



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE**

*Educar para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

**PLAN DE MERCADEO PARA EL SERVICIO DE REFERENCIA DEL  
SISTEMA DE BIBLIOTECAS DEL COLEGIO MAYOR NUESTRA SEÑORA DEL  
ROSARIO**

**CARLOS ALBERTO BARBOSA PAVA  
CAMILO ALEJANDRO CORCHUELO RODRÍGUEZ  
RONALD ALEXANDER VARGAS RODRÍGUEZ**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN  
BOGOTÁ  
2012**



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

Educar para Pensar, Decidir y Servir  
Sistemas de Información y Documentación

## TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES .....	5
1.1 Descripción de la entidad .....	5
1.1.1 Ficha técnica.....	5
1.2 Estructura organizacional .....	6
1.3. MOMENTO EXPLICATIVO .....	7
1.3.1 Ficha técnica.....	7
1.3.2 Estructura organizacional .....	8
1.3.3 Descripción del proceso .....	9
2. PLAN DE MERCADEO .....	13
2.1 Situación actual .....	13
2.1.1 Producto (Servicio).....	13
1.3.4 Estadísticas .....	13
2.1.2 Plaza .....	19
2.1.3 Promoción .....	21
2.1.4 Precio .....	22
4. ANÁLISIS DE OPORTUNIDADES .....	25
4.1 Análisis de oportunidades, alternativas y riesgos .....	25
5. OBJETIVOS.....	26
5.1 Objetivo general .....	26
5.1 Objetivo general .....	26
• CHAT .....	27
• TIC'S WEB 2.0 REDES SOCIALES .....	27



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

*Educar para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

• PÁGINA WEB .....	27
• MOVILES SERVICIOS SMS.....	27
• APLICACIONES PARA MOVILES.....	27
• MONO COMPLETAR QUE FALTA PARA CUMPLIR CON LOS ESTANDARES DE REFRENCIA .....	27
ANEXOS .....	30
ANEXO 1SIM .....	31
Análisis del Sistema de Información de Mercados SIM .....	33
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA DEL SERVICIO DE REFERENCIA .....	35
ESTUDIO DE USUARIOS .....	36
1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	36
2. HIPÓTESIS .....	36
3. JUSTIFICACIÓN .....	36
4. OBJETIVOS.....	37
4.1 OBJETIVO GENERAL .....	37
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	37
5. CRONOGRAMA.....	38
6. MARCO TEÓRICO .....	38
7. DISEÑO METODOLÓGICO.....	39
8. TIPO DE ESTUDIO .....	40
9. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	42
10. TÉCNICA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	43
11. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	44



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

*Educar para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

11.1 Biblioteca de estudio .....	44
11.2 Población .....	45
11.3 Muestra.....	45
12. ENCUESTA.....	45



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

Educar para Pensar, Decidir y Servir  
Sistemas de Información y Documentación

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 Descripción de la entidad

#### 1.1.1 Ficha técnica

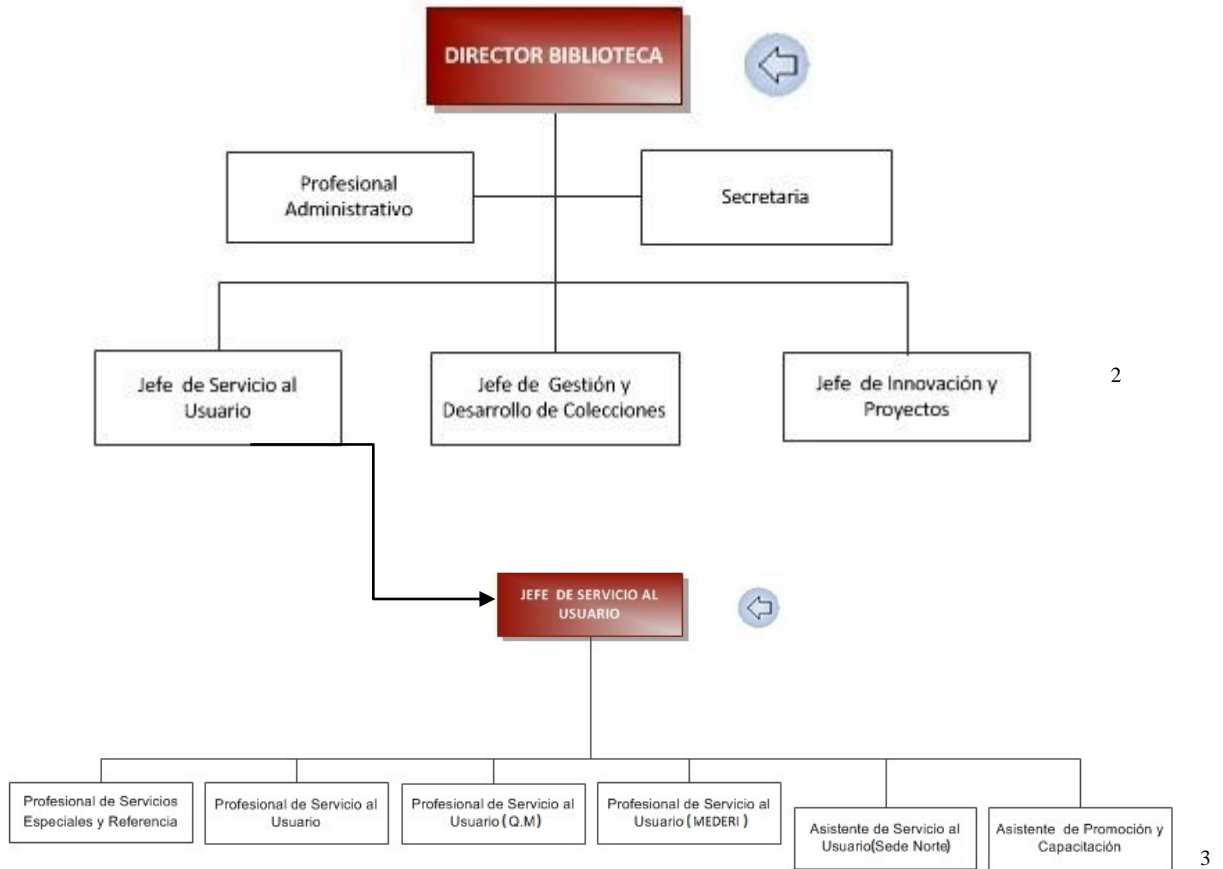
Entidad	Sistema de bibliotecas - Colegio Mayor Nuestra Señora Del Rosario
Sector	Educación
Localización	Bogotá – Colombia, 4 sedes : <ul style="list-style-type: none"><li>• Biblioteca Antonio Rocha Alvira - Claustro</li><li>• Biblioteca Escuela Ciencias de la Salud - Quinta de Mutis</li><li>• Biblioteca Hospital Universitario Mayor – Mederi</li><li>• Biblioteca Sede Norte</li></ul>
Página web	<a href="http://www.urosario.edu.co/biblioteca">http://www.urosario.edu.co/biblioteca</a>
Misión	Satisfacer las necesidades de información de los usuarios del Sistema de Bibliotecas de la Universidad del Rosario ofreciendo un servicio oportuno y eficiente de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos, con el fin de asesorar y apoyar a la comunidad Rosarista en los procesos de investigación y aprendizaje.” <sup>1</sup>
Visión	No tiene
Política	Ser un referente nacional y regional en la implementación de nuevas tecnologías y herramientas innovadoras en los servicios y productos de información, gracias al compromiso de su talento humano comprometido y altamente calificado. (construcción propia)

---

<sup>1</sup> Ibíd.



## 1.2 Estructura organizacional



<sup>2</sup> OrgaBiblioteca. (s. f.). Recuperado marzo 8, 2012, a partir de <http://intranet/procesosorganigramas/Paginas/OrgaBiblioteca.aspx>

<sup>3</sup> *Ibíd.*



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

*Educar para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

## 1.3. MOMENTO EXPLICATIVO

### 1.3.1 Ficha técnica

Servicio	Referencia
Localización	Existe un punto de referencia en cada sedes de la biblioteca: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Biblioteca Antonio Rocha Alvira - Claustro</li> <li>• Biblioteca Escuela Ciencias de la Salud - Quinta de Mutis</li> <li>• Biblioteca Hospital Universitario Mayor – Meder</li> <li>• Biblioteca Sede Norte</li> </ul>
Página web	<a href="http://www.urosario.edu.co/Biblioteca/ur/Necesita-ayuda-/preguntele_bibliotecologo/">http://www.urosario.edu.co/Biblioteca/ur/Necesita-ayuda-/preguntele_bibliotecologo/</a>
Contacto	John Arbeláez – Jefe Unidad de Servicios Especiales Biblioteca
Email	<a href="mailto:bibliour@urosario.edu.co">bibliour@urosario.edu.co</a>
Misión	No tiene
Visión	No tiene
Tipo de solicitudes atendidas dentro del servicio	<p>Acceso y uso de recursos electrónicos</p> <p>Bases de datos</p> <p>Cartas de presentación</p> <p>Consulta de material bibliográfico</p> <p>Contraseñas</p> <p>Estados de cuenta</p> <p>Gestores bibliográficos</p> <p>Inducciones y Capacitaciones</p> <p>Información general acerca de la distribución y colecciones de la biblioteca</p> <p>Meta buscador</p> <p>Pago de multas</p> <p>Paz y salvos</p> <p>Préstamo interbibliotecario</p> <p>Préstamo Interbibliotecario - Luis Ángel Arango</p> <p>Quejas y Reclamos</p> <p>Referencia especializada</p> <p>Repositorio</p> <p>Servicio domicilio</p> <p>Uso del Catálogo</p>



## 1.3.2 Estructura organizacional



---

<sup>4</sup> OrgaBiblioteca. (s. f.). Recuperado marzo 8, 2012, a partir de <http://intranet/procesosorganigramas/Paginas/OrgaBiblioteca.aspx>





# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

*Educar para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

## 1.3.3 Descripción del proceso

### 1.3.3.1 Definiciones

Referencia: servicio de asesoría personalizada que se brinda al usuario en la utilización de las herramientas para la búsqueda y selección de información y para el uso eficiente de los recursos y servicios de la biblioteca.

Usuario de referencia: Directivos, Profesores, Directores de Departamento y Unidades, Estudiantes de Pregrado, Estudiantes de Posgrados, funcionarios, Egresados del Rosario e Instituciones con convenio.

Personal encargado en biblioteca: Cualquiera de los siguientes cargos de Biblioteca: Profesional Biblioteca Quinta de Mutis/Profesional de Servicios al Usuario / Profesional referencia virtual / Profesional Biblioteca Hospital Mayor / Auxiliar de Servicios al Usuario / Referencista”<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Misión y Visión - Universidad del Rosario. (s. f.). Recuperado marzo 8, 2012, a partir de <http://www.urosario.edu.co/La-Universidad/Informacion-General/Mision-y-Vision/>



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

Educar para Pensar, Decidir y Servir  
Sistemas de Información y Documentación

## 1.3.3.4 Procedimiento

Macroproceso	Proceso	Subproceso
Gestión de Apoyo Académico y Servicio	Gestión Biblioteca	Prestación de Servicios
Procedimiento	Código	Versión
Referencia	P-GAA-GB-PS-008	5

1. Objetivo
Asesorar y orientar a los usuarios en la búsqueda y selección de información y en la utilización eficiente de los recursos bibliográficos y servicios de la Biblioteca.

2. Alcance
Inicia con la solicitud del servicio y finaliza con la solicitud de registrar la opinión del servicio. Aplica para las actividades de orientación al usuario, referencia especializada y elaboración de bibliografías.

3. Responsable de hacer cumplir este procedimiento
Coordinador de Servicios

### 4. Desarrollo

No.	Responsable	Descripción de la Actividad	Documentos Relacionados
1	Usuario	Solicita información, la cual puede ser presencial, telefónica o por correo electrónico.	
2	Personal encargado en Biblioteca	Recibe y analiza la solicitud, indagando al detalle sobre la necesidad del usuario.	
3	Personal encargado en Biblioteca	Determina el tipo de referencia solicitada: 1. Si la solicitud es de referencia especializada y esta se hace de manera presencial, solicita al usuario que diligencie el <b>Formato Solicitud Referencia</b> y continúa con la siguiente actividad. 2. Si la solicitud es de referencia especializada y se hace de manera telefónica, diligencia el <b>Formato Solicitud Referencia</b> y continúa con la siguiente actividad. 3. Si la solicitud es por correo electrónico continúa con la siguiente actividad	<a href="#">-Solicitud Referencia_v1</a>
4	Personal encargado en Biblioteca	Selecciona los recursos disponibles en la Biblioteca y da respuesta oportuna a la solicitud del usuario: 1. Si es orientación, le indica dónde se encuentra la información requerida. 2. Si es referencia especializada, enseña al usuario la utilización y manejo de los servicios y/o herramientas de Biblioteca donde puede encontrar la información que requiere. 3. Si es elaboración de bibliografías, realiza búsquedas específicas sobre el tema de la solicitud y entrega al usuario el resultado de esa búsqueda.	
5	Personal encargado en Biblioteca	Si le suministró referencia especializada al usuario se le solicita registrar la opinión del servicio recibido en el <b>Formato Solicitud Referencia</b> .	<a href="#">-Solicitud Referencia_v1</a>

### 5. Normas - Políticas

No.	Descripción	Documentos Relacionados
1	La referencia especializada y elaboración de bibliografías esta regido por el Reglamento de Biblioteca.	
2	Los usuarios de otras instituciones se les brinda el servicio de orientación únicamente.	
3	La consulta remota a los recursos electrónicos se realiza según el instructivo publicado en la página web de la Biblioteca.	

<sup>6</sup> ISOLución V3. N.d. <http://srvsgc01/ISOLucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=SucursalSeleccion.asp&CargaPagina=ModuloProcesos&IdModulo=3>, accessed March 13, 2012.



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE**

*Educar para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

Este proceso tiene asociado el formato F-GB-PS-07 (Ver anexo 1)

7

---

<sup>7</sup> *Ibíd.*



**1.3.4 DOFA**

DEBILIDADES		FORTALEZAS	
1	No existe un estudio de usuarios que permita caracterizar las necesidades y requerimientos de la comunidad Rosarista	1	Grupo humano con formación profesional, capacitado y con experiencia en el uso de nuevas tecnológicas y herramientas Web 2.0
2	Realizar otras tareas que no son propias de un servicio de referencia en una biblioteca	2	Los servicios gozan de buena imagen frente a la comunidad académica
3	Indicadores del servicio no son claros	3	Participación en consorcios para la adquisición de recursos electrónicos
4	Duplicidad de tareas en el área, por falta de automatización	4	El servicio es transversal a todos los programas académicos y se presta en todas las sedes de la universidad.
5	Usuarios hacen poco uso de los servicios de referencia	5	El servicio se presta por otros medios a parte del presencial, estos son por correo electrónico o telefónicamente

OPORTUNIDADES	Revisión de las buenas prácticas desarrolladas por las bibliotecas de las universidades TOP 10 del Ranking Web de Universidades del Mundo.		POSICION (DO)		POSICION (FO)	
	1	Constante actualización y capacitación del personal por medio de cursos virtuales o consultando los documentos generados en los eventos internaciones de bibliotecas y ciencias de la información	<p align="center"><b>D1-O2</b> Adelantar un proyecto para llevar a cabo el primer estudio de usuarios de la biblioteca.</p> <p align="center"><b>D3-O6</b> Crear un procedimiento que permita recoger datos con los que se pueda generar un indicador de servicio</p> <p align="center"><b>D2-O7</b> Analizar las funciones del área para atender de la mejor manera los requerimientos de los usuarios potenciales</p>		F1-O1 El grupo de la Unidad de Servicios Especiales de Biblioteca está adelantando una investigación para analizar tendencias y herramientas que puedan ser utilizados en la biblioteca	
	2	Aprovechar al máximo las nuevas tecnologías y las innovaciones en los servicios de referencia			F2-O2 Mantener capacitación a funcionarios lo que permite prestar un servicio eficiente aumentando la calidad y la buena recepción por parte de la comunidad académica	
	3	Existen diferentes iniciativas para gestión del servicio de obtención de documentos que pueden ser evaluadas.			F3-O4 Priorizar la vinculación a consorcios que permitan obtener información al menor costo posible.	
	4	Posicionar en corto tiempo el servicio de referencia			F5-O7 Seguir aumentando los usuario potenciales a través de la optimización de los medios electrónicos disponibles	
	5	Mejorar método de recopilación de datos de prestación del servicio				
	6	Elevado número de usuarios potenciales				
7						

AMENAZAS	Crisis económica mundial que disminuya el presupuesto asignado a la biblioteca y consecuentemente al servicio de referencia		POSICION (DA)		POSICION (FA)	
	1	Perdida de personal capacitado (competente) para prestar el servicio de referencia	<p align="center"><b>D1-A1</b> Justificar con un estudio de usuarios y de necesidades de información la sostenibilidad del servicio de referencia por parte de las directivas.</p> <p align="center"><b>D2-A2</b> Identificar actividades propias del cargo donde se puedan explotar al máximo las competencias y conocimientos de los funcionarios en el manejo de recursos bibliográficos y recuperación de información.</p> <p align="center"><b>D5-A2-A3</b> Posicionar el servicio ante la comunidad a través de la promoción, la calidad del servicio y la pertinencia de la información suministrada al usuario</p>		F2-A4 -A través del personal y los consorcios localizar e implementar herramientas libres que permitan disminuir costos	
	2	Baja demanda en la solicitud del servicio			F2-F4-F5-A3 Teniendo en cuenta las buenas practicas que se tienen en los otros servicios dela biblioteca y de la transversalidad del servicio aumentar la demanda de este nuevo servicio.	
	3	Cambios en políticas de cooperación de algunas instituciones con las que se tienen convenios			F1-A1 Diseñar programa de retención y capacitación de personal	
4		F3-A4 Realizar seguimiento permanente a los consorcios en los que se participa y además buscar integrarse a otros.				



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE**

*Educar para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

## 2. PLAN DE MERCADEO

### 2.1 Situación actual

#### 2.1.1 Producto (Servicio)

Que es

Servicios que presta

Quién lo presta

Como

#### 1.3.4 Estadísticas



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

*Educar para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

La red de bibliotecas del Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario tiene registro de las consultas del servicio de referencia desde el año 2002 hasta fecha, así:

	CONSOLIDADO GENERAL DE CONSULTAS - SERVICIO DE REFERENCIA										
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
ENERO	72	58	65	81	76	64	87	73	69	93	103
FEBRERO	627	624	507	679	700	634	789	803	876	824	902
MARZO	921	724	945	883	1087	1287	1324	1256	1297	1402	1587
ABRIL	834	1022	944	894	952	1023	1134	1242	1223	1487	1579
MAYO	847	723	788	988	893	948	876	1123	1092	1209	
JUNIO	120	117	95	156	103	224	287	389	612	679	
JULIO	276	321	425	312	346	465	388	412	520	589	
AGOSTO	698	738	645	720	673	783	964	867	1010	998	
SEPTIEMBRE	968	890	796	846	927	1025	1143	1109	1233	1342	
OCTUBRE	956	1011	1024	978	1014	1298	1348	1467	1657	1621	
NOVIEMBRE	877	1023	945	1120	1287	1360	1512	1578	1476	1876	
DICIEMBRE	71	65	79	96	85	145	223	267	345	420	
<b>TOTAL</b>	<b>7267</b>	<b>7316</b>	<b>7258</b>	<b>7753</b>	<b>8143</b>	<b>9256</b>	<b>10075</b>	<b>10586</b>	<b>11410</b>	<b>12540</b>	<b>4171</b>

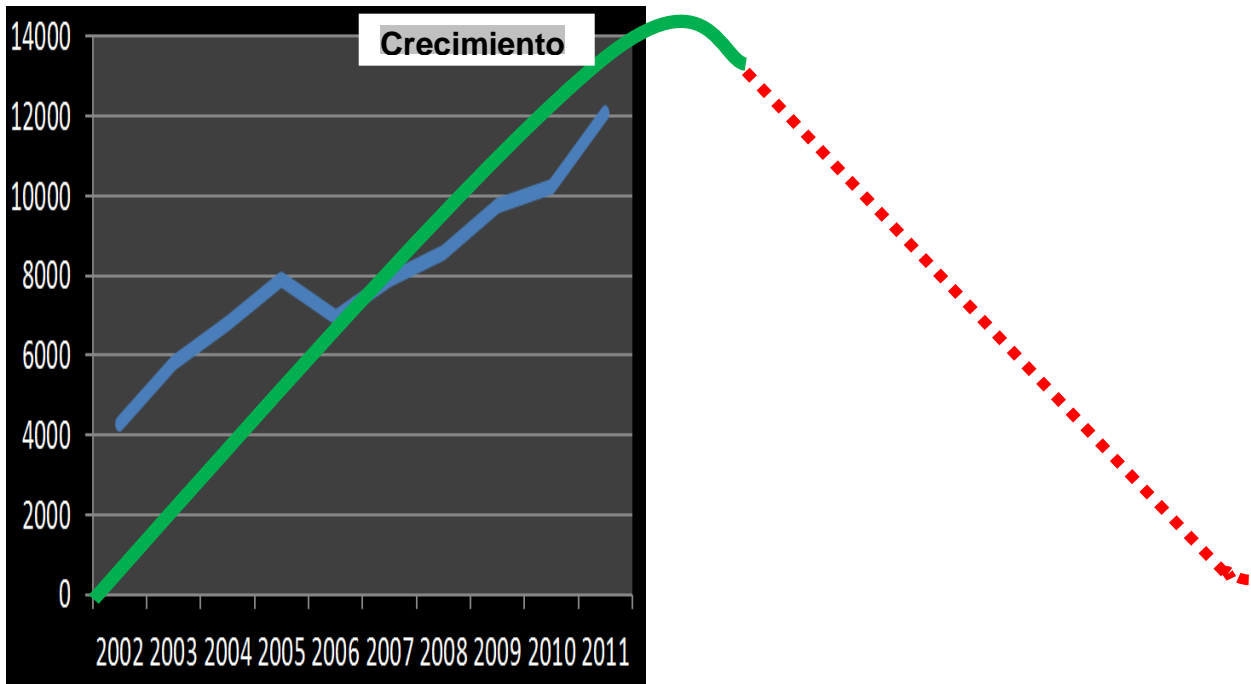
FALTA INFO CUADRO DE PORCENTAJES SERVICIOS DE REFERENCIA  
 PREGRADO SOBRE MATRICULADOS

## 2.1.1.1 Matriz Ciclo de vida del producto



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

Educar para Pensar, Decidir y Servir  
Sistemas de Información y Documentación



### 2.1.1.2 Matriz de producto:

El servicio de referencia se encuentra asociado con la estrategia de enfoque de negocio, ya que el servicio busca fortalecerse y mantenerse dentro del segmento existente

	SERVICIO EXISTENTE	SERVICIO NUEVO
SEGMENTO EXISTENTE	<b>ENFOQUE DE NEGOCIO</b>  (Servicio de referencia/	



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

Educar para Pensar, Decidir y Servir  
Sistemas de Información y Documentación

	<b>Estudiantes de pregrado)</b>	
SEGMENTO NUEVO		

### 2.1.1.3 Matriz de Boston:

El servicio de referencia de acuerdo a como se ha venido analizando corresponde a un tipo de producto **INTERROGANTE**, en razón a que hay **Baja participación (en razón a los usuarios potenciales existentes) y Alto crecimiento (incremento de consultas de 2002 a 2011)**

Es un servicio que en esencia gusta, que los usuarios lo ven interesante, pero que hace falta fomentar la cultura de su uso a través de estrategias que permitan hacer difusión sobre su existencia y utilización.

<b>Estrella</b>	<del><b>Interrogante</b> Servicio de Referencia</del>
<b>Vaca Lechera</b>	<b>Perro</b>

	
<b>Nombre Característica</b>	<b>Interrogante</b>
Crecimiento del Mercado	RAPIDA EXPANSION
Participación del Mercado	DEBIL
Característica del producto	DEMANDAN INVERSION
Objetivo Estratégico	DESARROLLAR O RETIRARSE

### 2.1.1.1. Herramientas tecnológicas empleadas

#### Acceso y uso de recursos electrónicos

- Buscador de revistas (requiere identificación con usuario y contraseña)





# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

*Educar para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

- Buscador de libros electrónicos: Dispone de diez recursos por suscripción y doce de acceso libre

**Bases de datos:** Acceso a 135 bases de datos organizadas por diferentes categorías como lo son: por tipo de programa académico, alfabético, tipo de acceso (público – privado), número de consultas. Por ejemplo:

- Recursos suscritos que requieren identificación con usuario y contraseña (86)
- Recursos de acceso Libre(47)
- En demostración(2)

**Consulta de material bibliográfico:** Se apoya en la utilización del catalogo institucional y en doce base de datos correspondientes a bibliotecas digitales de acceso libre. De igual manera se encuentra suscrita a cuatro reconocidos periódicos a nivel mundial

**Gestores bibliográficos:** cinco tipos de recursos, uno de suscripción privada y cuatro de acceso libre. De igual manera dispone de Herramientas de análisis de impacto: cuatro de acceso libre y tres por suscripción.

**Meta buscador:** Acceso con usuario y contraseña

**Préstamo interbibliotecario:** A través de convenios cuarenta y cuatro convenios nacionales como:



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

*Educar para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS  
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD DE BOGOTA  
INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA  
UNIVERSIDAD CATOLICA  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (EAN)  
ESCUELA DE INGENIEROS MILITARES  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD HOSPITAL SAN JOSE  
FUNDACION ESCUELA DE MEDICINA JUAN N. CORPAS  
FUNDACIÓN ESCUELA COLOMBIANA DE REHABILITACION  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA  
UNIVERSIDAD MANUELA BELTRAN  
COLEGIO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE ADMINISTRACION, CESA  
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA  
CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA  
MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE LA JUSTICIA  
UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO  
UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA  
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA  
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA  
UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO  
CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CUN  
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES  
INSTITUTO GEOGRAFICO AGUSTIN CODAZZI. SEDE CENTRAL  
UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA  
INSTITUCION UNIVERSITARIA CEIPA  
ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERIA JULIO GARAVITO  
UNIVERSIDAD EAFIT  
INSTITUTO CARO Y CUERVO  
MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL  
BIBLIOTECA LUIS ANGEL ARANGO  
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. DPN  
FEDEPALMA  
MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SANITAS  
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIOS DE COLOMBIA  
Fundación Cardio-Infantil – Instituto De Cardiología

---

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PÚBLICA  
CORPORACION UNIVERSITARIA UNITEC  
UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL  
FEDERACIÓN DE ASEGURADORES COLOMBIANOS -FASECOLDA

---

## **Referencia especializada:**



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

Educar para Pensar, Decidir y Servir  
Sistemas de Información y Documentación

Incluye un modulo de recuperación bibliográfica especializada teniendo como base el contexto de los recursos Geo-espaciales en el marco de tres categorías (geografía, geopolítica y urbanismo)

## Repositorio:

- Repositorio Institucional EdocUR
- Enlaza veintidós repositorios particulares de acceso libre

Uso del Catalogo: Suministrado por el proveedor SirsiDynix bajo derechos de autor Copyright © 2000 – 2008

Se ha elaborado una descripción del servicio en el numeral 1.3 que complementa la información correspondiente al estado actual del servicio de referencia

### 2.1.2 Plaza

La situación del mercado ha sido definida como los elementos con que otras unidades de información con las mismas características tienen para el servicio de referencia, se desarrollo un estudio preliminar teniendo como base las 5 mejores universidades de Colombia, que aparecen en el “Ranking Web de Universidades del Mundo” a Enero de 2012, partiendo de esta información se tomaron las bibliotecas de estas universidades más la biblioteca de la Universidad del Rosario y se identificaron los servicios de referencia que tenían en común para darnos una idea básica de cómo se encuentra este servicio en la Universidad del Rosario.

## Ranking Web de Universidades del Mundo

<a href="#">inicio</a>	<a href="#">países del mundo</a>	<a href="#">ranking mundial</a>	<a href="#">ranking por país</a>	<a href="#">ranking europeo</a>	<a href="#">ranking latino am</a>
> inicio > selecciona continente > universidades de Colombia					
<b>Datos del Ranking</b>		<b>Ranking de Universidades de Colombia</b>			
<a href="#">Acerca de Nosotros</a>		Primera   Previo   <b>Siguiente</b>   Último   Universidad			
<a href="#">Acerca del Ranking</a>		<b>RANKING MUNDIAL</b>	<b>UNIVERSIDAD</b>	<b>TAMAÑO</b>	<b>POSICIÓN VISIBILIDAD FICHE RICC</b>
<a href="#">Top Universidades</a>		357	Universidad Nacional de Colombia	72	840 27€
<a href="#">Top USA y Canadá/Regional</a>		628	Universidad de Antioquia	903	1,589 73€
<a href="#">Top Latino Americano</a>		813	Universidad de los Andes Colombia	430	1,878 98€
<a href="#">Top Europa</a>		839	Universidad del Valle	218	2,723 81€
<a href="#">Top Europa Cent. y del Este</a>					
<a href="#">Top Asia</a>					
<a href="#">Top Sudeste Asiático</a>					



El siguiente cuadro explica los servicios de referencia con que cuentan las unidades de información del top 5 de las universidades colombianas del Ranking Web de Universidades del Mundo.

Servicio Entidad	Referencia Virtual	Obtención de documentos	Otros servicios	Referencia	DSI	Formación de usuarios	Boletín de novedades	Revisión bibliográfica
<b>Universidad Nacional</b>	Si (Chat con Navegacion-Chat (7:00 a.m. a 10:00 p.m.) y Correo-24 horas)	Si (Celsius) Los usuarios deben asumir las tarifas de cobro de los proveedores de información (British Library y Bireme).	No	Si	No	No	No	No
<b>Universidad de Antioquia</b>	Si (Correo)	Si	No	Si	Si	Si	Si	No
<b>Universidad de los Andes</b>	No	Si (Celsius)	GPS Bibliográfico El servicio GPS Bibliográfico le permitirá ubicar libros de la colección abierta, en los mapas del Sistema de Bibliotecas	Si (Correo)	Si	Si	Si	Si
<b>Universidad del Valle</b>	Si (chat)	Si (Celsius)	No	Si (teléfono-correo)	Si	Si	No	No
<b>Universidad del Rosario</b>	Si (Correo-Formulario-Telefono)	Si (Celsius)	No	Si (Telefónica)	Si	Si	No	Si

Cuadro 1. Servicios de referencia top 5 de las universidades colombianas

De esta manera se pueden identificar las características con las que cuenta el servicio de referencia en las bibliotecas de las universidades, incluyendo las de la Universidad del Rosario, observando una carencia en el ofrecimiento en boletines de novedades y servicios adicionales como chat, skype, mapa de ubicación de material, mensajes sms, entre otros.

<sup>8</sup> Ranking Web by Country: Top Colleges and Best Universities of Colombia. (s. f.). Recuperado marzo 17, 2012, a partir de [http://www.webometrics.info/rank\\_by\\_country.asp?country=co](http://www.webometrics.info/rank_by_country.asp?country=co)



2.1.3 Promoción

El servicio de referencia ha sido promocionado junto a con la Unidad de Servicios Especiales de Biblioteca USEB, los medios de promoción y divulgación son:

Periódico Nova Et Vetera

UNIDAD DE SERVICIOS ESPECIALES DE BIBLIOTECA (USEB)

**Un novedoso sistema de atención personalizada al usuario**

**JUAN CARLOS GÓMEZ PRINZÓN**  
jprinzon@urosario.edu.co

Gracias al trabajo conjunto, realizado el año pasado, por la Biblioteca y el Departamento de Gestión Organizacional, ahora la Comunidad Rosarina podrá disfrutar de la atención personalizada en la Unidad de Servicios Especiales de Biblioteca (USEB).

Este nuevo servicio con el que cuentan las casas sedes de la Biblioteca del Rosario (Cátedra, Quinta de Abasco, Sede Complementaria y Hospital Universitario Mayor - Medellín) permitirá de manera ágil y oportuna el proceso de orientación e investigación.

**USEB**  
Con el propósito de hacer de la Biblioteca un lugar más amable, acogible y comprensible para los Rosarinos, a partir de enero del presente año, se implementó en todas las sedes la USEB.

La Directora de la Biblioteca, Magorosa Escobar, comenta: "Se ha propuesto una nueva estructura que refuerza la profesionalización de la planta de la Biblioteca, para ofrecer un excelente servicio y poder responder cada vez más a las necesidades cambiantes de nuestra comunidad".

En la Unidad de Servicios Especiales los usuarios podrán encontrar orientación para aclarar cualquier inquietud relacionada con los recursos y servicios que ofrece la Biblioteca, además de encontrar, en un solo sitio, la respuesta a sus dudas.

La USEB contribuye con un cambio significativo en la búsqueda del mejoramiento continuo y la optimización del servicio que ofrece la Biblioteca a sus usuarios.

**UNIDAD DE SERVICIOS ESPECIALES DE BIBLIOTECA - USEB, UNO DE MÁS.**

- Referencia especializada sobre la búsqueda y recuperación de informaciones.
- Servicio de obtención de documentos.
- Expedición de Paz y Salvos.
- Expedición de cartas de presentación y solicitudes de préstamo inter-bibliotecario.
- Capacitación en recursos electrónicos.



Ahora la atención en la Biblioteca será mucho más oportuna, exacta y pertinente. En el mismo lugar, el usuario contará con la ayuda de un asesor, quien lo guiará a través del mundo de información especializada y de calidad que ofrece la Biblioteca de la Universidad.



9

Página web Biblioteca

10

<sup>9</sup> Nova Et Vetera 2012 - Universidad del Rosario. (s. f.). Recuperado marzo 17, 2012, a partir de <http://www.urosario.edu.co/Publicaciones/ur/Periodico-Nova-et-vetera/Nova-Et-Vetera-2012/>



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

Educar para Pensar, Decidir y Servir  
Sistemas de Información y Documentación

## Redes sociales Facebook y Twitter

**facebook** Córeo electrónico No cerrar sesión

[Regístrate](#) Facebook te ayuda a comunicarte y compartir tu vida con las personas que conoces.

**Unidad de Servicios Especiales de Biblioteca "USEB"**  
De Biblioteca Universidad del Rosario · Actualizado Hace 3 semanas aproximadamente · Fotos tomadas en Universidad del Rosario

La "USEB" ofrece los servicios de apoyo en:

- Orientación general sobre cualquier inquietud acerca de los servicios o recursos de la biblioteca
- Referencia especializada, para apoyar los procesos de búsqueda y recuperación de información
- Servicio de obtención de documentos
- Expedición de cartas de presentación para solicitud de préstamo inter-bibliotecario
- Expedición de Paz y Salvos
- Atención de solicitudes de capacitación

**Biblioteca UR** @bibliotecaUR · 1 de mar  
Los invitamos a conocer la Unidad de Servicios Especiales de Biblioteca "USEB" de la sede Quinta de Mutis [pic.twitter.com/TXgry2k0](http://pic.twitter.com/TXgry2k0)  
[Ver foto](#)

**Biblioteca UR** @bibliotecaUR · 29 de feb  
¡Diario Biblioteca UR está disponible! [bit.ly/oeWLde](http://bit.ly/oeWLde)

**Biblioteca UR** @bibliotecaUR · 29 de feb  
Invitamos a la Comunidad Rosarista a conocer y hacer uso de los servicios de la nueva Unidad de Servicios Especiales USEB  
[@urosarionews](#)

### 2.1.4 Precio

Por las características del servicio es muy complejo de definir, sin embargo a continuación se muestra un aproximado por transacción y asignación laboral de cada referencista:

**Costo promedio consulta** (teniendo en cuenta que el servicio es atendido por 7 referencista y una base aproximada de 200 consultas realizadas por cada uno mensualmente): \$8500

Falta EXPLICAR LAS ESTADISTICAS DE TRANSACCION Y REFERENCISTA

<sup>10</sup> Nuevos espacios, nuevas ubicaciones - Universidad del Rosario. (s. f.). Recuperado marzo 17, 2012, a partir de <http://www.urosario.edu.co/Biblioteca/noticias/Generales/Nuevos-espacios,-nuevas-ubicaciones/>



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

*Educare para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

Tipo de solicitud		
Acceso y uso de recursos electrónicos	189	
Bases de datos	111	
Cartas de presentación	65	
Consulta de material bibliográfico	86	
Contraseñas	1	
Estados de cuenta	110	
Gestores bibliográficos	2	
Inducciones y Capacitaciones	8	
Información general acerca de la distribución y co	76	
Metabuscar	5	
Pago de multas	118	
Paz y salvos	359	
Prestamo interbibliotecario	44	
Quejas y Reclamos	1	
Referencia especializada	269	
Repositorio	20	
Servicio domicilio	1	
Uso del Catalogo	36	
<b>Total general</b>	<b>1501</b>	
		<b>Sueldo</b>
Referencistas	7	1840000
Solicitud atendidas	214,4286	<b>8580,946</b>

Costo promedio consulta (teniendo en cuenta que el servicio es atendido por 7 referencistas y una base aproximada de 200 consultas realizadas por cada uno mensualmente): \$8500





# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

Educar para Pensar, Decidir y Servir  
Sistemas de Información y Documentación

Segmento y caracterización (CUANTOS SON Y COMO SON)

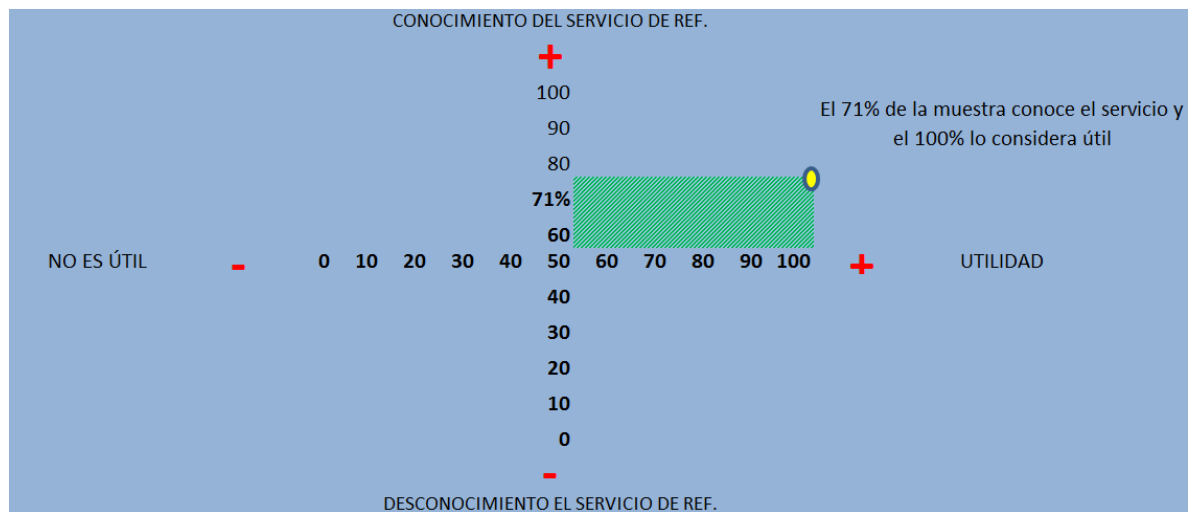
Estadísticas redes sociales colombia

Estadísticas de uso compra etc teléfonos móviles – Smart pone “Jovenes”

Caracterización por edades

## POSICIONAMIENTO

### 2.1.1.4 Mapa de posicionamiento del servicio:







# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

Educar para Pensar, Decidir y Servir  
Sistemas de Información y Documentación

## 4. ANÁLISIS DE OPORTUNIDADES

### 4.1 Análisis de oportunidades, alternativas y riesgos

Oportunidad	Alternativa	Riesgo
Implementar la cátedra de habilidades y competencias informacionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Estableciendo desde la biblioteca una cátedra para toda la Universidad sobre competencias informacionales</li> <li>• Desarrollar la cátedra a través de Moodle.</li> </ul>	Trabas desde las directivas para su implementación
Liderar un proyecto nacional para la consecución de un servicio de obtención de documentos en bibliotecas universitarias	*Adquirir programas en consorcio con otras universidades para potencializar el servicio	Limitantes administrativas de las unidades de información de otras instituciones
Liderar un proyecto para la actualización de los estándares e indicadores de calidad para bibliotecas de instituciones de educación superior	Desarrollar un proyecto para la actualización de los estándares  Actualizar los estándares de la biblioteca y el procedimiento de referencia.	Falta de conceso con otras unidades de información para su consecución



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

*Educar para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

## 5. OBJETIVOS

### 5.1 Objetivo general

Promocionar el servicio de referencia entre la comunidad de estudiantes de pregrado de la Universidad del Rosario

### 5.1 Objetivo general

- Identificar el grado de percepción que los estudiantes de pregrado de la Universidad del Rosario tienen frente al servicio de referencia
- Proponer estrategias que permitan ampliar el nivel de divulgación y difusión del servicio de referencia, entre los estudiantes de pregrado de la Universidad del Rosario



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

*Educar para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

## **DIVERSIFICACIÓN**

- CHAT
- TIC'S WEB 2.0 REDES SOCIALES
- PÁGINA WEB
- SKYPE
- PIN BLACKBERRY
- MOVILES SERVICIOS SMS
- APLICACIONES PARA MOVILES
- MONO COMPLETAR QUE FALTA PARA CUMPLIR CON LOS ESTANDARES DE REFRENCIA

## **PROMOCIÓN**

- Redes sociales
- Página web (Universidad, BIBLIOTECA, ESTUDIANTESUR, MODLE)
- MENSAJES SMS
- CANAL INTERNO DE TELEVISIÓN
- CUADERNO UR
- FOTOCOPIADORAS
- PAPEL TÁPIZ Y PROTECTOR DE PANTALLA EQUIPOS DE CÓMPUTO
- GIMNASIO
- CAFETERÍA
- CATELERAS
- SALONES
- CORREO ELECTRÓNICO
- SEPARADOR DE LIBRO
- MANILLAS
- ESFEROS



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

*Educar para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

## BIBLIOGRAFÍA

Bibliotecas, U. C. M. de N. S. del R. S. de, & Rectoría, U. C. M. de N. S. del R. (2009, febrero 13). Sistema de Bibliotecas UR : Repositorio edocUR. Text. Recuperado marzo 8, 2012, a partir de <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/643>

CONSOFT. (30 de Octubre de 2002). Consoft Tecnología de la Información. Obtenido de [http://www.consoft.es/noticias/news\\_text.asp?id=33219](http://www.consoft.es/noticias/news_text.asp?id=33219)

ISOLución V3. N.d.  
<http://srvsgc01/ISOLucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=SucursalSeleccion.asp&CargaPagina=ModuloProcesos&IdModulo=3>, accessed March 13, 2012.

MARIA CLARA GUILLEN DE IRIARTE, "La biblioteca del Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario" En: Colombia. 2001. Revista La Tadeo. Centro De Bogotá. Realidades E Imaginarios. ISSN: 0120-5250 p.67 - 71 v.

Sistema de Bibliotecas - Misión - Universidad del Rosario. (s. f.). Recuperado marzo 8, 2012, a partir de <http://www.urosario.edu.co/Biblioteca/Conozcanos/mision/>

OrgaBiblioteca. (s. f.). Recuperado marzo 8, 2012, a partir de <http://intranet/procesosorganigramas/Paginas/OrgaBiblioteca.aspx>

Misión y Visión - Universidad del Rosario. (s. f.). Recuperado marzo 8, 2012, a partir de <http://www.urosario.edu.co/La-Universidad/Informacion-General/Mision-y-Vision/>

Matriz, L. (27 de Diciembre de 2007). La Matriz. Recuperado el 15 de Marzo de 2012, de <http://lamatriz.wordpress.com/2007/12/27/buscadores-sociales-los-buscadores-del-futuro/>

Nova Et Vetera 2012 - Universidad del Rosario. (s. f.). Recuperado marzo 17, 2012, a partir de <http://www.urosario.edu.co/Publicaciones/ur/Periodico-Nova-et-vetera/Nova-Et-Vetera-2012/>

Nuevos espacios, nuevas ubicaciones - Universidad del Rosario. (s. f.). Recuperado marzo 17, 2012, a partir de <http://www.urosario.edu.co/Biblioteca/noticias/Generales/Nuevos-espacios,-nuevas-ubicaciones/>



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

*Educar para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

OrgaBiblioteca. (s. f.). Recuperado marzo 8, 2012, a partir de <http://intranet/procesosorganigramas/Paginas/OrgaBiblioteca.aspx>

Ranking Web by Country: Top Colleges and Best Universities of Colombia. (s. f.). Recuperado marzo 17, 2012, a partir de [http://www.webometrics.info/rank\\_by\\_country.asp?country=co](http://www.webometrics.info/rank_by_country.asp?country=co)

Secondlife. (s.f.). Recuperado el 15 de Marzo de 2012, de <http://secondlife.com/>  
ULL. (15 de Marzo de 2012). Universidad La Laguna. Recuperado el 15 de Marzo de 2012, de [http://www.bbtik.ull.es/view/institucional/bbtik/Buscadores\\_especializados/es](http://www.bbtik.ull.es/view/institucional/bbtik/Buscadores_especializados/es)



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE**

*Educar para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

# ANEXOS



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

Educar para Pensar, Decidir y Servir  
Sistemas de Información y Documentación

## ANEXO 1

SOLICITUD DE REFERENCIA						
INFORMACION DEL USUARIO						
Fecha (DD/MM/AAAA):		Ciudad		Hora		No. Solicitud
Nombre:					Tipo de solicitud	Presencial <input type="checkbox"/> Telefónica <input type="checkbox"/>
Identificación	Tipo C.C <input type="checkbox"/>	Tl. <input type="checkbox"/>	No.			
E-mail:					Tel:	
Facultad:					Atendido por:	
NECESIDAD DE INFORMACION						
OPNION DEL SERVICIO RECIBIDO						
Para la Biblioteca es de suma importancia contar con su opinión sobre el servicio recibido. Por favor califique de 1 a 5 la respuesta suministrada:						
5. Excelente <input type="checkbox"/> 4. Buena <input type="checkbox"/> 3. Regular <input type="checkbox"/> 2. Mala <input type="checkbox"/> 1. Muy mala <input type="checkbox"/>						
Observaciones:						

Firma Usuario: \_\_\_\_\_  
(Sólo en caso de referencia especializada presencial)

F-GB-PS-07  
Versión 01  
1 de 1



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

Educar para Pensar, Decidir y Servir  
Sistemas de Información y Documentación

## SIM

NECESIDADES	REGISTRO INTERNO	INTELEGENCIA DE MERCADOS	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	UBICACIÓN
Políticas de mi entidad	X			Intranet
Estudio de usuarios		X		Actividad pendiente por hacer
Indicadores de gestión	X			Intranet y registros del sistema de sistema de gestión de calidad
Organigrama de la entidad	X			<a href="http://www.urosario.edu.co/Biblioteca/Conozcanos/Organigrama/">http://www.urosario.edu.co/Biblioteca/Conozcanos/Organigrama/</a>
¿Quién es mi competencia?		X		Revisión estadísticas de servicios de: Cartas de presentación y prestamo interbibliotecario, registros internos biblioteca
¿Qué esta haciendo mi competencia?		X		Revisión "Ranking Web de Universidades del Mundo", confirmar los servicios que están prestando los bibliotecas de las intituciones antes mencionadas y las 5 mejor de colombia en el ranking
¿Qué fortalezas o debilidades tienen mi competencia?		X		Por la páginas web de cada unidad de información se analizan sus servicios
¿Cuáles son las ultimas tendencias en los servicios de referencia en el país-mundo?		X		Revisión bibliográfica del servicio en base de datos especializadas
Nuestros usuarios que piensan del servicio de referencia?				
	8,6		X	Encuesta
Los usuarios requieren de un servicio de referencia?				
	9		X	Encuesta
Como le gustaria al usuario recibir la información requerida para sus actividades académicas?				
	11		X	Encuesta
Nuestros usuarios conocen el servicio de referencia?				
	1,8,3		X	Encuesta
Por que medios los usuarios acceden al servicio de referencia?				
	10,4		X	Encuesta
Qué medios de difusión tiene el servicio de referencia para dar a conocer las actividades que ofrece?	X			<a href="http://www.urosario.edu.co/Biblioteca/Conozcanos/video/">http://www.urosario.edu.co/Biblioteca/Conozcanos/video/</a> <a href="http://www.urosario.edu.co/Biblioteca/Conozcanos/tour_virtual/">http://www.urosario.edu.co/Biblioteca/Conozcanos/tour_virtual/</a>
En cuáles documentos se sustenta la creación del servicio de referencia y el alcance de sus funciones?	X			Intranet, en descripción del proceso de refrencia
El servicio de referencia lleva estadísticas de uso sobre la gestión que presta?	X			Registros internos biblioteca, a cargo de John Arbelaez





# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

*Educare para Pensar, Decidir y Servir*  
Sistemas de Información y Documentación

¿Qué perfil profesional tienen los empleados que atienden el servicio de referencia?	X			Intranet, descripción de cargo de referencista
¿Qué herramientas de búsqueda tienen los usuarios para hacer sus consultas?	X			Catálogo, bases de datos, metabuscador, etc. <a href="http://catalogo.urosario.edu.co/uh/bin/cgisirsi/sQC6hva0iO/BIBARA/287770002/60/502/X">http://catalogo.urosario.edu.co/uh/bin/cgisirsi/sQC6hva0iO/BIBARA/287770002/60/502/X</a>
En cuáles herramientas de búsqueda los usuarios tienen capacitación?, cada cuánto?	X			Registros internos biblioteca, a cargo de Maribel Sastre
¿Quién es el tomador de decisiones en el servicio de referencia?	X			Profesional de referencia John Arbelaez
Que directrices internacionales existen para los servicios de referencia?	X			CERTIFICACIÓN DE CALIDAD ICONTEC ISO 9001:2000 (Documento digitalizado internamente)
¿Qué indicadores evalúan la gestión del servicio de referencia?	X			Intranet y registros del sistema de sistema de gestión de calidad

## Análisis del Sistema de Información de Mercados SIM

De acuerdo al levantamiento de información que se realizó para el estudio de este proyecto, se encontró que hay debilidades frente a la caracterización de las necesidades e intereses de los usuarios que pertenecen a la comunidad universitaria.

No existe un estudio de usuarios que permita identificar con mayor detalle, quien es nuestro usuario y que es lo que quiere, por defecto, se desconoce cuál es la percepción que estos tienen sobre los distintos servicios que brinda la biblioteca.

Los diferentes registros internos que posee la biblioteca, hacen relación a herramientas gestión que apoyan las diferentes actividades administrativas, muchas de éstas se encuentran disponibles en la pagina web.

Se identificó de otro modo, que de acuerdo a los datos estadísticos suministrados por el servicio de referencia, éste se halla en un momento de crecimiento, cercano



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

*Educar para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

a la madurez, en razón al creciente acceso de consultas que a lo largo de 10 años se ha venido presentando.



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

Educar para Pensar, Decidir y Servir  
Sistemas de Información y Documentación

## REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA DEL SERVICIO DE REFERENCIA

Dentro de las últimas tendencias en para la prestación del servicio de referencia virtual a nivel mundial encontramos la herramienta tecnológica Question Point (QP) de OCLC, que define como una aplicación "Servicio de referencia virtual que funciona con el soporte de una red cooperativa mundial de bibliotecas y una infraestructura de herramientas de software y aplicaciones. Es una fuente única de recursos centralizados de conocimiento, generados por la red de cooperación de las bibliotecas miembro"<sup>11</sup>. Efectivamente, todos los SRVs que utilizan QP forman una red en la que, con las consultas y las respuestas, se va generando una base de datos global en conocimientos. Es muy interesante el hecho de que cualquier usuario que se conecte con el servicio haciendo una consulta automáticamente obtiene una cuenta gratuita para acceder a dicha base de datos.

Ejemplo: InfoSud Digital promueve sensibilizar a la sociedad en la cooperación al desarrollo. Para ello se creó un SRV(Servicio de Referencia Virtual) con la utilización del software Question Point de OCLC. Et objetivo final es crear una red de información y documentación especializada en la cooperación al desarrollo.



Figura 2. Detalle de la web con el servicio de referencia

Plataformas *Question Point*, *Tutor* o *VRL plus*.- Global Reference Network, *Yahoo Answers*

<sup>11</sup> Ginés-Huertas, Francisca. "InfoSud Digital: servicio de referencia virtual para la cooperación y el desarrollo". *El profesional de la información*. 2009, noviembre-diciembre, v. 18. n. 6. pp. 649-653)



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

*Educar para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

## ESTUDIO DE USUARIOS

### 1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Desde el punto de vista de los usuarios no se puede entregar información con características de calidad o pertinencia si no se conocen sus necesidades reales o potenciales de información.

Existe una baja consulta del servicio de referencia de la biblioteca motivado por el desconocimiento de las carencias informativas de los usuarios que con el boom de las nuevas tecnologías cubren sus necesidades con consultas en Internet.

En la actualidad el éxito de una unidad de información se debe a la planeación estratégica de sus actividades que deben basarse en el profundo conocimiento de las características informativas de los usuarios a los que sirve.

No ha sido posible diseñar de forma adecuada servicios que cubran las necesidades o hábitos reales de los usuarios.

### 2. HIPÓTESIS

¿El servicio de referencia la red de bibliotecas de la Universidad del Rosario está dando respuesta a los requerimientos y necesidades de sus usuarios?

### 3. JUSTIFICACIÓN

Kunz considera las demandas de información como “El total de todas las necesidades de información de un grupo de usuarios. Análogamente, las necesidades de información de los usuarios son el total de sus necesidades de información”<sup>12</sup>, por ello es fundamental la creación de un instrumento con un sustento teórico y metodológico que permitan reconocer e identificar las necesidades y hábitos de los usuarios, para entregar productos eficientes, convenientes, específicos y adecuados para la satisfacción de las necesidades internas y externas de los usuarios de la red de bibliotecas de la Universidad del Rosario.

---

<sup>12</sup> GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. Los estudios de necesidades y usos de la información: Fundamentos y perspectivas. Gijón [España]: Trea, 2005. p. 28



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

*Educar para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

La sociedad está sufriendo de un constante cambio provocado en gran medida por la incorporación de las Tics en todos cada ámbito del individuo, razón por la cual González Teruel plantea "...además de servirse de los avances tecnológicos, para que los sistemas puedan adaptarse a los requerimientos planteados por los usuarios deben adoptar una filosofía que permita conocer en profundidad a estos usuarios, sus carencias informativas y el modo en que utiliza las información que obtiene.", identificar los elementos internos y externos que influyen en las nuevas conductas informáticas para la formulación de estrategias formativas como alfabetización o formación de usuarios en el uso adecuado de los recursos tecnológicos y físicos con los que cuenta la red de bibliotecas de la Universidad del Rosario.

El crecimiento, desarrollo y evolución de las unidades de información ha hecho que para su gestión se adopten modelos de la administración moderna que respondan a las características propias de cada unidad, en ese sentido González Teruel considera "... en la actualidad la satisfacción de las necesidades de los usuarios se ha convertido en un factor estratégico para el éxito de cualquier sistema de información", de esta manera un pleno conocimiento de las necesidades de los usuarios permite a la gerencia de las unidades de información formular productos y servicios que garanticen el cubrimiento de los requerimientos de sus usuarios y el éxito de la administración.

La falta de evaluación del sistema de información no permite identificar las falencias o insatisfacciones de los usuarios con el recurso humanos, recursos informativos, físicos y tecnológicos de la biblioteca.

## 4. OBJETIVOS

### 4.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar las necesidades de información relacionadas con el servicio de referencia de los estudiantes de pregrado de la red de bibliotecas de la Universidad del Rosario.

### 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer los hábitos y comportamientos informativos de los estudiantes de pregrado de la red de bibliotecas de la Universidad del Rosario
- Identificar las necesidades reales y potenciales de los estudiantes frente al servicio de referencia
- Identificar falencias o insatisfacciones de los usuarios en la prestación del servicio de referencia.



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

Educar para Pensar, Decidir y Servir  
Sistemas de Información y Documentación

## 5. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	FECHA	DURACIÓN
Elaboración del instrumento para la recolección de la información	9 al 13 de abril	5 días
Implementación del instrumento	16 al 27 de Abril	11 días
Tabulación de los resultados	30 de Abril al 5 de Mayo	6 días
Análisis de los resultados	5 al 10 de Mayo	5 días
Elaboración del documento final	11 al 18 de Mayo	7 días

## 6. MARCO TEÓRICO

La información constituye una necesidad para todos, en cada momento del desarrollo de su actividad laboral y profesional. El aumento exponencial de la información en la llamada sociedad de la información hace cada vez más difícil el acceso a un producto informativo que proceda de fuentes confiables y que posea un carácter científico. Por eso, es de vital importancia la función de las bibliotecas y centros de información en la orientación y satisfacción de las necesidades de información y el aprendizaje de sus usuarios.<sup>13</sup>

“Los estudios de usuarios constituyen la piedra angular de los programas de gestión de calidad, porque suministran las bases sobre las que se proyecta y transforma un producto o un servicio de información, e incluso, un sistema entero. Con la aplicación de este tipo de estudios, la institución documental posee una valiosa información de primera mano sobre cómo reaccionan los usuarios a las diferentes características de la calidad de los servicios y qué acciones concretas deben realizarse para mejorar y mantener la calidad. Además, no solo van a ofrecer un análisis de la situación real en la que se encuentra nuestra organización, un análisis del presente, sino que, a partir de ellos, puede realizar las reorientaciones necesarias para el buen funcionamiento de los servicios y, con el conocimiento y la proyección debida, pueden utilizarse para predecir el mañana”.<sup>14</sup>

Casi siempre el conocimiento que se tiene de las necesidades de información y aprendizaje tiene una base empírica, determinada por la percepción del bibliotecario sobre aspectos tan generales como las temáticas relacionadas con la actividad donde se desempeña el usuario

<sup>13</sup> FERNANDEZ VALDES, María de las Mercedes. Metodología para el desarrollo y aplicación del Programa de alfabetización informacional en las bibliotecas y centros de información en ciencias de la salud. Disponible en: <[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S102494352008001100009&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102494352008001100009&lng=es&nrm=iso)> [ con acceso el 12/03/2010]

<sup>14</sup> IZQUIERDO ALONSO, Mónica. Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio de usuario de información. Disponible desde Internet en: [ con acceso el 16/03/2010]



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

*Educar para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

o el plan de investigaciones de la institución donde este se inserta. No se profundiza en aspectos vinculados con las características socio-psicológicas, ni se sistematizan los estudios. Se adolece de una ficha o registro que contenga la caracterización del usuario y el diseño del tipo de servicio que debe recibir.

el conocimiento que se tiene de las características de los usuarios y sus necesidades de formación e información, cuyo desarrollo es el objetivo principal de la entidad de información, es la mayor parte de las veces intuitivo, empírico o se deriva de un estudio de demanda hecho en aquella porción de los usuarios que alguna vez se decidió a solicitar algún servicio y no procede de un verdadero estudio proactivo de las necesidades. A su vez, esto acarrea consecuencias más graves; la selección y adquisición se hacen entonces sobre la base de un conocimiento solo intuitivo de las necesidades que se deben satisfacer con lo que se adquiere; el procesamiento de la información se realiza mediante lenguajes de información divorciados del tesoro aproximado de los usuarios, por lo cual se crea una barrera de comunicación a veces infranqueable? con el usuario y, por tanto, se limita aún más la posibilidad de transferir el conocimiento o gestionar la inteligencia”.<sup>15</sup>

En este sentido Israel Nuñez Paula plantea. “Aunque se reconozca, por parte de los diferentes autores, que para el estudio de los usuarios y sus necesidades de información es necesaria la combinación de diferentes métodos y técnicas, la mayoría de los trabajos encontrados reflejan la utilización de la encuesta (en la forma de cuestionario o entrevista) como único y principal método y solo en ocasiones se combinan con otros métodos como la observación y el análisis documental”<sup>16</sup>

“las necesidades de información se hacen presentes cuando cualquier persona en su afán de saber, cuestionarse, tomar decisiones, solucionar problemas y participar en la sociedad requiere de ciertos insumos informativos, los cuales al no estar disponibles en el momento preciso, crean un estado de insatisfacción-frustración denominado necesidad informativa”.<sup>17</sup>

## 7. DISEÑO METODOLÓGICO

Es el paso más importante para el buen desarrollo de la investigación ya que de él depende la adecuada estructuración y definición del tipo de estudio que vamos a realizar, el método

---

<sup>15</sup> NUÑEZ, Paula. Por qué requerimos una metodología para el estudio de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades. Disponible desde Internet en: <<http://www.ucm.es/info/muttidoc/muttidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Inunez.pdf>> [con acceso el 18/03/2010].

<sup>16</sup> Ibid.

<sup>17</sup> ASOCIACIÓN VENEZOLANA DE SOCIOLOGÍA. Necesidades de Información de los ciudadanos y su dinámica en el ámbito municipal Espacio Abierto Cuaderno Venezolano de Sociología Vol. 16 No. 2 (abril-junio, 2007): 291 – 311. Disponible desde Internet en: <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/122/12216207.pdf>> [con acceso el 18/03/2010].





que emplearemos, las técnicas de recolección de la información y el tratamiento que le demos a la misma, veamos que nos dice al respecto Elssy Bonilla: “dada la naturaleza del método cualitativo, el diseño no configura un marco fijo e inmodificable, sino un punto de referencia que indica que se va a explorar (objetivos), como debe procederse (la estrategia) y que técnicas se van a utilizar (la recolección), aunque se espera que el diseño se vaya ajustando durante el proceso, ninguna etapa debe iniciarse sin tener determinados claramente el que, el cómo y una apreciación tentativa de los resultados eventuales”<sup>18</sup>

Con base en esto estructuramos un diseño el cual esperamos se ajuste a las necesidades investigativas para el desarrollo de este trabajo, creemos que a medida que avancemos en la investigación haremos los respectivos ajustes los cuales nos lleven a una mayor aproximación de la realidad objeto de estudio.

## 8. TIPO DE ESTUDIO

Para el buen desarrollo de la investigación, es necesario tener claro los tipos de estudio a considerar, de esta manera avanzaremos en una forma metódica hacia la profundización del objeto de la investigación como lo plantea Carlos Méndez: “el método que se va a seguir determina la necesidad de definir el tipo de estudio, que hace referencia a la profundidad con la que se espera abordar el problema de conocimiento. El tipo de estudio admite tres niveles: exploratorio, descriptivo y explicativo.”<sup>19</sup>

Cada uno de estos tipos de estudios debe responder a ciertas características las cuales nos enmarcan en ellos y dependen del tipo de investigación que vamos a realizar.

En primera medida, este trabajo se enmarca en el tipo de estudio exploratorio, ya que tiene como objeto: “la formulación de un problema para posibilitar una investigación más precisa o el desarrollo de una hipótesis”<sup>20</sup>, como pretendemos dar solución a un problema identificado y hacemos el planteamiento de una hipótesis, esto nos enmarca en este tipo de estudio, otra característica de este tipo de estudios es la construcción de un marco teórico acerca del tema objeto de la investigación el cual nos acerque al tema de una manera más clara buscando ser lo más objetivos posible en el objeto de objeto de 6la investigación.

“cuando el investigador construye, un marco de referencia teórico y práctico puede decirse que este primer nivel de conocimiento es exploratorio, el cual puede complementarse con el descriptivo, según lo que quiera o no el investigador. De este modo, según el problema y

<sup>18</sup> BONILLA CASTRO, Elssy. Más allá del dilema de los métodos. Bogotá: Norma, 2000. p.77

<sup>19</sup> MÉNDEZ A., Carlos E. Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Bogotá: McGraw-Hill, 2001. p. 139

<sup>20</sup> Ibid., p. 134





los objetivos planteados, en algunos estudios podría establecerse su condición de exploratorio y descriptivo”<sup>21</sup>

Nuestro trabajo de investigación a la vez lo enmarcamos en un tipo de estudio descriptivo ya que pretendemos identificar las características de los elementos y su interrelación. Se caracteriza este tipo de estudios por:

“- Establecer las características demográficas de unidades investigadas

- Identificar formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación

- Establecer comportamientos concretos

- Describir y comprobar la posible asociación de las variables de investigación”<sup>22</sup>

Este tipo de estudios se apoyan en técnicas específicas en las recolección de información como la observación la entrevista y los cuestionarios, de los cuales utilizaremos dos, la entrevista y los cuestionarios los cuales utilizaremos como herramientas para la recolección de información ya que nuestra investigación apunta a conocer los comportamientos informativos de la comunidad estudiantil de la Universidad del Rosario, además, se caracteriza por la utilización de informes y estudios realizados por otros investigadores material que ya estamos utilizando para su respectivo análisis en busca de acercarnos lo más posible a realidad de nuestro universo de investigación.

Veamos la postura de Elssy Bonilla: “la investigación cuantitativa en su forma ideal, parte de los cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica, que permite formular hipótesis sobre relaciones esperadas entre la variables que hacen parte del problema que se estudia. Continúa con el proceso de recolección de información con base en conceptos empíricos medibles, derivados de los conceptos teóricos con los que se construyen las hipótesis conceptuales. Concluida esta etapa se procede a analizar los datos, presentar los resultados y determinar el grado de significación de las relaciones estipuladas entre los datos. Este proceso hipotético-deductivo se inicia, como su nombre lo indica, con una fase de deducción de las hipótesis conceptuales y continua con la operación de las variables, la recolección y el procesamiento de los datos, la interpretación y la inducción que busca

---

<sup>21</sup> MÉNDEZ A., Carlos E. Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Bogotá: McGraw-Hill, 2001. p. 136

<sup>22</sup> Ibid., p. 136



contrastar los resultados empíricos con el marco conceptual que fundamenta el proceso deductivo”<sup>23</sup>

## 9. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método son los procedimientos a seguir con el propósito de demostrar la hipótesis, cumpliendo así con los objetivos planteados y dando una respuesta concreta al problema identificado.

“El método constituye el conjunto de procesos que el hombre debe emprender en la investigación y demostración de la verdad”<sup>24</sup>

Para abordar este tema queremos definir que es el método de investigación, según Carlos Méndez es: “el método científico se puede definir como un procedimiento riguroso formulado de una manera lógica para lograr la adquisición, organización o sistematización y expresión o exposición de conocimientos, tanto en su aspecto teórico como en su fase experimental”<sup>25</sup>

De otra parte Elssy Bonilla no dice: “el método se traduce en un conjunto de postulados, reglas y normas que son institucionalizadas”<sup>26</sup>

Ya que para este caso son pocos los estudios que hemos encontrado con las características del universo objeto de nuestra investigación, no podemos definir para esta investigación el método inductivo como único a utilizar, además, es necesario aplicar el método deductivo ya que requerimos que las verdades de el universo objeto del estudio se vuelvan explícitas.

“lo anterior señala que fundamentalmente la inducción, a pesar de tener como referencia premisas verdaderas, podría llegar a conclusiones cuyo contenido es más amplio que el de las premisas desde las cuales inicia el análisis de su problema de investigación. De este modo, el argumento inductivo se sustenta en la generalización de propiedades comunes en caos ya observados”<sup>27</sup>

“el conocimiento deductivo permite que las verdades particulares contenidas en las verdades universales se vuelvan explícitas”<sup>28</sup>

---

<sup>23</sup> BONILLA CASTRO, Elssy. Más allá del dilema de los métodos. Bogotá: Norma, 2000. p. 45

<sup>24</sup> MÉNDEZ A., Carlos E. Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Bogotá: McGraw-Hill, 2001. p. 142

<sup>25</sup> Ibid., p. 142

<sup>26</sup> BONILLA CASTRO, Elssy. Más allá del dilema de los métodos. Bogotá: Norma, 2000. p. 42

<sup>27</sup> MÉNDEZ A., Carlos E. Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Bogotá: McGraw-Hill, 2001. p. 144

<sup>28</sup> Ibid., p. 145



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

*Educar para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

En este orden de ideas haremos un trabajo complementario entre el método inductivo y deductivo, esto nos ayudara a estar más cerca de la realidad evidenciada y de los nuevos hallazgos, generando nuevo conocimiento y permitiendo que esta investigación sea motivo de estudio para posteriores investigaciones con las mismas características.

No podemos dejar de lado el análisis y la síntesis como métodos de investigación que nos ayudaran a conocer la realidad; “el análisis inicia su proceso de conocimiento por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad: de este modo podrá establecer las relaciones causa efecto entre los elementos que componen su objeto de investigación”<sup>29</sup>

“la síntesis implica que a partir de la interrelación de los elementos que identifican su objeto, cada uno de ellos puede relacionarse con el conjunto en la función que desempeña con referencia al problema de investigación”<sup>30</sup>

Diremos pues que el análisis y la síntesis se complementan y son fundamentales para el desarrollo de esta investigación siendo parte del diseño metodológico planteado en este trabajo

## 10. TÉCNICA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Hay fuentes y técnicas a las cuales podemos recurrir para la recolección de información la cual nos dará un panorama más amplio y cercano a la realidad del universo objeto de la investigación. Como fuentes encontramos las primarias y las secundarias, las primeras hacen referencia a la recopilación de datos a través de la observación, encuestas, cuestionarios, entrevistas y sondeos, estas se aplican en la recolección de datos en forma directa de manera oral o escrita en las personas objeto de la investigación. Las técnicas se enfocan en las fuentes secundarias, las cuales pueden ser textos, revistas, documentos y otros, es información de carácter escrito recopilada por otras personas.

“la información es la materia prima por la cual puede llegarse a explorar, describir y explicar hechos o fenómenos que definen un problema de investigación”<sup>31</sup>

En este trabajo de investigación utilizaremos como fuentes primarias la encuesta la cual aplicaremos a los estudiantes de la universidad y la entrevista que se aplicara al jefe de la

---

<sup>29</sup> Ibid., p. 146

<sup>30</sup> Ibid., p. 147

<sup>31</sup> BONILLA CASTRO, Elssy. Más allá del dilema de los métodos. Bogotá: Norma, 2000. p.144



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

*Educar para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

unidad de información el cual tiene un conocimiento más detallado del problema objeto de la investigación. Como fuente secundaria recurriremos a la información que suministra el sistema actual el cual captura los datos de consulta de los estudiantes.

## 11. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

En esta etapa del método recontamos, clasificamos y ordenamos la información organizándola en cuadros y tablas para darle un tratamiento a través de técnicas las cuales nos permiten determinar las tendencias del objeto de la investigación. Se utiliza la tabulación y la presentación de la información como lo muestra Carlos Méndez:

“la tabulación propiamente dicha comprende operaciones aritméticas, en el caso de la tabulación manual, y mecanográficas en el caso de la tabulación mediante máquinas electrónicas. La información tabulada y ordenada, debe ser sometida a tratamiento por técnicas de análisis matemático de carácter estadístico”

De igual manera deben definirse la forma de presentar los datos.

Al respecto, Elssy Bonilla nos dice que:

“esta etapa se inicia conjuntamente con la recolección de información para documentar, archivar, chequear y limpiar el dato desde el mismo momento que es recolectado. Esto significa que el uso de métodos cualitativos requiere organizar la información a medida que se recoge”<sup>32</sup>

Además resalta la importancia de hacer un monitoreo permanente de los datos evitando posibles sobrevaloraciones, estar atento a nuevas características del fenómeno y en la recolección de datos determinar las categorías analíticas para ser utilizadas en esta etapa. El análisis de los datos está determinado por las características del problema

### 11.1 Biblioteca de estudio

Biblioteca Antonio Rocha Alvira - Claustro  
Biblioteca Escuela Ciencias de la Salud - Quinta de Mutis  
Biblioteca Hospital Universitario Mayor – Mederi  
Biblioteca Sede Norte

---

<sup>32</sup> BONILLA CASTRO, Elssy. Más allá del dilema de los métodos. Bogotá: Norma, 2000. p.78



### 11.2 Población

La información actual de los estudiantes de pregrado de la Universitaria del Rosario no pudo ser obtenida, de acuerdo a las condiciones de confidencialidad que maneja en este sentido la universidad, por tal motivo este estudio se debe basar en la información del informe de gestión presentado en el año 2009 por la directivas de la universidad, este documento indica que en hubo 2.099 matriculados en pregrado para el año 2009.

### 11.3 Muestra

Para la selección de la muestra usamos la siguiente fórmula<sup>33</sup>:

N= Tamaño de la población

D= Margen de error de muestreo

P= Probabilidad de que suceda el evento

Q= Probabilidad de que no suceda el evento

Z= Nivel de confianza, este valor se toma de las tablas de distribución normal

	N	2099
	z	1.65
$n = \frac{328 \times (1.96)^2 \times (0.5)(0.5)}{(1.96)^2 \times (0.5)(0.5) + 328 (0.001)^2} = 74$	p	0.5
	q	0.5
	e	0.1
	z <sup>2</sup>	2.7225
$n = \frac{N Z^2 P Q}{Z^2 P Q + N E^2}$	pxq	0.25
	0.1 x 2	0.01
	pr.	1428.63188
	pr <sup>2</sup>	21.670625
	<b>n</b>	<b>66</b>

<sup>33</sup> TAMAYO TAMAYO, Mario. Módulo 2: La investigación. Bogotá: Arfo Editores, 1999. p. 109-111



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

Educar para Pensar, Decidir y Servir  
Sistemas de Información y Documentación

## 12. ENCUESTA

El instrumento para la recolección de la información es el siguiente:

### RED DE BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

**Estimado usuario lo invitamos a diligenciar la siguiente encuesta con el fin de conocer sus opinión respecto al servicio de referencia con que cuenta la biblioteca.**

Por favor marque con una X la opción que considere pertinente	
<b>Servicio de referencia</b>	
1	Sabe ¿Qué es el servicio de referencia? Si ( ) No ( ) <b>Si no lo conoce por favor pase a la pregunta 7</b>
2	Considera que este servicio es necesario para el apoyo de sus actividades académicas? Si ( ) No ( )
3	Por favor indique como conoció el servicio de referencia de la biblioteca Página web ( )                      Redes sociales ( ) Inducción a biblioteca ( )                      Capacitaciones ( ) Docente ( )                      Compañeros ( ) Funcionario biblioteca ( )                      Avisos biblioteca ( ) Otro ( ) Cuál: _____
4	Por cuál de las siguientes medios realiza sus consultas al servicio de referencia? Telefónica ( )                      Correo electrónico ( ) Directamente en la biblioteca ( )
5	Por cuál de los siguientes mecanismos le gustaría recibir orientación y respuesta del servicio de referencia? Telefónica ( )                      Correo electrónico ( ) Directamente en la biblioteca ( )                      Skype ( ) Chat ( )                      Redes Sociales ( ) Videoconferencia( ) Otro: Cuál? _____
6	En términos generales ¿Cómo califica el servicio de referencia? Pésimo ( ) Regular ( ) Bueno ( ) Excelente ( ) <b>Su opinión es muy importante y nos permite seguir mejorando GRACIAS POR SU COLABORACIÓN</b>
7	¿Por qué considera que no ha conocido de la existencia del servicio referencia de la biblioteca? La biblioteca no promociona el servicio ( ) La información en la página web no es clara ( ) No recibió inducción a la biblioteca ( )



# UNIVERSIDAD DE LA SALLE

*Educar para Pensar, Decidir y Servir*  
*Sistemas de Información y Documentación*

	No le llama la atención <input type="checkbox"/>	
	Otro <input type="checkbox"/>	Cuál: _____
<b>8</b>	Considera importante un servicio de apoyo de la biblioteca que brinde respuesta a sus necesidades de información académicas? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
<b>9</b>	Por cuál de los siguientes medios le gustaría recibir orientación y/o respuesta sobre los recursos de información impresos (libros, revistas, etc.) y electrónicos (bases de datos), disponibles por la biblioteca Teléfonica <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Directamente en la biblioteca <input type="checkbox"/> Skype <input type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Redes Sociales <input type="checkbox"/> Videoconferencia( <input type="checkbox"/> ) Otro: Cuál? _____	
<b>10</b>	¿En que formato le gustaría recibir la información solicitada? Impreso <input type="checkbox"/> Digital <input type="checkbox"/>	
<b>Su opinión es muy importante y nos permite seguir mejorando GRACIAS POR SU COLABORACIÓN</b>		