

ANEXO F.

Evaluación comparativa / BENCHMARKING.

Evaluación de los servicios que ofrecen las siguientes bibliotecas: Biblioteca del Departamento de Física, Universidad Nacional de La Plata ((Adriana Beatriz Rocca, Argentina), Biblioteca de la Universidad del Pacífico (Abraham Tello, Perú) y Fundación Biblioteca Central de la Universidad de Carabobo, Centro de Información y Documentación. Biblioteca Central (José Gómez, Venezuela). Análisis y comparación.

Se aplica el Benchmarking funcional orientado a productos, procesos y servicios, de las organizaciones comparadas que no son competidores directos.

El objeto, es relevar la mejor práctica de una biblioteca en un área específica. Se aplica en general, por lo que también, se denomina genérico, al dirigirse a funciones y procesos comunes para varias bibliotecas, sin importar el área a la que pertenezcan. Al compartir información acerca de las estrategias y las metodologías, cada biblioteca “aprenderá algo” que es capaz de aplicar a sus propios esfuerzos. Actualmente, se destaca este deseo de obtener descubrimientos, a través de los esfuerzos de benchmarking en organizaciones que están en etapas de reingeniería.

TABLA 1.

Denominación.	Biblioteca del Departamento de Física, Universidad Nacional de la Plata (BDF-UNLP).	Biblioteca de la Universidad del Pacífico (BUP-CENDIE).	FundaCID BC Unidad de Apoyo a la Información y Medios Audiovisuales.	Análisis comparativo.
Descripción de la organización.	La Biblioteca del Departamento de Física, es una de las bibliotecas de la Facultad de Ciencias Exactas de la Universidad Nacional de La Plata, junto con la Bibliotecas del Departamento de Matemática y la Central de la Facultad, donde funciona la Biblioteca Central de Grado y se encuentra depositada la colección correspondiente a las Carreras de Química, Bioquímica, Farmacia y Ciencias Biológicas. URL: http://biblio.fisica.unlp.edu.ar	Universidad particular con las siguientes carreras: Economía, Administración y Contabilidad, Derecho e Ingeniería Empresarial. Hay una sola Biblioteca.	Por resolución del Consejo Universitario del Consejo Universitario de fecha 17 de Noviembre de 1986, se crea la Fundación “Biblioteca Central de la Universidad de Carabobo”, que también se denominará “Centro de Información y Documentación – Biblioteca Central (CID BC)” y que funcionará en un todo conforme a lo establecido, en sus capítulos y artículos; Siendo su propósito de creación el de constituirse en la Biblioteca Central de la Universidad de Carabobo y en el Centro de obtención de información y documentación. En	Las tres unidades de información son bibliotecas universitarias, no competidoras directas, que cubren áreas del conocimiento diferentes: BDF-UNLP (área de la física y relacionadas); BUP-CENDIE (área de ciencias económicas); BC FundaCID .

			<p>la Universidad de Carabobo se reconoce como sistema bibliotecario, a toda la red de bibliotecas existentes en las Facultades para el apoyo de los procesos enseñanza-aprendizaje e investigación conjuntamente con la Fundación Centro de Información y Documentación Biblioteca Central de la Universidad de Carabobo (FUNDACID BC UC). La administración técnica y financiera para el desarrollo de las colecciones y del servicio, la distribución y dotación de material bibliográfico, y el desarrollo de la biblioteca virtual de la Institución se realiza a través de Fundacid BC UC, mientras que el servicio de atención directa a los usuarios del sistema (estudiante, docente, investigador y público general) se realiza a través de las bibliotecas de las Facultades y por la Unidad de Apoyo a la Información y Medios Audiovisuales de la Dirección de Biblioteca Central de Fundacid BC UC. Es una unidad creada para brindar asesoramiento y soportes de información especializada, pertinente, actualizada y oportuna a los usuarios que acuden al servicio en búsqueda de información en áreas de su interés, enmarcado dentro de principios de calidad y atención al cliente. La información puede</p>	
--	--	--	---	--

			ser enviada por correo electrónico, fax y correo privado.	
Misión.	<p>“Servir de apoyo a investigadores, profesionales, estudiantes, proporcionando materiales y servicios. Mediante sus actividades de extensión ofrecer a la comunidad cursos y conferencias dirigidos a alumnos secundarios y primario de los colegios y escuelas de la zona, para la captación de alumnos en las carreras de perfil más científico y de divulgación. Contribuir al logro de la excelencia académica, la investigación y su proyección social a través de la producción de servicios bibliotecarios de óptima calidad enfocados a la satisfacción de las necesidades de los usuarios internos y externos.”</p> <p>La Universidad, y por extensión el Departamento de Física, en su misión formar profesionales y científicos comprometidos con el desarrollo integral de la comunidad a la cual pertenecen, ha convertido la educación en un proceso que comprende, al igual que la preparación académica, la libre expresión, la realización de actividades de extensión, el permanente acompañamiento y la asesoría personal a autoridades, directivos, docentes y personal de apoyo.</p>	<p>La misión de la Biblioteca de la Universidad del Pacífico y Centro de Documentación e Información (BUP-CENDI) es apoyar el desarrollo de las actividades académicas, culturales y administrativas de la universidad mediante una sólida y variada colección de medios de información modernos y actualizados, que propicien y ayuden a alcanzar las metas de excelencia propuestas para los estudios y proyectos académicos.</p>	<p>Coordinar y sostener la Red de Información Académica de la Universidad de Carabobo, garantizando su eficacia, eficiencia y coherencia interna. Crear y ejecutar los procedimientos para la oportuna dotación material de las bibliotecas. Promover la formación profesional de los trabajadores del área de la información. Elaborar bases de datos y otros productos informacionales con alto valor agregado. Vincular a la Universidad a nivel nacional e internacional mediante el intercambio de información.</p>	No aplica comparación.
1. Organización.	<p>La BDF-UNLP se organiza en Área Biblioteca y Área Hemeroteca. El Área Biblioteca: comprende, Área de</p>	<p>BUP-CENDI está organizada funcionalmente de la siguiente manera: Dirección General, Área</p>	<p>La Unidad de Apoyo a la Información y Medios Audiovisuales. Está bajo la</p>	<p>Las tres UI, tienen una organización funcional diferentes acorde con sus características. La BDF-UNLP es una biblioteca departamental, por lo tanto con una estructura</p>

	Sala de Lectura y Circulación. Área administrativa, Área de procesos técnicos, Área de sistemas y Área de Servicios técnicos conexos (Área de Fotocopiadora para uso interno del Departamento de Física, Equipamiento multimedial (retroproyectores, cañón proyector). Área Hemeroteca: comprende Hemeroteca Planta Baja: publicaciones periódicas hasta 1977 inclusive. Hemeroteca Planta Alta: publicaciones periódicas desde 1978 hasta la actualidad. Sala para investigadores (Hemeroteca Planta Alta).	de Análisis de la Información, Área de Servicios, Servicio de Referencia, con su colección propia, incluido los CD-ROM y otras bases de datos. Servicios de Circulación, esta área se mantiene separadas la colección de libros y documentos. La Hemeroteca, con estante abierto para los últimos números, estantería cerrada para los números anteriores, separada la colección de revistas nacionales de las extranjeras y la Colección Benvenuto. También contamos con la colección de Audiovisuales.	Coordinación de la Sección de Procesos Técnicos y Servicios, perteneciente a la Dirección de Biblioteca Central. Comprende un Área de Sala de Lectura, Área de Internet, Área de Impresión y el Área del Fondo Documental y Audiovisual, Área de Conversión de material de VHS a DVD. Los Procesos Técnicos se realizan en otra área y para todo el Sistema de Biblioteca de la Universidad.	responde a este nivel de la organización. La biblioteca de BUP-CENDIE es una central y FundaCID , es una unidad de apoyo a la información, que depende funcionalmente de un sistema de bibliotecas.
Personal.	Jefa de Biblioteca, dos asistentes de para servicios al público en dos turnos de 8 AM a 14 PM y de 12 a 19 PM.	Sin datos.	Sin datos.	En el caso de la BDF-UNLP , por las actividades que se desarrollan existe una falta de personal. En los otros casos no se provee información.
Perfil de usuarios.	Los usuarios que concurren a la Biblioteca son investigadores y docentes del Departamento de Física y de otros departamentos de la Facultad y otras facultades e institutos de la Universidad; investigadores de otras universidades y centros de investigación del país y del resto del mundo. La Biblioteca es consultada por los alumnos del Departamento de Física, y otros de la Facultad, por alumnos de otras facultades de la Universidad Nacional de La Plata que cursan materias en Física (Ingeniería, Observatorio Astronómico, Ciencias Naturales y Museo, Humanidades y Ciencias de	Profesores, investigadores, alumnos de pre y postgrado, alumnos de cursos cortos. Los Exalumnos, alumnos del Consorcio de Universidades, los de Intercambio (Extranjeros), Colaboradores Administrativos, Asociados a la Biblioteca y Visitantes (alumnos de otras Universidades, profesionales y egresados). BUP-CENDI está organizada funcionalmente de la siguiente manera: Dirección General, Área de Análisis de la Información, Área de Servicios, Servicio de Referencia, con su colección propia, incluido los CD-ROM y otras bases de datos.	Los usuarios que concurren al servicio, son estudiantes de secundaria, estudiantes universitarios (universidades, tecnológicos y colegios universitarios) tanto publico como privado, estudiantes de postgrado, docentes e investigadores de la universidad de la región y nacional.	No aplica comparación.

	la Educación, Informática) y circunstancialmente por alumnos de otras Facultades.	Serv. de Circulación, esta área se mantiene separadas la colección de libros y documentos. La Hemeroteca, con estante abierto para los últimos números, estantería cerrada para los números anteriores, separada la colección de revistas nacionales de las extranjeras y la Colección Benvenuto. También contamos con la colección de Audiovisuales		
2. Recursos de información.	La colección comprende: monografías, publicaciones periódicas especializada en física y áreas relacionadas, tesis, recursos electrónicos, Esta a disposición de los usuarios una amplia colección de libros, documentos, CD-ROM y bases de datos, los que permanentemente se van actualizando. Se tiene acceso a servicios internacionales de Base de Datos y publicaciones electrónicas, lo que amplía la disponibilidad de recursos con que cuenta la biblioteca, a través del Portal de la SECTIP.	La colección de publicaciones, especializada en administración, economía y contabilidad, también cuenta con información de otras áreas culturales y técnicas para facilitar una visión global del conocimiento nacional y universal. Esta a disposición de los usuarios una amplia colección de libros, documentos, programas en video, CD-ROM y bases de datos, los que permanentemente se van actualizando. Tenemos acceso a servicios internacionales de Base de Datos, lo que amplía la disponibilidad de recursos con que cuenta nuestra Unidad de Información.	Comprende colección de revistas, textos, audiovisuales, tesis de pre y postgrado y trabajo de ascenso, bases de datos por suscripción y publicas especializadas en educación, administración, ingeniería, ciencias biomédicas, ciencias sociales, ciencias jurídicas y economía. Siendo la parte fuerte de la colección el área de educación. También se tiene acceso a información internacional, revistas electrónicas, etc. Muchos de estos servicios se pueden acceder desde la plataforma de conexión de la universidad, así como desde el hogar de los docentes e investigadores.	En los tres casos las colecciones se adaptan a las necesidades de información de los usuarios.
3. Procesos técnicos / Análisis de información.	Objetivos: Los servicios de procesos técnicos son las actividades tendientes a proveer a la Biblioteca de los materiales necesarios, así como a su adecuada organización y distribución, Catalogar, Clasificar y automatizar las diferentes áreas para que los servicios a los usuarios, se	Es el área que analiza, indiza y registra la información contenida en los materiales bibliográficos y documentales existentes teniendo en cuenta el interés y el perfil del usuario para proporcionarle un soporte adecuado y oportuno. En el registro de la información	Los procesos técnicos es una unidad de la sección de Procesos Técnicos y servicios, donde se realiza en proceso de control administrativo, catalogación, clasificación e ingreso en la base de datos (software propio) de todo el material que se adquiere para	Las tres unidades de información, realizan el procesamiento técnico de sus materiales bibliográficos. En el caso de BDF y BUP, en la misma unidad de información. En el caso de FundaCID, en otra área del sistema. Por la información provistas por las tres UI, en el caso de BDF-UNLP, esta en un grado más avanzado en la normalización de la información y el empleo de sistemas y normas de uso internacional, compartidas por la comunidad

	<p>puedan prestar de una manera actualizada, precisa, oportuna y conveniente. Se aplica la interfaz de catalogación ISISMARC, para la descripción de los documentos con formato MARC21 y RCAA2R. Se utiliza la CDU e instrumentos propios para el análisis de contenido.</p> <p>Funciones: Para poder cumplir eficaz y eficientemente con este objetivo en las bibliotecas se llevan a cabo las siguientes funciones: Seleccionar y adquirir los materiales bibliográficos. Organizar los materiales para su adecuada consulta a través de las actividades de catalogación y clasificación. Proporcionar al usuario los materiales bibliográficos. Orientar a los usuarios para aprovechar al máximo los recursos bibliográficos que la biblioteca les brinda. Las dos primeras funciones son comúnmente conocidas como procesos técnicos y las dos últimas como servicios al público. En base a lo expuesto, se pueden definir a los procesos técnicos como la serie de actividades tendientes a proveer a la Biblioteca de los materiales necesarios, así como a su adecuada organización para que los servicios al público se puedan prestar de una manera conveniente. Asimismo, entre los procesos técnicos y los servicios al público existe una estrecha relación, pues de la buena realización de los primeros depende</p>	<p>analizada se utiliza el software Microisis, que permite realizar trabajos cooperativos. Actualmente se cuenta con la base BUP-CENDI, que contiene información referente a libros y documentos, y la base AUD, que recopila información sobre audiovisuales, discos y CD. Estas bases pueden consultar en ambiente web. URL: http://www.up.edu.pe/biblioteca</p>	<p>todo el sistema bibliotecarios de la Universidad de Carabobo (compuesto por 8 bibliotecas centrales de facultad y 6 bibliotecas periféricas).</p>	<p>bibliotecológica.</p>
--	---	--	--	--------------------------

	que se presten mejores servicios.			
4. Horario.	Horario de atención al público: Lunes a viernes de 8 a 18:30 AM, en dos turnos mañana y tarde. Horario de verano: Lunes a viernes de 8 a 17:30 horas.	Horario de atención al público: es de lunes a viernes de 8:30 AM a 8:30 PM. Sábados de 8:30 AM a 1:30 PM.	Horario de atención al público de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 12:00 m y de 2:00 PM a 5:00 PM	El horario de atención al público más extendido, es el que corresponde a la BUP. En el caso de la BDF se cubre un horario más reducido, pero debe tenerse en cuenta que tiene muy poco personal para atención de servicios.
5. Servicios al público.	Todos los servicios que se brindan en la Biblioteca son gratuitos. Servicio bibliográfico y hemerográfico. Préstamo y consulta en Sala de lectura. Referencia (Orientación y asesoramiento). Hemeroteca (Préstamo y consulta de publicaciones periódicas). Circulación (Préstamo a domicilio). Servicio de comunicaciones electrónicas. Búsquedas en OPACs y Bases de datos. Búsquedas en WEB SITES. PREBI: Proyecto de enlace de bibliotecas. Servicio informativo. Comunicaciones y novedades (por e-mail). Servicio de fotocopiado. Talleres de orientación a usuarios.	El área de Servicios al Público, constituida por Circulación, Hemeroteca, Referencia, Audiovisuales y Banco del Libro, brinda atención a los usuarios por medio de acceso a la colección, préstamo a domicilio, orientación y estrategia de búsqueda. Además, ofrece atención en cuanto a la disseminación de la información, la búsqueda retrospectiva y el préstamo interbibliotecario.	En esta área todos los servicios que se prestan tienen un costo, para todos los usuarios tanto de la universidad como los de fuera: Sala de Lectura, (consulta de textos y revistas), servicios de acceso a Internet y búsqueda en base de datos, sala e audiovisual (visualizar este tipo de material) y préstamo interbibliotecario. No tenemos el servicio de préstamo circulante.	Los servicios implementados en las tres UI, responden a las características de la organización a la que pertenecen. BDF es una biblioteca departamental, la cual podría incluir otros servicios (tales como servicio de provisión de documentos, digitalización de papers en apoyo de ese servicio, referencia virtual...) en el caso de contar con más personal. BDF brinda servicios gratuitos . En el caso de FundaCID, se brindan servicios arancelados, y por su descripción cumpliría más funciones como centro de documentación. En los tres casos existiría la posibilidad de mejorar la organización de los servicios bibliotecarios mediante técnicas de reingeniería.
Objetivos.	Organizar, distribuir, ordenar el material bibliográfico y poner a disposición de los usuarios internos y externos.	Sin datos.	Apoyar los procesos de investigación de los usuarios que asisten al servicio	No aplica comparación.
6. Organización.	El área esta organizada con estantería abierta según se el nivel de los usuarios: -Cerrada para alumnos de grado, docentes y usuarios externos. -Abierta para investigadores y becarios con lugar de trabajo en el Departamento (Categoría A) Las búsquedas de información actualmente se realizan por medio de un catalogo automatizado que se	Tenemos servicio de Estantería cerrada para los alumnos de pregrado y externos. Estantería abierta o por lo menos permitido su ingreso al área de libros para Profesores, Investigadores, alumnos de postgrado y tesis o su equivalente. La Hemeroteca (últimas publicaciones) y Referencia es ofrecido mediante estantería abierta en forma	Área de Fondo Documental y Audiovisual, con estantería cerrada para todos los usuarios y se realiza las búsquedas por medio de las bases de datos (catálogo / opacs) con información de la existencia en dicho fondo documental y audiovisual.	Responde al tipo de UI. Estantería cerrada para alumnos y usuarios externos, estantería abierta para investigadores y becarios, en los dos primeros casos. Cerrada en el tercero.

	encuentra en una actualización permanente.	irrestricta.		
7. Circulación préstamo externo.	o Es aquel que se efectúa para su consulta, fuera de las instalaciones de la Biblioteca y para uso exclusivo de la comunidad del Departamento de Física. Siempre y cuando no sea material de reserva y lo utilice por un tiempo determinado, según se expresa en el Reglamento. Para usuarios Categoría A y alumnos que cursan la Lic. en Física, la renovación, reserva y otras posibilidades, se realizan vía online.	En Circulación se ofrecen los servicios de lectura y préstamo a domicilio de libros y documentos.	No poseemos este servicio.	En el caso de BDF se implementó un sistema de gestión integral automatizado.
8. Préstamo interno o in situ.	o Es el medio por el cual el usuario dispone de los materiales dentro de la Biblioteca, para consulta o fotocopias.	Sin datos.	Préstamo en sala de lectura del material en situ, para que usuario revise y diga que va a fotocopiar.	Por la información provista, los servicios de BDF y FundaCID son correctos.

<p>9. Préstamo interbibliotecario.</p>	<p>Este tipo de préstamo tiene como propósito fomentar la cooperación entre las bibliotecas. Son el objeto de ser accesible al usuario de una biblioteca a la colección de otra, para su consulta e investigación. Dentro de la sección de Reserva se tiene la responsabilidad por el trámite de los préstamos inter bibliotecarios de libros. Para poder llevar a cabo nuestra labor es importante efectuar los siguientes lineamientos:</p> <p><i>1. Solicitud del Préstamo.</i> -El usuario completa el formulario de solicitud de este servicio, o eleva una notas con los datos del material que solicita. -El bibliotecario verifica que la biblioteca a la cual se le solicitará este recurso tenga la obra interesada. -Se procesa el préstamo utilizando la forma establecida. -Cuando se recibe el recurso se le notifica al usuario que hizo la petición.</p> <p><i>2. Entrega del Préstamo.</i> -Se le prepara una ficha de préstamo provisional de la obra. -El usuario firma por el recurso que se le entrega en calidad de préstamo. -Se archiva el pedido de préstamo, para la acción pertinente en caso de renovación o reclamo.</p> <p><i>3. En caso de Renovación.</i> Pasa por el mostrador de Reserva con el recurso y se solicita una renovación del tiempo de uso del recurso con la persona encargada.</p> <p><i>4. Devolución.</i> Al finalizar el periodo de préstamo se devuelve a la</p>	<p>Se ofrece el préstamo interbibliotecario con instituciones afines en una reciprocidad de servicios y funciona en base a un reglamento.</p>	<p>Este servicio los préstamo a todos los usuarios pero en especial para los docentes e investigadores de la universidad, también con otras instituciones tanto nacional como internacional. Este servicio se presta con materiales electrónicos que se solicitan a otras instituciones o nos solicitan a nosotros de parte de otras instituciones, mas que todo tiene que ver con artículos de publicaciones periódicas, parte de libros, tesis de pre y postgrado etc. Se realiza por medio del correo electrónico, donde el usuario nos envía un correo con las referencia de artículos requeridos y nosotros nos encargamos de ubicar las revista tanto en base de datos, y en las instituciones nacionales e internacionales con quien tenemos convenio ejemplo LibLink de ISTEAC. Al ser localizada la información y tener el material, se le envía la respuesta a los docentes, investigadores o institución que realizo la solicitud.</p>	<p>El servicio esta mejor implementado en la biblioteca de FundaCID , y le sigue BDF.</p>
---	---	---	---	---

<p>10. Consulta en sala de lectura.</p>	<p>Este servicio se pone a disposición de los usuarios internos y externos. El servicio debe estar disponible sin restricciones para: a) Usuarios potenciales de la propia dependencia (departamento, facultad, etc.) donde se ubica la biblioteca. b) Usuarios potenciales, además de los propios, del área del conocimiento de la institución. c) Usuarios potenciales, además de los anteriores, pertenecientes al sistema bibliotecario. Los materiales se pueden utilizar en la propia instalación. El usuario no debe regresar los libros a los estantes, ya que esta actividad es responsabilidad del personal asignado a la sección de circulación y préstamo.</p>	<p>Sin datos.</p>	<p>Servicio, para todo los usuarios que asisten a nuestras instalaciones para la búsqueda de información. El usuario después de haber revisado en el catalogo solicita al encargado la información para su revisión y al finalizar lo deja en las mesas y este es retornado a los estantes por el personal indicado.</p>	<p>La organización de este servicio es similar en los casos de la BDF y FundaCID.</p>
<p>11. Asesoría personalizada.</p>	<p>Orientar al usuario en la ubicación del material bibliográfico y la localización del mismo. El uso del sistema de gestión y las búsquedas in situ y online.</p>	<p>Se ofrece asistencia permanentemente en el Servicio de Referencia, en forma presencial, como usando los medios de comunicación.</p>	<p>Se la presta asesoría a los usuarios sobre el uso de los sistema y como realizar las búsqueda de información, para que ellos mismo realicen sus búsquedas.</p>	<p>Está mejor organizado en la BDF-UNLP.</p>
<p>12. Atención personalizada a investigadores.</p>	<p>Cursos y Talleres de Formación de usuarios, y para dar a conocer los servicios y organización del área. Servicio de duplicación: Fotocopiado de partes de libros y/o artículos de publicaciones periódicas. Consulta a las bases de datos propias y de otras bibliotecas. Compilación de bibliografías especializadas. Elaboración de informes. Respuesta a preguntas específicas. Charlas de inducción.</p>	<p>Sin datos.</p>	<p>Se dicta talleres a los investigadores, docentes, estudiantes de pre y postgrado pero en sus facultades y en coordinación con las bibliotecas centrales de facultades, sobre el uso de los recursos electrónicos que tenemos en nuestros Web site o portal.</p>	<p>Está mejor organizado en la BDF-UNLP.</p>

<p>13. Fotocopiado.</p>	<p>Está instalada una fotocopidora ubicada en la zona de circulación de la Hemeroteca Planta Baja. En este servicio el usuario tendrá derecho a servicio de reproducción de fotocopia, respetando las disposiciones y derechos de autor que contienen la obra. Por lo tanto la Universidad y la Biblioteca no se hacen responsables de posibles transgresiones que realicen los usuarios en todas sus categorías a la ley federal de derechos de autor y propiedad intelectual.</p>	<p>Contamos con servicio de fotocopia para dar facilidad al usuario para la obtención de capítulos de un libro o artículos de una revista, respetando los derechos de autor.</p>	<p>Tenemos el servicio de fotocopia para los usuarios que lo requieran del material impreso que tenemos en nuestro fondo documental.</p>	<p>En los tres casos, se organiza según las normas institucionales y legales vigentes.</p>
<p>14. Talleres de orientación a usuarios.</p>	<p>Se imparten los siguientes talleres: Inducción sobre uso y manejo de la Biblioteca. Manejo de bases de datos en línea.</p>	<p>Se ofrece talleres, charlas y tour presenciales como instrucción y mejor conocimiento de nuestros servicios y fuentes informativas. Estamos trabajando en cursos de DHI.</p>	<p>Se da como los talleres de atención personalizadas.</p>	<p>Por la información provista, está mejor organizado en BDF, le sigue BUP.</p>

<p>15. Área Hemeroteca.</p>	<p>Comprende: Hemeroteca Planta Baja: publicaciones periódicas hasta 1977 inclusive. Hemeroteca Planta Alta: publicaciones periódicas desde 1978 hasta la actualidad. Sala para investigadores (Hemeroteca Planta Alta). Objetivos: El objetivo fundamental es difundir y promover el desarrollo del acervo de publicaciones periódicas que contiene los avances de la ciencia y tecnología con el objeto de contribuir con el sistema bibliotecario, en los programas de estudio e investigación como apoyo a los planes trazados por la institución. Organización: La Hemeroteca contempla una sección de procesamiento técnico donde recibe las publicaciones recientemente adquiridas por suscripción por compra, donación o canje. Se seleccionan las revistas de suscripción para procesamiento físico, sello y registro. Se registran los números entrantes en la base de datos de revistas en formato MARC21. Se cuenta con exhibidores para publicaciones recientes. Se elaboran listas de material, duplicado o de descarte. El acervo hemerográfico se encuentra ordenado alfabéticamente por título de revista.</p>	<p>La Hemeroteca dispone de una colección numerosa de revistas, boletines y periódicos nacionales y extranjeros. Con estas publicaciones se ofrece un servicio que permite mantenerse al día sobre los avances de las distintas especialidades.</p>	<p>No tenemos área de Hemeroteca</p>	<p>Está mejor organizado en BDF, le sigue BUP.</p>
------------------------------------	---	---	--------------------------------------	--

<p>16. Referencia e Información.</p>	<p>Objetivo: Auxiliar al usuario para la localización de información, si en algún momento el usuario tiene dificultad para identificar la información que desea, el bibliotecario especializado le proporcionara ayuda.</p> <p>Organización: Se cuenta actualmente con un modulo de atención al usuario. Auxiliar al usuario en la búsqueda y localización de materiales bibliográficos. Elaborar guías que permitan orientar al usuario para realizar búsquedas de Información. Promover y atender visitas de inducción a alumnos de nuevo ingreso. Impresión de Búsquedas bibliográficas. Si el usuario tiene dificultad para identificar la información que desea, el bibliotecario especializado, le proporcionará ayuda en sus requerimientos de información mediante la utilización de la colección de consulta, del acervo general de la biblioteca o de recursos externos.</p>	<p>La Sala de Referencia pone a disposición del público las bases de datos, las obras contenidas en CD-ROMs y los programas de multimedia y vídeo. Dicha sala posee, además, una amplia colección de diccionarios, directorios, bibliografías, enciclopedias y atlas. También proporciona orientación a los lectores a fin de hacer más efectiva la búsqueda de materiales.</p>	<p>No tenemos área de Referencia e Información</p>	<p>Esta mejor organizado en BUP, le sigue BDF.</p>
<p>17. Audiovisuales.</p>	<p>No posee.</p>	<p>Videoteca on-line, donde se colocan películas para apoyo a la labor académica. Este servicio permite acceder a estos programas desde cualquier punto de acceso a la red, dentro del campus universitario. En especial de los salones de clase. La autorización para el acceso la tienen los docentes.</p>	<p>Posemos un colección de material audiovisual en vhs y en dvd, y los que están en la tecnología vhs la estamos convirtiendo a dvd. Se presta par cualquier usuario, que puede visualizar el material en situ o solicitar copia del mismo.</p>	<p>Esta mejor organizado en BUP, le sigue FundaCID. En BDF-UNLP no aplica. Material de apoyo a la labor académica, de gran ayuda para motivar y permitir exponer temas de difícil comprensión, en determinadas áreas.</p>

<p>18. Bases de datos / Banco de datos.</p>	<p>Objetivos: Contribuir a la organización de la producción bibliográfica nacional generando bancos de información en las áreas afines a la Institución. Facilitar el acceso a las revistas científicas. Poner a disposición de los usuarios la información estadística, económica y cartográfica generada en las diferentes dependencias gubernamentales.</p> <p>Funciones: Organizar, dirigir, controlar y evaluar las actividades correspondientes al área. Identificar, seleccionar y solicitar y/o adquirir las fuentes de información del acervo del área. Gestionar y tramitar ante las instancias correspondientes, los servicios generales, de mantenimiento y conservación, de compras administración y demás, para un mejor funcionamiento del área. Difundir por los medios más apropiados, los materiales que se encuentran en el Área. Diseñar y promover cursos o programas de superación y actualización para el personal que labora en el área. Administrar adecuadamente los recursos humanos, físicos y financieros que le sean asignados, velando en todo momento por su utilización racional. Establecer y mantener relaciones con instituciones de educación superior y de investigación, con el fin de propiciar un intercambio de información. Elaborar y publicar los índices de recuperación de información. Identificar las publicaciones</p>	<p>Estamos iniciando una base de datos con Boletines electrónicos, aun no se ha decidido la Universidad a publicar sus publicaciones por este medio. Tenemos un servicio de diseminación de información con los libros nuevos y los nuevos fascículos de revistas, publicando sus tablas de contenido, conforme van llegando. El Banco de Libros ofrece a los alumnos los textos fundamentales para sus estudios por todo el semestre, mediante la modalidad de alquiler.</p>	<p>Base de datos de los materiales adquiridos (libros, revistas, etc.), de la producción intelectual de la universidad (tesis de pre y postgrado, trabajo de ascenso, etc.), sistemas de administración, sistema de adquisición, etc. pero esto lo realizan otras direcciones.</p>	<p>Mejor organizado en BDF-UNLP. Presencia de las bibliotecas en el ciberespacio, con el fin de compartir y contribuir al conocimiento, dando a conocer los aportes de la comunidad académica y de investigación.</p>
--	--	---	--	---

<p>19. Colecciones Especiales.</p>	<p>Posee colecciones de material documental en el área de física de valor histórico, que data en algunos casos de 4 años posteriores a la Revolución Francesa, como es el caso del Journal de la Ecole Polytechnique de Paris y otros de origen alemán: Annals dr Physiik.</p>	<p>Legada por el Dr. Pedro Benvenuto Murrieta, ex Rector Emérito de la Universidad. Esta invaluable biblioteca especializada en estudios peruanistas, conserva además una de las más completas colecciones del Quijote en diversas lenguas.</p>	<p>No poseemos colección especializadas.</p>	<p>BDF y BUP poseen colecciones especiales de valor histórico. Presencia de colecciones especiales que enriquecen el fondo documental, y por lo general abarcan una especialidad.</p>
<p>20. Catálogo electrónico.</p>	<p>Tiene en la Web, a disposición de todos los usuarios reales y potenciales los OPAC del material que posee la biblioteca. URL: http://biblio.fisica.unlp.edu.ar</p>	<p>Ofrecemos a la comunidad en general, el acceso al Catálogo Electrónico y a la hoja Web de BUP-CENDI, mediante la siguiente dirección: http://www.up.edu.pe/biblioteca</p>	<p>Tenemos el catalogo de libros, revistas, producción intelectual, analítica, todo en línea, dirección url: http://www.cid.uc.edu.ve/catalogo.htm</p>	<p>Las tres UI brindan el servicio en este orden: BDF, BUP y FundaCID. Pone en conocimiento de la comunidad internacional, contenido de la colección.</p>
<p>21. Servicio de bibliotecario en línea / Búsquedas automatizadas de información.</p>	<p>La localización de referencias bibliográficas y documentos se realiza a través de terminales de computadora conectándose con las bases de datos disponibles en línea y se puede entregar la información en un CD-ROM.</p>	<p>Desde donde se asiste a los usuarios respondiendo a sus consultadas mediante los diferentes medios de comunicación disponibles.</p>	<p>Este servicio los préstamo como servicio de préstamo interbibliotecario. También realizamos envió a nivel nacional de solicitud que nos realizan los usuraos bien por búsqueda solicitada al servicio, o por búsqueda realizada por el usuario en nuestro catálogos y se le envía la información previa cancelación.</p>	<p>Las tres UI brindan el servicio en este orden: BDF y BUP. Le sigue FundaCID. Servicio de referencia agilizado y actualizado, utilizando las nuevas TIC.</p>
<p>22. Biblioteca Virtual.</p>	<p>Se están digitalizando las tesis doctorales producidas en la organización, desde el año 2004. Actualmente, desde la página web de la Biblioteca puede accederse a esta material disponible a través del Servicio de difusión de la información de la UNLP.</p>	<p>Mediante la Intranet ofrecemos a la comunidad Universitaria acceso a base de datos comerciales, previamente identificado el usuario. En esta forma permitimos contar con una información muy actualizada y de fácil acceso.</p>	<p>Tenemos servicios de recurso electrónicos propios, contratados y públicos pero no la concebimos como biblioteca virtual. Estamos en proyecto de crear la biblioteca Digital.</p>	<p>En el caso de BDF lo brinda a la comunidad internacional, en el caso de BUP es interno y FundaCID aún esta en proceso de creación. Aumento de la accesibilidad y disponibilidad de las colecciones para una mayor contribución y conocimiento de la producción informativa y científica.</p>

Conclusiones.

A partir del análisis comparativo de los datos proporcionados sobre 23 ítems, se obtienen los siguientes resultados, respecto de las mejores prácticas de las 3 bibliotecas:

TABLA 2.

Denominación.	Análisis comparativo.	Mejores prácticas.
1. Organización.	Las tres UI, tienen una organización funcional diferentes acorde con sus características. La BDF-UNLP es una biblioteca departamental, por lo tanto con una estructura responde a este nivel de la organización. La biblioteca de BUP-CENDIE es una central y FundaCID , es una unidad de apoyo a la información, que depende funcionalmente de un sistema de bibliotecas.	
2. Recursos de información.	En los tres casos las colecciones se adaptan a las necesidades de información de los usuarios.	
3. Procesos técnicos / Análisis de información.	Las tres unidades de información, realizan el procesamiento técnico de sus materiales bibliográficos. En el caso de BDF y BUP, en la misma unidad de información. En el caso de FundaCID, en otra área del sistema. Por la información provistas por las tres UI, en el caso de BDF-UNLP, esta en un grado más avanzado en la normalización de la información y el empleo de sistemas y normas de uso internacional, compartidas por la comunidad bibliotecológica.	BDF-UNLP.
4. Horario.	El horario de atención al público más extendido, es el que corresponde a la BUP. En el caso de la BDF se cubre un horario más reducido, pero debe tenerse en cuenta que tiene muy poco personal para atención de servicios.	BUP-CENDIE.
5. Servicios al público.	Los servicios implementados en las tres UI, responden a las características de la organización a la que pertenecen. BDF es una biblioteca departamental, la cual podría incluir otros servicios (tales como servicio de provisión de documentos, digitalización de papers en apoyo de ese servicio, referencia virtual...) en el caso de contar con más personal. BDF brinda servicios gratuitos . En el caso de FundaCID, se brindan servicios arancelados, y por su descripción cumpliría más funciones como centro de documentación. En los tres casos existiría la posibilidad de mejorar la organización de los servicios bibliotecarios mediante técnicas de reingeniería.	BDF-UNLP, BUP-CENDIE.
6. Organización.	Responde al tipo de UI. Estantería cerrada para alumnos y usuarios externos, estantería abierta para investigadores y becarios, en los dos primeros casos. Cerrada en el tercero.	BDF-UNLP, BUP-CENDIE.
7. Circulación o préstamo externo.	En el caso de BDF se implementó un sistema de gestión integral automatizado.	BDF-UNLP.
8. Préstamo interno o in situ.	Por la información provista, los servicios de BDF y FundaCID son correctos.	BDF-UNLP, FundaCID.
9. Préstamo interbibliotecario.	El servicio esta mejor implementado en la biblioteca de FundaCID , y le sigue BDF.	FundaCID, BDF-UNLP.
10. Consulta en sala de lectura.	La organización de este servicio es similar en los casos de la BDF y FundaCID.	BDF-UNLP, FundaCID.
11. Asesoría personalizada.	Está mejor organizado en la BDF-UNLP.	BDF-UNLP.

12. Atención personalizada a investigadores.	Está mejor organizado en la BDF-UNLP.	BDF-UNLP.
13. Fotocopiado.	En los tres casos, se organiza según las normas institucionales y legales vigentes.	
14. Talleres de orientación a usuarios.	Por la información provista, está mejor organizado en BDF, le sigue BUP.	BDF-UNLP, BUP-CENDIE.
15. Área Hemeroteca.	Está mejor organizado en BDF, le sigue BUP.	BDF-UNLP, BUP-CENDIE.
16. Referencia e Información.	Esta mejor organizado en BUP, le sigue BDF.	BUP-CENDIE, BDF-UNLP.
17. Audiovisuales.	Esta mejor organizado en BUP, le sigue FundaCID. En BDF-UNLP no aplica. Material de apoyo a la labor académica, de gran ayuda para motivar y permitir exponer temas de difícil comprensión, en determinadas áreas.	BUP-CENDIE, FundaCID.
18. Bases de datos / Banco de datos.	Mejor organizado en BDF-UNLP. Presencia de las bibliotecas en el ciberespacio, con el fin de compartir y contribuir al conocimiento, dando a conocer los aportes de la comunidad académica y de investigación.	BDF-UNLP.
19. Colecciones Especiales.	BDF y BUP poseen colecciones especiales de valor histórico. Presencia de colecciones especiales que enriquecen el fondo documental, y por lo general abarcan una especialidad.	BDF-UNLP, BUP-CENDIE.
20. Catálogo electrónico.	Las tres UI brindan el servicio en este orden: BDF, BUP y FundaCID. Pone en conocimiento de la comunidad internacional, contenido de la colección.	BDF-UNLP.
21. Servicio de bibliotecario en línea / Búsquedas automatizadas de información.	Las tres UI brindan el servicio en este orden: BDF y BUP. Le sigue FundaCID. Servicio de referencia agilizado y actualizado, utilizando las nuevas TIC.	BDF-UNLP.
22. Biblioteca Virtual.	En el caso de BDF lo brinda a la comunidad internacional, en el caso de BUP está disponible en la Intranet y FundaCID aún esta en proceso de creación. Aumento de la accesibilidad y disponibilidad de las colecciones para una mayor contribución y conocimiento de la producción informativa y científica.	BDF-UNLP, BUP-CENDIE.

Según el detalle de la **TABLA 2**:

BDF-UNLP, cubre 21 de los 22 ítems, de los cuales se dan mejores prácticas en 15 ítems, 7 de los cuales comparte con BUP-CENDIE, estando en 15 casos en primer lugar.

BUP-CENDIE, cubre 17 de los 22 ítems, de los cuales se dan mejores practicas en 8 ítems, 7 de los cuales comparte con BDF-UNLP, estando en 3 casos en primer lugar.

FundaCID, cubre 17 de los 22 ítems, de los cuales se dan mejores practicas en 4 ítems, 4 de los cuales comparte con BDF-UNLP, estando en 1 caso en primer lugar.

Bibliografía consultada.

1. Biblioteca del Departamento de Física, Universidad Nacional de La Plata, <http://biblio.fisica.unlp.edu.ar>
2. Departamento de Física, Facultad de Ciencias Exactas, UNLP, <http://www.fisica.unlp.edu.ar>
3. Deutsch, P. ; Silcox, B. P. *"Learning from Other Libraries: Benchmarking to Assess Library Performance"*. Information Outlook. p. 19-25.
4. Evaluación de indicadores de competitividad. http://www.contactopyme.gob.mx/benchmarking/conceptos/ben_mod.asp

5. Fundación Centro de Información y Documentación – Biblioteca Central. Informe de Gestión, 2006, 2007. Valencia, 2008.
6. Gestión empresarial. “Información para compartir”. <http://www.microsoft.com/spain/empresas/marketing/benchmarking.msp>
7. Rocca, Adriana Beatriz. Manual de inducción para personal de nuevo ingreso. En: Curso de Capital Humano y Evaluación de bibliotecas académicas, 2008.
8. Universidad del Pacífico. Documentación varia. Lima, 2008.