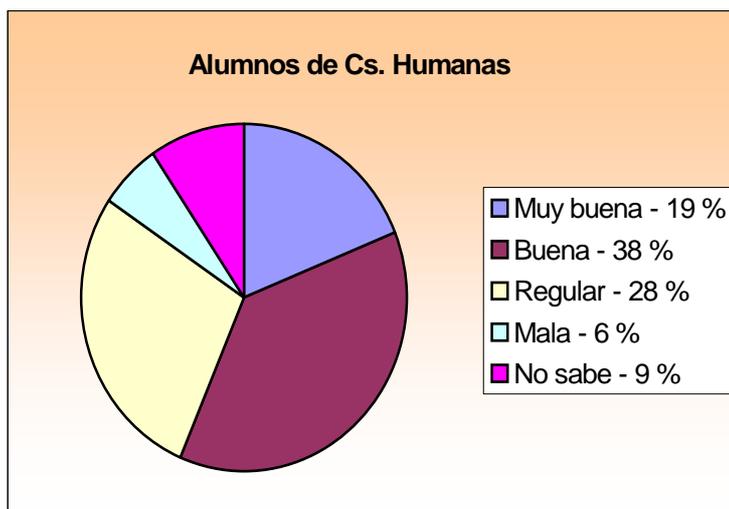
8- Indique con una **X** ¿Cómo es la Gestión Bibliotecaria en colaboración para ayudarlo a realizar búsquedas en bases de datos, dentro de la biblioteca, etc.

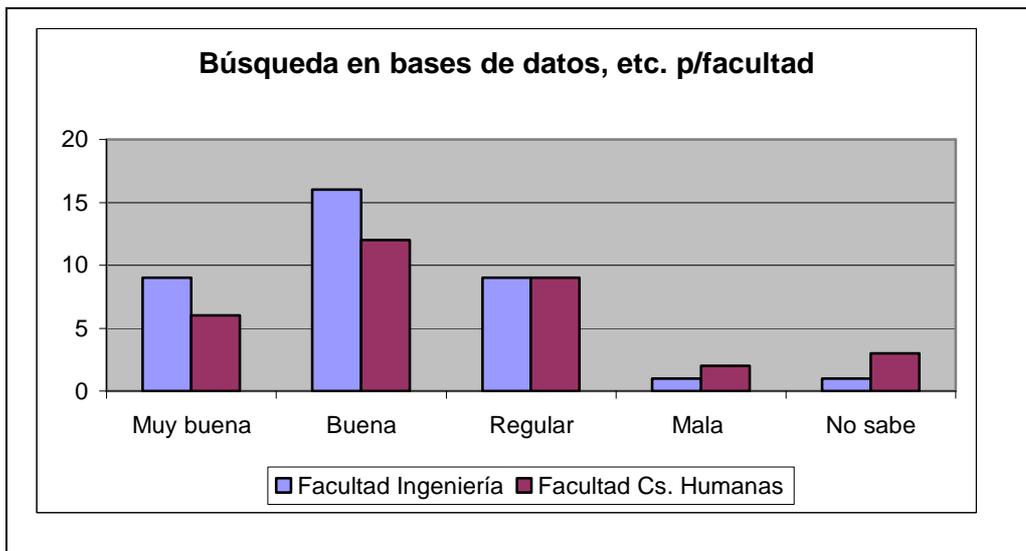
	Fac. de Ingeniería	Porcentajes	Facultad de Cs. Humanas	Porcentajes
Muy buena	9	25 %	6	19 %
Buena	16	44 %	12	38 %
Regular	9	25 %	9	28 %
Mala	1	3 %	2	6 %
No sabe	1	3 %	3	9 %
Totales	36	100 %	32	100 %

Con respecto a la gestión bibliotecaria, el 44 % de los alumnos de ingeniería respondió que la colaboración es buena, el 3 % contestó que es mala.



Con respecto a la gestión bibliotecaria, el 38 % de los alumnos de humanas respondió que la colaboración es buena, el 6 % contestó que es mala.





9 - De los productos y servicios que la Biblioteca brinda, indique cuáles utiliza.

Indicando para ello la escala del **1** a **5** siendo:

1 Muy utilizado

2 Medianamente utilizado

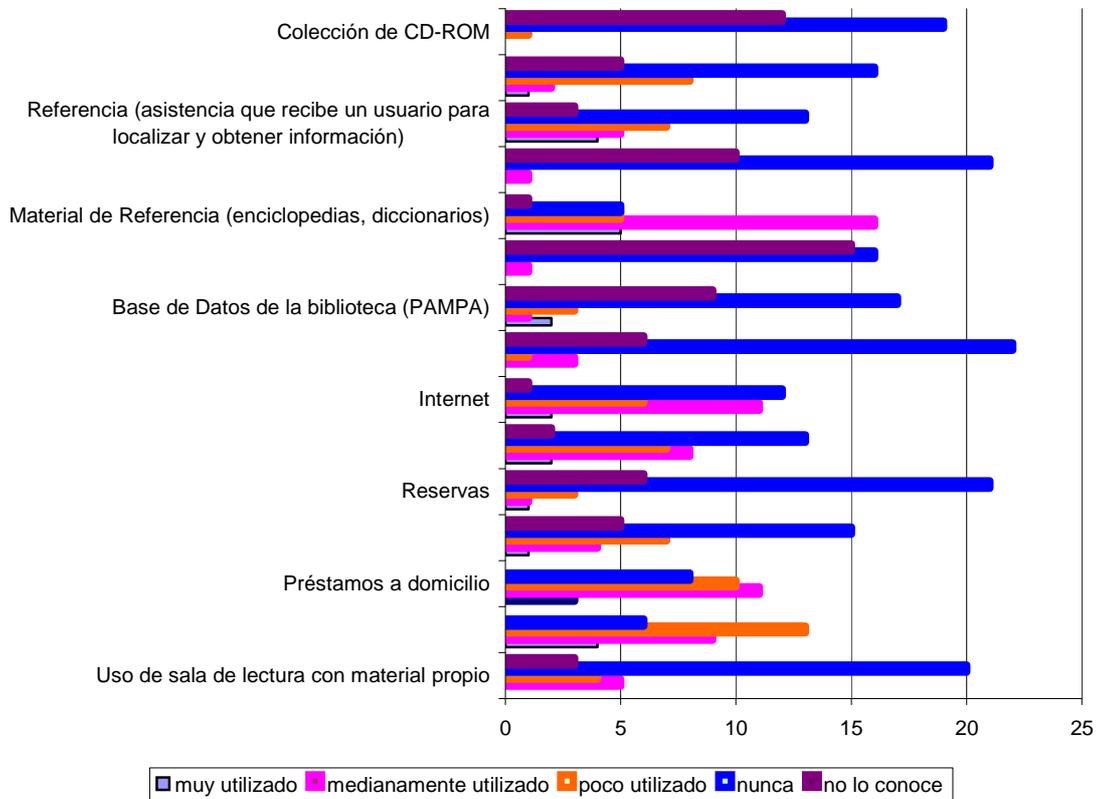
3 Poco utilizado

4 Nunca utilizado

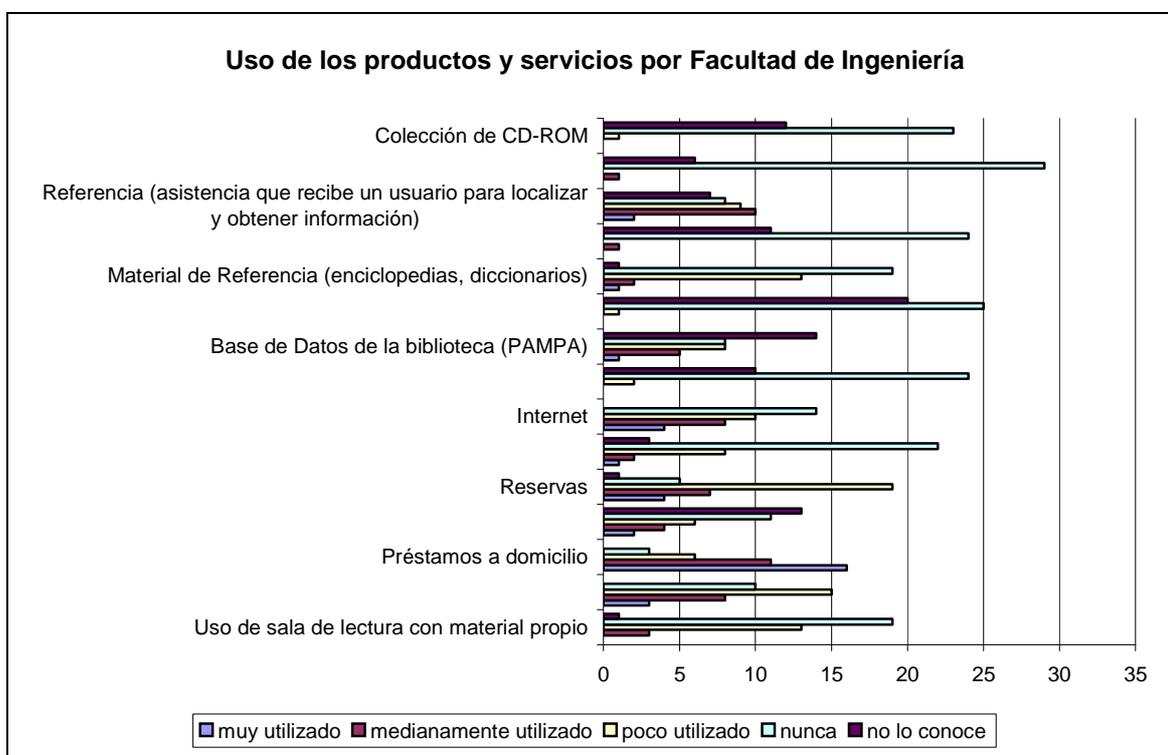
5 No lo conoce

Faculta de Cs. Humanas	1	2	3	4	5
Uso de sala de lectura con material propio	0	5	4	20	3
Uso de sala de lectura con material de la biblioteca	4	9	13	6	0
Préstamos a domicilio	3	11	10	8	0
Préstamos especiales	1	4	7	15	5
Reservas	1	1	3	21	6
Solicitud de material a otras bibliotecas	2	8	7	13	2
Internet	2	11	6	12	1
Hemeroteca (publicaciones periódicas)	0	3	1	22	6
Base de Datos de la biblioteca (PAMPA)	2	1	3	17	9
Otras Bases de Datos	0	1	0	16	15
Material de Referencia (enciclopedias, diccionarios)	5	16	5	5	1
Consultas telefónicas	0	1	0	21	10
Referencia (asistencia que recibe un usuario para localizar y obtener información)	4	5	7	13	3
Colección de videos	1	2	8	16	5
Colección de CD-ROM	0	0	1	19	12

Uso de los productos y servicios ofrecidos por Facultad Humanidades



Faculta de Ingeniería	1	2	3	4	5
Uso de sala de lectura con material propio	0	3	13	19	1
Uso de sala de lectura con material de la biblioteca	3	8	15	10	0
Préstamos a domicilio	16	11	6	3	0
Préstamos especiales	2	4	6	11	13
Reservas	4	7	19	5	1
Solicitud de material a otras bibliotecas	1	2	8	22	3
Internet	4	8	10	14	0
Hemeroteca (publicaciones periódicas)	0	0	2	24	10
Base de Datos de la biblioteca (PAMPA)	1	5	8	8	14
Otras Bases de Datos	0	0	1	25	20
Material de Referencia (enciclopedias, diccionarios)	1	2	13	19	1
Consultas telefónicas	0	1	0	24	11
Referencia (asistencia que recibe un usuario para localizar y obtener información)	2	10	9	8	7
Colección de videos	0	1	0	29	6
Colección de CD-ROM	0	0	1	23	12



El 62,5 % de los alumnos encuestados de la Fac. de Cs. Humanas respondieron que el **material propio en la sala de lectura** no lo utiliza nunca, en el caso de los alumnos de la Fac. de Ingeniería el 53 % dice no utilizar nunca este servicio.

Con respecto al **uso de la sala con material de biblioteca**, el 40,6 % de los alumnos de humanas y el 41,6 % de los alumnos de ingeniería respondieron usar este servicio.

Al servicio de **préstamos a domicilio**, fueron el 34 % de los alumnos de humanas respondieron que es medianamente utilizado. En el caso de los alumnos de Ingeniería el 44,4 % indique ser muy utilizado.

El 47 % de los encuestados de humanas indican nunca utilizar los **préstamos especiales** y el 36 % de alumnos de ingeniería dice no conocer este servicio.

Las **reservas** no son utilizadas para el 65,6 % de los alumnos encuestados de humanas, en cambio para el 53 % los de ingeniería es un servicio poco utilizado.

El 40,6% de los alumnos de humanas y el 61 % de los de ingeniería respondió nunca utilizar los **préstamos interbibliotecarios**.

El servicio de **internet**, en el caso de los alumnos de humanas el 34 % respondió utilizar medianamente este servicio, en tanto el 37 % nunca lo utiliza, para los alumnos de ingeniería, el 28 % responde utilizar poco internet y el 39 % nunca.

Con respecto a **hemeroteca**, el 69 % de los alumnos de humanas y el 66,6 % de los alumnos de ingeniería respondió nunca utilizarla.

La **base de datos PAMPA** es no conocida por un 39 % de los alumnos de ingeniería, y el 53 % de los alumnos de humanas nunca la utiliza.

La utilización de **otras bases de datos**, el 50 % de los encuestados de humanas nunca las utiliza y el 47 % no conoce la existencia de otras bases de datos. En los alumnos de ingeniería el 69 % responde que nunca las utiliza y el 55 % no las conocen.

El servicio de **material de referencia** es medianamente utilizado para el 50 % de los alumnos de humanas, en cambio para los de ingeniería, el 36 % respondió utilizar poco este servicio y un 53 % nunca lo utiliza.

El 65,6 % de los alumnos de humanas y el 66,6 % de alumnos de ingeniería respondió nunca utilizar las **consultas telefónicas**,

El servicio de **asistencia del bibliotecario** no es utilizado para el 40,6 % de los alumnos de humanas, en cambio para los alumnos de ingeniería el 28 % dice que es medianamente utilizado y el 25 % indica ser poco utilizado.

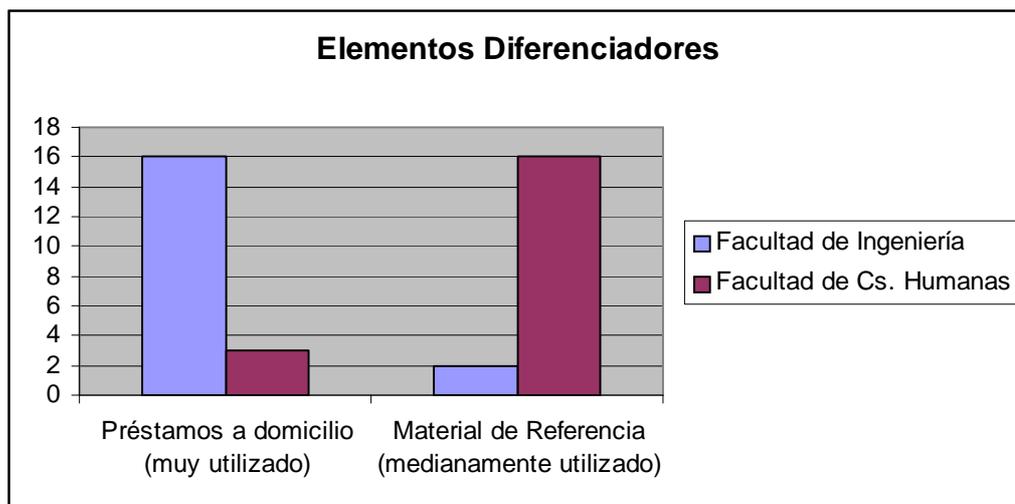
El 50 % de los alumnos de humanas y el 80 % de los alumnos de ingeniería respondió nunca utilizar el servicio de **colección de videos**.

El 59 % de los alumnos de humanas nunca utilizó las **colecciones de CD-ROM**, y el 37 % no las conoce, el 64 % de los alumnos de ingeniería respondió nunca utilizarlas y un 33 % no las conoce.

Elementos diferenciadores:

Préstamos a domicilio: Un servicio muy utilizado Fac. de Ingeniería el 44 %, para la Fac. de Cs. Humanas el 9 %.

Material de Referencia: un servicio medianamente utilizado Fac. de Ingeniería 5,5 %, Fac. de Cs. Humanas 50 %.



Coincidencias:

Uso de sala de lectura con material propio: un servicio nunca utilizado Fac. de Ingeniería el 53 %, Fac. de Cs. Humanas el 62 %.

Uso de sala de lectura con material de biblioteca: un servicio poco utilizado: Fac. de Ingeniería el 42 %, Fac. de Cs. Humanas el 41 %.

Préstamos a domicilio: un servicio medianamente utilizado

Fac. de Ingeniería 30,5 %, Fac. de Cs. Humanas 34 %

Préstamos especiales: un servicio nunca utilizado

Fac. de Ingeniería 30,5 %, Fac. de Cs. Humanas 47 %.

Internet: un servicio medianamente utilizado

Fac. de Ingeniería 22 %, Fac. de Cs. Humanas 34 %.

Hemeroteca: un servicio nunca utilizado

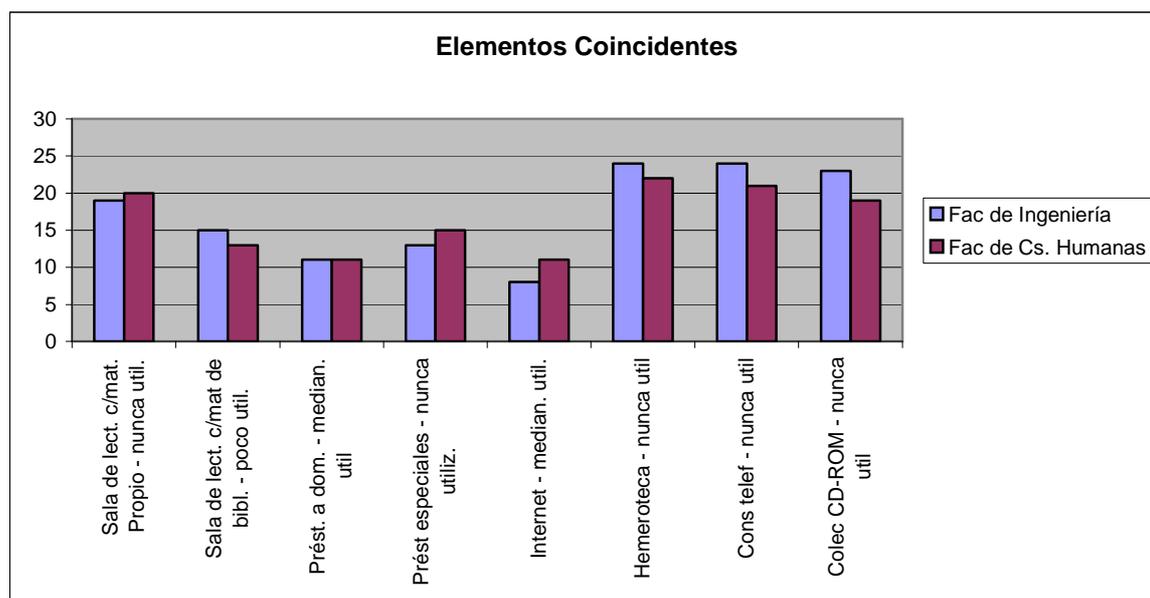
Fac. de Ingeniería 66,5 %, Fac. de Cs. Humanas 69 %.

Consultas telefónicas: un servicio nunca utilizado

Fac. de Ingeniería 66,5 %, Fac. de Cs. Humanas 65,5 %.

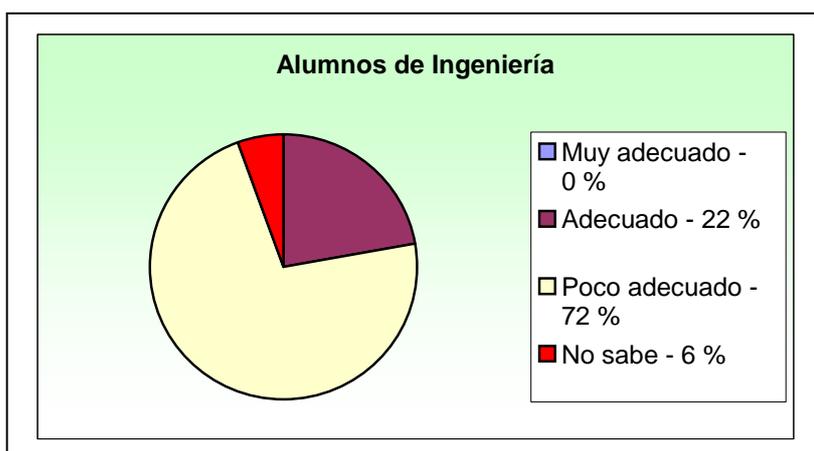
Colección de CD-ROM: un servicio nunca utilizado

Fac. de Ingeniería 64 %, Fac. de Cs. Humanas 59 %.

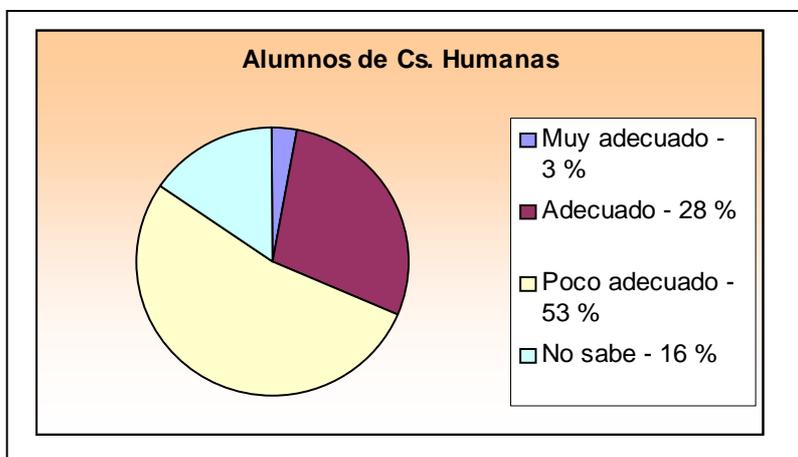


10- Indique con una **X**. En cuanto al servicio de **Internet**, la cantidad de PC disponibles en la sala de lectura le parece:

	Facultad de Ingeniería	Porcentajes	Facultad de Cs. Humanas	Porcentajes
Muy adecuado	0	0 %	1	3 %
Adecuado	8	22 %	9	28 %
Poco adecuado	26	72 %	17	53 %
No sabe	2	6 %	5	16 %
Totales	36	100 %	32	100 %

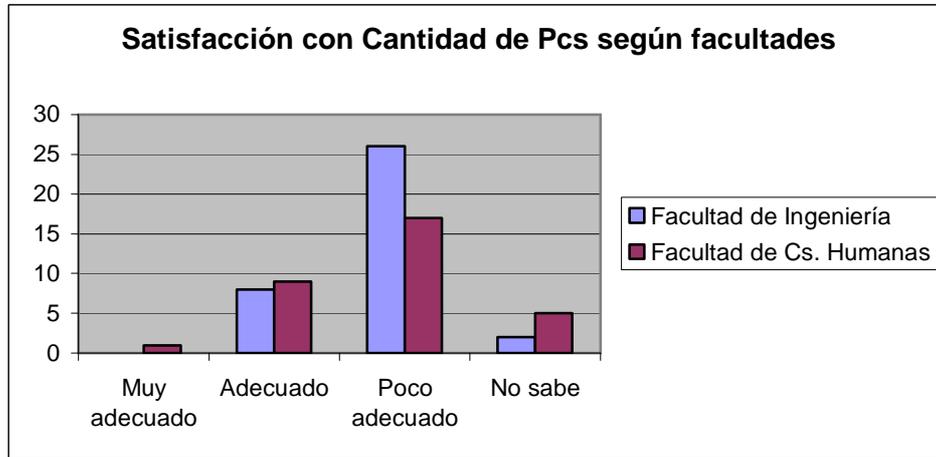


El 72 % de los alumnos de ingeniería consideran que el servicio de internet es poco adecuado.



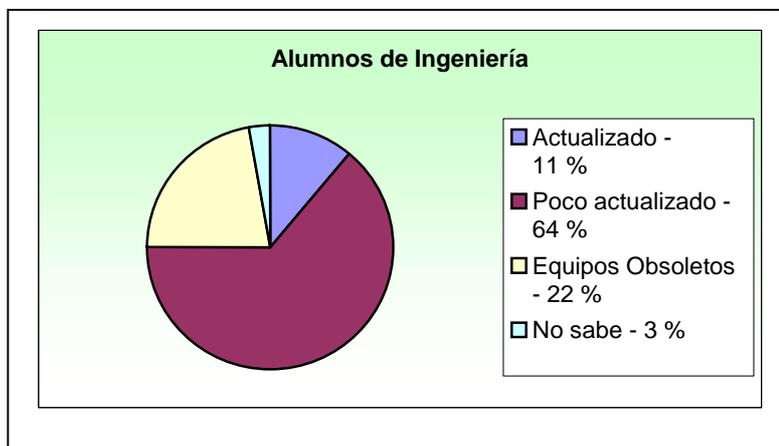
El 53 % de los alumnos de humanas consideran que el servicio de

internet es poco adecuado.

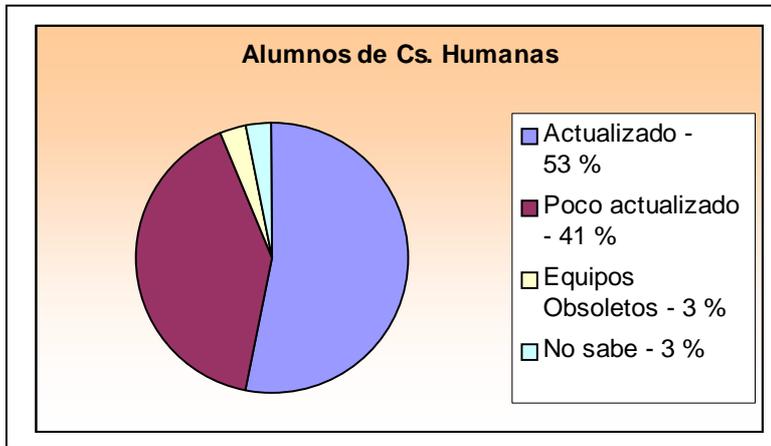


11- Indique con una X. El equipamiento le parece:

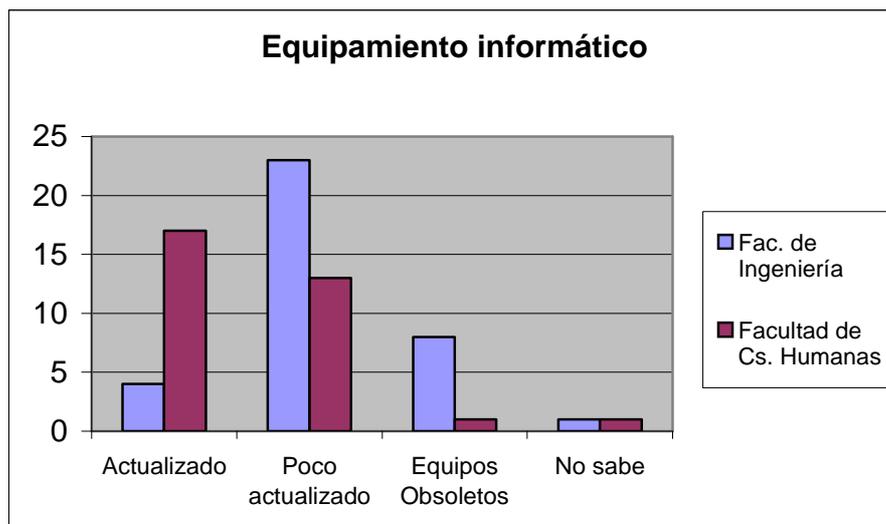
	Fac. de Ingeniería	Porcentajes	Facultad de Cs. Humanas	Porcentajes
Actualizado	4	11 %	17	53 %
Poco actualizado	23	64 %	13	41 %
Equipos Obsoletos	8	22 %	1	3 %
No sabe	1	3 %	1	3 %
Totales	36	100 %	32	100 %



El 64 % de los alumnos de ingeniería respondió que el equipamiento es poco actualizado.

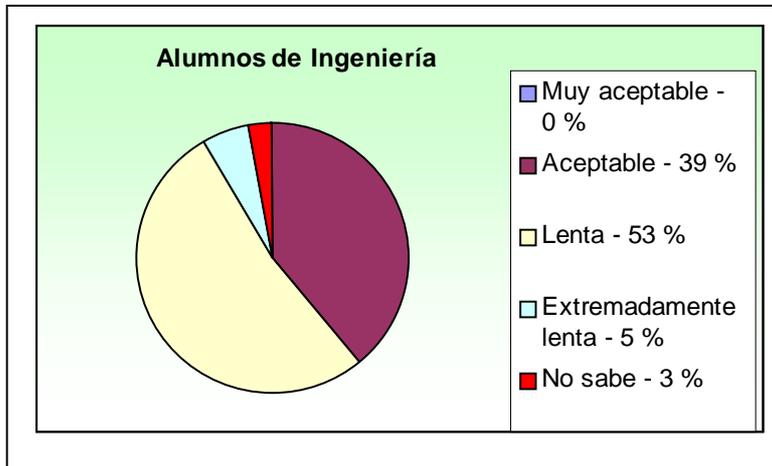


El 53 % de los alumnos de humanas considera que el equipamiento es actualizado, en cambio un 41 % respondió ser poco actualizado.



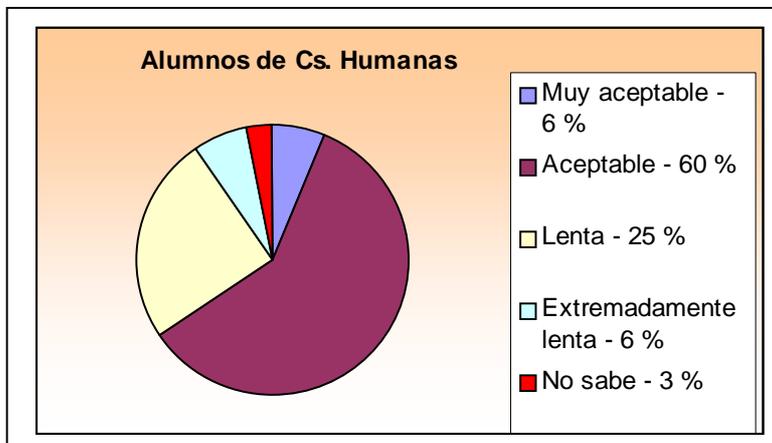
12- Indique con una X. La velocidad de recuperación le parece:

	Fac. de Ingeniería	Porcentajes	Fac. de Cs. Humanas	Porcentajes
Muy aceptable	0	0 %	2	6 %
Aceptable	14	39 %	19	60 %
Lenta	19	53 %	8	25 %
Extremadamente lenta	2	5 %	2	6 %
No sabe	1	3 %	1	3 %
Totales	36	100 %	32	100 %



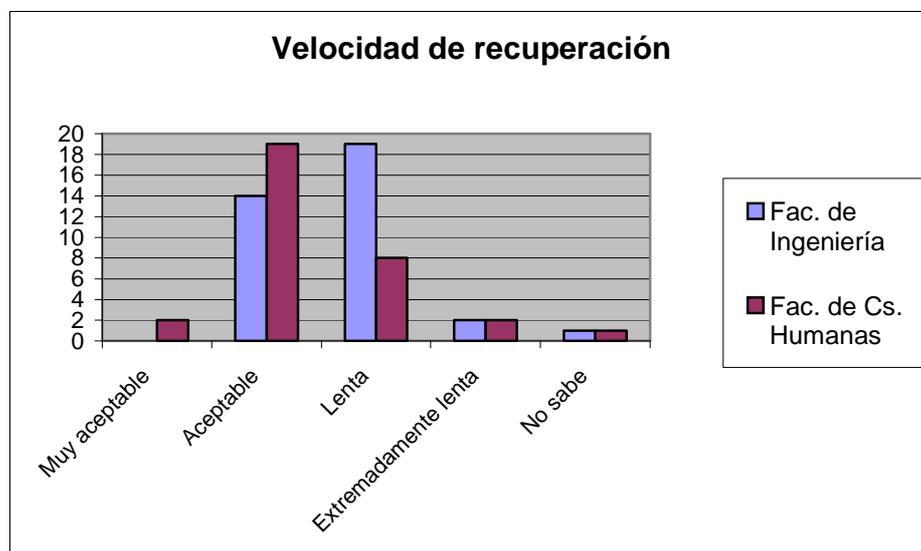
Indicaron un 53 % de los encuestados de ingeniería que la velocidad de recuperación de la información es lenta, un 39 % respondió

que es aceptable.



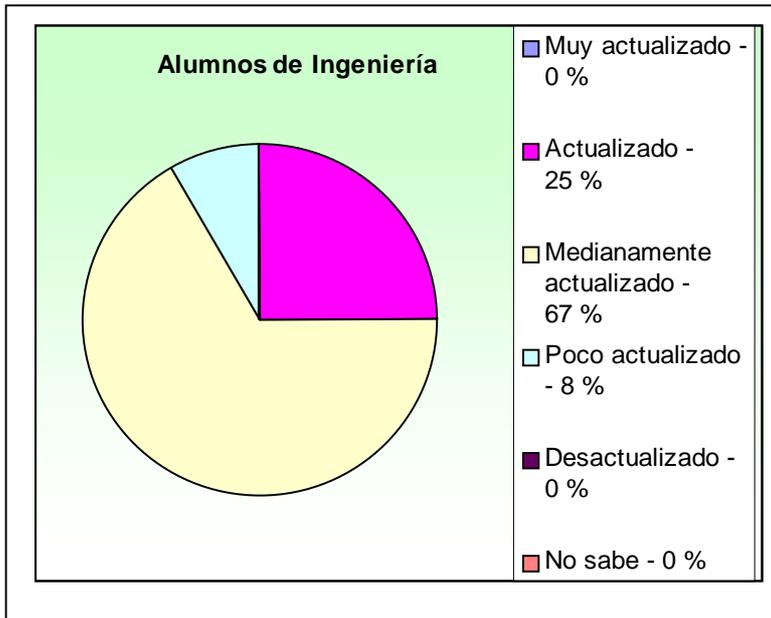
De los alumnos encuestados de humanas un 60 % considera que la velocidad de recuperación de información es

aceptable, el 25 % considera que es lenta.

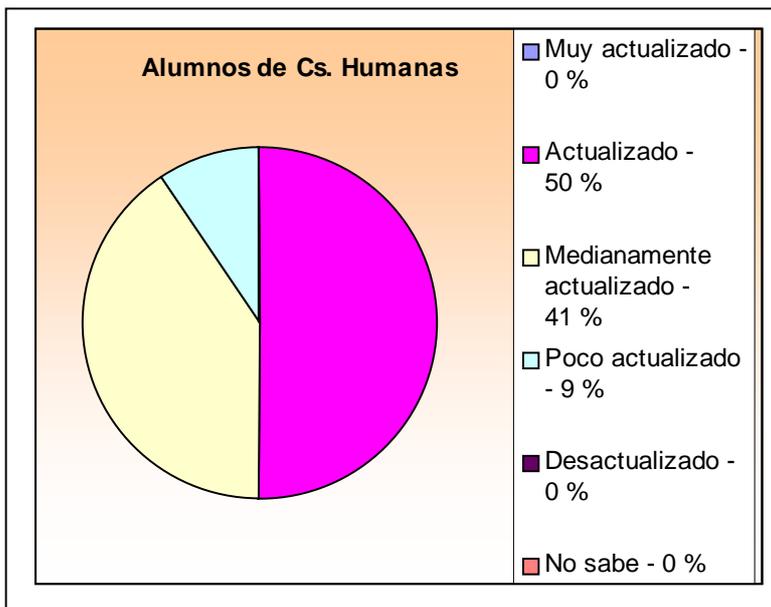


13- Indique con una **X** ¿Considera que el material de la biblioteca es actualizado?

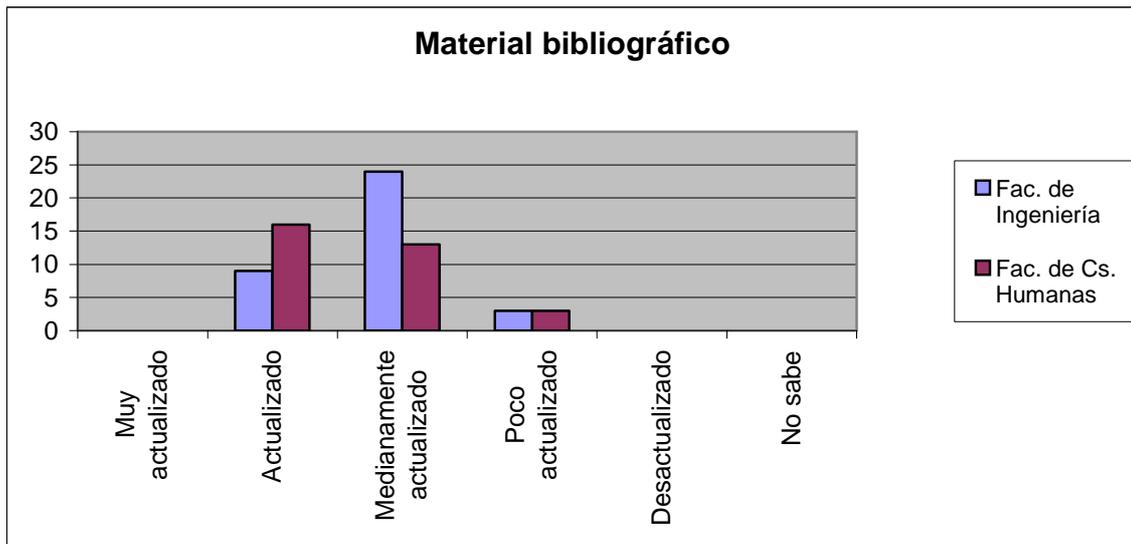
	Fac. de Ingeniería	Porcentajes	Fac. de Cs. Humanas	Porcentajes
Muy actualizado	0	0 %	0	0 %
Actualizado	9	25 %	16	50 %
Medianamente actualizado	24	67 %	13	41 %
Poco actualizado	3	8 %	3	9 %
Desactualizado	0	0 %	0	0 %
No sabe	0	0 %	0	0 %
Totales	36	100 %	32	100 %



Los alumnos de ingeniería, el 67 % respondió que el material que tiene la biblioteca es medianamente actualizado, mientras que el 25 % dice que es actualizado.

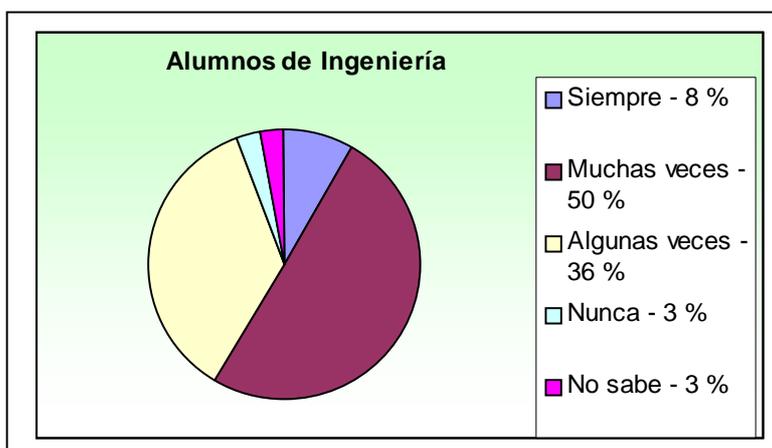


Los alumnos de humanas, el 50 % respondió que el material que tiene la biblioteca es actualizado, mientras que el 41 % dice que es medianamente actualizado.



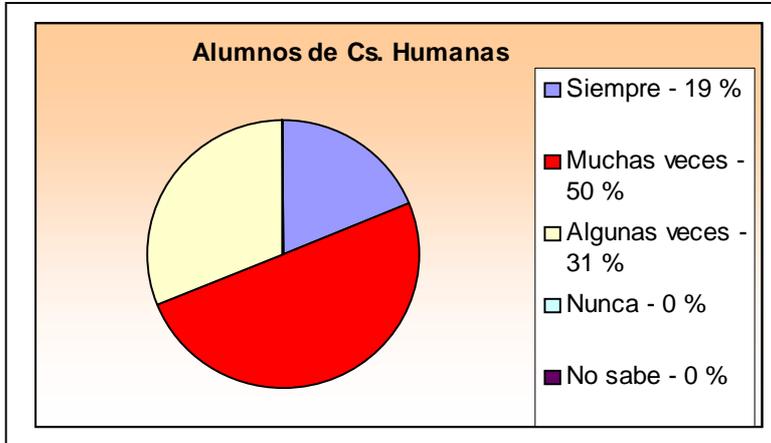
14- Indique con una **X** Considera que al informatizarse la biblioteca, Ud. encuentra con mayor rapidez la información deseada?

	Fac. de Ingeniería	Porcentajes	Fac. de Cs. Humanas	Porcentajes
Siempre	3	8 %	6	19 %
Muchas veces	18	50 %	16	50 %
Algunas veces	13	36 %	10	31 %
Nunca	1	3 %	0	0 %
No sabe	1	3 %	0	0 %
Totales	36	100 %	32	100 %



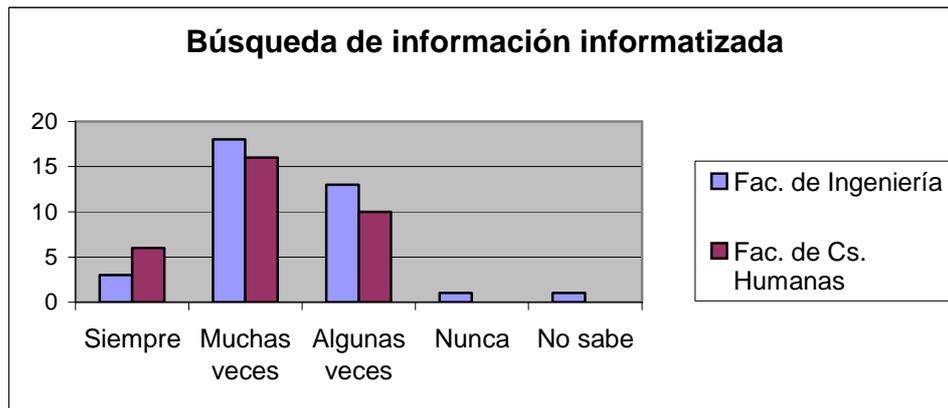
El 50 % de los alumnos de ingeniería respondió que al informatizarse la biblioteca encuentra muchas veces la

información, el 36 % respondió que algunas veces encuentra lo buscado.



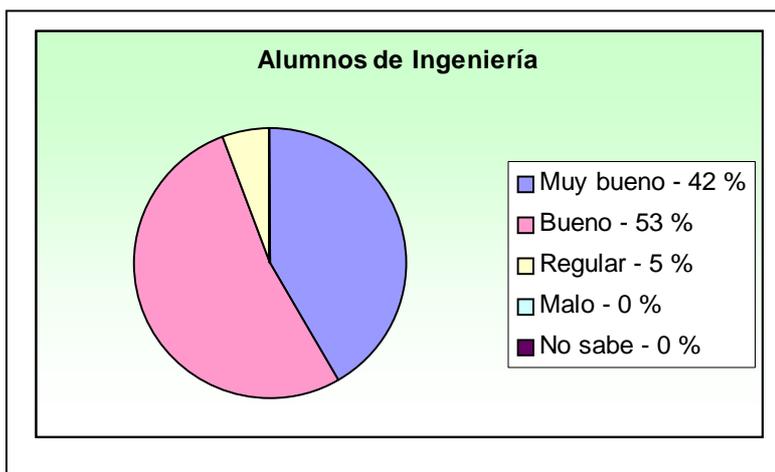
El 50 % de los alumnos de humanas respondió que al informatizarse la biblioteca encuentra muchas veces la información, el 31 % respondió que

algunas veces encuentra lo buscado.

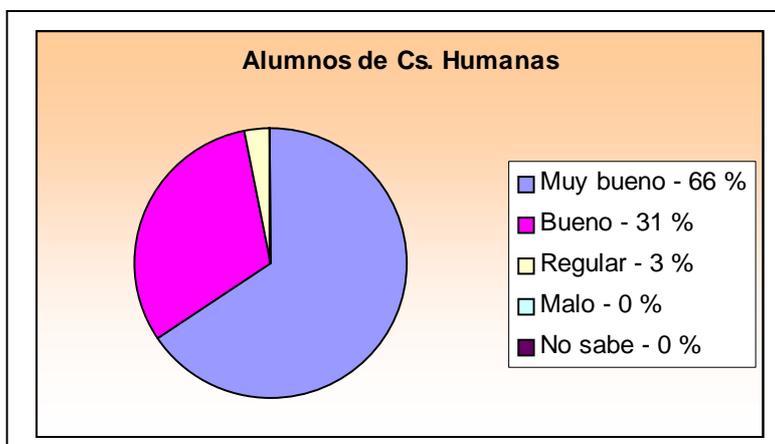


15- Indique con una X. El horario de biblioteca de Lunes a Viernes de 8 a 20 hrs. le parece:

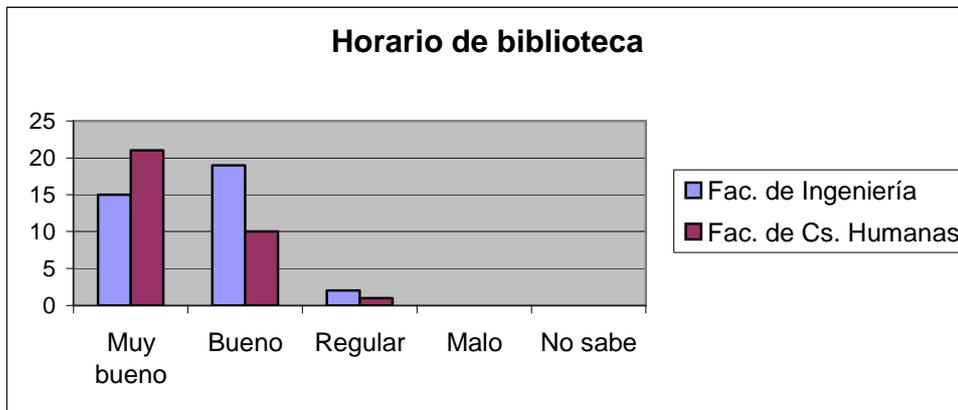
	Fac. de Ingeniería	Porcentajes	Fac. de Cs. Humanas	Porcentajes
Muy bueno	15	42 %	21	66 %
Bueno	19	53 %	10	31 %
Regular	2	5 %	1	3 %
Malo	0	0 %	0	0 %
No sabe	0	0 %	0	0 %
Totales	36	100 %	32	100 %



El 53 % de los alumnos de ingeniería respondió que el horario de 8 a 20 hrs. es bueno, el 42 % considera que es muy bueno.

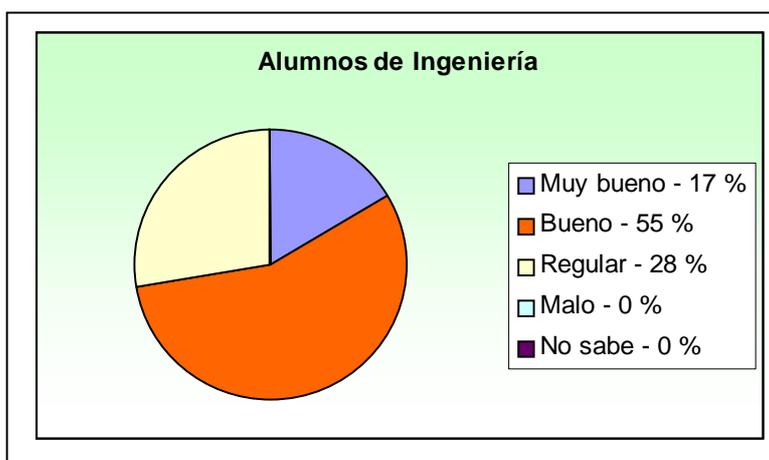


El 66 % de los alumnos de humanas respondió que el horario de 8 a 20 hrs. le parece muy bueno, el 31 % considera que es bueno.

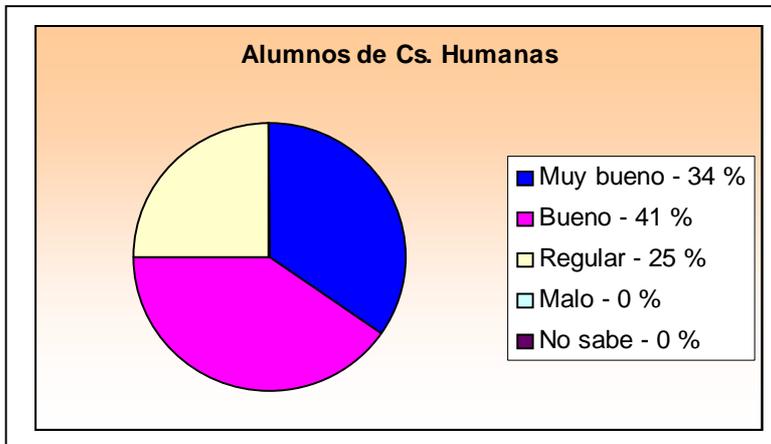


16- Indique con una X. Respecto de la sala de lectura, mobiliario e equipamiento, le parece:

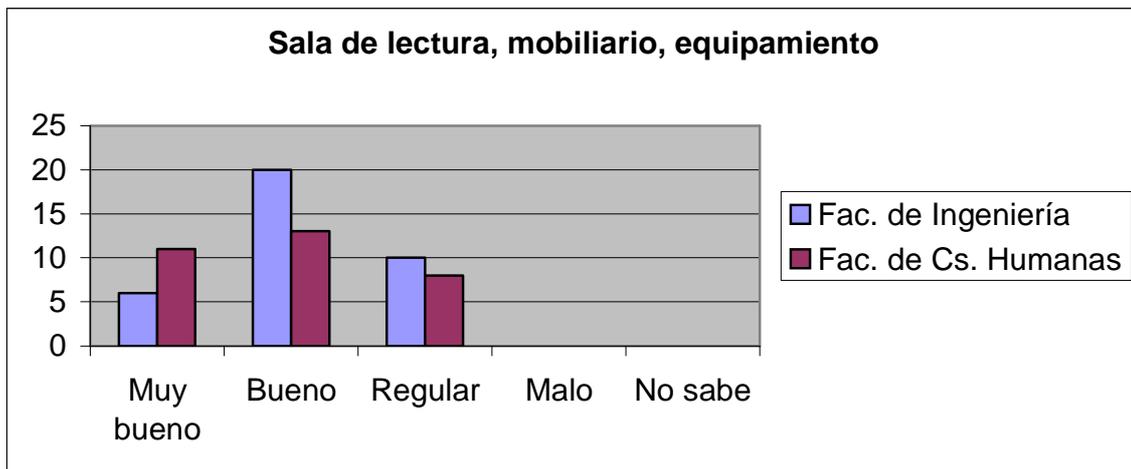
	Fac. de Ingeniería	Porcentajes	Fac. de Cs. Humanas	Porcentajes
Muy bueno	6	17 %	11	34 %
Bueno	20	55 %	13	41 %
Regular	10	28 %	8	25 %
Malo	0	0 %	0	0 %
No sabe	0	0 %	0	0 %
Totales	36	100 %	32	100 %



Con respecto a la sala de lectura, mobiliario y equipamiento, los alumnos de ingeniería respondieron: el 55 % bueno, el 28 % regular y el 17 % muy bueno.

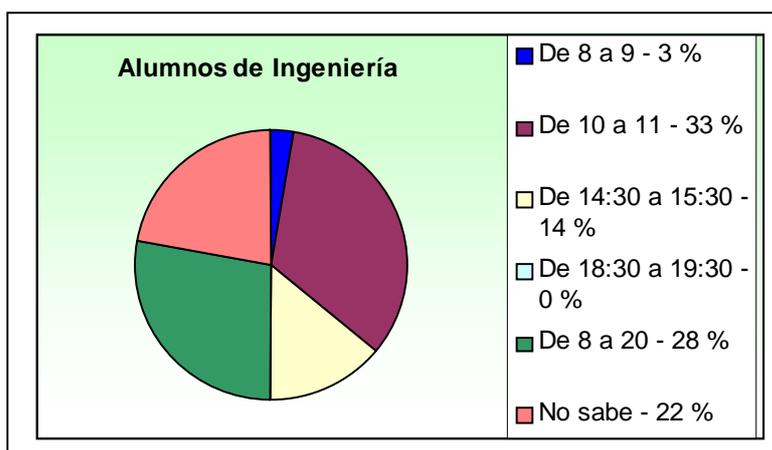


Con respecto a la sala de lectura, mobiliario y equipamiento, los alumnos de humanas respondieron: el 41 % bueno, el 34 % muy bueno y el 25 % regular.



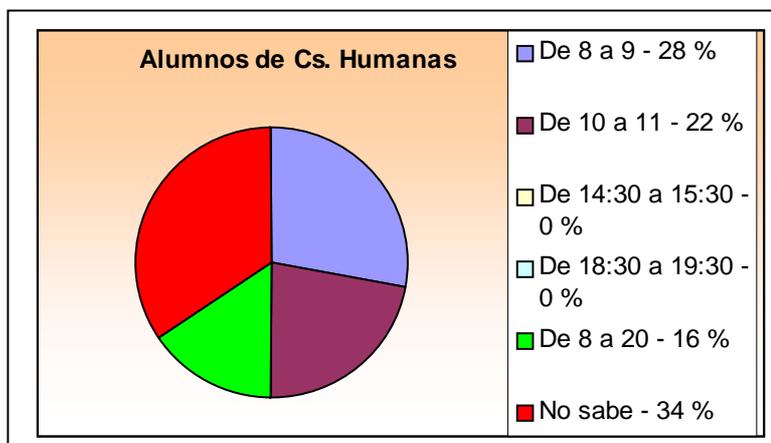
17- Indique con una X ¿En qué franjas horarias recibe mejor atención por parte del personal?

	Fac. de Ingeniería	Porcentajes	Fac. de Cs. Humanas	Porcentajes
De 8 a 9	1	3 %	9	28 %
De 10 a 11	12	33 %	7	22 %
De 14:30 a 15:30	5	14 %	0	0 %
De 18:30 a 19:30	0	0 %	0	0 %
De 8 a 20	10	28 %	5	16 %
No sabe	8	22 %	11	34 %
Totales	36	100 %	32	100 %



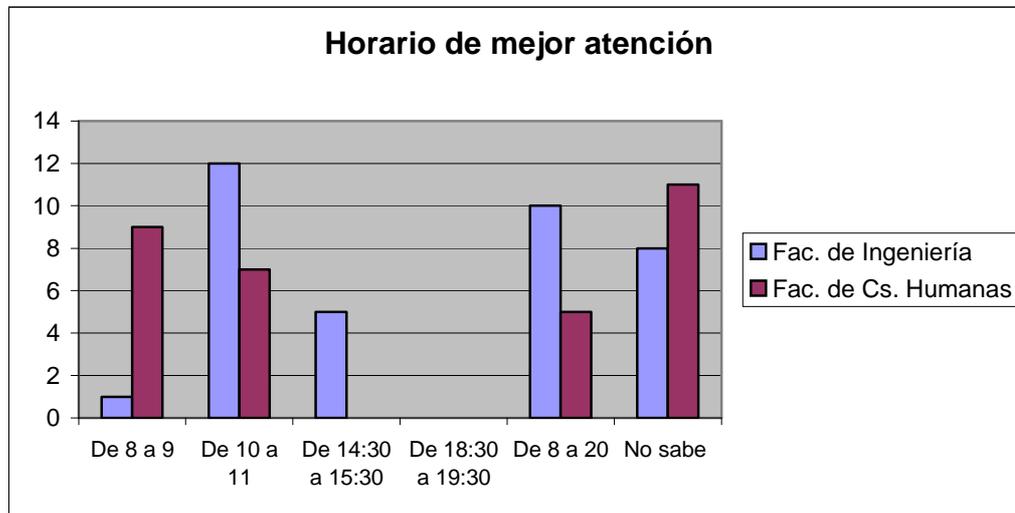
Los alumnos encuestados de ingeniería respondieron con respecto a cuál es la franja horaria en que reciben mejor atención: el 33 % de 10 a 11 hrs., el 28 % de 8 a 20 hrs.

(todo el día), el 22 % no sabe.



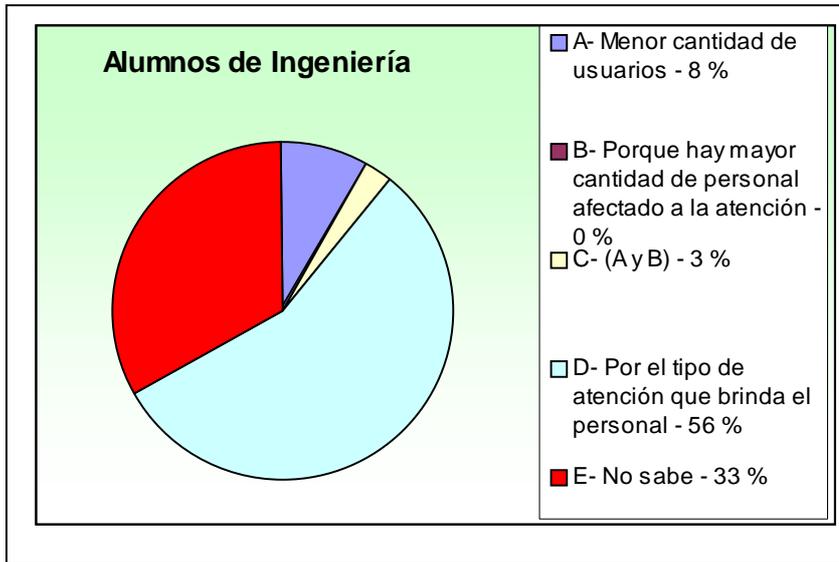
Los alumnos encuestados de humanas respondieron con respecto a cuál es la franja horaria en que reciben mejor

atención: el 34 % no sabe, el 28 % de 8 a 9 hrs., el 22 % de 10 a 11 hrs.



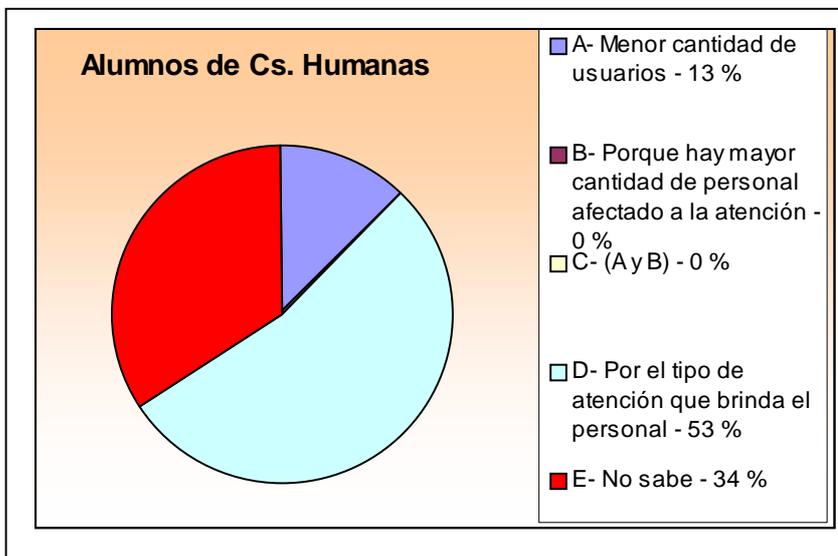
18- Indique con una **X**. Haciendo referencia a la respuesta anterior. Esta mejor atención se debe a:

	Fac. de Ingeniería	Porcentajes	Fac. de Cs. Humanas	Porcentajes
A- Menor cantidad de usuarios	3	8 %	4	13 %
B- Porque hay mayor cantidad de personal afectado a la atención.	0	0 %	0	0 %
C- (A y B)	1	3 %	0	0 %
D- Por el tipo de atención que brinda el personal	20	56 %	17	53 %
E- No sabe	12	33 %	11	34 %
Totales	36	100 %	32	100 %

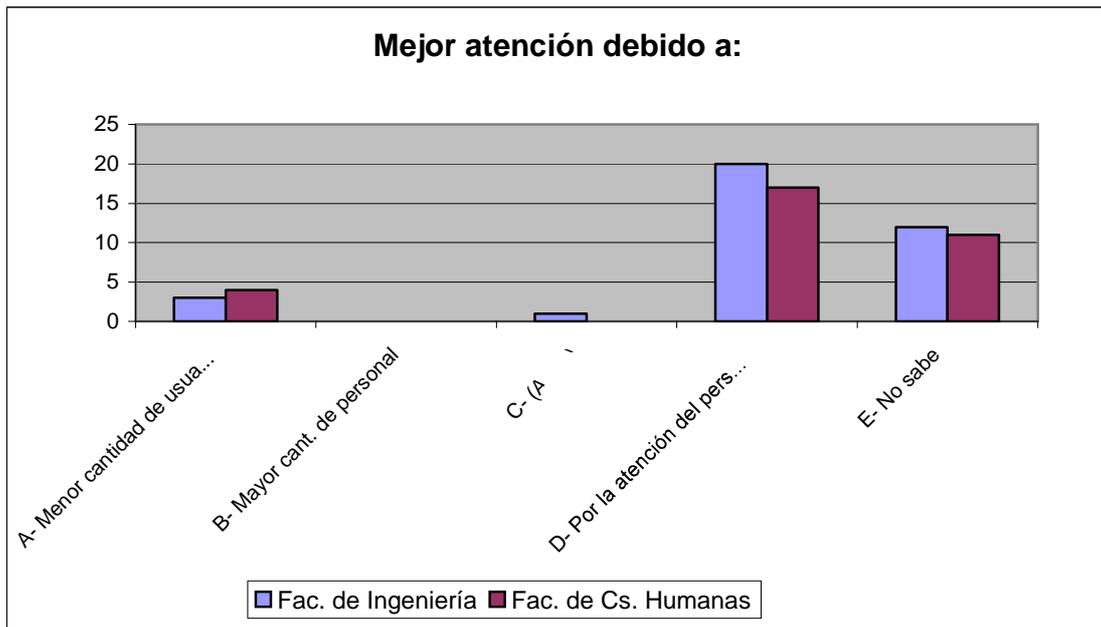


Los alumnos de ingeniería respondieron que esa mejor atención se debe: en un 56 % por el tipo atención que ofrece el personal, el 33

% no sabe.

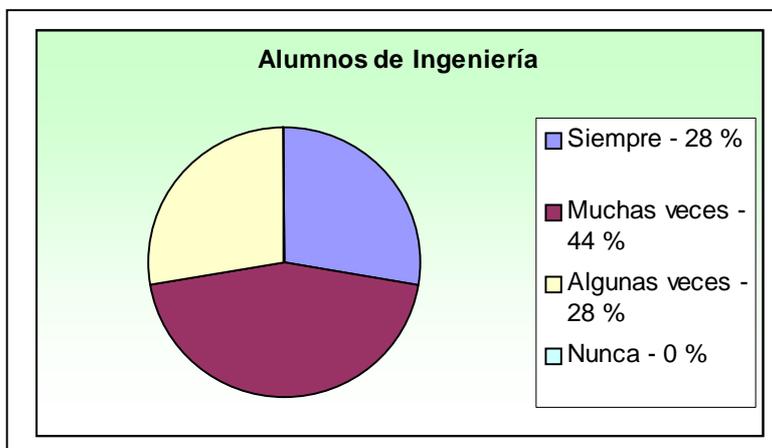


Los alumnos de humanas respondieron que esa mejor atención se debe: en un 53 % por el tipo atención que ofrece el personal, el 34 % no sabe.



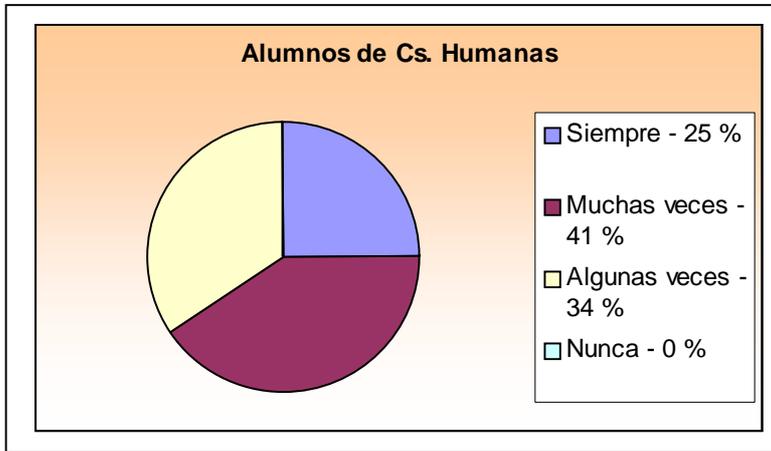
19- El motivo por el cual ha acudido a la Biblioteca ha sido satisfecho...

	Fac. de Ingeniería	Porcentajes	Facultad de Cs. Humanas	Porcentajes
Siempre	10	28 %	8	25 %
Muchas veces	16	44 %	13	41 %
Algunas veces	10	28 %	11	34 %
Nunca	0	0 %	0	0 %
Totales	36	100 %	32	100 %



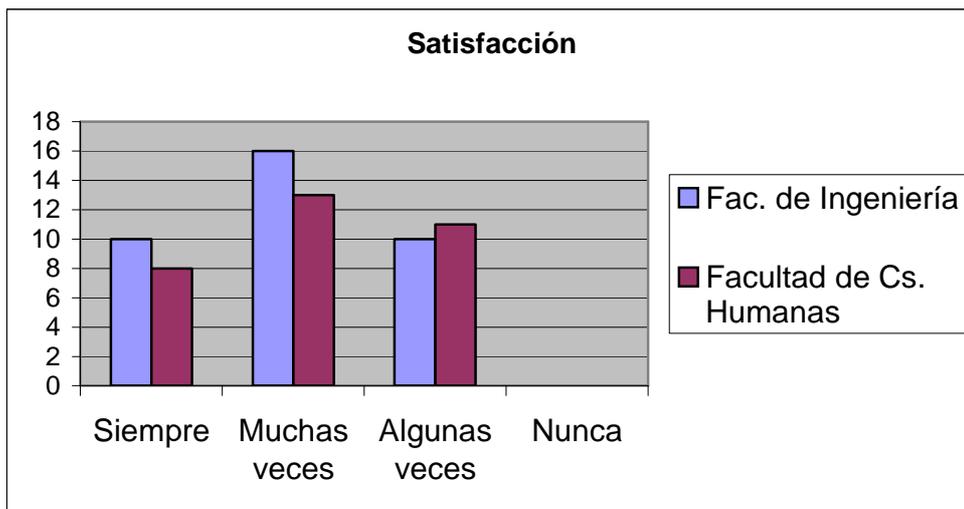
El 44 % de los alumnos de ingeniería respondió que muchas veces fue satisfecho cuando concurrió a la biblioteca, en tanto el

28 % respondió siempre y otro 28 % algunas veces.



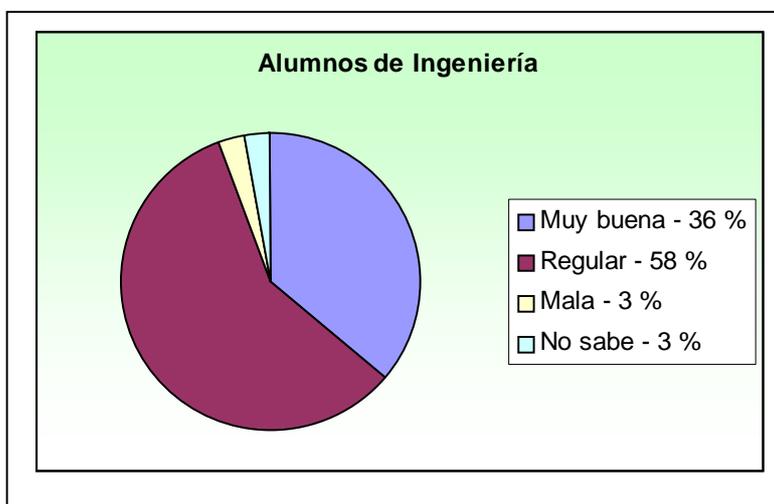
El 41 % de los alumnos de ingeniería respondió que muchas veces fue satisfecho cuando concurre a la biblioteca, en tanto el 34 % respondió

algunas veces y un 25 % siempre.



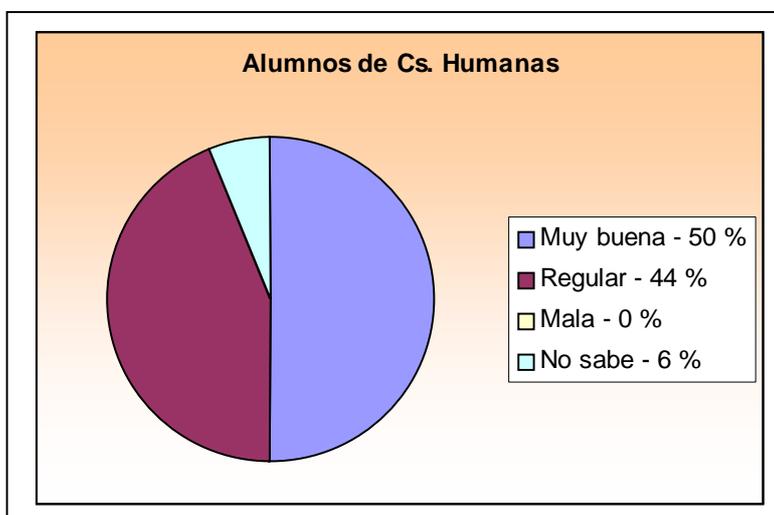
20- Indique con una X. ¿La calidad de servicio que brinda la biblioteca a su criterio es:

	Facultad de Ingeniería	Porcentajes	Facultad de Cs. Humanas	Porcentajes
Muy buena	13	36 %	16	50 %
Regular	21	58 %	14	44 %
Mala	1	3 %	0	0 %
No sabe	1	3 %	2	6 %
Totales	36	100 %	32	100 %



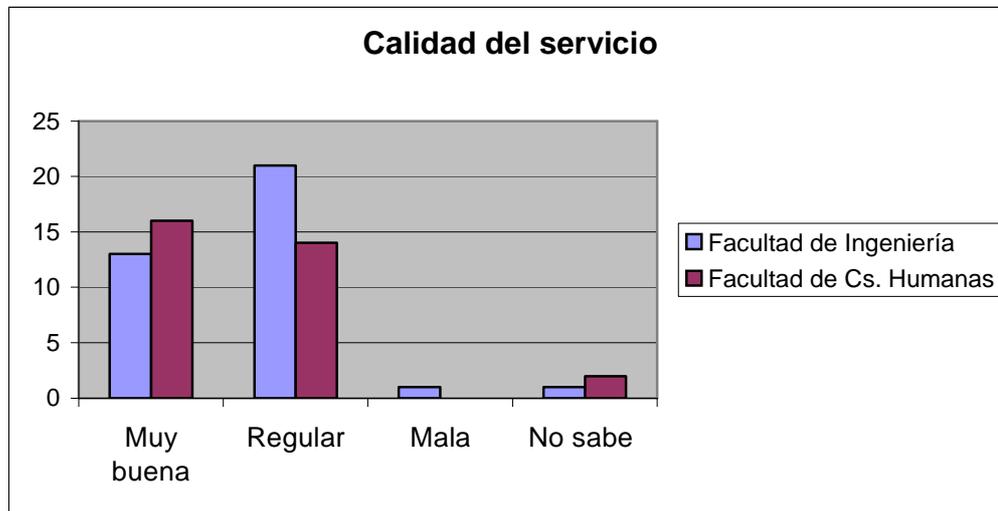
de muy buena calidad.

Se les preguntó a los alumnos con respecto a la calidad del servicio, el 58% de ingeniería respondió que es regular y el 36 % considera que es



Se les preguntó a los alumnos con respecto a la calidad del servicio, el 50% de humanas respondió que es muy buena y el

44 % considera que es regular.



21- ¿Qué cambios cree que harían falta implementar en la Biblioteca?.

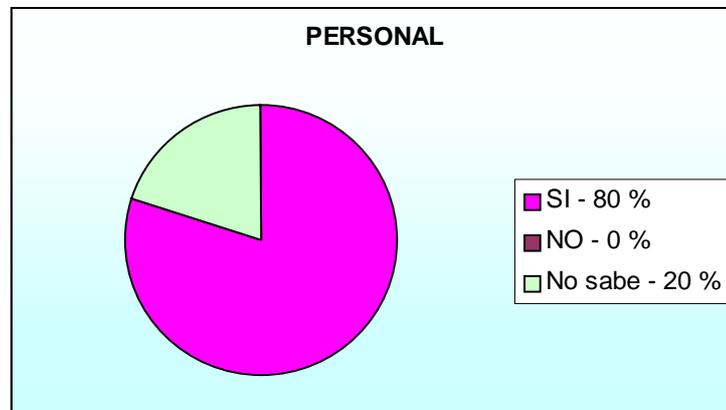
Exponga brevemente.

Los encuestados respondieron que necesitan los siguientes cambios: Que haya un lugar más amplio en la sala de lectura para trabajar más cómodos, que la sala cuente con boxes privados, más PC actualizadas, mejor servicio y atención, baños por separado (damas y caballeros), que la biblioteca también esté abierta los sábados, que hayan más ejemplares de los libros más usados, material bibliográfico más actualizado, que la sala de lectura esté separada de donde están las PC, mejorar la distribución de los libros y el sistema de la base de datos, más silencio para poder estudiar, que los turnos que se dan para internet sean más amplios, máquinas expendedoras de café y gaseosas, mejor atención por parte del bibliotecario en la ayuda para encontrar el material, que no estén todos los libros en Santa Rosa y haya que solicitarlos.

Resultados del Personal Encuestado

1- ¿Considera necesario la formulación de estrategias en la biblioteca?

	PERSONAL	Porcentajes
SI	4	80 %
NO	0	0 %
No sabe	1	20 %
Totales	5	100 %



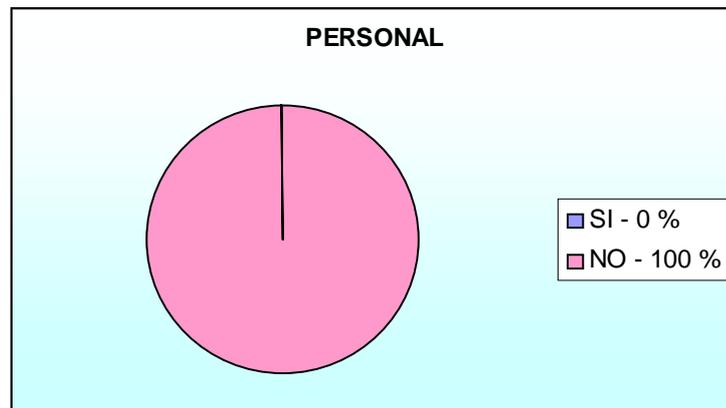
El 80 % del personal considera que es necesario formular estrategias en la biblioteca.

1.1- Qué tipos de estrategias debería tener la biblioteca?

Atraer usuarios potenciales, actualizar al personal para un mejor desempeño, trabajar con las cátedras para mejorar el servicio, cambiar de edificio, comprar material actualizado, capacitar al usuario.

2- ¿Se realizan reuniones periódicas con todo el personal para discutir sobre problemas puntuales de la biblioteca?

	PERSONAL	Porcentajes
SI	0	0 %
NO	5	100 %
Totales	5	100 %



El 100 % del personal respondió que no se realizan reuniones para discutir temas que atañen a la biblioteca.

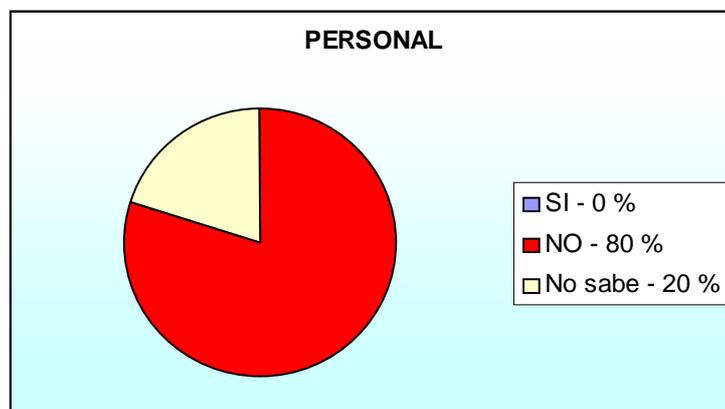
En caso de responder **SI**. Indique frecuencias de las mismas, y evalúe aportes de las mismas.

No hubo respuestas afirmativas

3- ¿Se realiza desde la biblioteca algún tipo de gestión para aumentar el número de usuarios?

En caso de responder **SI**. Indique cuáles son:

	PERSONAL	Porcentajes
SI	0	0 %
NO	4	80 %
No sabe	1	20 %
Total	5	100 %



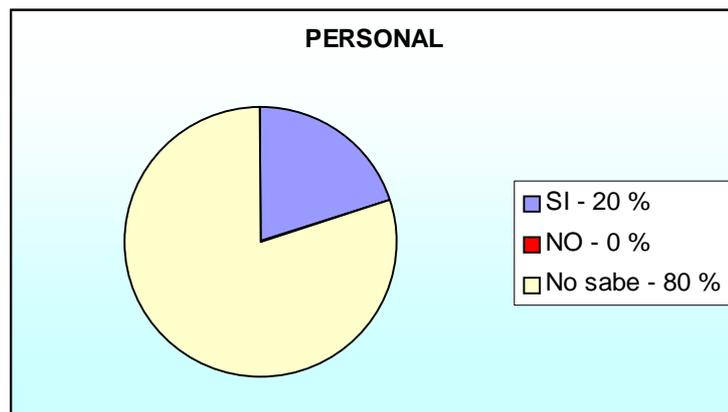
El 80 % del personal respondió que no se realiza ningún tipo de gestión para aumentar el número de usuarios.

4- ¿Conoce Ud. si hay políticas desde la institución para mejorar el servicio?

En caso de responder **SI**. Diga cuáles son:

La incorporación de nuevas bases de datos, capacitación para su uso, un nuevo edificio para la biblioteca.

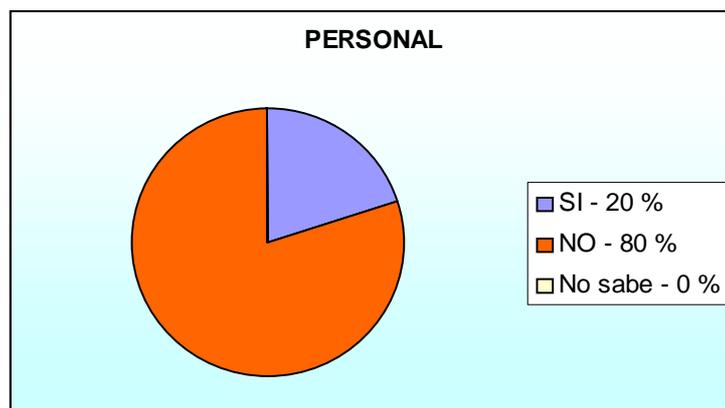
	PERSONAL	Porcentajes
SI	1	20 %
NO	0	0 %
No sabe	4	80 %
Totales	5	100 %



El 80 % del personal respondió no saber si hay políticas desde la institución para mejorar el servicio.

5- ¿Las compras están en función de las necesidades de los alumnos?

	PERSONAL	Porcentajes
SI	1	20 %
NO	4	80 %
No sabe	0	0 %
Totales	5	100 %



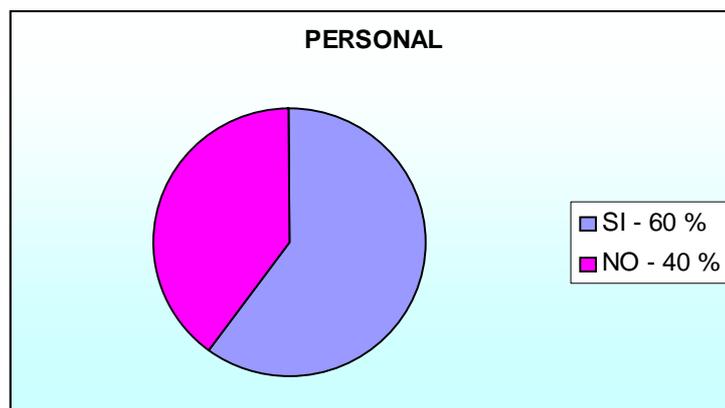
El 80 % del personal respondió que las compras de libros no se dan en función de las necesidades de los alumnos.

6- ¿La institución le ofrece a Ud. capacitación adecuada para mejorar el servicio que se presta?

En caso de responder **SI**. Indique con que periodicidad y evalúe que le aporta esta capacitación recibida

Anualmente se aporta capacitación en el área de informática y atención al usuario. Otras personas respondieron que hubo capacitación sin periodicidad que algunas sirvieron y otras no.

	PERSONAL	Porcentajes
SI	3	60 %
NO	2	40 %
Totales	5	100 %



El 60 % respondió que recibe capacitación y el 40 % restante dice no recibir capacitación.

7- ¿Posee manejo de las bases de datos disponibles ON-LINE con las que cuenta la biblioteca?

En caso de responder **SI**. Diga cuáles son y a qué corresponde cada una *Pampa, Kardex, Revis, Mujer, Tavera, Iram.*

	PERSONAL	Porcentajes
SI	5	100 %
NO	0	0 %
No sabe	0	0 %
Totales	5	100 %

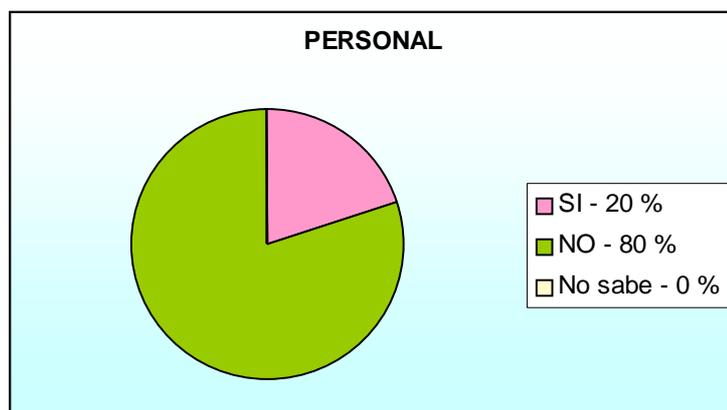
El 100 % de los encuestados respondieron tener conocimiento en el manejo de las bases de datos con las que cuenta la biblioteca.

8- ¿Posee manejo de bases de datos ON-LINE de otras Bibliotecas Nacionales?

En caso de responder **SI**. Diga cuáles usa y porqué

Consultan la base de datos de la Biblioteca Nacional de Maestros, Biblioteca Nacional de España, Library of Congress entre otras, para obtener catalogación on-line.

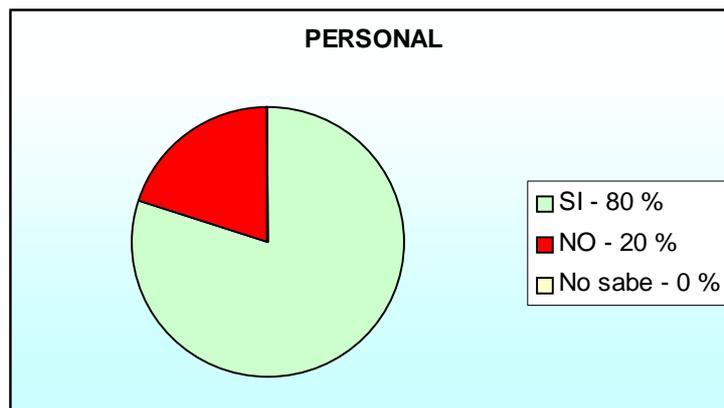
	PERSONAL	Porcentajes
SI	1	20 %
NO	4	80 %
No sabe	0	0 %
Totales	5	100 %



El 80 % de los encuestados respondieron desconocer el uso de otras bases de datos de bibliotecas nacionales.

9- Si el usuario solicita de sus servicios para que lo asesore en el uso de internet, apertura de correo electrónico, guardar archivos, páginas web, etc. ¿Ud. se encuentra capacitado para dar ese tipo de respuesta?

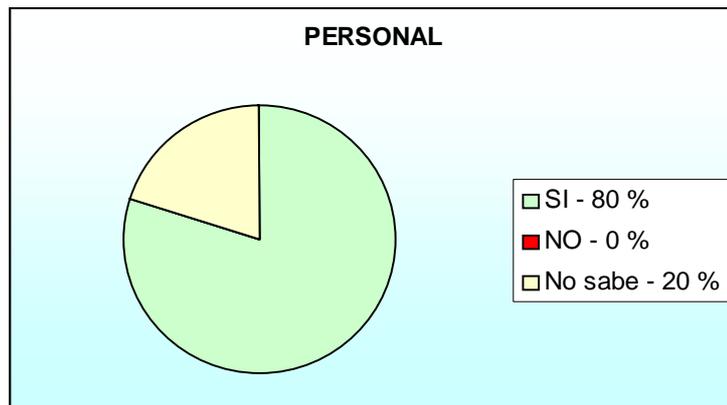
	PERSONAL	Porcentajes
SI	4	80 %
NO	1	20 %
No sabe	0	0 %
Totales	5	100 %



El 80 % del personal respondió tener conocimiento para asesorar al usuario en el uso de las nuevas tecnologías que ofrece la biblioteca.

10- ¿Se realiza mantenimiento del servicio virtual?

	PERSONAL	Porcentajes
SI	4	80 %
NO	0	0 %
No sabe	1	20 %
Totales	5	100 %

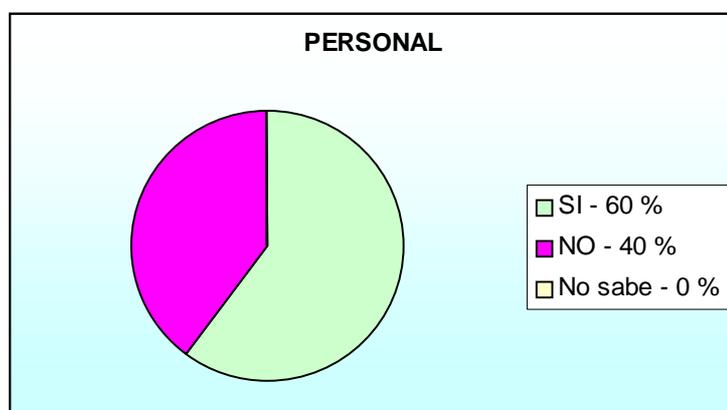


El 80 % del personal indicó que en la biblioteca SI se realiza mantenimiento del servicio virtual, el 20 % no sabe.

11- Cree que el servicio que se presta en general ¿es el adecuado?

En caso de responder **NO**. Diga que cosas cambiaría o incorporaría para brindar un servicio de calidad total

	PERSONAL	Porcentajes
SI	3	60 %
NO	2	40 %
No sabe	0	0 %
Totales	5	100 %



El 60 % del personal encuestado respondió que SI es adecuado el servicio que se presta.

El 40 % cree que no es adecuado e indica que debería haber mayor cantidad de títulos por alumno, mayor cantidad de PC, mayor espacio en la sala de lectura, el edificio no es el adecuado.

12- Piensa que el usuario que concurre ¿encuentra lo que busca y se siente satisfecho con respecto al servicio? Explique en cada opción

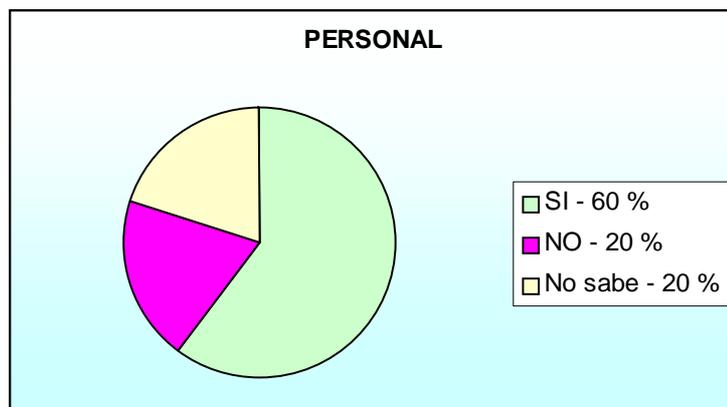
12.1 Búsqueda

	PERSONAL	Porcentajes
SI	3	60 %
NO	1	20 %
No sabe	1	20 %
Totales	5	100 %

¿Por qué?

El 60 % de los encuestados respondieron SI indican que el sistema de búsqueda de información es sencillo y da la ubicación del material.

El 20 % que respondió NO dice que no siempre se encuentra el material que se necesita.



12.2 Satisfacción

	PERSONAL	Porcentajes
SI	0	0 %
NO	0	0 %
No sabe	5	100 %
Totales	5	100 %

¿Por qué?

El 100 % del personal respondió no saber si el usuario que concurre a la biblioteca se encuentra satisfecho. Indican que nunca se les pregunta si están o no satisfechos, y creen que algunos están satisfechos y otros no.

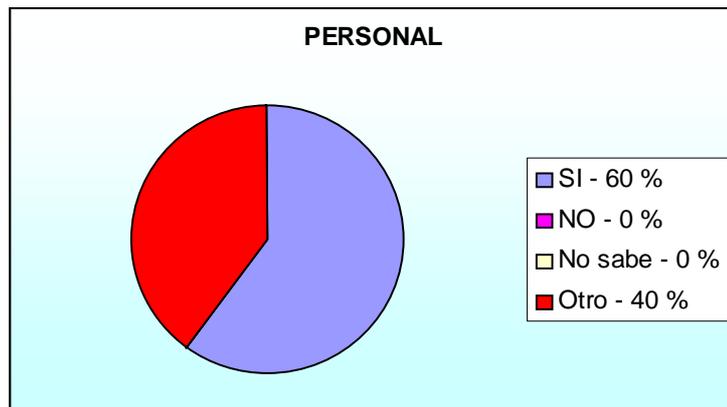
13- ¿La cantidad de ejemplares por título es suficiente?

	PERSONAL	Porcentajes
SI	0	0 %
NO	5	100 %
No sabe	0	0 %
Otro	0	0 %
Total	5 %	100 %

El 100 % del personal coincidió en sostener que la cantidad de ejemplares NO es suficiente para abastecer a los alumnos.

14- ¿Existe el material buscado por los usuarios en la biblioteca?

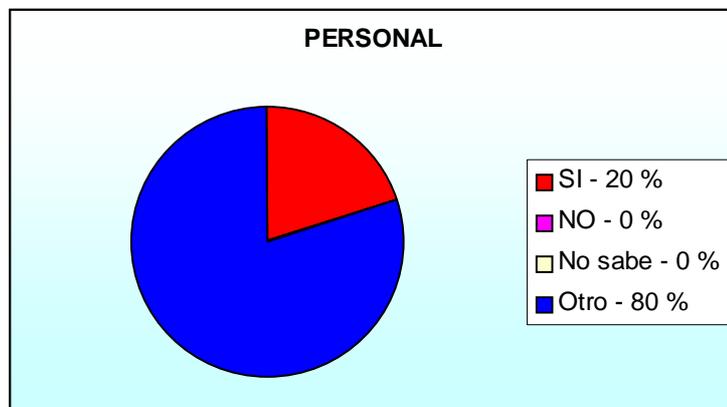
	PERSONAL	Porcentajes
SI	3	60 %
NO	0	0 %
No sabe	0	0 %
Otro	2	40 %
Totales	5	100 %



El 60 % responde que SI existe el material buscado por los alumnos, el 40 grupo responde la opción OTRO indicando que no siempre está el material en la Biblioteca General Pico y hay que hacer préstamos interbibliotecarios.

15- ¿El material con que cuenta la biblioteca es actualizado?

	PERSONAL	Porcentajes
SI	1	20 %
NO	0	0 %
No sabe	0	0 %
Otro	4	80 %
Totales	5	100 %



El 80 % de los encuestados respondió que el material que tiene la biblioteca NO es actualizado.

16- ¿Se realizan préstamos a domicilio?

	PERSONAL	Porcentajes
SI	5	100 %
NO	0	0 %
No sabe	0	0 %
Otro	0	0 %
Totales	5	100 %

El 100 % del personal respondió que SI se realizan préstamos a domicilio.

17- ¿Se ofrece Servicio de Internet?

	PERSONAL	Porcentajes
SI	5	100 %
NO	0	0 %
No sabe	0	0 %
Totales	5	100 %

El 100 % del personal respondió que SI se ofrece servicio de internet.

18- ¿Qué otros servicios ofrece la biblioteca?

El 80 % encuestados respondieron que se ofrecen otros servicios como: préstamos interbibliotecarios, consulta de bases de datos por la web de la biblioteca, videoteca, TV, hemeroteca, normas Iram, un 10 % no respondió la consigna

21. CONCLUSIONES

Después de realizado este trabajo fundado en una base teórica y luego en un proceso de investigación se fueron desprendiendo algunos aspectos importantes en cuanto se refiere a la “Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca General Pico”.

Se encuestaron alumnos de las Facultades de Cs. Humanas e Ingeniería y se contó con el apoyo de los docentes que facilitaron el acceso a sus cátedras, como también el personal de la Biblioteca estuvo presente al momento de prestar su tiempo para dicha investigación.

Por los datos obtenidos se pueden inferir algunos puntos como el alto porcentaje 31 % de alumnos de la Facultad de Cs. Humanas que no asiste a la Biblioteca y que paradójicamente utilizan fotocopias en lugar de libros.

Se pueden destacar en tal estudio fortalezas y debilidades en cuanto al servicio y satisfacción de los usuarios:

Fortalezas:

- Catálogo informatizado y centralizado de libros, revistas, CD-ROM, videos de la totalidad existente en las distintas bibliotecas de la Universidad, los alumnos encuentran lo buscado.
- El material si bien es escaso es adecuado
- La Biblioteca cuenta con página Web
- Se dispone desde la Web el acceso a Bases de Datos de relevancia para las necesidades de los usuarios investigadores.

- Base de datos de usuarios informatizada y centralizada de todos los usuarios de la Universidad
- Sistema de préstamos informatizado
- Existe un reglamento para regular el funcionamiento de la Biblioteca.
- El material bibliográfico está protegido para evitar la eventual sustracción del mismo
- El personal de la Biblioteca realiza el mantenimiento y conservación del material bibliográfico deteriorado
- Se cuenta con un servicio de videoteca para ser utilizado dentro de las instalaciones de la Biblioteca
- El personal procura la buena atención y asistencia al usuario
- Se capacita al usuario en el manejo de la Base de Datos local, como en el manejo de la Biblioteca a estantería abierta
- A pesar de no contar con las condiciones edilicias apropiadas, el espacio está estructurado de acuerdo a la ágil movilidad de personas discapacitadas
- Construcción del nuevo edificio

Debilidades:

- No contar con edificio propio, por lo que resulta incómodo para los alumnos trabajar en espacios tan reducidos y compartidos con los distintos sectores de la Biblioteca.
- No se dispone de presupuesto para la compra de material bibliográfico, como tampoco para los gastos de mantenimiento.
- Desconocimiento por parte de los usuarios de algunos de los servicios que ofrece la Biblioteca como es el caso de: Bases de Datos On-Line, Colecciones de CD-ROM, página Web de la Biblioteca.

- Las PC para uso de internet son pocas, y no responden a las necesidades de los usuarios que las requieren.
- La cantidad de libros por alumnos es poca, por lo que deben apelar a las reservas, y en muchos casos no se encuentran en ésta sede, sino que están en Biblioteca Central (Santa Rosa).
- La sala de lectura es ruidosa por lo que hace casi imposible estudiar en ese espacio.
- No se evalúa la necesidad de conocer la satisfacción de los usuarios y servicios que presta la Biblioteca.
- No se planifican las actividades, ni se fijan objetivos para el funcionamiento.
- El sistema informatizado de búsqueda no siempre responde a las inquietudes del lector.
- El sanitario es compartido para ambos sexos, por lo que debería existir otro.

En síntesis:

La Biblioteca General Pico si bien presta los servicios necesarios para la atención de sus usuarios, presenta falencias como: escaso número de títulos, el material no es adecuado, el espacio edilicio es reducido lo que imposibilita el uso de la sala de lectura como lugar de estudio, no se dispone de presupuesto ni de planificación de las actividades. El equipamiento informático es pobre. La hemeroteca está totalmente desactualizada, no se dispone de ninguna suscripción, por lo que se deduce que el servicio al usuario es regular.

Una de las preguntas realizadas en el inicio fue *¿sabemos que busca exactamente el usuario?*, no siempre logramos saber con precisión que viene a buscar a la Biblioteca, ya que muchas veces ni él mismo lo

sabe, pero desde nuestro lugar deberíamos interiorizarnos en su problemática a través de preguntas que nos lleven a descifrar su inquietud, la asistencia, asesoramiento y capacitación permanente en la localización de la información a través del uso de los software de los cuáles se dispone es nuestra labor.

La conclusión expuesta no sólo pone de manifiesto los resultados obtenidos de las encuestas realizadas sino todo aquello que se fue desglosando del relevamiento de información obtenida en la Unidad de Información.

22. RECOMENDACIONES

Para que esta Unidad de Información logre un nivel de relevancia dentro de la comunidad de General Pico y su posterior inserción en otros ámbitos es necesario la realización de estudios periódicos para evaluar la calidad del servicio, satisfacción de usuarios e incorporar herramientas que reduzcan el sobre costo de los procesos que favorezcan la total gestión de calidad.

Los resultados obtenidos en esta investigación y su difusión dentro de las autoridades competentes de la Universidad Nacional de La Pampa puede ser fundamental en un cambio de visión hacia la Biblioteca, su funcionalidad e importancia de su mejoramiento para apuntalar la formación profesional de los estudiantes, investigadores, docentes miembros directos de esta institución educadora.

Además se hará partícipe a toda la comunidad Universitaria involucrada con la Unidad de Información, en especial a los alumnos, para que se planteen y exijan cambios acordes al crecimiento de las universidades y organizaciones en general.

Se podrían utilizar los resultados de esta investigación como punto de partida para el mejoramiento continuo posterior, desde la labor profesional del personal volcada al servicio de excelencia logrando así la satisfacción del usuario que acuda a la Biblioteca General Pico.

Otro factor importantísimo a tener en cuenta es la permanente capacitación del personal que se encuentra al frente de la atención al público en el uso de información virtual y trato hacia el usuario, intentando

lograr un vínculo de cordialidad con el lector, asistirlo en sus inquietudes, acercarlo o derivarlo a donde puede encontrar la información solicitada, hacerle sentir que puede regresar cuando lo desee y será bien recibido.

Sería de vital importancia para el acrecentamiento de usuarios de la Biblioteca, la investigación permanente: qué necesita el usuario, qué busca cuando asiste, qué solicita el docente en sus cátedras, si el servicio ofrecido es de la calidad esperada, ya sea en cuanto a la información brindada, rapidez en la respuesta, adaptabilidad a los cambios del consumidor, y valerse de éstos elementos para el crecimiento continuo institucional y el aumento de usuarios, provocando así un impacto positivo en la comunidad y dentro de la Universidad.

La Biblioteca General Pico debería difundir sus servicios, logros, nuevos recursos, estadísticas de usuarios y movimientos discriminados por facultades, necesidades detectadas, actividades, políticas de acción y todo aquel elemento que considere necesario para lograr un nivel de relevancia y mayor prestigio dentro de la comunidad. Es posible que con éste tipo de accionar se puedan obtener mayores beneficios que ayuden al mejoramiento integral y continuo, como así también obtener el apoyo de las autoridades competentes de dicha Universidad a la que se encuentra subordinada.

GLOSARIO

Biblioteca: *biblión:* libro, *theke:* armario. Lugar donde se tienen los libros ordenados para la lectura. Guarda o custodia de libros. Institución que reúne, procesa y asegura la disponibilidad de libros, publicaciones periódicas y documentos similares, así como la colección de dichos materiales impresos.⁶²

Calidad: del latín *qualitatem* atributo o propiedad que distingue a las personas, a bienes y servicios.

Calidad Total: es una estrategia gerencial moderna que involucra a todos los integrantes de una empresa, constituye un instrumento gerencial por el cual los bienes y servicios de óptima calidad representan el elemento competitivo más importante de la actualidad y también del futuro.⁶³

Catálogo: del latín *katalogus:* lista, registro. Lista hecha ordenadamente. Nómina ordenada de las obras existentes en una biblioteca pública, privada o librería, con la indicación de donde puede ser encontrado el libro.

Colección: conjunto de varias cosas de una misma clase. Refiriéndose a los libros esta palabra presupone una idea selectiva y ordenadora, esto es, un conjunto bibliográfico armonioso y homogéneo que responde a un criterio dado.

Cooperación: obrar conjuntamente con otras personas, instituciones, empresas.

Cuestionario: serie de preguntas o cuestiones que se proponen con el fin de obtener datos verdaderos acerca de un tema o problema cualquiera.

Datos: del latín *datum*, lo que se da. Antecedente necesario que se da para llegar al conocimiento exacto de una cosa o para deducir las consecuencias legítimas de un hecho.

⁶² Glosario de términos bibliotecológicos y de ciencias de la información
http://www.uh.cu/facultades/fcom/portal/interes_glosa_terminos.htm (consultada el 29/06/05)

⁶³ Lardent, Alberto R. Ob. cit. p. 496

Eficacia: virtud, actividad, fuerza, activo que produce un efecto eficaz.

Eficiente: que produce realmente un efecto, competente.

Encuesta: del latín *inquisita* buscada. Se ha hecho a los fines de acopiar datos mediante la consulta o interrogatorio referentes a estados de opiniones, costumbres o cualquier otro aspecto de la actividad humana.

Equipo: grupo que actúa como unidad coordinada para realizar en común alguna actividad. El equipo debe lograr: integración, ayuda, apoyo mutuo, cohesión sinergia.

Estrategias: adaptación de los recursos y habilidades de la organización al entorno cambiante, aprovechando oportunidades y evaluando riesgos en función de objetivos y metas.⁶⁴

Fondo bibliográfico: Cada una de las colecciones de impresos de una biblioteca que ingresan de una determinada procedencia.

Gestión: acción o efecto de administrar. Encargarse de la gestión de una empresa. Posibilidades reales de una organización para resolver determinada situación o arribar a un fin.⁶⁵

Hipótesis: Suposición de una cosa posible, de la que se saca una consecuencia.

Información: es la noticia que se proporciona de un hecho, persona o cosa. Enterar, instruir, comunicar, dar a conocer.

Internet: (International Network). Red de redes

Investigación: indagar para descubrir alguna cosa.

Investigación exploratoria: se la utiliza cuando no se conoce el tema por investigar, o cuando nuestro conocimiento es tan vago e impreciso que nos impide sacar las más provisionales conclusiones sobre qué aspectos son relevantes y cuáles no.⁶⁶

⁶⁴ ¿Cuál es el significado de estrategia?

<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/43/estrategia.htm> (Consultada el 29/06/05)

⁶⁵ Pérez, Lourdes Maritza. Gestión de morosidad: ¿cómo superar la crisis de los pagos?

http://www.cumbremicrocredito.cl/pdf_microcredito/3%20Lourdes%20Perez.pdf (Consultada el 29/06/05)

Marketing: es el estudio o investigación de la forma de satisfacer mejor las necesidades de un grupo social a través del intercambio con beneficio para la supervivencia de la empresa.⁶⁷

Muestreo: Es la actividad por la cual se toman ciertas muestras de una población de elementos de los cuales vamos a tomar ciertos criterios de decisión, el muestreo es importante porque a través de él podemos hacer análisis de situaciones de una empresa o de algún campo de la sociedad.⁶⁸

Muestreo estratificado: Para obtener una muestra aleatoria estratificada, primero se divide la población en grupos, llamados estratos, que son más homogéneos que la población como un todo. Los elementos de la muestra son entonces seleccionados al azar o por un método sistemático de cada estrato. Las estimaciones de la población, basadas en la muestra estratificada, usualmente tienen mayor precisión (o menor error muestral) que si la población entera muestreada mediante muestreo aleatorio simple. El número de elementos seleccionado de cada estrato puede ser proporcional o desproporcional al tamaño del estrato en relación con la población.⁶⁹

Organización: Conjunto de personas organizadas con un objetivo específico. Están constituida por un grupo de personas que interactúan entre sí, deben desarrollar un conjunto de acciones, utilizar habilidades, enfoques y técnicas que posibiliten el logro de determinados resultados. Cuando se mencionan estas acciones generalmente se les refiere como gestión.⁷⁰

⁶⁶ Cazau, Pablo. La investigación exploratoria http://www.galeon.com/pcazau/guia_met_02.htm (Consultada el 29/06/05)

⁶⁷ Marketing <http://www.monografias.com/trabajos/marketing/marketing.shtml> (Consultada el 29/06/05)

⁶⁸ Teoría básica del muestreo <http://www.monografias.com/trabajos11/tebas/tebas.shtml> (Consultada el 29/06/05)

⁶⁹ Teoría básica del muestreo. Ob. cit.

⁷⁰ “Glosario de términos de bibliotecología y de ciencias de la información” http://www.uh.cu/facultades/fcom/portal/interes_glosa_terminos.htm (Consultada el 30/06/05)

Planificación: esfuerzo organizado, sistemático, continuo y coherente de todos los medios y recursos humanos y materiales, para que los problemas bibliotecológicos logren obtener soluciones adecuadas a las exigencias y requerimientos de la comunidad. Es una forma de trabajo colectivo e integral, de acuerdo con estudios previos y técnicas precisas para promover el desarrollo y mejoramiento cualitativo de los servicios en relación y armonía con las necesidades e intereses de los usuarios.

Recursos: Son todos aquellos elementos necesarios, tanto tangibles como intangibles, para que una organización cumpla con sus objetivos. Principalmente al referirse a ello son clasificados en: instalaciones y equipos, materiales e insumos, (recursos físicos), energía, informaciones y datos, recursos humanos, dinero o capital.⁷¹

Registro: En un fichero de base de datos, cada uno de los elementos en que se divide. Contiene los datos de un elemento de los descritos en el fichero, dividiendo la información en campos. Generalmente es el contenido de un formulario completo del formato escogido para la recogida de datos.⁷²

Satisfacción al usuario: es el resultado de entregar un servicio que cumpla con las necesidades y expectativas del cliente, definidas o implícitas.⁷³

Servicio de Información: Realización de un determinado proceso y la entrega a los usuarios los resultados de dicho proceso, con el fin de satisfacer sus necesidades de información. Fuente institucional que

⁷¹ “Glosario de términos de bibliotecología y de ciencias de la información” Ob. cit.

⁷² “Glosario de bibliotecología” http://www.geocities.com/emuseoros/Docs/glosario_biblio.htm (Consultada el 30/06/05)

⁷³ “Hacerlo bien desde la primera vez”

http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%206/cap6_h.htm
(Consultada el 30/06/05)

suministra, directa o indirectamente, información o referencias a otras fuentes de información institucionales o personales.⁷⁴

Servucción: proceso de elaboración de un servicio, es decir, toda la organización de los elementos físicos y humanos en la relación cliente-empresa, necesaria para la realización de la prestación de un servicio y cuyas características han sido determinadas desde la idea concebida, hasta la obtención del resultado como tal (el servicio).⁷⁵

Sinergia: es el efecto producido por la interacción entre los componentes de un sistema que hace que el todo sea más que la suma de las partes individuales.⁷⁶ Asociación de varios órganos para la producción de un trabajo.

Software: Programas, procedimientos y reglas para la ejecución de tareas específicas en un sistema de cómputo.

Soporte: cualquier material que sirva para recibir, transportar y conservar la información

Usuario: del latín *usuarius* son aquellos (personas, grupos o entidades) que utilizan habitualmente uno o más de los servicios que presta una biblioteca

⁷⁴ “Glosario de términos de bibliotecología y de ciencias de la información” Ob. cit.

⁷⁵ Salinas, Oscar “La servucción: es mejor servir que...”

<http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/no%201/servuccin.htm> (Consultada el 30/06/05)

⁷⁶ “Sinergia” <http://planeta.gaiasur.com.ar/gaiasur/conceptos/sinergia.html> (Consultada el 30/06/05)

BIBLIOGRAFÍA

- ABREUL, Manuela de la C. y CAÑEDO ANDALIA, Rubén. "Gerencia total de la calidad en las organizaciones" http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol6_2_98/aci02298.htm (Consultada el 29/06/04)
- ALTMAN, Ellen; HERNON, Peter "Service quality and customer satisfaction do matter". En: American Libraries, vol. 29, issue 7, 1998. Database: Academic Search Premier.
- ALLENDE SULLIVAN, Patricia Mónica "El impacto de las nuevas tecnologías en la competencia laboral del bibliotecario del siglo XXI". Biblios año 5, no. 17, Ene.-Mar. 2004. http://eprints.rclis.org/archive/00002242/01/2004_005.pdf (Consultada el 19/04/05)
- AMAYA RAMÍREZ, Miguel Ángel "Evaluación de la satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en bases de datos en CD-ROM: el caso de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México" <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/vol11/cdrom.html> (Consultada el 11/05/04)
- Apuntes de asignatura: Estudio y Educación de Usuarios. Escuela de Bibliotecología. Santiago de Chile, 2001. www.geocities.com/crachilecl/Conceptos.pdf (Consultada el 25/09/04)
- ASTI VERA, Armando. "Metodología de la investigación". Buenos Aires : Kapelusz, 1973. 192 p.
- "AYUDA al usuario : sistemas de búsquedas" http://www.uh.cu/facultades/fcom/portal/ayuda_sistbusqued.htm (consultada el 01/10/04)
- BORREGO HUERTA, Angel "Nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio de préstamo interbibliotecario: resultados de una encuesta" http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/a_borrego/A_Borrego.htm (Consultada el 11/05/04)
- BUSTAMANTE PACO, Sikorina "Estudio de usuarios: método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas" <http://eprints.rclis.org/archive/00001103/01/lapaz24.pdf> (Consultada el 18/04/05)
- CALVA GONZALEZ, Juan José "Las necesidades de información: la importancia de su estudio" <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volIX3/needinfo.html> (Consultada el 11/05/04)
- CALVA GONZALEZ, Juan José "Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria" <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volVI11/needs.html> (Consultada el 11/05/04)

- Diario REGIÓN “40 Años de la Universidad Nacional de La Pampa : 1958 – 4 de Septiembre – 1998. Santa Rosa, La Pampa : Región, 1998
- Diario REGIÓN “45º Aniversario de la Universidad Nacional de La Pampa : con información de todas las carreras y servicios”. Santa Rosa : Región 2003
- ECO, Humberto. “Cómo se hace una tesis : técnicas y procedimientos de estudio, investigación y escritura”. Barcelona : Gedisa, 1993. 267 p.
- ESTRATEGIKA “Recursos para el diseño estratégico de acciones corporativas : modelos de paradigmas”
<http://www.estrategikaonline.com.ar/paradigmas.htm> (consultada el 01/03/05)
- Estr@tegia “Marketing : el problema de la servucción” no. 54
<http://www.estrategiamagazine.com.ar/ediciones/edicion0054/marketing.asp> (consultada el 16/03/05)
- GOMEZ HERNÁNDEZ, J.A. “Biblioteconomía general : curso 2004-2005”
<http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/bibgen> (consultada el 30/09/04)
- GOMEZ HERNÁNDEZ, J.A. “Gestión de bibliotecas, calidad y evaluación”. Murcia: DM, 2002. Cap. 4.
<http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.PDF>
(Consultada el 10/06/04)
- GONZALEZ MENDEZ, Laredo (comp.) “El diseño de un sistema de servicios desde el concepto de servucción” : (síntesis parcial de algunos aspectos claves presentados en la obra “Servucción, el marketing de los servicios”, de P. Eiglier y E. Langeard)” p. 23
<http://www.uh.cu/centros/ceec/Boletines/AvancesInvestigativos/2002/Sept-Dic2002/4Servuccion.pdf> (Consultada el 24/05/05)
- HARWOOD, Nicola ; BYDER, Jillene “Student expectations of, and satisfaction with, the University Library”. En: Journal of Academic Librarianship, vol. 24, issue 2, 1998. Database: Academic Search Premier.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto ; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos ; BAPTISTA “Metodología de la investigación”. México : McGraw-Hill Interamericana, 1991.
- HERNON, Peter ; NITECKI, Danuta A. ; Altman, Ellen “Service quality and customer satisfaction: an assessment and future directins”. En: Journal of Academic Librarianship, vol. 25, issue 1, 1999. Database: Academic Search Premier.
- ISO 9000 para la pequeña empresa : recomendaciones del ISO/TC 176. Buenos Aires : AENOR : UNIT : IRAM, 1997. 148 p.
- “Informetría”
<http://www.geocities.com/informetria/presente.htm>
(Consultada el 24/05/05)
- LAKATOS, Imre. “La metodología de los programas de investigación científica”. Madrid : Alianza, 1989. 315 p.
- LARDENT, Alberto R. “Sistemas de información para la gestión empresarial : planeamiento, tecnología y calidad”. Buenos Aires : Pearson Education, 2001. 523 p.

- Ministerio de Cultura y Educación “Informe especial : bibliotecas universitarias”. En: La Universidad, año VI, N° 16. 1999.
- MORALES SÁNCHEZ, Verónica ; HERNÁNDEZ MENDO, Antonio “Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización” <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm> (Consultada el 29/06/04)
- MOSCOSO, Purificación “La nueva misión de las bibliotecas universitarias ante el espacio europeo de enseñanza superior” http://biblioteca.uam.es/documentos/Jornadas_REBIUN/4%20-%20nueva_mision_bibliotecas.pdf (consultada el 25/09/04)
- MUÑOZ, Ma. Del Rocío y MORALES J., Elvia “Indicadores de satisfacción de usuarios en el área de Servicios de la Biblioteca de la UDLA,P.” <http://correo.udlap.mx/~rmunoz/proyectofinal.html> (Consultada el 27/05/04)
- MURILLO QUIROGA, Sandro “Servicios especiales y formación de usuarios en las bibliotecas universitarias” <http://www.bc.umsanet.edu.bo/articulos/art-002.htm> (Consultada el 19/04/05)
- Nomas IRAM-IAC/ISO sobre la gestión de la calidad 1994. Buenos Aires : IRAM, 1994. 238 p.
- PAEZ, Angel y FUENMAYOR, Jesús “Paradigmas sobre gestión comunicacional en ámbito universitario”. En: Razón y palabra : primera revista electrónica en América Latina especializada en tópicos de comunicación”, n° 43. Febrero-marzo 2005 <http://www.razonypalabra.org.mx/actual/paezfuenmayor.html> (Consultada el 01/03/05)
- PONJUAN DANTE, Gloria “El éxito de la gestión o la gestión del éxito” <http://www.um.es/fccd/anales/ad02/AD03-1999.PDF> (Consultada el 11/05/04)
- REY MARTÍN, Carina “La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas”. BID, no. 3, 1999. <http://www.ub.es/biblio/bid/03rey2.htm#Nota4> (Consultada el 19/04/05)
- REY MARTÍN, Carina “La satisfacción del usuario: un concepto en alza” <http://www.um.es/fccd/anales/ad03/09satisfusuario.PDF> (Consultada el 11/05/04)
- ROJAS MESA, Yuniét “Organización de la información: un factor determinante en la gestión empresarial” http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_2_04/aci12204.htm (consultada el 23-05-05)
- ROWENA, Cullen “Perspectives on user satisfaction surveys” . En: Library Trends, vol. 49, issue 4, 2001. Database: Academic Search Premier
- RICO, Rubén Roberto “Calidad estratégica total = Total quality management : diseño, implementación y gestión del cambio estratégico imprescindible”. Buenos Aires : Macchi, 2000. 331 p.
- SAENZ CASADO, Elías “Manual de estudios de usuarios”. Madrid : Fundación Germán Sánchez Rupiérrez : Pirámide, 1994. 286 p.

- SARACEVIC, T. ; SPINK, A. & WU, M. (1997). Users and intermediaries in information retrieval: what are they talking about. In: User modeling : Proceedings of the Sixth International Conference (Sardinia June 2-5, 1997) <http://w5.cs.uni-sb.de/UM97/abstracts/SaracevicT.html> (Consultada el 04-10-04)
- SAMAJA, Juan. "Epistemología y metodología : elementos para una teoría de la investigación científica". Buenos Aires : Eudeba, ed. ampliada, 1994. 408 p.
- SOLANELLES ROJAS, María Julia "Marketing de los servicios de información" <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/mar/mktserinfo.htm> (Consultada el 15/03/05)
- SORIA VZQUEZ, Juan "La satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en la base de datos SERIUNAM, en la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México" <http://www.ambac.org.mx/publicaciones/V4N3art1.html> (Consultada el 20/05/04)
- SUBERO, Juan Manuel "Sistema automatizado para el control del servicio de préstamos y el proceso de consultas a ficheros de la biblioteca" <http://www.monografias.com/trabajos15/prestamos-biblioteca/prestamos-biblioteca.shtml> (Consultada el 23-05-05)
- TORRE VILLAR, Ernesto de la, NAVARRO DE ANDA, Ramiro. "Metodología de la investigación : bibliografía, archivística y documental". México : McGraw-Hill, 1996. 298 p.
- VECCHI POMPHILE, Analía "Nuevos paradigmas para las unidades de información del futuro" <http://eprints.rclis.org/archive/00001189/01/paradigmas.pdf> (Consultada el 01/03/05)
- VERDUGO SÁNCHEZ, José Alfredo "Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana". Bibliotecológicas ANUIES, 1989. 64 p.
- YARCE, Jorge "Las organizaciones de aprendizaje" http://www.pucpr.edu/educontinua/liderazgo/documentos_word/WEB/II/5.HTM (Consultada el 15/05/04)

ANEXOS

MODELO DE ENCUESTA (Para alumnos)

El objetivo de esta encuesta es conocer si Ud. se siente satisfecho con los servicios que ofrece la Biblioteca de la Universidad, el uso de la información será utilizada para futuras mejoras por tal motivo es necesaria su sincera respuesta para el resultado de la misma. Gracias por su colaboración!!!

1- Indique con una **X**. ¿a qué facultad pertenece?

Facultad de Ingeniería	
Facultad de Ciencias Humanas	
Otra (indique cuál)	

1.1- ¿Qué año cursa?

2- Indique con una **X**.

Femenino	
Masculino	

3- Indique con una **X** ¿Sabía Ud. que la Universidad tiene Biblioteca?. Si su respuesta es **NO** aquí finaliza la encuesta.

SI	
NO	

3.1 - En caso de que su respuesta haya sido afirmativa indique la dirección o ubicación de la Biblioteca

3.2- En caso de que su respuesta haya sido negativa ¿Dónde consigue la información que necesita para estudiar las distintas materias?

4- ¿Asiste a la Biblioteca? ¿Con qué frecuencia? Indique con una **X**.

Diariamente	
Semanalmente	
Sólo cuando necesito el material	
Otras (indique cuál)	
NO asiste	

4.1- Si su respuesta a la pregunta 4 fue negativa indique brevemente los motivos por los cuales **NO CONCURRE** a la biblioteca.

Aquí finaliza la encuesta

5- Indique con un **X** si la cantidad de ejemplares por título existentes en la Bibliotecas es:

Muy adecuado	
Medianamente adecuado	
Adecuado	
Poco adecuado	
Inadecuado	
No sabe	

6- Indique con una **X** si el material buscado por Ud. existe en la colección⁷⁷ de la Biblioteca.

Siempre	
Muchas veces	
Pocas veces	
Nunca	

7- Indique con una **X**. En caso de haber realizado una búsqueda del material en la estantería y no lo encuentra ; solicitó asistencia para ello ¿La ayuda recibida la califica cómo?

Muy buena	
Buena	
Regular	
Mala	
No solicitó asistencia	

8- Indique con una **X** ¿Cómo es la Gestión Bibliotecaria en colaboración para ayudarlo a realizar búsquedas en bases de datos, dentro de la biblioteca, etc.

Muy buena	
Buena	
Regular	
Mala	
No sabe	

⁷⁷ Colección: es el conjunto de material bibliográfico existente en la Biblioteca: libros, publicaciones periódicas, folletos, etc.

9- De los productos y servicios que la Biblioteca brinda, indique cuáles utiliza.

Indicando para ello la escala del **1** a **5** siendo:

1 Muy utilizado

2 Medianamente utilizado

3 Poco utilizado

4 Nunca utilizado

5 No lo conoce

Uso de sala de lectura con material propio	
Uso de sala de lectura con material de la biblioteca	
Préstamos a domicilio	
Préstamos especiales	
Reservas	
Solicitud de material a otras bibliotecas	
Internet	
Hemeroteca (publicaciones periódicas)	
Base de Datos de la biblioteca (PAMPA)	
Otras Bases de Datos	
Material de Referencia (enciclopedias, diccionarios)	
Consultas telefónicas	
Referencia (asistencia que recibe un usuario para localizar y obtener información)	
Colección de videos	
Colección de CD-ROM	

10- Indique con una **X**. En cuanto al servicio de **Internet**, la cantidad de PC disponibles en la sala de lectura le parece:

Muy adecuado	
Adecuado	
Poco adecuado	
No sabe	

11- Indique con una **X**. El equipamiento le parece:

Actualizado	
Poco actualizado	
Equipos Obsoletos	
No sabe	

12- Indique con una **X**. La velocidad de recuperación le parece:

Muy aceptable	
Aceptable	
Lenta	
Extremadamente lenta	
No sabe	

13- Indique con una **X** ¿Considera que el material de la biblioteca es actualizado?

Muy actualizado	
Actualizado	
Medianamente actualizado	
Poco actualizado	
Desactualizado	
No sabe	

14- Indique con una **X** Considera que al informatizarse la biblioteca, Ud. encuentra con mayor rapidez la información deseada?

Siempre	
Muchas veces	
Algunas veces	
Nunca	
No sabe	

15- Indique con una **X**. El horario de biblioteca de Lunes a Viernes de 8 a 20 hrs. le parece:

Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	
No sabe	

16- Indique con una **X**. Respecto de la sala de lectura, mobiliario e equipamiento, le parece:

Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	
No sabe	

17- Indique con una **X** ¿En qué franjas horarias recibe mejor atención por parte del personal?

De 8 a 9	
De 10 a 11	
De 14:30 a 15:30	
De 18:30 a 19:30	
De 8 a 20	
No sabe	

18- Indique con una **X**. Haciendo referencia a la respuesta anterior. Esta mejor atención se debe a:

A- Menor cantidad de usuarios	
B- Porque hay mayor cantidad de personal afectado a la atención.	
C- (A y B)	
D- Por el tipo de atención que brinda el personal	
E- No sabe	

19- El motivo por el cual ha acudido a la Biblioteca ha sido satisfecho...

Siempre	
Muchas veces	
Algunas veces	
Nunca	

20- Indique con una **X**. ¿La calidad de servicio que brinda la biblioteca a su criterio es:

Muy buena	
Regular	
Mala	
No sabe	

21- ¿Qué cambios cree que harían falta implementar en la Biblioteca?.
Exponga brevemente.

MODELO DE ENCUESTA (Para el personal)

El objetivo de esta encuesta es conocer si los usuarios de la Biblioteca se sienten satisfecho con los servicios que se ofrecen, el uso de la información será utilizada para futuras mejoras por tal motivo es necesaria su sincera respuesta para el resultado de la misma. Gracias por su colaboración!!!

1- ¿Considera necesario la formulación de estrategias en la biblioteca?

SI	
NO	
No sabe	

1.1- Qué tipos de estrategias debería tener la biblioteca?

2- ¿Se realizan reuniones periódicas con todo el personal para discutir sobre problemas puntuales de la biblioteca?

SI	
NO	

En caso de responder **SI**. Indique frecuencias de las mismas, y evalúe aportes de las mismas.

3- ¿Se realiza desde la biblioteca algún tipo de gestión para aumentar el número de usuarios?

SI	
NO	
No sabe	

En caso de responder **SI**. Indique cuáles son

4- ¿Conoce Ud. si hay políticas desde la institución para mejorar el servicio?

SI	
NO	
No sabe	

En caso de responder **SI**. Diga cuáles son:

5- ¿Las compras están en función de las necesidades de los alumnos?

SI	
NO	
No sabe	

6- ¿La institución le ofrece a Ud. capacitación adecuada para mejorar el servicio que se presta?

SI	
NO	

En caso de responder **SI**. Indique con que periodicidad y evalúe que le aporta esta capacitación recibida

7- ¿Posee manejo de las bases de datos disponibles ON-LINE con las que cuenta la biblioteca?

SI	
NO	
No sabe	

En caso de responder **SI**. Diga cuáles son y a qué corresponde cada una

8- ¿Posee manejo de bases de datos ON-LINE de otras Bibliotecas Nacionales?

SI	
NO	
No sabe	

En caso de responder **SI**. Diga cuáles usa y porqué

9- Si el usuario solicita de sus servicios para que lo asesore en el uso de internet, apertura de correo electrónico, guardar archivos, páginas web, etc. ¿Ud. se encuentra capacitado para dar ese tipo de respuesta?

SI	
NO	
No sabe	

10- ¿Se realiza mantenimiento del servicio virtual?

SI	
NO	
No sabe	

11- Cree que el servicio que se presta en general ¿es el adecuado?

SI	
NO	
No sabe	

En caso de responder **NO**. Diga que cosas cambiaría o incorporaría para brindar un servicio de calidad total

12- Piensa que el usuario que concurre ¿encuentra lo que busca y se siente satisfecho con respecto al servicio? Explique en cada opción

12.1 **Búsqueda**

SI	
NO	
No sabe	

¿Por qué?

12.2 **Satisfacción**

SI	
NO	
No sabe	

¿Por qué?

13- ¿La cantidad de ejemplares por título es suficiente?

SI	
NO	
No sabe	
Otro	

14- ¿Existe el material buscado por los usuarios en la biblioteca?

SI	
NO	
No sabe	
Otro	

14- ¿El material con que cuenta la biblioteca es actualizado?

SI	
NO	
No sabe	
Otro	

15- ¿Se realizan préstamos a domicilio?

SI	
NO	
No sabe	

16- ¿Se ofrece Servicio de Internet?

SI	
NO	
No sabe	

17- ¿Qué otros servicios ofrece la biblioteca?
