

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

**FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS**

**EAP. DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA**

**INFORMACIÓN**

**Evaluación de los servicios de información en la  
Biblioteca Central de la Universidad Católica Sedes  
Sapientiae: comparación con la norma chilena CABID  
para bibliotecas universitarias**

**INFORME PROFESIONAL**

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Bibliotecología  
y Ciencias de la Información

**AUTOR**

Alan Armando Cáceres García

**ASESOR**

Guillermo Núñez

Lima - Perú

2007

## **AGRADECIMIENTOS**

*A mis Padres, en especial a mi madre, por su coraje y perseverancia por salir adelante,  
día a día, en todos los problemas que le pone la vida.*

*A Hilario y Consuelo, Mis tíos a quienes quiero y respeto mucho. Por su valioso apoyo  
en mi vida universitaria y para alcanzar este sueño.*

*A mi asesor, el profesor Guillermo Núñez, a mis informantes, profesores Segundo  
Pereda y Elizabeth Huisa, por las correcciones pertinentes para concretar el presente  
informe*

# ÍNDICE DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN	8
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>PROYECTO DEL INFORME PROFESIONAL</b>	<b>11</b>
1.1 Descripción del problema	11
1.2 Antecedentes	15
1.3 Justificación	18
1.4 Objetivos	21
1.5 Marco teórico	22
1.6 Metodología	25
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>26</b>
2.1 Biblioteca universitaria	26
2.2 Conceptos y fines	28
2.3 Organización del personal	32
2.4 Los servicios de información	34
2.4.1 Definiciones	37
2.4.2 Los servicios de información en la biblioteca universitaria	36
2.4.3 Clases de servicios	38
2.4.4 Calidad de los servicios	39
2.5 Evaluación de los servicios en Unidades de Información	41
2.5.1 Por qué evaluar	41
2.5.2 Evaluación de los servicios informativos	42
2.5.3 Importancia de evaluar	44
2.5.4 Encuestas	45
2.6 Normas internacionales de evaluación	48
2.6.1 Definición	48
2.6.2 Tipos de normas	49
2.6.3 Estándares chilenos	57
a. Antecedentes	58
b. Aplicación	60
c. Estructura	61
2.7 Rol del Bibliotecólogo	62

## **CAPITULO III**

<b>EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS UTILIZANDO LOS ESTANDARES CABID EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UCSS</b>	<b>65</b>
3.1 Universidad Católica Sedes Sapientiae	65
3.1.1 Antecedentes	65
3.1.2 Misión	65
3.1.3 Visión	66
3.1.4 Estructura Orgánica	67
3.1.5 Desarrollo Académico	68
3.2 Biblioteca Central	68
3.2.1 Antecedentes	68
3.2.2 Misión y Visión	69
3.2.3 Objetivos	70
3.2.4 Organización administrativa	71
3.2.5 Infraestructura	74
3.2.6 Servicios de información	76
3.2.7 Colección	78
3.2.8 Personal	79
3.2.9 Equipos tecnológicos	80
3.3 Resultados de Auto-evaluación en base a los indicadores de la CONAFU	81
3.4 Evaluación de los servicios de la Biblioteca Central de la UCSS	82
3.4.1 Aplicación de los ítems de aspectos cualitativos del estándar III	84
3.4.2 Aplicación de los ítems de aspectos cuantitativos del estándar III)	92
3.4.3 Evaluación por el grado de satisfacción del usuario (Encuestas)	106

## **CAPITULO IV**

### **PROPUESTA PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y LAS ACTIVIDADES DE LA BIBLIOTECA PARA UNA EVALUACION CONTINUA**

4.1 Aspectos iniciales	134
4.2 Gestión bibliotecaria	135
4.3 Características de calidad que deben tener los servicios	138
4.4 Nuevas tecnologías de la información	139
4.5 Área de promoción y difusión cultural	141

<b>CONCLUSIONES</b>	<b>143</b>
---------------------	------------

<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>145</b>
------------------------	------------

<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>147</b>
---------------------	------------

<b>ANEXOS</b>	<b>153</b>
---------------	------------

## ÍNDICE DE CUADROS

		<b>Pág.</b>
Cuadro N° 01	Indicadores para tomar en cuenta en la evaluación de servicios bibliotecarios	47
Cuadro N° 02	Estructura de los Estándares para bibliotecas universitarias chilenas CABID	61
Cuadro N° 03	Carreras profesionales que imparte la UCSS	68
Cuadro N° 04	Tamaños y capacidades de los ambientes de la Biblioteca	75
Cuadro N° 05	Cantidad de registros (MFN)	78
Cuadro N° 06	Temáticas más importantes de nuestra colección	79
Cuadro N° 07	Recursos humanos del área de Biblioteca	80
Cuadro N° 08	Número de herramientas tecnológicas	80
Cuadro N° 09	Ubicación de los equipos informáticos	81
Cuadro N° 10	Cantidad de usuarios en general (2006-II)	82
Cuadro N° 11	Número de alumnos por carrera profesional	83
Cuadro N° 12	Comparación y aplicación de criterios a cada sección	84
Cuadro N° 13	Comparación y aplicación de criterios a cada sección	87
Cuadro N° 14	Comparación y aplicación de criterios a cada sección	88
Cuadro N° 15	Comparación y aplicación de criterios a cada sección	91
Cuadro N° 16	Ítems de carácter cuantitativos	92
Cuadro N° 17	Estadísticas de consulta por año de alumnos	93
Cuadro N° 18	Estadísticas de consulta por año de docentes	94
Cuadro N° 19	Consultas por tipo de documento	95
Cuadro N° 20	Uso de búsquedas de información de alumnos	96
Cuadro N° 21	Procedencia de los lugares de consulta	98
Cuadro N° 22	Comparación de consulta desde año de inicio	99
Cuadro N° 23	Estadísticas de préstamo por alumno	102
Cuadro N° 24	Preferencias de temas en las consultas del usuario	103
Cuadro N° 25	Consultas de docentes y administrativos	104
Cuadro N° 26	Ranking por carreras profesionales de los alumnos	105
Cuadro N° 27	Resultados del tamaño de la muestra	108
Cuadro N° 28	Turnos de estudio y sexualidad de los encuestados	110
Cuadro N° 29	Programas de estudios	110
Cuadro N° 30	Frecuencia de uso de la biblioteca	111
Cuadro N° 31	Capacitación de usuarios sobre servicios informativos	112
Cuadro N° 32	Horario de atención	113
Cuadro N° 33	Disponibilidad de textos para consultas	115
Cuadro N° 34	Actualización de textos de la colección	117
Cuadro N° 35	Disponibilidad de títulos de libros del syllabus	118
Cuadro N° 36	Dificultad de uso del catálogo "On Line"	119
Cuadro N° 37	Utilidad del link para ubicar información	120
Cuadro N° 38	Ayuda de Internet para búsqueda de la información	122
Cuadro N° 39	Rapidez de conexión a Internet	123
Cuadro N° 40	Número de computadoras disponibles	124
Cuadro N° 41	Valor académico del material	125
Cuadro N° 42	Tiempo de espera en el mostrador para acceder al libro	126
Cuadro N° 43	Conocimiento de la colección para orientar al usuario	127

Cuadro N° 44	Actitud del personal de circulación	129
Cuadro N° 45	Niveles de ruido en la sala	130
Cuadro N° 46	Lugares disponibles para la lectura e investigación	132

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

		<b>Pág.</b>
Gráfico N° 01	Niveles de satisfacción del usuario frente a los servicios	25
Gráfico N° 02	Modelo de excelencia Malcolm Baldrige	56
Gráfico N° 03	Organigrama de la Universidad Católica Sedes Sapientiae	67
Gráfico N° 04	Organigrama funcional actual	72
Gráfico N° 05	Estadística por uso de alumnos por meses	93
Gráfico N° 06	Estadística por años de docentes	94
Gráfico N° 07	Consultas por tipo de documento	95
Gráfico N° 08	Diferencia de consultas por mes	99
Gráfico N° 09	Estadísticas de préstamos por alumno (2004-2006)	102
Gráfico N° 10	Preferencias de temáticas	104
Gráfico N° 11	Ranking por carreras profesionales	105
Gráfico N° 12	Horario de atención	113
Gráfico N° 13	Disponibilidad de textos para consultas	115
Gráfico N° 14	Actualización de textos de la colección	117
Gráfico N° 15	Disponibilidad de títulos de libros del syllabus	118
Gráfico N° 16	Dificultad de uso del catálogo “On Line”	119
Gráfico N° 17	Utilidad del link para ubicar información	120
Gráfico N° 18	Ayuda de Internet para búsqueda de la información	122
Gráfico N° 19	Rapidez de conexión a Internet	123
Gráfico N° 20	Número de computadoras disponibles	124
Gráfico N° 21	Valor académico del material	125
Gráfico N° 22	Tiempo de espera en el mostrador para acceder al libro	126
Gráfico N° 23	Conocimiento de la colección para orientar al usuario	127
Gráfico N° 24	Actitud del personal de circulación	129
Gráfico N° 25	Niveles de ruido en la sala de lectura	130
Gráfico N° 26	Lugares disponibles para la lectura e investigación	132

## INTRODUCCIÓN

Uno de los principales problemas que nuestra sociedad afronta, es la gran cantidad de información que se está generando en todo el mundo y el constante desarrollo de las nuevas tecnologías de información y comunicación que traen consigo que existan diversas formas de organizar el conocimiento; y que el almacenamiento y recuperación de la información sea mas compleja. Esto se da en todos los ámbitos y las bibliotecas universitarias no son la excepción, desde tiempos pasados vienen evolucionando de la mano con las necesidades informativas de la sociedad contemporánea, desarrollando e implementando medidas y acciones para que los procesos de una biblioteca organizada que preste un servicio de calidad, se den en mejores condiciones para que el usuario y toda la comunidad universitaria, tenga acceso a la información académica y pueda generar mas conocimiento. Para tal fin, la biblioteca universitaria debe tomar medidas preventivas de evaluación continua para mejorar sus servicios bibliotecarios, que satisfaga la necesidad de información de sus usuarios.

Para conocer el grado de satisfacción de la comunidad universitaria y la forma como utilizan los servicios de la biblioteca en su actividad académica, en el mes de abril del 2006, se decidió realizar algunas acciones para identificar los problemas que afectaban el buen funcionamiento de la biblioteca, y se planteó ejecutar actividades destinadas a obtener información precisa de la valoración que tienen, alumnos y docentes principalmente, de todos los servicios informativos.

Este informe se ha elaborado con el objeto de identificar los problemas en el uso de los servicios bibliotecarios que presta la Biblioteca Central de la Universidad Católica Sedes Sapientiae. Luego de definir que problemas se presentan en la biblioteca, podremos realizar evaluaciones de calidad a los servicios informativos, utilizando algunos instrumentos de evaluación de servicios bibliotecarios. Gracias a esto, se pudo identificar los puntos fuertes y débiles en todos los procesos bibliotecarios y que tienen relación con los servicios, que sirvieron para proponer y planificar acciones de mejora en todo el trabajo bibliotecario. Estas acciones que se plantean, servirá para mejorar y facilitar el acceso a las fuentes de información en el menor tiempo posible.

Capítulo I, se plantea la problemática del tema, proponiendo los objetivos, antecedentes de otras investigaciones relacionadas al tema, planteamiento de las justificaciones y beneficios de la investigación sustentada con un escueto marco teórico que sustente el tema y la metodología a emplear.

Capítulo II, desarrolla todo el sustento teórico que servirá de apoyo y guía en la aplicación del estándar chileno CABID relacionados a la evaluación de servicios informativos en bibliotecas universitarias, la importancia de evaluar con normas o estándares reconocidos, nacional o internacionalmente, que estén enfocados a la calidad, y por último el rol del bibliotecólogo en la sociedad de la información.

Capítulo III, se presenta información descriptiva de la Biblioteca Central y de la Universidad Católica Sedes Sapientiae, tales como: visión, misión, estructura orgánica, infraestructura, los servicios informativos, etc. Estos datos permiten tener un panorama real de las características de la Unidad de Información.

Tenemos en el capítulo IV, las propuestas de acciones correctivas en mejoras de la calidad del servicio, de sus procesos y un plan de actividades para una evaluación continua, tanto del personal integrante de la biblioteca, su organización técnica y la utilización de nuevas tecnologías de información.

Por último, tenemos las conclusiones y recomendaciones, donde se define cuales son las causas y los problemas que tiene la biblioteca referidos a los servicios informativos y los resultados sobre el grado de satisfacción de los usuarios. También se sugieren acciones correctivas para mejorar dichos servicios; por otro lado, desarrolla actividades para buscar un servicio de calidad y mejora de todos los procesos dentro de la Biblioteca Central.

# **CAPITULO I**

## **PROYECTO DEL INFORME PROFESIONAL**

### **1.1 Descripción del problema**

En las últimas dos décadas, “el mundo ha revolucionado por la globalización y las nuevas tecnologías de información y comunicación” (Millan, 2002, p. 46). Frente a esto, la educación constituye un factor indispensable para que la humanidad pueda progresar, mejorar su calidad de vida y buscar la igualdad entre todos. Pero a pesar de los muchos esfuerzos del estado y de instituciones privadas que tratan de buscar tal fin, no se ha podido mejorar la calidad educativa en beneficio de la población y entre las clases sociales. Uno de los aspectos que intervienen en la mejora de la calidad educativa dentro de la universidad, son los servicios que ofrecen las bibliotecas en el apoyo a la actividad académica, es así que la biblioteca universitaria es uno de los soportes para mejorar el rendimiento académico y promover la investigación para formar excelentes profesionales que la sociedad requiere. Es por eso que se busca conocer la calidad de los servicios que brinda la biblioteca universitaria en función de los requisitos de algunos estándares internacionales, para que los servicios que presenta sean óptimos y el usuario pueda satisfacer sus necesidades de información.

La Universidad Católica Sedes Sapientiae inicia sus actividades académicas en 1999, a la par creó la Biblioteca Central como órgano de apoyo de la Secretaría General; la misma que conserva y mantiene todo el fondo bibliográfico, brindando servicios de información a todos los usuarios de la comunidad universitaria.

Con el correr del tiempo, la biblioteca ha sufrido una serie de cambios tanto en la infraestructura, el personal y la colección. En la actualidad, presta una serie de servicios orientados a mejorar el nivel académico de sus usuarios; sin embargo, estos servicios que se ofrecen, no han sido evaluados por ningún estudio sobre la calidad de los servicios. Por la falta de una adecuada política de desarrollo bibliotecario, educación de usuarios y control de calidad de los servicios, se viene presentando algunos inconvenientes en los usuarios al utilizar el servicio.

La organización de la unidad de información estuvo a cargo de bibliotecarios, quienes aplicaron diferentes criterios en la gestión y organización de los procesos internos. Consecuencia de esto es que en la actualidad nos encontramos con una serie de deficiencias en el ordenamiento de la colección, ya que se aplicaron diferentes ediciones del Sistema de Clasificación Decimal Dewey, el mal uso de la Tabla Perú, que es la adaptación del esquema decimal Dewey al contexto peruano, y que fue realizada por Agustina Musante en el año 1976, por encargo de la Biblioteca Nacional del Perú. Además, sin unificar criterios en los procesos técnicos; hecho que trae como consecuencia, el reclamo de los docentes, quienes tienen acceso libre a los estantes de libros y que al revisar el fondo bibliográfico observan las limitaciones en la clasificación por materias.

Por el bajo presupuesto de la biblioteca, que no llega a los cinco mil soles por semestre, en el rubro de adquisiciones de material bibliográfico y audiovisual, hace que solo se tenga un ejemplar y en algunos casos dos de cada título; a causa de esto, muchas veces los alumnos se quedan sin consultar el material que requieren.

Respecto a la infraestructura, se enfrenta serios problemas de distribución de la sala de lectura y los depósitos de libros, porque son reducidos, mal ubicados y poco funcionales. En marzo del año 2005 la biblioteca se mudó a unos ambientes más grandes, pero a pesar de todo, seguimos con el problema de desorden en la distribución de ambientes. Por la reducida capacidad de aforo de la sala de lectura, muchas veces en el turno tarde y nocturno, el usuario ha tenido que retirarse por falta de mesas donde realizar su lectura.

Existe una insuficiencia en los equipos informáticos, tanto para trabajos internos de procesamiento de la información como para las consultas de los usuarios. Se dispone de pocas máquinas para realizar actividades de ingreso de información a las Bases de Datos Isis, lo cual retrasa el procesamiento del material bibliográfico, hemerográfico y audiovisual que es adquirida por la biblioteca, sea por compra o donación. En consecuencia, los materiales no están disponibles en corto tiempo y los reclamos de los docentes y alumnos, por la demora de los libros, se manifiestan. Referente a las computadoras que se encuentran en la sala, para las búsquedas de información, el número de máquinas no cubre para la cantidad de alumnos que conforman la comunidad universitaria.

En materia de recursos humanos, contamos con demasiados practicantes en la modalidad de bolsa de trabajo que laboran en el área de biblioteca y muchas veces terminado el ciclo académico, renuncian o son cambiados de área, sin considerar la capacitación recibida en tareas de ingreso de datos, búsqueda y entrega de material bibliográfico y en el trato a los usuarios en la atención. Referente al personal estable, la mayoría no es de la profesión de bibliotecología y tampoco están capacitados para

desempeñar alguna actividad de la biblioteca. Por ser una universidad joven, que se constituyó como tal en noviembre del 2005, bajo la aprobación del Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de la Asamblea Nacional de Rectores (CONAFU), todos sus departamentos y organismos de gobierno que la conforman, recién están formulando sus políticas y manuales de procedimientos. Por esta razón no se ha logrado mecanismos para mejorar y suplir esas deficiencias que la biblioteca viene atravesando.

En conclusión, queremos verificar la calidad de los servicios, que a causa de la mala organización de la colección, el personal que no esta capacitado en las técnicas de recuperación de la información, los equipos informáticos que son insuficientes para realizar búsquedas de información de parte de los usuarios como para el área de procesos técnico y la falta de capacitación de usuarios. A pesar de todas esas dificultades, se quiere verificar si el usuario llega a satisfacer su necesidad de información, si esta conforme o no con el servicio que se brinda, y si la biblioteca está cumpliendo sus objetivos.

## 1.2 Antecedentes

La importancia de evaluar la calidad en una organización y en este caso de una Unidad de Información, es muy importante, ya que ayudará a crear juicios sobre la organización, el desempeño del personal y el desarrollo de todos los procesos que se realizan en ella. Esto permitirá elaborar acciones y propuestas para mejorar las ofertas en cuanto a servicios. En la actualidad muchas bibliotecas ya están experimentando la incorporación de nuevas técnicas y aplicaciones de herramientas para medir y asegurar la calidad de sus servicios.

Existen investigaciones que han tocado el tema de evaluación de servicios en general, otras han desarrollado sólo algunos servicios específicos y en otras han evaluado las colecciones o procesos, de alguna forma nos dan una referencia y orientación para poder realizar con más precisión el informe. Una de las investigaciones más acertadas referentes a evaluación de servicios utilizando herramientas o instrumentos de evaluación, en función de normas internacionales, que hayan sido aplicados en otras unidades de información, es la evaluación del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, donde se utilizó el LibQual+ (instrumento de medición) utilizado por Tello (2004), donde concluye que:

La evaluación de los servicios bibliotecarios es importante en las Unidades de Información, pues mediante los resultados obtenidos se pueden conocer la situación real del servicio, saber si los recursos destinados son los más

apropiados y así poder realizar la mejor toma de decisiones que sea conveniente para el usuario y la biblioteca (p. 84)

Por otro lado, tenemos el trabajo sobre la evaluación de colecciones, que se realizó en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Contables de la UNMSM, basándose en normas internacionales que proporcionan la ALA, IFLA (Directrices para la medición del rendimiento de las bibliotecas universitarias), ISO 11620, REBIUN (Elaborado por la Red Española de Bibliotecas Universitarias), donde aplicó algunas de ellas a la realidad de dicha biblioteca.

En ese estudio, Marcelo (2003) afirma que: Las normas y directrices para bibliotecas universitarias son indispensables para realizar la evaluación de la colección, en el Perú solo hay algunas directivas como las de CONAFU y CAFME, pero no son integrales y solo enfatizan en algunos aspectos cuantitativos de la colección (p. 102).

También se cuenta con el trabajo realizado sobre la aplicación de normas internacionales de calidad referentes al servicio de circulación de documentos en el Centro de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, donde se implementa un sistema de gestión de calidad basados en criterios de excelencia empresarial de EE.UU. llamado “Premio a la Calidad Malcolm Baldrige”, donde utiliza indicadores para evaluar sus procesos de circulación de documentos en base a las pautas establecidas por la International Organization for Standardization, en la norma ISO 11620 (Información y Documentación – Indicadores de desempeño para bibliotecas)

publicada en 1998, que son guías de rendimiento bibliotecario. Una de las conclusiones en la investigación de Caparó (2005) es:

La evaluación de los servicios se ha constituido como un elemento clave para la gestión de la calidad de las bibliotecas universitarias, ya que les permite observar la correspondencia entre el desarrollo de sus actividades y los objetivos que se han propuesto, obteniendo con ellos argumentos sólidos para una adecuada toma de decisiones... De éstos la norma ISO 11620:1998 es la que establece un mayor número de indicadores para medir el rendimiento del proceso de circulación de documentos (p. 87).

Por último, tenemos el trabajo que ha investigado exclusivamente el servicio de referencia de la Universidad de Piura, donde se utiliza las nuevas tecnologías de información. Esta investigación es muy importante ya que actualmente, por los avances tecnológicos, los servicios de bibliotecas universitarias han evolucionado y son influenciadas por ellos tomando diferentes formas. Podemos rescatar de una de sus conclusiones, que el personal de biblioteca debe conocer y manejar las tecnologías que se utilizan en la gestión de bibliotecas. En sus conclusiones, García (2004) afirma que:

Debe ser un profesional con formación en bibliotecología, puesto que se requiere que se conozcan las técnicas y servicios bibliotecarios para informar adecuadamente sobre el uso de la biblioteca, los productos bibliotecarios, colección, etc. Debe ser un experto en manipulación y acceso a la información, debe ser un moderno profesional, encargado del tratamiento y gestión de la información, apoyándose de herramientas tecnológicas para satisfacer las

necesidades informativas de la comunidad universitaria. La idea es proporcionar al usuario una herramienta rápida y de fácil acceso a la información que requiere (p. 97).

En la Biblioteca Central de la Universidad Católica Sedes Sapientiae, se encontraron informes administrativos referidos al servicio bibliotecario, a la gestión de la Unidad de Información y de su colección; estos fueron elaborados por la dirección de biblioteca para ser presentadas en las evaluaciones de CONAFU en vías de poder recibir la autorización de funcionamiento como universidad. Como se menciona anteriormente, la ANR no cuenta con directrices o normas de evaluación para brindar un servicio de calidad, así que dichos informes no tienen mucha relevancia, ya que solo se obtiene información de aspectos cuantitativos, referentes a la colección y gestión bibliotecaria.

### **1.3 Justificación**

Identificar el tema de evaluación de servicios fue un proceso de muchas lecturas y consultas sobre lineamientos y normas que rigen la creación y funcionamiento de una biblioteca universitaria; a nivel nacional no se encontró un documento que señale cómo y donde se debe crear y organizar una biblioteca o que servicios o actividades debe tener. A futuro, el local de la biblioteca se mudará a otros ambientes más modernos y es importante contar con normas que guíen su implementación en todos los aspectos, pero también, tener referencia de las carencias que en la actualidad se tiene para poder mejorarlos progresivamente. Es por eso que dicha investigación servirá para que las autoridades de la universidad, consideren los requerimientos que tiene la biblioteca para presentar servicios de calidad y tomen conciencia de que la biblioteca es una unidad

funcional, dentro de la universidad, que gestiona recursos de información para el incremento de conocimiento y es la intermediaria del usuario con toda esa gama de información que el ser humano ha podido crear en su existencia. La organización, funcionamiento y actividades diversas propias de la biblioteca, deben estar en función a políticas y normas técnicas que ayuden a cumplir su función y sus objetivos, y no se llegue a improvisar los trabajos, hasta llegar a los cambios constantes y a la innecesaria toma de decisiones de generar cambios no planificados que perjudican al usuario.

En el caso de los docentes, hacen uso de estos servicios para la preparación de sus clases, la actualización, en suma para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Los servicios que ofrece una biblioteca universitaria, son vitales para el cumplimiento de los fines de la universidad en el aspecto académico, los mismos que deben ser evaluados comparándolos con instrumentos de evaluación internacionales, ya que no se cuentan con normas o directrices nacionales; de acuerdo a una revisión de nuestra realidad cultural, educativa y enmarcándolo geográficamente hablando dentro de la realidad de los países de América Latina, se toman en cuenta los Estándares chilenos de la Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (CABID), ítem tercero, que se ajusta mas a nuestra realidad, el mismo que nos permitirá conocer y comparar si realmente los servicios que ofrece la Biblioteca Central de la Universidad Católica Sedes Sapientiae se ajusta a esta norma internacional.

La evaluación de la calidad de los servicios debe ser considerado un proceso continuo y permanente, ya que van a permitir una adecuada toma de decisiones por parte de las autoridades responsables, para saber si el servicio que se ofrece, cubre las necesidades de información del usuario, la biblioteca central deberá evaluar dichos servicios tomando como referencia las deficiencias antes mencionadas. Como tal, la justificación del informe profesional a desarrollar, gira en torno a la importancia de los servicios de información, y a la necesidad de su evaluación para luego aplicar mejoras continuas.

## 1.4 Objetivos

### 1.4.1 Objetivo general

- Evaluar los servicios de información de la Biblioteca Central de la Universidad Católica Sedes Sapientiae, aplicando los “Estándares para bibliotecas universitarias chilenas” CABID, parte III: Productos y servicios de información para bibliotecas universitarias.

### 1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de calidad del servicio que presta la biblioteca en la actualidad.
- Conocer el grado de satisfacción de las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca Central.
- Evaluar el grado de aceptación por parte de los usuarios, tanto en la infraestructura, personal de atención (circulación) y el acceso a la información proporcionada por la biblioteca.
- Proponer medidas y acciones correctivas para la mejora de los servicios de la Unidad de Información.

## 1.5 Marco teórico

Los responsables o encargados del buen funcionamiento de la biblioteca universitaria deben hacer una evaluación continua de sus servicios para verificar el buen o mal desempeño de los procesos que se dan y que estos servicios sean útiles para el usuario. De esta manera, no solo mostraremos su valioso uso, sino que también su contribución al desarrollo académico de los usuarios.

Arévalo (1999) plantea una definición de biblioteca, donde afirma que:

Las bibliotecas, en general y las universitarias en particular, siempre han recogido datos relativos a sus colecciones, infraestructuras y actividades, pero estas tareas de recolección de datos se contemplaban desde una perspectiva cuantitativa y no se asociaban a los objetivos y metas de la biblioteca, ni se orientan a la toma de decisiones para la mejora de los servicios (p. 2).

Si la evaluación de los servicios se efectuara periódicamente, nos permite conocer las tendencias y necesidades del usuario. Por otro lado, se puede verificar la calidad de los servicios que una biblioteca presta y en función de esos resultados plantear alternativas de mejora o crear nuevo servicios. El hecho de evaluar, nos puede permitir percibir mas presupuesto de parte de la institución para mejorar los procesos y ver en que se esta fallando y plantear soluciones; también nos permitirán modificar y utilizar bien nuestro presupuesto. Lo más importante, nos permitirá tomar decisiones a la hora de planificar e innovar cualquier tarea, actividad o plan estratégico, ya que se tendrá los indicadores que afectan o favorecen los servicios.

Sánchez (2005), menciona que en el proceso de la evaluación de los servicios: Se debe poner énfasis a la satisfacción del usuario, y se puede tener en cuenta como un indicador de la evaluación del rendimiento de todos los procesos internos de una biblioteca universitaria. Menciona que la satisfacción está directamente relacionada con el uso de todos los servicios bibliotecarios. Además, presenta un gráfico del nivel de satisfacción del usuario que nos muestra los niveles de satisfacción de un lector frente a la variada forma de prestación de servicios (p. 9)

Gráfico N° 01  
*Niveles de satisfacción del usuario frente a los servicios*



Fuente: *Sánchez Vignau, Bárbara. Diseño de indicadores de gestión y calidad de Bibliotecas Universitarias*

Sánchez (2005) añade sobre las causas de los niveles de satisfacción que:

El talón de Aquiles de los servicios de información en las universidades de América Latina se encuentra justamente en los recursos humanos, aunque han existido esfuerzos importantes para formarlos recurriendo a los países desarrollados, sin lograr necesariamente con ello trasladar con oportunidad las tecnologías y metodologías de esos países a nuestra región (p. 17).

Concluimos, que los malos servicios que se brindan en una biblioteca universitaria, puede ser en su mayoría, por los recursos humanos, evidentemente es el factor mas importante dentro de la Unidad de Información, ya que sin personal capacitado, el usuario no podría satisfacer sus necesidades. La tecnología de punta, ni otras herramientas, podrían remplazar las capacidades humanas dentro de una institución u organismo, ya que la persona encarga, es la que va a gestionar y administrar todos los recursos de información.

Pymm (2002), aborda el tema de los recursos humanos y plantea lo siguiente:

La administración es el proceso mediante el cual una tarea compleja se realiza satisfactoriamente con y gracias al empleo de personas y otros recursos...El liderazgo es necesario para motivar, animar y entusiasmar al personal para que alcance las metas de la organización y las suyas propias. Tener los recursos, los conocimientos para realizar las tareas asignadas y la capacitación adecuada y oportuna para mejorar las actividades (p. 2).

Con lo mencionado, podemos decir que el personal de biblioteca debe tener las facilidades para interactuar con el grupo de trabajo y el responsable que dirige la administración sepa seleccionar personal bibliotecario capacitado y darles la facilidades del caso para que pueda cumplir sus funciones y motivarlos a mejorar constantemente para generar una ambiente agradable, que sepan resolver conflictos y que busquen la calidad de la productividad.

## 1.6 Metodología

La metodología a emplear en el desarrollo del informe profesional será de carácter descriptivo, evaluativo y comparativa, toda vez que señalaremos las características más importantes de los servicios que ofrece la Biblioteca Central de la Universidad Católica Sedes Sapientiae. A su vez, se realizará la comparación con la norma chilena, ítem III sobre “Productos y servicios de información”, que nos permitirá realizar la evaluación de nuestros servicios.

En cuanto a la técnica de recolección de datos, será la encuesta elaborada en base al ítem III de la norma chilena sobre los “Productos y servicios de información”. También se hará uso de métodos cuantitativos aplicados a los resultados del trabajo de campo sobre la base de diferentes instrumentos de recolección de datos, como el uso de cuestionarios, entrevistas, listas de cotejo, estadísticas de préstamos, entre otros. Se hará uso finalmente del análisis estadístico y la interpretación de los resultados del trabajo de campo.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Biblioteca universitaria

En el mundo actual, donde existe gran cantidad de información y la brecha informativa, cada vez genera más pobreza, lleva a la desigualdad en el ámbito económico, social y cultural. Esto influye mucho en el aspecto educativo, ya que el acceso a la información es limitado; entonces estos problemas nos impulsan a elaborar sistemas adecuados para hacer llegar con rapidez la información a quienes la necesitan en este caso a estudiantes universitarios. Es por eso que la información que las bibliotecas proporcionan, debe tener un alcance global por medio de la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación. Es vital e importante un acceso fácil a una buena información y desarrollar habilidades informativas en los alumnos para que la utilicen con eficacia.

Byrne (2005), afirma que la función fundamental de una biblioteca es:

Llevar a la gente a la información por medio de nuestros catálogos y colecciones, así mismo la responsabilidad de intentar asegurarnos de que no estamos presentando un cuadro unidimensional por medio de nuestra selección o descripción. Y nos cuidamos de asegurar que el material es presentado de manera adecuada para nuestras clientelas de forma entretenida y al nivel intelectual adecuado para nuestros niños, en los formatos adaptados para las personas con necesidades.

Una de las funciones de la biblioteca es la de alfabetizar a su comunidad y desarrollar en ellas una cultura de paz, desarrollo y superación en conjunto, en base a la información que se les proporciona y así mejorar su calidad de vida. El desarrollo académico de una persona, no depende de la oferta informativa que una biblioteca le proporciona, sino en su capacidad de absorber intelectualmente la cantidad de información que se le proporciona.

Byrne (2005) referente a la alfabetización informativa comenta lo siguiente:

La misión de nuestras bibliotecas es ayudar a crear comunidades educadas e informadas. La infraestructura de edificios, las tecnologías de la información y la comunicación, las colecciones y el personal nos permiten desempeñar nuestras funciones, entre las cuales la primordial es nuestra responsabilidad en la promoción de las alfabetizaciones. Tenemos que entender las alfabetizaciones en su sentido más amplio, desde la oralidad hasta la alfabetización funcional, desde las matemáticas básicas hasta el uso de ordenadores y desde la lectura hasta la escritura. Ayudando al desarrollo de la alfabetización, apoyamos la capacitación de las personas y de sus comunidades. Con las competencias para acceder a la información, para valorarla y para aplicarla, las personas y sus comunidades tienen una mayor capacidad para trazar su propio porvenir y para elegir democráticamente el futuro que les ofrezca oportunidades a ellos y a sus hijos y que aumente su seguridad (p. 16-18).

## 2.2 Conceptos y fines

La biblioteca es un ente que ayuda al desarrollo de las sociedades y al incremento de la cultura que estas poseen, como bien lo consideraban las antiguas civilizaciones como el espacio en donde la información se convertía en conocimiento y se conservaba para futuras generaciones.

Billington (2003), en cuestión de desarrollo cultural, plantea lo siguiente:

Si la escuela es como un gimnasio para la mente, la biblioteca es como el concepto que los griegos tenían de Alejandría, un hospital para el alma. Por muy grande o pequeña que sea, la biblioteca recoge el conocimiento y la imaginación de la gente y los pone a disposición de todos para su enriquecimiento mental y espiritual. Los libros son como la transfusión de las palabras de otras personas que han existido antes que nosotros y que nos ayudan a enfrentarnos al futuro. El corazón es el conocimiento que se transmite a través de los libros. Su primer latido comenzó con la búsqueda de la salvación humana a través de los Vedas, los Sutras, la Torá y el Corán. En un principio, no sólo se buscaba la conservación sino también la divulgación de historias que diesen sentido a la vida y coherencia a las comunidades (p. 268).

Conforme va desarrollándose la sociedad actual, fueron cambiando la concepción de las bibliotecas, tanto en concepto como en funcionalidad, a consecuencia de esta nueva generación de sociedad de la información y los avances tecnológicos, el concepto de biblioteca a pasado de lo tradicional (colección y local) a un espacio activo

e interdisciplinario generadora de conocimiento para el apoyo a la actividad humana. Se presenta un concepto muy acertado referente al concepto de biblioteca universitaria:

Las bibliotecas, especialmente aquellas que trabajan en áreas especializadas (universitarias y de investigación), tienen un reto importante ante sí para poder desarrollar sus potencialidades como verdaderos centros de apoyo a la investigación, que proporcionan servicios documentales a la medida de las necesidades de sus usuarios. En este contexto cabría preguntarse qué papel desempeña la biblioteca en la construcción de la Sociedad de la Información. Facilitar información es un aspecto que siempre ha estado presente entre las funciones desarrolladas por la biblioteca, y probablemente no exista un cambio en las funciones conceptuales, aunque sí se ha operado una auténtica revolución en cuanto a los medios y capacidades disponibles para optimizar esos objetivos. (Universidad de Salamanca, Dirección de Biblioteca y Archivo, 2000)

Es probable que el empleo de las tecnologías de la información cambie la definición de un nuevo desarrollo en la organización de las bibliotecas universitarias. En la actualidad, ya se vienen estableciendo espacios virtuales, y por la incorporación de materiales en soporte electrónico, a través de los cuales, los usuarios pueden acceder a las colecciones con independencia de las coordenadas espaciales o temporales.

González (2005) nos habla de la nueva concepción sobre las bibliotecas, que:

Actualmente las bibliotecas están en un proceso de transformación constante que ha originado la necesidad de crear nuevas definiciones: biblioteca híbrida, biblioteca electrónica, biblioteca digital, etc. Estos conceptos permitían describir

más exactamente las transformaciones que empezaba a forjarse dentro de las bibliotecas, que creaba una nueva forma de concebir la biblioteca y sus servicios (p. 3).

Uno de los fines primordiales, que la biblioteca universitaria debe tener, es la búsqueda de la alfabetización en información de todos sus usuarios, esto lo debe lograr con un adecuado estudio de usuario y capacitación de los mismos periódicamente, proporcionarles técnicas y métodos de búsqueda de información, manejo de tecnologías de la información y comunicación, etc.

Bruce (2003), como bien lo sustenta sobre habilidades informativas, plantea que: Normalmente se entiende la alfabetización en información como un conjunto de aptitudes para localizar, manejar y utilizar la información de forma eficaz para una gran variedad de finalidades. Como tal, se trata de una habilidad genérica muy importante que permite a las personas afrontar con eficacia la toma de decisiones, la solución de problemas o la investigación. También les permite responsabilizarse de su propia formación y aprendizaje a lo largo de la vida en las áreas de su interés personal o profesional. Aunque nos encontramos ante un creciente interés por la alfabetización en información dentro de la enseñanza superior, sin embargo se conoce comparativamente poco sobre cómo la viven quienes utilizan la información (p. 290).

Existen distintas clases de bibliotecas, dependiendo del tipo de usuarios, de su colección y de su lugar dentro de una entidad o espacio geográfico, en este caso definiremos a una biblioteca universitaria dentro del grupo de bibliotecas de investigación.

Caravia (1995), realiza la siguiente definición de biblioteca universitaria y dice:  
Las bibliotecas universitarias son de apoyo a la investigación que se lleva a cabo en las universidades, y también proporcionan los recursos necesarios para la enseñanza y el aprendizaje dentro de dichas instituciones. Funcionan con exclusividad al servicio de la comunidad universitaria (p. 12).

En la actualidad, por el desarrollo de las nuevas tecnología de la información, existen varias definiciones y conceptos en torno a la biblioteca universitaria, existen muchos expertos y profesionales que defienden varias concepciones en torno a su experiencia, las mas acertada entre todas ellas, es de:

Valderrama (2005), asegura que la función de la biblioteca en el futuro será:  
Las bibliotecas son organizaciones que cuentan con recursos humanos, físicos, económicos y bibliográficos, con los cuales buscan cumplir su función principal, que es la de atender las necesidades de información de su comunidad, para ello proveen acceso a recursos y materiales locales y remotos, a la vez que entrenan a sus usuarios para que aprendan a utilizarlos. Cuando hablamos de bibliotecas del futuro, hablamos de estas mismas organizaciones, cuya función continuará siendo la misma, lo que cambiará es el Cómo lo hacen, al igual que los métodos para llegar a sus usuarios, quienes buscan desarrollar experticia en la

recuperación de la información, diseño de estrategias de búsqueda y uso de las nuevas herramientas y recursos de información (p. 2).

La clasificación que da la UNESCO y la IFLA, referente al tipo de bibliotecas, mencionan tres tipos o variedades de bibliotecas de instituciones de enseñanza superior, llamase universidades, institutos, centros de enseñanza técnica y que éstas a su vez están en marcadas en otras divisiones.

“Existen bibliotecas universitarias centrales, bibliotecas de instituciones y departamentos universitarios y bibliotecas de centros de enseñanza superior, que no forman parte de la universidad y que además están dentro de las Bibliotecas Generales de Investigación según la IFLA”. (Orera, 1998, p. 69).

Carreira (2002), menciona que: Existen varias definiciones de las bibliotecas universitarias, todas ellas aceptables. Sin embargo, la más aceptada internacionalmente es la de la ALA (American Library Association), que la define como una combinación orgánica de personas, colecciones y edificios con el objetivo de asistir a la comunidad universitaria en el proceso de transformar la información en conocimiento (p. 56).

### **2.3 Organización de personal**

En la biblioteca se da un conjunto de actividades y procesos con el fin de brindarle un producto al usuario, para llevar esto acabo, se necesitan de otros aspectos o elementos que ayuden a cumplir las tareas asignadas. Dentro de ella participan varios

agentes, pero el más importante es el personal calificado y capacitado para cumplir funciones que logren realizar con éxito los procesos. Pero para que esto se de con eficiencia, se debe gestionar los recursos humanos de forma adecuada y que las distribuciones de funciones y responsabilidades sean bien definidas. Se tiene que fomentar una cultura organizacional, valores de responsabilidad y disciplina, motivarlos en mejorar e innovar sus tareas y buscar un compromiso entre todos para lograr los objetivos trazados. En la tarea de organizar a todo el personal disponible, se debe clasificar, como lo plantea García (2002):

1. *Planificación* de recursos humanos, que deberá prever las necesidades de personal y determinar su selección, forma de incorporación, asignación a los distintos puestos de trabajo y formación, buscando la optimización de su rendimiento.
2. *Desarrollo* de recursos humanos, que engloba todo aquello que anima activamente a las personas a realizar su pleno potencial tanto a nivel individual como de organización (p. 439).

De esta manera, la biblioteca podrá realizar con efectividad sus actividades, en busca de una calidad total de sus servicios, y tendrá adecuados resultados en el comportamiento y eficiencia de su personal, donde se de una comunicación coordinada en todas las distribuciones de trabajo y así el rendimiento operativo tendrá mas productividad con menos recursos.

## 2.4 Los servicios de información en general

### 2.4.1 Definiciones

Las definiciones que se plantean sobre el servicio bibliotecario, son diversos, a continuación algunos más representativos.

Caravia (1995), señala que los servicios bibliotecarios en las bibliotecas de acceso público han variado mucho en los últimos años. Hoy día, ya casi no es posible concebir una biblioteca de cualquier tipo que solo deba prestar un servicio de consulta referido a sus propios fondos (p. 73).

Existe una variedad de servicios en una biblioteca, como el servicio de referencia, consulta de catálogo en línea, etc. Es verdad que todos los servicios que una biblioteca presta, y más aún en una universitaria, han cambiado a raíz de las nuevas tecnologías de información y a las exigencias que esta sociedad actual demanda. El servicio trata de posibilitar la difusión de la información, el aprendizaje más eficaz de captación de esta información y la democratización de la educación y el incremento de lectores en una comunidad determinada; pero estos servicios en la actualidad tienen diferentes matices, tanto en el procedimiento como en la forma.

Cordón (1998) comenta sobre las concepciones del servicio bibliotecario, que:

La filosofía en las que encontramos en cualquier manifiesto, pronunciamiento o declaración que considera la biblioteca como un servicio a la comunidad, es decir, aquella que, inspirada en los ideales democráticos de socialización de la

cultura, de distribución ecuánime del conocimiento, potencia todos aquellos procedimientos de orientación y apoyo al usuario en el uso de los recursos técnicos y humanos de que dispone el centro (p. 265).

Dicho anteriormente que los servicios han evolucionado y aumentado en las bibliotecas universitarias para poder servir mejor a sus usuarios. Ahora son conocidos como los servicios bibliotecario-documentales, que se han incorporado gracias a la informática y la tecnología. Los tradicionales vendrían a ser lectura en sala, préstamo a domicilio, préstamo ínter bibliotecario, información bibliográfica y referencia, extensión bibliotecaria y el DSI. Por otro lado, tenemos nuevos tipos de servicios gracias a la influencia de otras disciplinas como Ingeniería de sistemas, la informática y la tecnología de manejo de imágenes, los cuales pueden ser: OPACs, Bases de Datos a texto completo, etc.

Para Magán (2002), existen servicios que se presentan en la actualidad de la siguiente forma: La reconversión de los catálogos tradicionales de autores, títulos, materias, sistemático y colectivo en ficheros informáticos gestionados por un programa documental de almacenamiento y búsqueda booleana, con posibilidad de integrar ficheros de origen diferente... La posibilidad de acceder indistintamente a la base o bases de datos propias a las que dispone el centro en CD-ROM y a las on-line, bien a través del MODEM, bien a través de una red local, nacional o internacional... Los servicios de consultas vía correo electrónico, que permite enviar o recibir mensajes entre cualquier usuario y poder transferir ficheros, teléfono, la cual se puede mantener una conversación simultánea directamente en la pantalla y agiliza los servicios referentes al acceso

al documento, incluso se realiza un DSI mas personalizado...Servicios de libros electrónicos, boletines electrónicos de noticias, free based services, free net systems... El proyecto *Gutenberg*, idea que consiste en digitalizar obras completas de bibliotecas...La introducción del *hipertexto* y de los sistemas de *hipermedios*, videoconferencia y teletexto en las bibliotecas amplía también los recursos de los servicios de información y abre las puertas a otros nuevos (p. 53).

#### 2.4.2 Los servicios de información en la biblioteca universitaria

Los servicios en una biblioteca universitaria son diversos, esto dependerá mucho del uso de tecnología que utilizan y de la importancia que le den a estos sus autoridades; como por ejemplo: apoyo bibliográfico en la elaboración de los sílabos, catálogo en línea, etc. La biblioteca universitaria, tiene que cambiar, proyectarse y prepararse para nuevas generaciones de usuarios, que no van a requerir de ficheros manuales o de catálogos en línea, seguramente tendrán otras necesidades informativas.

González (2005) afirma: El advenimiento de la sociedad de la información ha provocado un vertiginoso cambio en los servicios de la biblioteca. La biblioteca tradicional ha ido evolucionando no sólo por la aparición de las nuevas tecnologías, sino por la necesidad de replantearse mejoras en los servicios que brindan a los usuarios. El primer servicio electrónico que ofrecieron las bibliotecas universitarias fueron los catálogos automatizados que mostraban información bibliográfica a todos los usuarios del campus universitario. Los viejos muebles que albergaban las fichas de los catálogos fueron desapareciendo

de las bibliotecas, no por una forma natural de realizar mejoras en los servicios, sino por una necesidad que permitía a la biblioteca poder mantener la calidad de sus servicios. La biblioteca no podía albergar físicamente los ficheros catalográficos, sostener la lentitud del proceso de impresión de fichas y, entre tantas cosas, las largas colas detrás de los ficheros en pugna para realizar una búsqueda infructuosa. Los catálogos automatizados brindaron mejoras en los servicios que permitieron la accesibilidad remota, la consulta concurrente de un mismo registro, la abolición de los horarios de atención, además del beneficio de las referencias hipertextuales que derivaron de una mayor calidad de los servicios (p. 1).

Estos servicios que existen en las bibliotecas universitarias están teniendo una transformación rápida. En la actualidad existen variados servicios que remplazan a los servicios tradicionales; con la tecnología se han creado muchos servicios para poder garantizar que la información llegue al usuario en el momento preciso y oportuno; estos servicios se caracterizan por estar muy ligado a la aplicación de tecnología de punta, existen ya servicios digitales en las bibliotecas universitarias, pero estos a su vez, se confunden por ser variados y no siempre van a ser de calidad.

González (2005), así lo confirma en función de la realidad española, donde:

Propone que existe un acercamiento en la necesidad de inventariar los servicios digitales en las bibliotecas universitarias españolas, que permite tener un panorama del grado de desarrollo de los servicios. Se detectan carencias generalizadas en servicios como de adquisiciones, guías interactivas,

exposiciones virtuales, servicios personalizados de alerta informativa e integración de aplicaciones bibliotecarias y de gestión administrativas (p. 6).

#### 2.4.3 Clases de servicios

Los servicios que se prestan son diversos; las clases de servicios que existen dependen mucho de la utilización de tecnología y de las necesidades del usuario. En la actualidad hay más servicios digitales que los tradicionales, incluso la información que existe ya está en ese formato.

Los tipos de servicios creados a partir del nuevo siglo, según Huaroto (2005), es: Las bibliotecas han desarrollado e implementado una serie de servicios con la finalidad de brindar nuevos servicios y mayor información a sus usuarios, algunos de los cuales mencionamos a continuación: Acceso directo y remoto a la colección de la biblioteca (formato digital), herramientas de búsqueda, búsqueda en bases de datos, servicio de Referencia Virtual, DSI, Portales de información (usuarios específicos), exposición en línea de las colecciones, utilitarios (software) FTP, reserva electrónica de libros, otros (p. 2).

Por otro lado, podemos mencionar que Chías, J. (2001), citado por Tardón (2005), propone tres clases de servicios bibliotecarios:

- 1. Básicos.-** Considerados paradigma de la biblioteca universitaria: sala de estudio y préstamo, son los más usados y se ven como mínimos por parte de los usuarios.

**2. Periféricos.-** Aquellos a los que el cliente accede como resultado de su presencia en la biblioteca universitaria y que consume como usuario del servicio base: fotocopias, formación de usuario, etc.

**3. Complementarios.-** Los que se suman a los anteriores, complementándolos y diferencia a la biblioteca universitaria de otras: instalaciones, facilidades de préstamo (reservas por Internet, envío por correo), acceso externo (p. 4).

#### 2.4.4 Calidad de los servicios

Los bibliotecarios como profesionales, debemos estar siempre a la vanguardia de generar nuevos cambios de mejoras de la calidad de nuestros productos informativos y siempre tener presente que debemos buscar una calidad total que pueda satisfacer al usuario en todo lo que requiera. Es por eso que debemos buscar siempre evaluar nuestros servicios y todos los procesos que esto implica, aplicando técnicas que nos ayuden a gestionar la calidad.

Borrego (2004) citado por Souto (2005), sobre la calidad del servicio afirmaba:

Se puede hablar de calidad en dos sentidos: calidad de *diseño* y calidad de *conformancia*, la primera tiene que ver con el producto mismo, la segunda con la apreciación del producto por sus destinatarios... Nuestra forma de trabajar pretende provocar cambios permanentes que hagan mejores nuestros recursos y servicios, nuestra elección en la búsqueda de la mejora se orienta a resolver problemas de esencia (o diseño) y de aceptación por los usuarios (o conformancia) (p. 4).

El Ministerio de Educación y Ciencia de España, por medio de su Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación (ANECA), fomenta y promueve la calidad de servicios bibliotecarios en las instituciones de educación superior, realiza procesos de evaluación en universidades, a través de su autodiagnóstico, evaluación externa y un plan de mejoras en base a los resultados encontrados.

ANECA (2002), informa todos los procedimientos en relación a la biblioteca:

Esta entidad del estado presenta una serie de requisitos y procedimientos para que cualquier biblioteca universitaria pueda emitir su informe conducente a la obtención de su certificado de calidad de sus servicios. Esto se realiza cada año y se es premiado con apoyo económico para mejorar e implementar los servicios informativos. Bien lo dice la Secretaria de Estado del Ministerio, por medio de Resoluciones (2005), que harán la convocatoria elaborando y aplicando el procedimiento de evaluación de las solicitudes; donde la ANECA evalúa el grado de cumplimiento de los criterios objetivos relacionados con la calidad y aporta beneficios mediante el reconocimiento de la calidad de los servicios de una biblioteca universitaria española.

Este tipo de proyectos y actividades que se dan en España es muy importante para fomentar la excelencia del desempeño dentro de una biblioteca y que estos cada día sigan mejorando para elevar el nivel académico de sus usuarios. El apoyo que se brinda a las bibliotecas que obtienen el certificado de calidad, son destinadas a financiar las mejoras de infraestructura, equipos informáticos, nuevas y mejores instalaciones de redes de comunicación, desarrollo de capacitación y formación en nuevas tecnologías, adquisición de fondos bibliográficos y digitalización de fondos antiguos.

## 2.5 Evaluación de los servicios en Unidades de Información

La calidad en cualquier aspecto, eleva la productividad, dándole beneficios en el aspecto competitivo y teniendo más aceptación por una determinada comunidad, esto es lo que pretende lograr una biblioteca universitaria. La medición de la calidad, referentes a los servicios informativos, cada vez se vuelven más complejos; en estos tiempos ya no solo se limitan a evaluar cuantitativamente, sino a saber realmente la opinión del usuario a quien va dirigido los servicios.

Vilchez (2005), por su parte, sobre las evaluaciones de servicios, menciona que: Tradicionalmente, la evaluación de los servicios se ha realizado utilizando indicadores de gestión, los cuales han sido desarrollados para saber qué tan eficiente es una organización en el uso de los recursos (materiales, financieros o humanos). Según esta concepción, cuanto más eficiente es una organización en la administración de sus recursos, mayor será la probabilidad de generar productos y servicios de calidad. Se trata de un enfoque con un marcado acento en la dimensión cuantitativa de la medición de la calidad. Y aun cuando es necesaria, no resulta suficiente (p. 1).

### 2.5.1 Por qué evaluar

Las evaluaciones que se realizan a los servicios son muy importantes, ya que por medio del ello podemos detectar debilidades, orientar los trabajos en el área, ahorrar recursos económicos, tener una muestra de las necesidades prioritarias del usuario y por consiguiente, mejora la imagen del servicio en los clientes.

Tardón (2005) proporciona las justificaciones de la tarea de evaluar y sostiene: Los motivos para evaluar son para medir el resultado (impacto, efectividad, eficiencia) de los servicios de la biblioteca y compararlo con los niveles de otras bibliotecas y servicios; saber si logramos los objetivos planeados, descubrir fallos y arreglarlos; cuantificar y explicar los resultados de la biblioteca a las autoridades financieras y justificar nuestra existencia y nuevas peticiones de recursos. Es decir mejorar servicios, saber que hacemos y rendir cuentas (p. 6).

### 2.5.2 Evaluación de los servicios informativos

La evaluación viene a ser una actividad que se realiza, cada cierto tiempo, para buscar deficiencias en los servicios informativos y orientarnos a una mejora de ello y buscar un servicio de calidad, pero para brindar un buen servicio, estos deben estar en función de las necesidades de los usuarios; en base a eso, debemos investigar si es que están satisfechos con la atención brindada. Uno de los métodos más fiables para conocer el buen uso de los servicios y su calidad, es preguntar directamente a los usuarios y aplicar algún tipo de encuesta de opinión. Por medio de ello, se recogerá los datos que nos van a permitir obtener información sobre la valoración de todos nuestros servicios de información o de algunos servicios en particular. Obtendremos una referencia de calidad, una opinión, claro subjetiva, pero va a servir para tener un perfil del grado de satisfacción de los usuarios.

Peón (1998), plantea tipos de evaluación de los servicios, donde afirma que:

Las evaluaciones son de tipo informativo (cuando se ocupe de cuentas en la gestión presupuestaria), de tipo conclusivo (cuando se centre en aspectos

organizativos en las cuestiones de personal), de tipo cuantitativo (cuando se ocupe de cuestiones reducibles a criterios cuantitativos), y de tipo cualitativo (cuando se ocupe de aspectos técnicos) (p. 316).

Como se señaló, existen distintas maneras de evaluar los servicios, desde la utilización de muestreo estadístico (para obtener información), encuestas, estadísticas de préstamo y uso, aplicando normas internacionales y por otro lado, se puede realizar mejoras de los servicios adoptando políticas y lineamientos como certificaciones y agrupándose entre otras instituciones para normalizar procesos. Para poder realizar una evaluación rigurosa y elaborar un plan de actividades para ejecutarse, se debe seguir un proceso de análisis de diseño, criterio y de metodología, donde abarque todos los servicios bibliotecarios. La evaluación dentro de una biblioteca universitaria se puede realizar de diferentes formas y enfocado a varios temas o aspectos.

Peón (1998), propone algunos indicadores de valoración, los cuales son:

- La determinación de los criterios de aquello que va a ser evaluado: establecimiento de magnitudes, indicadores y niveles.
- La implantación física de un sistema de aceptación selectiva de información.
- La comparación y valoración de los valores reales observados, diferenciando sucesivamente la información, la elaboración, la interpretación y la valoración.
- El establecimiento de un sistema de información en tiempo real que permita la comunicación útil de la información y la corrección eficaz de los desajustes (p. 316).

Estos tipos de evaluación sirven de manera global y concreta para determinar la buena o mala gestión en materia de: economía, de personal, de procesos técnicos o de sus servicios que se dan en una biblioteca. Los resultados de todos estos diseños de evaluación, tienen que ser usados y orientados a la mejora de rendimientos y actividades dentro de una unidad de información. Para configurar un diseño de evaluación y determinar algunos indicadores de referencia, para comprobar descriptivamente aspectos de carácter valorativo que nos ayuden a medir aquello que va a ser evaluado, debemos utilizar algunos elementos de referencia como los indicadores planteados.

### 2.5.3 Importancia de evaluar

Es muy importante saber si es que un determinado servicio esta cumpliendo las expectativas de la biblioteca y que el usuario logre satisfacer su necesidad de información. Al evaluar, buscamos mejorar la calidad del servicio y una de la manera de llegar a esto es aplicando normas nacionales o internacionales, modelos de gestión de procesos, experiencias de otras instituciones, etc.

Morgan (2005), enfatiza la importancia de evaluar los servicios y concluye que: Para que un modelo de gestión de la calidad tenga éxito, la experiencia del Centro de Información de la UPC ha demostrado, que éste debe ser capaz de lograr una transformación al interior de la organización tanto en su cultura como en la forma en la que es gestionada. Los procesos de las bibliotecas universitarias deben enfocarse como parte de procesos más amplios que suceden en la universidad y medir su contribución a la eficiencia y efectividad de los

mismos. A partir de esto último es que las bibliotecas podrán demostrar, sin lugar a dudas, el valor que aportan a la universidad (p. 8).

#### 2.5.4 Encuestas

Massisimo (2004), menciona que hay tres tipos de encuestas a usuarios:

- Las **encuestas de uso / intención de uso**, donde el aspecto a estudiar es, o bien el uso real que los clientes de la biblioteca hacen de sus fondos, estén éstos físicamente en la biblioteca o se acceda a ellos electrónicamente, o bien la voluntad de uso de dichos materiales. Tienen aplicación para inferir necesidades o valorar la mayor o menor adecuación de nuestra colección, incidiendo tanto en las adquisiciones como en la retirada, de selección, etc. El mayor problema está en distinguir entre los dos conceptos (uso o intención). Hay que plantearse cuál de las dos realidades queremos conocer, ya que tanto la redacción de las preguntas como el planteamiento general del cuestionario diferirán en uno y otro caso.
- Las **encuestas de necesidades**, donde se pregunta expresamente a los usuarios sobre sus requerimientos de información (incluyendo necesidades, deseos y demandas), ya sea sobre materias, autores, soportes, tipos de obra, intensidad de recogida, etc. Ese tipo de encuestas no se aplica para evaluar la colección, sino más bien para desarrollarla, y muchas veces es complementada con un estudio sobre usos de la información. La mayor dificultad la presenta el grado de conciencia que los usuarios tengan de sus necesidades y de las capacidades de la biblioteca para cubrirlas.

- Las **encuestas de satisfacción**, donde se trata de establecer hasta qué nivel, en opinión de los usuarios, son satisfechas sus requerimientos de información, tanto en cantidad como en calidad y puntualidad, y todo ello a qué coste, pues la satisfacción dependerá de esos factores combinados. Su aplicación principal es la evaluación de cualquier aspecto de la biblioteca, sus recursos o sus servicios. Aquí el problema lo presenta la diferencia de expectativas entre los distintos usuarios, tanto respecto a la cobertura de la colección como al coste de obtener la información: esas expectativas pueden, en efecto, diferir mucho de unos a otros grupos de usuarios, siendo causa de un nivel de divergencia importante en las respuestas (pp. 171, 178, 179-182).

Estas encuestas de uso y necesidades están dirigidas para evaluar la colección, pero a la vez, la tercera encuesta de satisfacción nos va a permitir evaluar los servicios de información, ya que abarcan los estudios de uso de toda la biblioteca y los de satisfacción de usuarios, donde serán más útiles en los aspectos de evaluación y calidad de los servicios. Esta es una forma de metodología que nos permite diferentes posibilidades, ya que tiene la característica de aplicarse a cualquier tipo de bibliotecas.

Vilchez (2005), en relación a indicadores de desempeño, propone que:

Se pueden aplicar algunos indicadores específicos que abarquen las dimensiones del nivel de desempeño y la identificación de los niveles de satisfacción que tienen los usuarios con el servicio que se presta. Por otro lado, tenemos las propuestas por la Oficina Central de Calidad Académica y Acreditación (OCCAA), entidad dependiente de la Oficina General de Planificación de la UNMSM, que incorpora tres indicadores en base a las

Normas ISO 11620 sobre desempeños de bibliotecas; las cuales son: número total de volúmenes en las bibliotecas, número de títulos adquiridos y número de suscripciones a revistas.

Los cinco indicadores están centrados en la gestión de los productos y servicios ofrecidos por el ‘Sistema de Bibliotecas y Biblioteca Central’. El quinto indicador se obtiene a partir de los resultados de la encuesta LibQUAL+, cuestionario creado para medir la calidad del servicio de las bibliotecas. La medición de los indicadores no está centrada en cantidades fijas (como sí ocurre con las normas internacionales), sino en proporciones que se van actualizando cada año (pp. 2-3).

Cuadro N° 1  
*Indicadores para tomar en cuenta en la evaluación de servicios bibliotecarios*

Área de Gestión	Indicador	Propósito
Recursos	Libros per cápita (por estudiante y profesor a tiempo completo) según Escuela Académico Profesional	Evaluar la disponibilidad de la colección del sistema de bibliotecas
Productos	Computadoras per cápita (por estudiante y trabajador)	Evaluar la disponibilidad de computadoras
	Consultas per cápita al catálogo y las bases de datos	Determinar el uso de los catálogos y las bases de datos
	Prestamos per cápita (por estudiante y profesor a tiempo completo) según Escuela Académico Profesional	Evaluar la tasa de uso de las colecciones
	Puntaje en la escala de satisfacción con el servicio ofrecido, según biblioteca de Facultad	Determinar el grado de satisfacción con el servicio ofrecido

Fuente: OCCAA. *Lineamientos para una política de calidad y autoevaluación.*

## 2.6 Normas internacionales de evaluación

### 2.6.1 Definición

Para mejorar los procesos de organización, las bibliotecas tratan de desarrollar lineamientos en conjunto que ayuden a normalizar los trabajos y así poder llegar en mejores condiciones a sus usuarios. El hecho de tener normas técnicas que rigen una serie de acciones, ayuda a que se respete la actividad bibliotecaria y se le de la importancia del caso por parte de las autoridades. Existen variados estándares para bibliotecas, ya que se sabe que las normas son lineamientos y/o directrices que conducen a un fin, que es el cumplimiento de los objetivos y metas de la biblioteca.

Gómez (1998) la define de la siguiente manera:

Las normas se pueden entender como un modelo, una medida de valoración, como un estímulo para el desarrollo y la mejora, o como un instrumento para ayudar a la decisión y la acción. Toda norma o recomendación para bibliotecas universitarias deberá insistir en la correspondencia que debe haber entre los fines de la Universidad y los de la biblioteca, en que éstos deben elaborarse con la implicación total de la comunidad universitaria, objetivarse de modo que podamos examinar su consecución, en la necesidad de conocer y atender las necesidades de los usuarios, y en dar acceso a la información documental que se precise por todos los medios, incluyendo especialmente la cooperación y la integración en redes (p. 366).

El beneficio que proporciona, el hecho de estar ligado a normas que guían el desarrollo de las actividades y funciones de una biblioteca, incluso su infraestructura y la tecnología adecuada que debe utilizar, es que se pueden integrar redes de biblioteca que logren una meta común en favor de sus usuarios.

### 2.6.2 Tipos de normas

En el campo bibliotecario, existen normas que ayudan a mejorar el desempeño de las bibliotecas, estas normas se dieron en Europa y países desarrollados como Estados Unidos, y a nivel internacional como la ISO, etc. que están desarrolladas con criterios acorde con sus realidades. Parte de América Latina, también se han manifestado iniciativas de desarrollar lineamientos que nos sirvan de guías para que las bibliotecas logren tener un trabajo óptimo y un servicio de calidad. En un primer plano tenemos la “Norma para Bibliotecas Universitarias” que publicó la IFLA en el año 1986, donde da un primer hito para normalizar y concienciar a las autoridades del sector educativo superior de los países en vías de desarrollo la importancia de estas unidades de información en su función de ser la conservadora, transmisora y creadora de conocimiento. La norma se enfoca más a los objetivos que tiene la biblioteca, luego ve la parte estructural y de los procedimientos, da pautas de acceso a la información y le da énfasis en la calidad de los servicios que se brinda al usuario.

Gómez (1998) resalta de esta norma cuestiones importantes tales como:

La necesidad de realizar políticas de gestión de la colección que aseguren su suficiencia y diversidad, para que se puedan desarrollar los planes de estudio y los proyectos de investigación... Destaca la importancia de que las bibliotecas

universitarias participen en redes que aseguren la complementación de sus recursos, con objeto de satisfacer las necesidades de investigación, de contar con las instalaciones adecuadas, y con un presupuesto suficiente en relación con los objetivos básicos de la universidad, los programas académicos y el número de estudiantes (p. 367).

La American Library Association redactó en el año 1989 la “Norma para el Acceso y uso de la Información en Bibliotecas Académicas”, que orienta y facilita la evaluación de la eficacia de los servicios de bibliotecas, ésta menciona que cada biblioteca universitaria es autónoma y debe elaborar sus propios criterios de acción enmarcados a los objetivos de la universidad. Los aspectos que resalta son: la rápida transformación de la información en la era tecnológica, su actuación debe ser dinámica y orientada al futuro, también la ubicación dentro del campus universitario y su libre acceso a toda la comunidad.

Gómez (1998), analiza aspectos importantes de la norma y plantea lo siguiente:  
Sobre los servicios deben asegurar la accesibilidad óptima tanto a la propia colección como a la información externa, en soporte impreso o electrónico, y realizarse instrucción en el uso de los recursos y servicios, orientación y referencia, con el objetivo de desarrollar las habilidades de información de los usuarios de todos los niveles (p. 368).

Por otro lado tenemos las Normas de la Internationales Organization for Standardization (ISO 11620), publicada en abril del año 1998, con el nombre “Información y Documentación - Indicadores de Desempeño para Bibliotecas”, que en

su apartado (B.1.1.2), sobre Satisfacción del usuario puede servirnos para desarrollar el tema de la calidad de los servicios en bibliotecas, donde se destaca la importancia de evaluar las percepciones que los usuarios tienen de los horarios de atención, las comodidades para estudiar e investigar, la disponibilidad del material bibliográfico, sobre el servicio de referencia, la capacitación de los usuarios nuevos y los modales del personal de servicio en la atención. Adicionalmente a la norma ISO 11620, se creó la Norma española UNE 50137 sobre “Información y Documentación. Indicadores de Rendimiento Bibliotecario”, que fueron publicadas en febrero del 2000, que es la equivalente a la Norma mencionada anteriormente. Esta norma fue elaborada por un comité técnico de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), y puede ser aplicada a cualquier tipo de biblioteca, ya que promueve la utilización de indicadores de rendimiento en las bibliotecas.

Según AENOR (2000), en su norma técnica UNE 50137:2000 detalla:

Los requisitos que debe reunir un indicador de rendimiento de bibliotecas y establece un conjunto de indicadores que puede utilizarse en cualquier tipo de bibliotecas. También contiene directrices referidas a la calidad de los servicios bibliotecarios y propone una terminología normalizada. Estos indicadores pueden utilizarse para comparar la evolución de una biblioteca a lo largo del tiempo. También pueden utilizarse para efectuar comparaciones entre bibliotecas. Esta norma no incluye indicadores para la evaluación del impacto de las bibliotecas en las personas o en la sociedad (p. 4).

En relación a lo mencionado, la norma UNE 50137:2000, comprende indicadores fiables que abarcan los temas de servicios de información, formación de

usuarios y servicios relacionados con tecnología. Si se quisiera aplicar esta norma a las bibliotecas universitarias de América Latina, los resultados no serían los más alentadores ya que las pautas no serían los más adecuados para nuestra realidad.

Uno de los estándares que no ha sido muy difundido y en donde se ha obtenido grandes beneficios a raíz de que el IFLA hizo la publicación en español, son los estándares de Bibliotecas en Ciencias de la Salud, que fue promovida por la Asociación Española de Documentación e Información (SEDIC), que fue orientada para enfermos en hospitales, discapacitados y personas de la tercera edad, donde los hospitales han creado e implantado, obteniendo grandes mejoras en beneficio de la salud del paciente. Estas pautas ayudarán a mejorar la organización de todos los servicios que se presta dentro de una institución en salud. Estos estándares lograron potenciar las actividades de las bibliotecas en Centros de Salud, ya que estos usuarios también tienen derecho al libre acceso a pesar de tener problemas físicos que les impida moverse y adquirir conocimientos.

Martín y Velasco (2005), a tal fin, mencionan que:

A grandes rasgos, estas pautas pretenden describir los niveles a los que deberían aspirar los servicios bibliotecarios para pacientes, siendo cada institución la que determine su viabilidad. Así mismo, el cuerpo central de las Pautas se dedica al establecimiento de recomendaciones generales de los niveles ideales de servicio, con capítulos dedicados a: instalaciones, equipamientos, colecciones, servicios y usuarios, nuevas tecnologías, además de un apartado dedicado a consideraciones especiales para personas mayores y/o discapacitadas (p. 1).

Referidos al ámbito universitario, hay varios países de América Latina que se han comprometido a mejorar sus sistemas educativos de nivel superior promulgando leyes para que todas las universidades nacionales puedan aplicar y someterse a cambios y procesos de auto evaluación en vías a su acreditación. Por esta razón, en Colombia, se formó un Comité Permanente de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior para trabajar en la elaboración de un documento que fuera como una guía para la aplicación de indicadores en bibliotecas que ayude a evaluar la calidad de los servicios de información. Este comité está integrado por Directores de Bibliotecas de varias universidades de Bogotá.

Este Comité Permanente de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior (2005), desarrolló estos estándares bajo las estructuras y modelos siguientes:

El documento esta organizado en cuatro capítulos los cuales están conformados por una descripción, aspectos a evaluar, estándares e indicadores: naturaleza, estructura, recursos bibliográficos y servicios...Describe al detalle los indicadores cuantitativos acompañado de la fórmula matemática en función del servicio, actividad o recurso, y su estructura se acoge a la Norma ISO 11620:1998 sobre Información y Documentación: indicadores de desempeño para bibliotecas (p. 6).

Las “Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas” que ha proporcionada la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN), la cual es una comisión creada por la Conferencia de Rectores de Universidades Españolas, donde su principal objetivo de estas directrices, es la de mejorar todos los servicios informativos

de las bibliotecas que pertenecen a esta red, tratando de coordinar recursos y normalizar actividades entre todas las instituciones para organizar acciones comunes en beneficios de sus usuarios. Esta norma integra a bibliotecas universitarias y científicas, tanto públicas como privadas.

Estas directrices se enfocan en las áreas de desarrollo de colecciones, servicios de información, edificios e infraestructura, financiamiento, presupuesto y recursos humanos. Estas directrices integra a bibliotecas universitarias y científicas, tanto públicas como privadas y se enfocan en las áreas de desarrollo de colecciones, servicios de información, edificios e infraestructura, financiamiento, presupuesto y recursos humanos.

REBIUN (1997), dice que: “El elevado uso de los servicios de información, será a consecuencia de una buena gestión, control, selección, expurgo y evaluación de las colecciones” (p. 51).

En el Perú, para las creaciones y funcionamiento de universidades, se debe de cumplir una serie de requisitos para tener la autorización del CONAFU, ente rector que evalúa el buen rendimiento de las instituciones de educación superior que quieren funcionar como tal. En la guía de auto evaluación universitaria, en el criterio n° 4, abarca los temas de infraestructura física y recursos adicionales, tanto para la biblioteca como laboratorios dentro de la universidad. En estos lineamientos que plantean, unos están referidos a servicios de bibliotecas, diseño (adecuado, tanto en funcionalidad de salas de lectura como en áreas de depósitos y oficinas administrativas), capacidad (número de asientos en salas de lectura, no menor al 5% de alumnos matriculados, con

mínimo de asientos) y de la colección (no menor de 5 títulos por un curso ofrecido en universidad y no menos de 5 ejemplares por título). Estos parámetros, como se aprecia, no abarcan en su totalidad sobre la creación y funcionamiento de una biblioteca universitaria, se enfocan más en el aspecto físico y cuantitativo.

Existen, además de normas y lineamientos, algunas herramientas para poder medir la calidad del servicio, tal es el caso del LibQual+, que es un método basado en SERVQUAL, desarrollado por Association of Research Libraries. El cuestionario fue diseñado específicamente por L. Parasuraman, Berry y Zeithmal (1988); este cuestionario intenta definir la calidad del servicio de una organización, mostrando las expectativas del usuario. Entonces el LibQual+ viene a ser la adaptación del SERVQUAL para poder ser utilizada como herramienta de medición y evaluación del servicio de una biblioteca, donde fue utilizada por las bibliotecas de la Universidad de Tejas por muchos años, siendo adaptada por ellos para crear LibQual+ TM, que es un cuestionario de carácter cualitativo, con preguntas dirigida a los usuarios para saber la percepción que tienen de los servicios bibliotecarios.

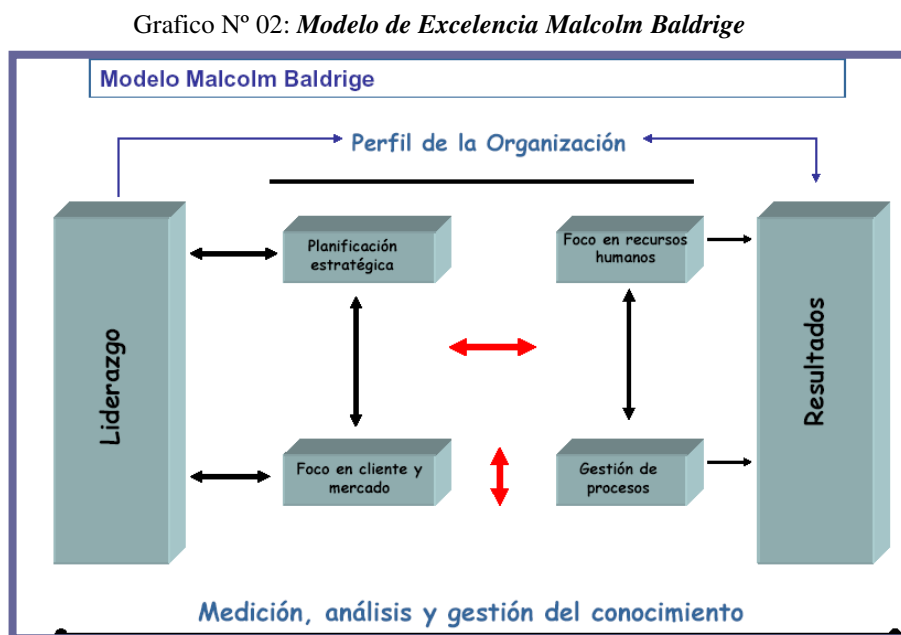
Zamudio (2005), nos dice que los beneficios obtenidos del LibQual+ será el de identificar y verificar el nivel valorativo y el grado de satisfacción del usuario en función al servicio prestado, permitiendo analizar la calidad de los servicios desde el punto de vista de los usuarios y así poder modificar las políticas de gestión bibliotecaria (p. 177)

Por último, relacionado a normas de certificación, tenemos el Modelo de Excelencia en la Gestión Malcolm Baldrige 2000, el cual esta sustentado en la

conservación y práctica de valores que ayuden a la integración interna de una organización para obtener resultados permanentes en el desempeño de las funciones de cada integrante que la compone.

Domínguez (2006), comenta sobre este concurso y explica su funcionalidad:

Este premio, se le es otorgado a través del cumplimiento de siete factores que son indispensables en una organización: liderazgo, planeamiento estratégico, enfoque de cliente y mercado, información y análisis, enfoque de recursos humanos, gestión de procesos y resultados del negocio. Los principales tipos de información, ya sea financiera y no financiera, ayudan a reforzar el conocimiento de la organización y estimulan a la innovación constante, la información servirá para revisar el rendimiento global y permitirá evaluar el progreso de las metas y alcanzar los objetivos. A continuación se presenta el proceso de búsqueda de la excelencia dentro de una institución (p. 17).



Fuente: *Modernización de un Centro de Documentación o Biblioteca a través de la Autoevaluación.*

### 2.6.3 Estándares chilenos

Para en marcarnos mejor en estos estándares haremos un recuento de la concepción que tiene la educación superior chilena de cuan importante es la Biblioteca Universitaria en la formación social del ciudadano. En la república chilena trataron de adoptar, desarrollar y aplicar mucho las nuevas tendencias de los llamados Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI); una forma de ver a la biblioteca universitaria en oriente. REBIUN (2003), citado por Contreras (2005), dice:

Un CRAI es un entorno dinámico en el que se integran todos los recursos que dan soporte al aprendizaje y la investigación en la universidad, es el espacio físico y virtual, flexible, donde convergen y se integran infraestructuras tecnológicas, recursos humanos, espacios, equipamientos y servicios (proporcionados en cualquier momento y accesibles desde cualquier sitio) orientados al aprendizaje del alumno y a la investigación. La Biblioteca es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto (p. 17).

Esta tendencia ha influenciado a la educación superior, y las autoridades competentes han desarrollado una serie de normas que guían el buen funcionamiento de las universidades en el país del sur. Estas normas abarcan la creación y funcionamiento de las bibliotecas universitarias, mas no como bibliotecas tradicionales que conservan y organizan silenciosamente la colección de modo presencial, sino como un lugar dinámico donde se registra, comparte y se desimana la información.

Es por eso que estos estándares de la Comisión Asesora de Bibliotecas del Consejo de Rectores, “buscan enmarcar todas las características de las bibliotecas universitarias de América Latina y trata de adecuarlas a cada realidad social en la era de la globalización” (CABID, 2003, p. 7).

#### a. Antecedentes de las normas chilenas

Desde 1993, en Chile, la Comisión Asesora de Bibliotecas del Consejo de Rectores, vienen formulando los Estándares para Bibliotecas Universitarias chilenas, con el fin de buscar lineamientos que guíen los trabajos y actividades de todas las bibliotecas universitaria, que estén comunicadas y puedan proponer a sus respectivas universidades, iniciativas y soluciones para procurar el mejor rendimiento, calidad de todos sus procesos bibliotecarios y brindar un mejor servicio, ya que gracias a esto se puedan veneficiar todos los investigadores, estudiantes, docentes y público en general.

Entonces, gracias al Consejo de Rectores de las Universidades chilenas, que dentro de ella se conformó una Comisión de Directores de bibliotecas, las cuales la conforman 25 universidades, tanto privadas como estatales, de diferentes partes de la capital y provincias chilenas, con el único objetivo de buscar el acceso a la información, disponibilidad de documentos en cualquier soporte y la racionalización de los recursos que se dispone (CABID, 2003).

Abarcando mas el tema de las normas, estos esta conformados por 7 secciones que han sido elaborados basándose en otras normas, algunas de ellas por ejemplo son las de REBIUN, ISO 11620, AENOR y de pronunciamientos de Instituciones en el

campo de la educación como es el IFLA y UNESCO. Estos estándares de la CABID parten de la premisa de la definición de biblioteca universitaria y la razón de la misma como:

La biblioteca es un servicio de vital importancia para las universidades, puesto que es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones locales y virtuales e infraestructura, cuyo propósito es apoyar a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento... La biblioteca universitaria es el punto de referencia donde convergen dos derechos humanos paralelos; el de educación y el de información, en palabras del profesor Desantes: “una mayor información da una mayor educación; una mayor educación amplía la capacidad de asimilación de informativa –la capacidad de resistencia ante la información- y, sobre todo, la capacidad investigadora del sujeto, que, en algunos casos, sigue siendo receptor pero nunca pasivo (Rementeria, 2002, p. 18).

Estas normas ya han sido aplicados en varias universidades chilenas en base a cada realidad educativa, y esta dando buenos resultados en la mejora de la investigación, la acreditación de carreras profesionales y programas de postgrado, ya que para pertenecer y formar parte de esta red se debe tener en cuenta todos estos lineamiento que van desde el proceso de diseño de nuevas bibliotecas hasta el acceso a los servicios que se brindan y la evaluación de las mismas.

## b. Aplicación de las normas chilenas

Los estándares están enfocados en dos aspectos: de carácter cualitativo y cuantitativo y están enfocados a distintas realidades. En síntesis, al elaborar este documento se ha tenido presente que estos estándares sean aplicables a la realidad nacional, que reconozcan la diversidad de las distintas instituciones, que expresen un razonable nivel de consenso, que consideren las bibliotecas universitarias de una manera multidimensional, que sean interpretables según el contexto y que ellos sean asociables entre sí. Desde un punto de vista sistémico, se ha cuidado que los estándares reflejen las entradas, los procesos, los servicios, los resultados y los impactos.

A la luz de los cambios experimentados por la educación universitaria, se puso especial cuidado en detectar cuáles eran las limitaciones o carencias de los estándares nacionales y extranjeros en uso. Esto condujo a introducir importantes innovaciones, como lo son el considerar que, en la actualidad, no todos los alumnos de las universidades son de carácter presencial, no todas las modalidades didácticas implican la existencia de cursos sincrónicos, así como considerar las oportunidades que ofrece la coexistencia de bibliotecas físicas y virtuales en una misma institución. Para su elaboración se revisó estándares internacionales para bibliotecas universitarias y bibliografía complementaria (Estándares chilenos, 2003, pp. 11-12).

Las normas pueden ser adaptadas a cualquier realidad de las universidades chilenas, ya que su elaboración parte de cada una de ellas.

## c. Estructura la norma chilena

Los estándares chilenos están estructurados en diferentes secciones y abarcan áreas desde la parte administrativas, técnica, tecnológica, infraestructura, finanzas y evaluación en su conjunto. En cada estándar se profundiza el aspecto cualitativo, cuantitativos con sus respectivos indicadores que ayudaran a recoger la información precisa. Para mejor entendimiento, se presenta información general al principio de cada estándar donde detalla las características del tema abarcado y una reseña bibliográfica de referencia como guía. A continuación, se presenta un cuadro para visualizar mejor estos lineamientos:

Cuadro N° 2  
*Estructura de los estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas*

ESTANDARES	ITEM
<b>I. Misión y Estructura de la Biblioteca Universitaria</b>	Consideraciones generales
	Misión
	Visión
	Valores
	Plan estratégico de desarrollo
	Estructura
	Bibliografía complementaria
<b>II. Gestión de Recursos de Información</b>	Consideraciones generales
	El programa de gestión de recursos de inf.
	Recomendaciones cualitativas
	Selección
	Descarte
	Procesamiento y organización
	Recomendaciones cuantitativas
	Conservación y Restauración del fondo biblio.
	Evaluación de recursos de información
	Tecnologías de la información
	Indicadores
Bibliografía complementaria	
<b>III. Productos y Servicios de Información.</b>	Consideraciones generales
	Horario de biblioteca
	Servicios y productos bibliotecarios
	Acceso a recursos de Información
	Indicadores
Bibliografía complementaria	
<b>IV. Recursos Humanos de la</b>	Consideraciones generales

<b>Biblioteca Universitaria</b>	Indicadores
	Bibliografía complementaria
<b>V. Infraestructura de la Biblioteca Universitaria</b>	Consideraciones generales
	Espacio y diseño
	Mobiliario y diseño
	Indicadores
	Bibliografía complementaria
<b>VI. Gestión de Recursos Financieros</b>	Asignación presupuestaria
	Fuentes de financiamiento
	Distribución del presupuesto de operación
	Indicadores
	Bibliografía complementaria
<b>VII. Mediciones de Eficiencia</b>	Consideraciones generales
	Presentación de la Norma ISO 11620
	Bibliografía complementaria

Fuente: *Comisión de directores de bibliotecas del consejo de rectores de universidades chilenas*

## 2.7 Rol del Bibliotecólogo

Los especialistas de la información han venido incorporando nuevos roles profesionales en un proceso continuo y progresivo, adaptando sus tareas al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación. El papel que el Bibliotecólogo desempeñaría en el contexto de Sociedad de la Información es estar a la vanguardia de nuevos conocimientos relacionados a sistemas de información y sus tareas más próximas sería: la de organización y sistematización de los conocimientos, establecer filtros informativos y las tareas de formación de usuarios. En este siglo XXI, se habla mucho del papel del bibliotecólogo como mediador de la información y el usuario, se pronostica y se lanzan ideas de que el profesional será remplazado por robots que realizarán el trabajo dentro de una biblioteca. También se hablan de bibliotecas inteligentes que no tendrán espacios físicos y que todo el quehacer bibliotecario, y por ende el profesional, quedaran relegados en la historia.

González (2005), por medio de su experiencia, indica que en la actualidad: Existen varios proyectos interesantes que están utilizando a los robots para realizar funciones que alguna vez identificó al bibliotecario tradicional. Investigadores de la Digital Knowledge Center de la Biblioteca de Milton S. Eisenhower, han desarrollado, en cooperación con los ingenieros de la Whiting School of Engineering, un prototipo de robot llamado CAPM (Comprehensive Access to Print Materials). Este robot trabaja dentro de las colecciones internas que no tiene acceso el público, y saca los libros de los estantes y lo coloca dentro de un scanner para digitalizar su contenido basado en las solicitudes de los usuarios (p. 6).

Para que esto no suceda, o al menos seguir en carrera y no ser desplazados por una maquina u otro profesional como muchas veces pasa, el futuro profesional (no tan lejano claro) debe estar capacitado en manejo de tecnologías de la información, especializarse en algún campo del conocimiento y tener verdadera vocación de servicio.

Valderrama (2005), plantea el papel del futuro profesional bibliotecario y como: Los usuarios perciben diferentes campos de acción de los bibliotecólogos en las bibliotecas del futuro, consideran importante su función en la comunidad universitaria, pero consideran que deben fortalecerse en diferentes campos de acción, en especial, deben mantenerse actualizados en los diferentes campos del conocimiento, buscando especializarse en alguno de ellos, así mismo, mejorar sus conocimientos de cultura general, propendiendo por el desarrollo de habilidades y competencias tecnológicas, en búsqueda y recuperación de información electrónica y fundamentalmente en el servicio al cliente, dónde

deben buscar llegar de una manera más directa y personalizada a sus diferentes tipos de usuarios, con servicios físicos y especialmente virtuales, que resuelvan oportuna y realmente sus necesidades de información (p. 3).

A todo esto es importante que el profesional de la información esté a la vanguardia de las nuevas tendencias que va adoptando estas nuevas generaciones de sociedades, para que no quede relegado y pueda contribuir al desarrollo de nuevas sociedades modernas capaces de afrontar sus problemas. En su misión principal es la de garantizar el acceso a la información y buscar la igualdad entre todos los seres humanos.

## CAPITULO III

### EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UCSS

#### 3.1 Universidad Católica Sedes Sapientiae

##### 3.1.1 Antecedentes

La Universidad Católica Sedes Sapientiae fue fundada el 31 de mayo de 1998 por Monseñor Lino Panizza Richero y aprobada el 27 de diciembre de 1999 por Resolución N° 688-99 CONAFU. Es promotora de la UCSS la Diócesis de Carabayllo, jurisdicción de la Iglesia Católica que ha convocado a profesionales con amplia experiencia en el campo educativo y cultural del país y del extranjero, a fin de que colaboren con esta propuesta educativa. Brinda al estudiante una formación sólida y coherente con los principios de la Iglesia Católica, concentrándose en la calidad académica y ofreciendo a sus alumnos una formación integral y comprometida con la sociedad. Es así que nace la universidad para apoyar al desarrollo social y cultural de toda la comunidad católica de la zona norte. Actualmente viene desempeñando sus funciones académicas con normalidad (Spinelli, 2002, p. 170).

##### 3.1.2 Misión

La Facultad de Ciencias de la Educación, para la formación de docentes de inicial, primaria y secundaria (filosofía y religión, lengua inglesa e informática), brindan una educación de alta calidad y al mismo tiempo cristiana. La Facultad

de Ciencias Económicas y Comerciales, con el objetivo de formar potenciales empresarios y profesionales capaces de usar las más modernas herramientas de gestión empresarial y crear nuevas iniciativas económicas y sociales, contribuyendo al desarrollo económico del país. Así mismo, la universidad brinda formación técnica para profesores y pequeños empresarios, en el cuadro de colaboración a un proyecto general de desarrollo como son: Centro de Servicios Educativos (CESED) y Centro de Apoyo al Sector Empresarial (SEASE); realizan eventos culturales, investigaciones y publicaciones de relevancia nacional e internacional (UCSS, Web institucional, 2006).

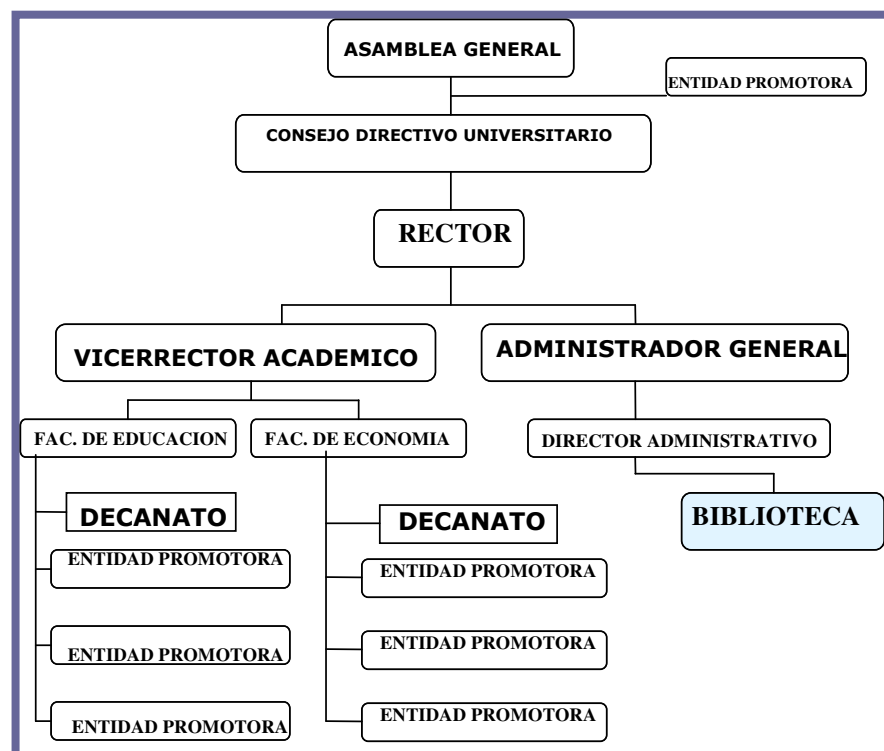
### 3.1.3. Visión

La Universidad Católica Sedes Sapientiae, es una comunidad académica y científica en comunión con la doctrina, magisterio y moral de la iglesia católica, que promueve la formación universitaria de los jóvenes, con el objetivo de formar profesionales responsables y hombres libres preparados para afrontar el reto de responder a los problemas y exigencias de la realidad. De esta manera, la UCSS contribuye a preservar, desarrollar y difundir una cultura integral, cristiana y científica (UCSS, Web institucional, 2006).

### 3.1.4. Estructura orgánica

El presente organigrama funcional está constituido por todos los órganos de gobierno de la universidad de acuerdo al Decreto Ley N° 882 de la legislación peruana. Como se aprecia en el gráfico, la biblioteca está ubicada en la parte de gestión, dependiendo de la Dirección Administrativa, mas no de la Dirección Académica, que por principios académicos debe integrar en la parte educativa.

Gráfico N° 3  
*Organigrama de la Universidad Católica Sedes Sapientiae*



Fuente: *Página Web institucional de la UCSS*

### 3.1.5. Desarrollo académico

La universidad actualmente viene impartiendo las carreras de pre-grado estructuradas académicamente en:

Cuadro N° 3  
*Carreras profesionales que imparte la UCSS*

FACULTAD	CARRERA PROFESIONAL
Ciencias Económicas y Comerciales	Administración
	Contabilidad
	Economía
Ciencias de la Educación	Educación inicial
	Educación primaria
	Educación secundaria
	Educación secundaria-Filosofía y Religión
	Educación secundaria-Lengua inglesa
	Educación secundaria-Informática
Total de alumnos al 2006	3 192

Fuente: *Elaboración propia*

Por otro lado, realiza eventos académicos como diplomados, en la temática educativa de literatura y administración. Tiene conformado su Centro Pre-universitario, Centro de Idiomas, Fondo Editorial, área de impresiones, entre otros.

## 3.2 Biblioteca Central

### 3.2.1 Antecedentes

Al crearse la universidad, seguidamente se implementa la biblioteca en un pequeño ambiente en el tercer piso, compartiendo algunas veces sus ambientes con los cursos y talleres de arte y creatividad de la Facultad de Educación, como se apreciaba al principio, solo contaba con una colección muy reducida que eran

al rededor de 300 libros, que fueron obtenidos en su mayoría por donación, contaba con una computadora y un par de mesas para que los alumnos puedan realizar su lectura e investigación. Con el correr del tiempo fue creciendo en colección y equipos por las necesidades de los usuarios; en el año 2002 se amplía la sala de lectura y se adquieren más estantes para albergar a más de 3000 libros. En enero del 2005, bajo la gestión del Director de biblioteca, por motivos de infraestructura y mejores espacios para los usuarios, la biblioteca se traslada a los ambientes del primer piso, contando con una sala de mayor capacidad por el incremento del alumnado en la universidad (UCSS, 2004, p. 128).

### 3.2.2 Visión y misión

De acuerdo al Plan estratégico del 2004, desarrollado por la dirección de biblioteca y el equipo en su conjunto, la visión es:

La Biblioteca Central de la Universidad Católica Sedes Sapientiae ha sido fundada para contribuir al desarrollo de una sociedad de la información y para servir a la misma y a la formación ética-cristiana de sus alumnos, promoviendo el respeto por la dignidad humana con el propósito de cultivar y construir conocimiento en el ámbito de las ciencias, las artes y la cultura y ofreciendo diversos servicios a la comunidad local, nacional y si se puede a la internacional. Conservar y difundir el patrimonio científico y religioso que se encuentra en nuestros fondos documentales. Producir conocimientos científicos, humanísticos y tecnológicos; así como la formación de profesionales competentes a través de procesos académicos y el uso de nuevas tecnologías de

Información y comunicación con el propósito de crear nuevos paradigmas. Mantenemos como nuestra mayor ventaja competitiva el acervo cristiano acumulado en el Perú, lo cual nos permite dar respuestas pertinentes de calidad y excelencia a la sociedad (UCSS, 2004, p. 129).

La misión que tiene la biblioteca central, en marcada en el ámbito católico, es el siguiente:

La biblioteca Central aspira a ser un Centro de Información de servicio público, moderna, innovadora y eficiente, promotora de desarrollo social y buscando siempre las mejoras continuas de los servicios que presta y así lograr la excelencia y reconocimiento. Prestar un servicio de avanzada en la búsqueda y difusión de información Diocesana, que apoye y contribuya al desarrollo de la calidad de la educación y la investigación (UCSS, 2004, p. 129).

### 3.2.3 Objetivos

Se presenta seis objetivos específicos que van a servir de guía en poder brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de información de toda la comunidad universitaria:

1. Generar experiencias de cooperación con otras bibliotecas, en el marco de la investigación educativa, desde una visión cristiana y católica para el enriquecimiento académico mutuo.
2. Contribuir al logro de objetivos de docencia e investigación, mediante suministro de información en texto, imagen y sonido.

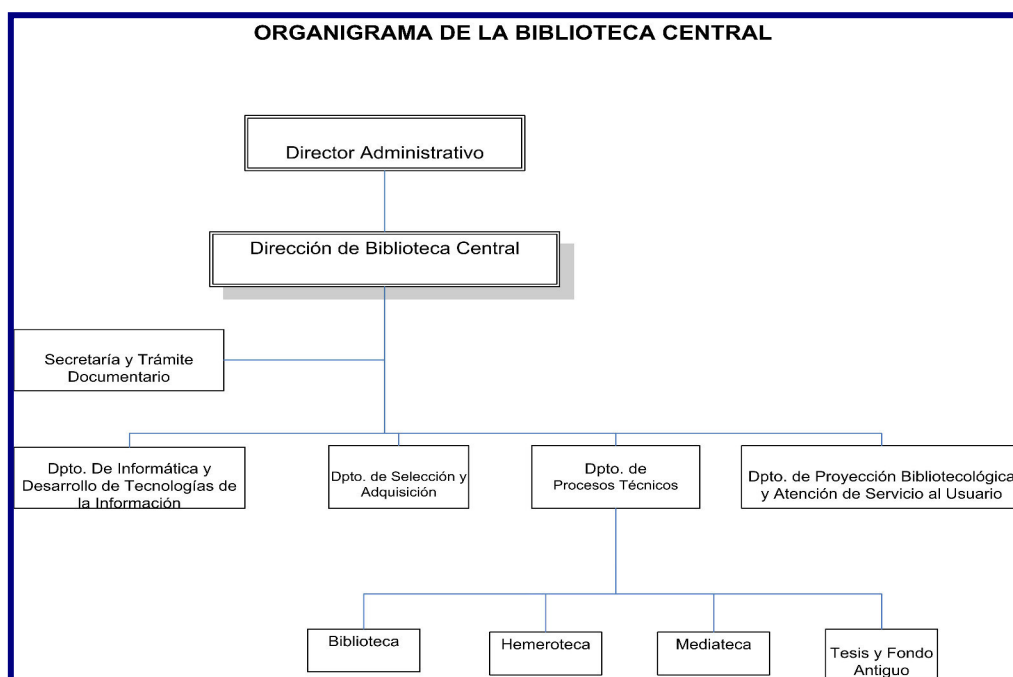
3. Apoyar en los procesos de reconstrucción y creación de conocimiento referidos al saber, al ser y al desarrollo académico. En un marco de valores cristianos, condiciones socioeconómicas y culturales de nuestra comunidad.
4. Fomentar la investigación, tratando de que los estudiantes y docentes produzcan conocimientos que sean reconocidos por la comunidad científica, la que será preferentemente aplicada y relevante para resolver problemáticas de la sociedad peruana.
5. Ofrecer a la comunidad universitaria los materiales bibliográficos, hemerográficos y audiovisuales, que son indispensables para la enseñanza-aprendizaje, la investigación y la proyección social.
6. Establecer estrechas relaciones con las bibliotecas religiosas y centros de información de las universidades del país y del extranjero (UCSS, 2004, p. 130).

#### 3.2.4 Organización administrativa

A través de los años, se fue afianzando la biblioteca como un área más de la universidad, en todo ese tiempo se desarrollaron algunos planes de organización para mejorar su funcionamiento y asumir mayores responsabilidades entre su personal. El año 2004 se elaboró un organigrama funcional para definir las actividades de todos sus procesos (*Ver anexo n° 1*), sin embargo, con la responsabilidad de mejorar y cumplir con uno de los requisitos que CONAFU exigía en la quinta evaluación del año 2005, se elaboró otra estructura organizacional que estaba inmerso en el Manual de Organización y Funciones – MOF, que la Dirección de Biblioteca diseñó. En el plano jerárquico, y

como una unidad de apoyo a la actividad académica, la Biblioteca Central, depende orgánicamente de la Dirección Administrativa.

Gráfico N° 4  
*Organigrama funcional vigente*



Fuentes: *MOF-BC-2005*

Cada área tiene su función definida y se relacionan entre si en las actividades diversas de la biblioteca, de acuerdo con el Manual de Organización y Funciones, se definen de la siguiente manera a cada departamento:

- **Dirección.** Se encarga de interiorizar en su personal la misión y visión de la Biblioteca; apoya a su personal en todas sus funciones, fomentando, desarrollando y monitoreando proyectos de mejoras. Participa en la selección de documentos que forman parte de la colección. Es el principal ente de establecer contactos y acuerdos de cooperación con instituciones a nivel local e internacional que beneficien a los usuarios de la Biblioteca

Central. Otra función adicional que tiene este departamento, que estaría apoyado de secretaria, es la de recepcionar y gestionar los distintos documentos administrativos dirigidos a la Biblioteca Central, emitir los documentos solicitados por los distintos miembros de la comunidad universitaria, generar y emitir carnes de bibliotecas, tanto para usuarios internos como externos, y emitir constancias de bibliotecas.

- **Procesos técnicos.** Es donde se realiza el análisis de la información, la cual ejecuta y supervisa tareas de recuperación de la información mediante la clasificación, catalogación, indización, mantenimiento de los catálogos en línea que permitan consultar las bases de datos. Este departamento trabaja con todas las técnicas y metodologías normalizadas tales como las Reglas de Catalogación Angloamericanas, listas de encabezamientos de materia para bibliotecas de la Red Latinoamérica de Información Teológica y la Biblioteca Luis Ángel Arango, Sistema de Clasificación Decimal Dewey y Macro tesauros. También coordina con los demás departamentos, aspectos sobre el procesamiento de la información y técnicas bibliotecarias.
- **Informática y desarrollo de tecnologías de información.** Ve el asesoramiento y desarrollo en tecnologías de la información de la Biblioteca Central, coordina con las áreas de su competencia sobre requerimientos tecnológicos que la biblioteca requiere y vela por el buen funcionamiento de los equipos informáticos de la misma.
- **Selección y adquisiciones.** Promover el crecimiento, desarrollo y evaluación de toda la colección en cualquier soporte de la Biblioteca Central y responder a las exigencias bibliográficas de los miembros de la comunidad universitaria.

- **Proyección bibliotecológica y atención al usuario.** Sus funciones son: elaboración de proyectos e investigaciones que faciliten el desarrollo y crecimiento de la Biblioteca Central y de la comunidad en general, promoción de los servicios que se ofrece, proponer actividades culturales y que faciliten el correcto uso de los bienes y servicios de la biblioteca en toda la comunidad universitaria. Llevar el control de los materiales prestados a usuarios y su devolución respectiva, haciendo cumplir las normas y aplicando las sanciones respectivas, por último la elaboración de material informativo de apoyo en la utilización de los Servicios de Biblioteca (BC, MOF, 2005, p. 4-10).

### 3.2.5 Infraestructura

Como la universidad está en constante cambio físico por el incremento del alumnado, las instalaciones que conforman la biblioteca están siendo modificadas de acuerdo a las necesidades de la universidad. Aparte de la sala principal de lectura, el depósito donde se encuentra todas las colecciones y los departamentos que conforman la biblioteca, encontramos salones de clase que funcionan como salas de lectura en horario nocturno. Los siguientes ambientes están conformados por:

- **Sala de lectura principal.** Tiene capacidad para 114 lectores, a pesar de ser amplia, la distribución de las mesas no permite realizar cómodamente estudios en grupo, pues carece de cubículos.

- **Ambiente de procesos técnicos.** Se ubica dentro del depósito del fondo documental, donde se fomenta el desorden, tanto de los materiales que se procesan como del personal, por ser un espacio reducido.
- **Depósito.** Conforme crece la colección y con las nuevas adquisiciones que se hacen periódicamente, el espacio se va reduciendo y en un lapso de tiempo no habrá espacio para albergar más material bibliográfico y audiovisual.

El diseño y la distribución de los ambientes se hizo en coordinación con un grupo de trabajo, que estuvo conformado por tres profesionales: arquitecto, bibliotecario e informático; todo el trabajo realizado, tanto en la sala de lectura, como en los espacios de procesos técnicos y el depósito se hizo en función de los espacios cedidos para la biblioteca (ver *anexo n° 2*). A continuación, apreciamos las medidas de los ambientes de la biblioteca, la ubicación de los mismos y cuanto es la capacidad de cada uno de ellos (ver *cuadro n° 4*).

Cuadro N° 4  
*Tamaños y capacidades de los ambientes de la Biblioteca*

<b>MEDIDAS DE LOS AMBIENTES DE LA BIBLIOTECA CENTRAL</b>					
<b>Sala</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Largo</b>	<b>Ancho</b>	<b>Total (m2)</b>	<b>Aforo</b>
Sala 1	1er Piso	14,71	9,17	134,9	114
Depósito	1er Piso	8,45	9,17	77,49	
Sala 2	1er Piso	8,31	6,97	57,92	56
Sala 3	1er Piso	8,5	6,98	59,33	64
Sala 4	2do Piso	6,9	3,8	26,22	18
Sala 5	2do Piso	7,5	3,78	28,35	24
Sala 6	2do Piso	6,92	3,78	26,16	16
Sala 7	2do Piso	7,7	3,81	29,34	30
<b>Total de área</b>				<b>679,69</b>	<b>372</b>

Fuente: *Informe BC-2005*

### 3.2.6 Servicios de información

La Biblioteca Central, en la actualidad, aun funciona de manera centralizada en sus servicios de préstamo de libros y salas de lectura, debido a la proximidad de los distintos locales. Referente al servicio de catálogos y búsqueda bibliográfica, esta descentralizado mediante el uso del OPAC (On Line Public Acces Catalogue). De este modo, desde cualquier punto de Internet es posible acceder a las referencias bibliográficas de todo el fondo documental.

A medida que la universidad crece aumenta la cantidad de alumnos y docentes, entonces la biblioteca incrementa la cantidad de usuarios que requieren una mayor información y documentos en cualquier tipo de soporte; por consiguiente, nuevos y mejores servicios. Asimismo, su acervo bibliográfico se ha incrementado en los últimos años. Entre los servicios de información que brinda, tenemos:

- 1. Servicio de búsqueda automatizada.** La biblioteca dispone de servicios de gestión automatizados, que permiten al usuario acceder a los diversos fondos bibliográficos por medio de la Base de Datos WinIisis. Se cuenta con 4 bases de datos denominados: Libro, Revis, Video, CD. En todas las bases de datos, se puede acceder por la interfase de winisis dentro de la biblioteca y por el catálogo en línea de cualquier punto geográfico. En la sala principal tenemos instaladas dos máquinas que permiten acceder, a alumnos y egresados, a los diversos catálogos.

2. **Servicio de consulta en sala.** Este servicio brinda facilidades para que los usuarios puedan consultar el material elegido solamente en las salas de lectura, más no a domicilio.
3. **Servicio de referencia.** A pesar de no poseer gran cantidad de material de referencia, como son diccionarios generales y especializados, enciclopedias, manuales, atlas, anuarios, almanaques, etc.; podemos brindarle al usuario un excelente servicio, ya que por experiencia laboral, contamos con un personal que conoce a fondo toda la colección y puede ubicar rápidamente los temas que buscan los usuarios, este personal los guía en su búsqueda bibliográfica.
4. **Servicio de búsqueda de información.** Los usuarios pueden acceder a Internet para realizar búsquedas sobre temáticas variadas, el correo y otros tipos de actividades no académicas, están prohibidas. Se cuenta con 4 máquinas que serán utilizadas por el usuario por dos horas al día.
5. **Servicio de proyección audiovisual.** Los alumnos, docentes e investigadores, pueden acceder y proyectar películas por medio de dos televisores y DVD que se encuentran en sala de lectura.
6. **Servicio de proyección social y ayuda bibliotecaria.** Una de los objetivos de la Biblioteca Central es brindar apoyo, capacitación y asesoramiento a cualquier institución que necesite crear, organizar o mejorar sus servicios en la zona norte de Lima; ya sean bibliotecas escolares, parroquiales, comunales, etc. Es importante mencionar que la Unidad de Información, forma parte de la Red de Bibliotecas Ecuménicas de Información Teológica y Filosófica de Lima “REDLIMA”, la cual busca intercambiar información en el campo de la teología. En la actualidad se ha desarrollado algunos proyectos con instituciones religiosas muy prestigiosas, entre ellas tenemos

al Convento de los Descalzos y el Hogar de Niñas “Nuestra Señora de la Misericordia” de Ancón, a la cual se les apoyó en su proyecto de creación de una Base de Datos en WinIsis y el diseño de sus Web Site.

### 3.2.7 Colección

Tener una colección actualizada y de carácter académico en su contenido, es importante en una biblioteca. La Biblioteca Central realiza un desarrollo de colecciones en base a las carreras profesionales que se imparten en la universidad; se cuenta con la siguiente información sobre los títulos y ejemplares del fondo documental (*ver cuadros n° 5 y 6*).

Cuadro N° 5  
*Cantidad de registros (MFN)*

<b>BASES DE DATOS DEL FONDO DOCUMENTAL</b>		
<b>AREA</b>	<b>MATERIAL</b>	<b>CANTIDAD</b>
Biblioteca	Libros (ejemplares)	14.385
	Libros (títulos)	9887
Hemeroteca	Revistas (títulos)	386
	Periódicos (títulos)	5
Audiovisuales	videos y Dvds	533
	Cds	334

Fuente: *Elaboración propia*

Cuadro N° 6  
*Temática mas importantes de la colección*

DETALLES DE LAS TEMATICAS			
AREA	TEMATICAS	CANTIDAD	
Biblioteca	Administración	683	
	Contabilidad	518	
	Economía	1125	
	Educación	2181	
	Teología y religión	1804	
Hemeroteca	Revistas	suscripciones	11
		donaciones	354
	Periódicos	nacionales	3
		extranjeros	2
Audiovisuales	Educativas y documentales	135	
	Películas comerciales	398	
	Programas informáticos	132	
	Música	96	

Fuente: *Elaboración propia*

### 3.2.8 Personal

En estos momentos, el área de biblioteca posee entre su personal, diferentes profesionales y estudiantes de pre-grado en distintas modalidades de trabajo y con horarios variados. Con estas características se organiza todas las actividades y se distribuye funciones dependiendo la condición laboral de cada uno de sus integrantes. Se cuenta adicionalmente con estudiantes que apoyan, tanto en las tareas técnicas como en la circulación de los documentos, dichos practicantes están en la modalidad de bolsa de trabajo. A este personal se trata de capacitarlos continuamente, ya que muchos de ellos están por un tiempo corto. A continuación se aprecia la formación profesional del personal y el número de ellos con los que se cuenta (*ver cuadro n° 7*).

Cuadro N° 7  
*Recursos humanos del área de Biblioteca*

PROFESION	N° DE TRABAJADORES
Comunicación Social	2
Bibliotecología	1
Docentes	2
Técnicos	2
Practicantes	18
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

Fuente: *Elaboración propia*

### 3.2.9 Equipos tecnológicos

El impacto de las tecnologías de la información y comunicación, obligan permanentemente a las bibliotecas a optimizar sus servicios tratando de que más usuarios puedan acceder a la información de cualquier parte del mundo. La tecnología es importante para ayudar a incrementar los niveles de calidad y de excelencia del los servicios. Para todo esto, en la biblioteca de la UCSS se ha utilizado los diferentes software y hardware. Para automatizar la colección y algunos procesos se han utilizado programas como: WINISIS, GENISIS, MACROMEDIA, OFFICCE, etc. Y relacionado al hardware están las Pentium III y IV, entre otros equipos. Los equipos con los que cuenta la biblioteca y la cantidad son las siguientes:

Cuadro N° 8  
*Número de herramientas tecnológicas*

EQUIPOS	
NOMBRE	CANTIDAD
Computadoras	12
Scanner	1
Impresora	1
Televisores	3
VHS	1
DVD	3

Fuente: *Elaboración propia*

Cuadro N° 9  
*Ubicación de los equipos informáticos*

<b>COMPUTADORAS POR AREAS</b>	
Dirección de Biblioteca	1
Procesos técnicos	4
Informática	1
Circulación	2
Búsquedas de información	4
<b>Total</b>	<b>12</b>

Fuente: *Elaboración propia*

### **3.3 Resultados de auto-evaluación en base a los indicadores de la CONAFU**

Según el análisis de cumplimiento de metas, se elaboró un informe donde se proporciona información sobre el PDI (Proyecto de Desarrollo Institucional) de la universidad de todos los años, desde 1999 hasta el 2005. Estos datos presentados, referentes a las variables planteadas en relación a la biblioteca, fueron obtenidos del resumen de auto evaluación de toda la universidad. Según los cuadros que se presentan, los indicadores que orientan el funcionamiento de la biblioteca, son óptimos y revelan que se cumplió con los requisitos establecidos de la CONAFU.

Partiendo de la primera variable referente al número de libros que debe haber por cada carrera profesional y de acuerdo a la temática que debe estar compuesta la colección, se cumplió al 100% dichos requerimientos, por otro lado, tenemos la variable de implementación de la biblioteca referente a cantidades de libros por cada alumno en las diferentes carreras profesionales, se tuvo un excedente de más de 51%, y por último, en el tema de infraestructura y recursos educacionales, se pudo sobrepasar las expectativas con un 8% más de lo esperado (*ver anexo n° 3*).

### 3.4 Evaluación de los servicios bibliotecarios en función a los indicadores establecidos en los estándares para bibliotecas universitarias chilenas, estándar III productos y servicios de información, del CABID y por estadísticas internas de uso

Entre la comunidad universitaria, distinguimos varios tipos de usuarios, que van a depender de la ocupación de cada uno de ellos, la cual está conformada por alumnos, docentes, administrativos, investigadores y usuarios externos (escolares, religiosos, alumnos de educación superior-técnica, entre otros), quienes realizan un pago simbólico por el servicio de un año. A continuación presentamos la cantidad de usuarios de la biblioteca.

Cuadro N° 10  
*Cantidad de usuarios (2006-II)*

<b>TIPOS DE USUARIOS</b>	
<b>Usuario</b>	<b>Cantidad</b>
Alumnos	3 192
Docentes	191
Administradores	127
Investigadores	15 aproximadamente por año
Externos	25
<b>TOTAL</b>	<b>3 550</b>

Fuente: *Oficina de Asuntos Académicos-UCSS*

Para una mejor visión de los usuarios procedemos a segmentarlos por la especialidad que tienen y por las dos facultades que cuenta la universidad, así sabremos qué cantidad exacta de alumnos hay en la actualidad. Estas cantidades se contabilizaron en la última matrícula 2006-II que fueron registrados en el sistema de admisión.

Cuadro N° 11  
*Número de alumnos matriculados por carrera profesional (2006-II)*

ESPECIALIDADES	TOTAL
<b>Facultad de Ciencias Comerciales</b>	<b>2 166</b>
Administración	811
Contabilidad	1083
Economía	272
<b>Facultad de Ciencias de la Educación</b>	<b>1 026</b>
Inicial	221
Primaria	345
Secundaria – Filosofía y Religión	145
Secundaria – Lengua Inglesa	174
Secundaria – Informática	141
<b>TOTAL</b>	<b>3 192</b>

Fuente: *Oficina de Asuntos Académicos-UCSS*

Como es usual, se registra diariamente el uso de los servicios de la biblioteca los mismos que son tabulados y analizados al finalizar cada semestre académico y en función de ello se toman acciones diversas. Es así que se procederá a evaluar los servicios, en función de los estándares elegidos y por medio de una encuesta dirigida a los usuarios.

En función a la descripción anteriormente sobre las características del estándar III de los estándares para bibliotecas universitarias chilenas del CABID, a continuación evaluaremos los servicios que ofrece la Biblioteca Central de la UCSS, para lo cual se sigue el procedimiento: primero los servicios y productos informativos que brinda una biblioteca deben ser de calidad, que responda a las exigencias y demandas de una sociedad determinada. El grado de satisfacción del usuario debe ser alto, y esto se da por medio de la adopción de patrones normativos de calidad que acrediten el mejoramiento de una forma global de la biblioteca universitaria. Aquí se aplicará y verificará, si cada indicador de estos estándares chilenos, que plantea en su capítulo III sobre todos los servicios, está acorde con las características de nuestros usuarios.

### 3.4.1 Aplicación de los ítems de aspectos cualitativos del estándar III: Productos y Servicios de Información del estándar para bibliotecas universitarias chilenas

El estándar III, cuenta con cinco ítems o secciones, muy puntuales sobre los servicios básicos que deben prestar una biblioteca universitaria y cómo éstas deben ser evaluadas en relación a los intereses y objetivos de la institución a la que pertenecen. Se detallará comparativamente lo que señala el indicador de la norma en relación de las características reales del servicio de la biblioteca. Cabe agregar, que los cuatro primeros ítems de la norma, tienen sus consideraciones generales que ayudan a ubicar los aspectos cualitativos y el último ítem, tiene características cuantitativas que serán medidas posteriormente. El procedimiento a utilizar, para evaluar las características cualitativas de la biblioteca, será realizar un cuadro comparativo de cada uno de los ítems que plantea dicha norma (consideraciones generales, horario de atención, servicios y productos bibliotecarios y acceso a recursos de información), realizando al final una apreciación positiva y negativa de estos requerimientos y finalizando con una conclusión sobre la comparación de los ítems a la realidad de la unidad de información.

Cuadro N° 12  
*Comparación y aplicación de las consideraciones generales*

Ítems	Estándar CABID III	Aplicación de la Norma	Cumple
1.1.	La biblioteca universitaria debe ofrecer servicios y productos acordes con su misión.	La Biblioteca Central ofrece servicios y productos acordes con su misión.	SI
1.2.	La variedad de servicios y productos debe estar en permanente revisión, para incorporar respuestas a necesidades emergentes, así como nuevos avances en tecnologías de la información. Se	Todos los servicios y productos no están en permanente revisión, en tal caso solo se evalúa a cada fin de año.	NO

	debe tener en cuenta la existencia de usuarios presenciales y no presenciales.		
<b>1.3.</b>	La normativa sobre los servicios otorgados por la biblioteca universitaria debe estar establecida en reglamento aprobado al más alto nivel universitario.	Las normas en relación a los servicios, existe y se aplica en la biblioteca y está estipulada en el reglamento general del área. Su aplicación, revisión y aprobación no han sido aprobadas al más alto nivel universitario, sin embargo esta en vigencia en la práctica.	NO
<b>1.4.</b>	Los servicios bibliotecarios deben adaptarse a las características de cada universidad y a las necesidades específicas que tienen grupos de usuarios derivados de condiciones locales, capas de estudio e investigación.	Los servicios bibliotecarios están adaptados, en medida de sus posibilidades económicas, a las necesidades de la universidad y de sus usuarios.	SI
<b>1.5.</b>	Los servicios ofrecidos deben estar diferenciados por tipos o grupos de usuarios.	Los servicios que ofrece, están diferenciados por tipos y grupos de usuarios, tal es el caso que varían los servicios entre docente, alumno y en relación al usuario externo.	SI
<b>1.6.</b>	Dentro de un mismo tipo o grupo de usuarios se debe evitar las discriminaciones.	Por políticas de funcionamiento y de capacidad, se trata de priorizar los servicios a los usuarios internos. Son pocas las limitaciones o discriminación por uso del servicio a otros usuarios que no tienen algún vínculo con la universidad.	SI
<b>1.7.</b>	Para garantizar la eficiencia y calidad de los servicios, la biblioteca universitaria debe mantener sistemas regulares de estadísticas y de evaluación, en cuanto a resultados, rendimiento, beneficios e impacto.	En relación a la eficiencia y calidad de los servicios, solo se realiza estadística de uso de los mismos. No aplica ningún método de evaluación.	NO
<b>1.8.</b>	La provisión de los servicios y productos bibliotecarios debe regirse por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual, así como por las normas de ética profesional.	Nuestros servicios fueron creados en base a las necesidades del usuario, utilizando los mecanismos bibliotecarios normativos y los sistemas informáticos con licencias y software libre. Se mantiene la ética profesional de todos los integrantes del grupo de trabajo.	SI

1.9.	La biblioteca debe difundir a toda la comunidad universitaria los servicios y productos que ofrece, preparando publicaciones informativas, promocionales y de otra naturaleza.	La biblioteca central hace difusión, a toda la comunidad universitaria de los servicios que ofrece, solo dentro de sus ambientes: por medio de avisos y afiches. No tiene otro mecanismo de difusión o promoción de los servicios.	SI
1.10.	La biblioteca universitaria debe desarrollar en sus usuarios aptitudes para el acceso y uso de la información. Ellas abarcan un conjunto de habilidades que permiten a éstos poseer la capacidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida.	La Biblioteca Central no desarrolla en sus usuarios aptitudes para el acceso y uso de la información. No realiza capacitación, estudios de usuarios, charlas informativas o divulgación cultural.	NO

Fuente: *Elaboración propia*

#### **Evaluación del cuadro N° 12 (Consideraciones generales):**

- **Aspectos positivos.** Respecto a los diez ítems planteados en el cuadro precedente, se puede observar que la biblioteca cumple los requisitos que plantea los estándares, tal son los casos de los ítems como: los servicios están acordes a su misión, sobre la normativa que debe existir para los servicios, excepto por no haber sido ratificado por las nuevas autoridades del rectorado; las características que deben tener en función a las necesidades del usuario y la realidad de la universidad, los servicios que ofrece se hace una diferenciación entre tipo de usuario y tratando de que no exista ningún caso de discriminación o limitación de cualquier índole, a excepción de usuarios externos, que tienen que cubrir ciertos requisitos administrativos; y por último, el 60% de los servicios están acorde con la normativa bibliotecaria.

- **Aspectos negativos** que se registra, son en los ítems referidos a: los servicios informativos no están en constante revisión y no se toma en cuenta las opiniones del alumno, la eficiencia y calidad del servicio no ha sido evaluado en temas de rendimiento, beneficios e impacto, no se ha realizado una adecuada promoción de los servicios, tampoco se han realizado publicaciones o eventos para dar a conocer los productos informativos, ni se ha buscado mecanismos de difusión. Por último, no se realiza capacitación de usuarios en el desarrollo de capacidades y habilidades para localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida por parte de los usuarios. Los aspectos negativos representan el 40% de desaprobación en la evaluación

Cuadro N° 13  
*Comparación y aplicación de horarios de la biblioteca*

Ítem	Estándar CABID III	Aplicación de la Norma	Cumple
2.1.	La biblioteca universitaria debe mantener un horario mínimo de servicio a sus usuarios, concordante con el horario docente durante el periodo lectivo. Esta norma incluye las jornadas vespertina y nocturna. La biblioteca debe mantener un horario de 12 horas de atención diaria continuada de lunes a viernes.	La biblioteca atiende más de 12 horas al día y de lunes a sábado. Lunes a Viernes: 8:30AM-10:00PM, Sábados: 8:30AM-9:00PM	SI
2.2.	Se recomienda ampliar el horario de atención de público en función de las necesidades de la comunidad universitaria, tales como períodos de pruebas, exámenes y programas especiales.	La atención es de 14 horas aproximadas, ya que se cuenta con personal de circulación en varios turnos, el horario se mantiene constante en todo el año académico.	SI
2.3.	Se recomienda calendarizar con una frecuencia semestral, durante las vacaciones estudiantiles, una semana de trabajo a puertas cerradas. Durante este período se realizarán tareas de inventario,	No cuenta con una calendarización de actividades que no afecten el normal funcionamiento de la biblioteca, pero atiende regularmente en todo el periodo académico a excepción de	NO

	manutención preventiva de equipamiento computacional, verificación y consolidación de los préstamos vigentes y capacitación del personal.	Inventario y control de todo el fondo documental (préstamos, pérdidas, duplicados, etc.), que lleva un tiempo aproximado de dos semanas en vacaciones estudiantiles.	
--	---	--	--

Fuentes: *Elaboración propia*

### Evaluación del cuadro N° 13 (Horario de la biblioteca):

En esta sección, se puede resaltar los aspectos positivos que se logran cumplir, tal es el caso de la cantidad de horas que atiende la biblioteca, incluso sobrepasa las 12 horas planteadas en el estándar y no hay necesidad de ampliar el horario en las épocas de exámenes. Lo negativo es que no se cuenta con un calendario de actividades para aprovechar las vacaciones y realizar tareas de capacitación de personal, mantenimiento de equipos tecnológicos, diseño de propuesta y proyectos, evaluación de los procesos, entre otros, que ayudarían a mejorar los servicios informativos. En conclusión, tenemos que el 66.7% es de carácter positivo y el 33.3% es negativo.

Cuadro N° 14

#### *Comparación y aplicación de los servicios y productos bibliotecarios*

Ítems	Estándar CABID III	Aplicación de la Norma	Cumple
3.1.	La biblioteca universitaria debe generar una oferta de servicios y productos de información, locales y virtuales, acorde a las necesidades de sus usuarios, y realizar las acciones necesarias para asegurar su uso.	La biblioteca cuenta con servicios presenciales y virtuales acorde a las necesidades del usuario. Pero no realiza una adecuada difusión para el uso de estos servicios.	SI
3.2.	La biblioteca universitaria debe garantizar un conjunto de servicios y productos de información generales gratuitos, que cubra en forma equitativa las necesidades básicas de información de la comunidad universitaria a la que pertenece.	Todos los servicios que ofrece la biblioteca son gratuitos, el alumno puede acceder sin costo adicional al de su pensión. La biblioteca no genera ningún recurso económico.	SI

3.3.	Los servicios y productos de información especiales de la biblioteca universitaria tienen un costo asociado, el que puede ser de cargo del usuario. El Director de biblioteca debe definir una política al respecto.	Los servicios y productos de información de la biblioteca son de carácter general y están dirigidos a todos los usuarios sin ninguna distinción económica. No cuenta con servicios adicionales de carácter especial. Solo se sanciona, con un determinado monto económico al docente que haya pasado el tiempo límite de préstamo de materiales, y la cantidad lo define la Dirección de Biblioteca.	SI
3.4.	La biblioteca universitaria podrá extender sus servicios y productos de información a otros miembros de la comunidad externa, de acuerdo a las responsabilidades sociales que le corresponda cumplir y de los recursos que disponga.	La biblioteca, como uno de sus objetivos es tener una proyección social, la cual es ayudar al desarrollo académico y cultural de sus usuarios, pero también, atiende necesidades de la comunidad externa, de acuerdo a sus posibilidades de infraestructura y de colección.	SI
3.5.	Los profesionales que forman las universidades y que se incorporan en la sociedad del conocimiento, requieren ser autónomos en el proceso de recuperación, evaluar y sintetizar la información. Para ello, la biblioteca universitaria debe ofrecer un programa de formación permanente de sus usuarios, tanto para alumnos que se incorporan a la educación universitaria, como para el resto de la comunidad, mediante programas más avanzados.	La biblioteca no cuenta con un plan avanzado de capacitación y educación de usuarios, en los procesos de recuperación, evaluación y sintetizar la información. Solo se realizan empíricamente guías sobre el manejo de bases de datos, búsquedas en el catálogo en línea, etc.; sea para alumnos ingresantes como a los de post-grado.	NO
3.6.	Un adecuado sistema de señalización debe dar facilidades para ubicar los recintos, así como indicar áreas de servicios y tipos de recursos de información en el interior de cada unidad bibliotecaria	La biblioteca, por tener limitaciones de espacio y no contar con distribución de áreas, no posee señalización de sus ambientes. Sin embargo, si cumple con los sistemas de señales en caso de sismos. Por otro lado, referente a ambientación de salas sobre fomento de lectura e indicadores de servicios informativos, no las tiene.	NO

Fuente: *Elaboración propia*

**Evaluación del cuadro N° 14 (Servicios y productos bibliotecarios):**

- **Aspectos positivos.** El estándar referido a servicios y productos informativos, podemos verificar que los ítems donde se logra cumplir las exigencias de esta normativa, son los casos de: los servicios presenciales y virtuales, los servicios informativos son gratuitos y solo se procede a sanción económica cuando el usuario incumple la fecha de devolución de cualquier material, por otro lado a pesar que esta casa de estudios es privada, tiene como objetivos brindar apoyo social, cultural y científico, sin costo alguno, a personas que no tienen ningún vínculo con la universidad en función de sus limitaciones. Para concluir, tenemos el 60% de aprobación de carácter positivo.
- **Aspectos negativos.** donde no se logra cubrir las exigencias del estándar, son los casos de: las campañas de capacitación que se deben realizar periódicamente a toda la comunidad universitaria y la falta de formación permanente de los usuarios en desarrollo de habilidades de búsqueda, evaluación, sintetización de la información, por otro lado, no contamos con señalización y ambientación, que oriente al usuario sobre las distribuciones que tiene la biblioteca, ni para el fomento de hábitos de lectura y la investigación. En conclusión, es muy importante que se realice un plan de actividades, donde se lleve a cabo periódicamente, una alfabetización informativa de los usuarios, que el alumno aprenda a discriminar información, seleccionarla, analizarla y crear conocimiento. Debe aprender a utilizar nuevas herramientas tecnológicas, en la búsqueda y recuperación de la información, que la unidad de biblioteca le brinda. De igual modo los docentes, que deben estar en continua capacitación

sobre temas nuevos en relación a la investigación. Finalizando, se tiene un 40% que no paso la evaluación.

Cuadro N° 15  
*Comparación y aplicación del acceso a recursos de información*

Ítems	Estándar CABID III	Aplicación de la Norma	Cumple
4.1.	Los recursos de información generales, como la colección general, deben ser de libre acceso a los usuarios. El director de biblioteca podrá establecer distintos niveles de privilegio de acceso a recursos de información especiales.	Los servicios son de libre acceso para todos, con algunas restricciones dependiendo del tipo de usuario. Los alumnos solo pueden hacer uso de la colección general dentro de la sala. El docente tiene la facilidad de llevar a casa tres materiales por tres días. Dependiendo el caso, el director de biblioteca establece niveles de privilegios.	SI
4.2.	La biblioteca universitaria debe contar con un catálogo automatizado que permita conocer recursos de información reales y virtuales, y que contenga descripciones bibliográficas basadas en normas internacionales	La biblioteca cuenta con un catálogo automatizado que permite acceder a la colección en el menor tiempo posible y con la facilidad de acceder vía Internet (OPAC) para acceder de cualquier parte del mundo. La información que se proporciona es información referencial de la colección disponible, con descripciones bibliográficas, hemerográficas y audiovisuales basados en normas internacionales.	SI
4.3.	Con el fin de facilitar la consulta de los usuarios, el catálogo de biblioteca debe ser de acceso público, permitiendo su consulta desde puntos remotos.	Los equipos disponibles que cuenta la biblioteca para facilitar la consulta a los usuarios, son escasos, los puntos remotos de acceso es limitado y solo se ubican en el área de biblioteca. En tal sentido el acceso puede ser por el catálogo en línea.	SI

Fuente: *Elaboración propia*

#### **Evaluación del cuadro N° 15 (Acceso a recursos de información):**

En función al estándar sobre el acceso a recursos de información, es positivo, ya que en los tres ítems propuestos, se logra cubrir al 100% todos los requisitos propuestos. Concluyendo, se aprecia en base a estos ítems, que no se cuenta con presupuesto

suficiente para equipar los puntos de acceso y tampoco se tiene alguna suscripción a bases de datos a texto completo o suscripciones a otro tipo de sistema que proporcionen información científica.

### 3.4.2 Aplicación de los ítems de aspectos cuantitativos del estándar III: Productos y Servicios de Información

Cuadro N° 16  
*Ítems de carácter cuantitativos*

5. Indicadores			
<b>DATOS</b>	a. Número de préstamos por año.	<b>INDICADORES</b>	f. Número de préstamos interbibliotecario solicitados / Número de préstamo interbibliotecario otorgado.
	b. Consultas anuales al Web de la biblioteca.		g. Préstamos anuales / alumno.
	c. Consultas anuales al catálogo en línea.		h. Uso de materiales en sala / alumno.
	d. Consultas anuales a base de datos.		i. Préstamos según tipo de usuarios por año.
	e. Número de usuarios capacitados por año.		j. Número total de volúmenes prestados por año
			k. Préstamos según tipo de material.

Fuente: *Elaboración propia*

Para este análisis de datos, se ha tomado en cuenta la información correspondiente a partir del año 2004. En relación a todos los servicios que brinda la biblioteca, en las distintas formas que el usuario pueda acceder a la información, y que estas puedan ser registradas cuantitativamente, son a través de:

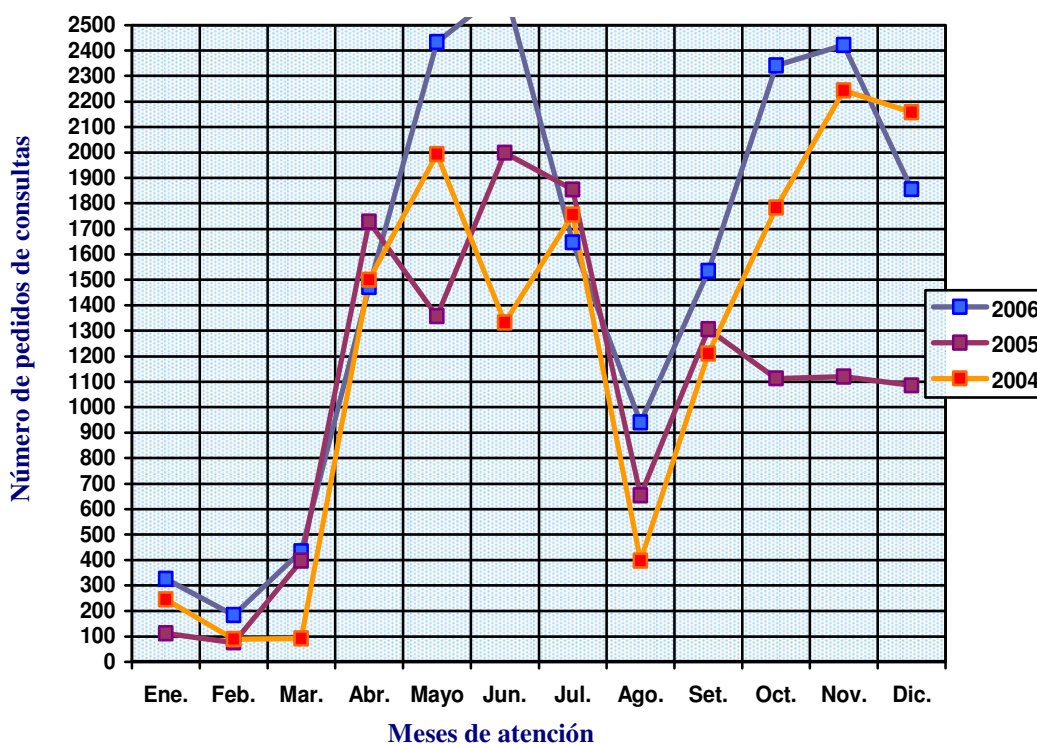
a. Cantidad de préstamos con papeletas de pedido o cuadernos de cargo por año

Dado que todos los servicios no se encuentran automatizados, los préstamos del fondo documental, se realizan con papeletas de pedido. Los datos que se presentan son en base a los registros contabilizados desde el año 2004 hasta la actualidad.

Cuadro N° 17  
Estadística de uso por mes y año de los Alumnos (2004-2006)

	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	Mayo	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
2006	325	184	434	1471	2433	2645	1647	940	1534	2341	2421	1855
2005	112	76	397	1728	1357	1999	1854	654	1306	1113	1119	1085
2004	245	89	92	1500	1993	1332	1756	397	1210	1784	2243	2157

Gráfico N° 5  
Estadística de uso por mes y año de los Alumnos (2004-2006)



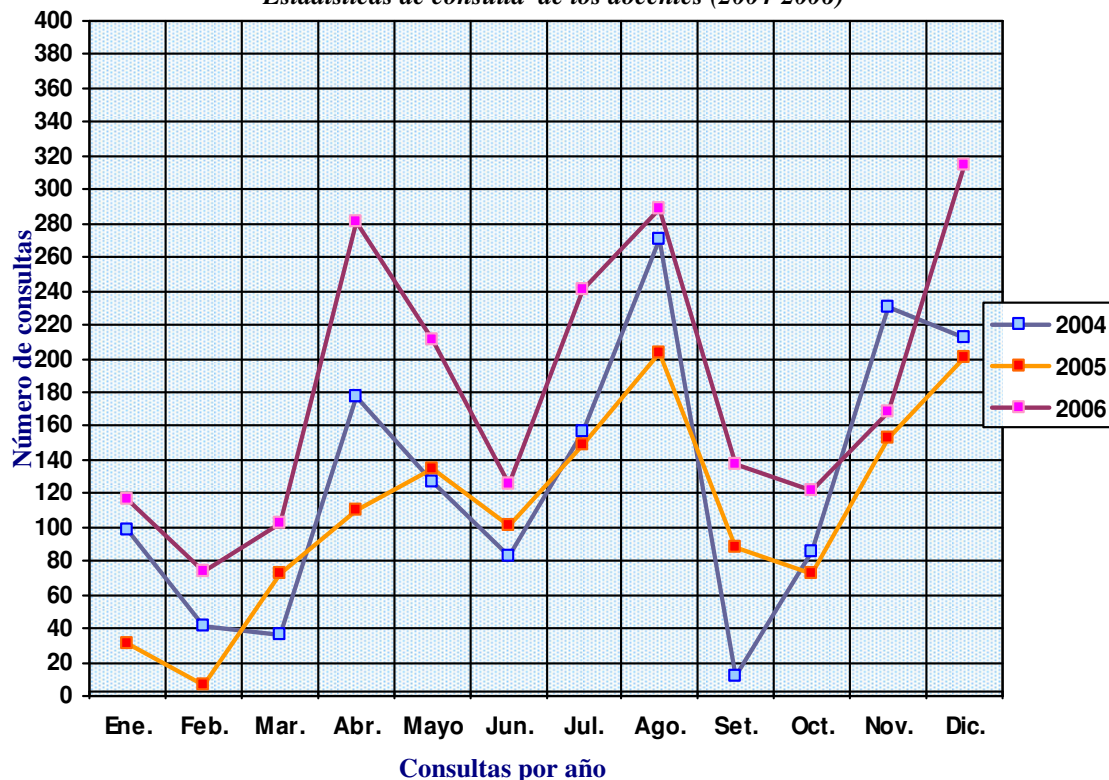
Fuente: *Elaboración propia*

Se aprecia en el gráfico N° 5, que existe un incremento anual progresivo de las consultas, conforme fue aumentando en colección y alumnado, la biblioteca, incrementó su número de usuarios, y por consiguiente, se elevó el número de consultas desde el año 2004 y 2005, pero a diferencia de esos dos años, el 2006 han tenido más uso los servicios informativos en un 30%. Se destaca que los meses de exámenes y periodos donde más se exige a la investigación, es donde más consultas se tiene, en cambio, en los mese de verano e intermedios de cada semestre académico, es donde no se tiene muchas consultas, a pesar de tener ciclos de verano donde un buen número de alumnos eligen matricularse.

Cuadro N° 18  
*Estadísticas de consulta de los docentes (2004-2006)*

	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	Mayo	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
<b>2006</b>	99	42	36	177	127	83	156	271	12	86	231	212
<b>2005</b>	31	6	72	110	134	101	149	203	88	72	153	201
<b>2004</b>	116	74	102	281	211	126	241	289	137	122	168	314

Gráfico N° 6  
*Estadísticas de consulta de los docentes (2004-2006)*



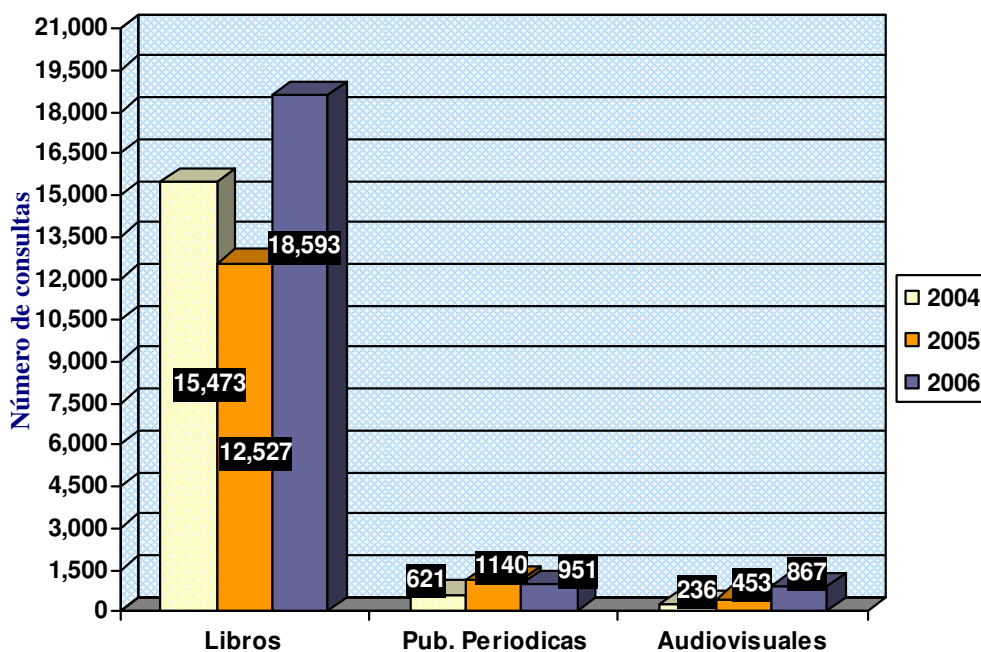
Fuente: *Elaboración propia*

De la misma forma, podemos distinguir en el gráfico N° 6, que a diferencia del 2005, que bajó el número de consultas en un 15%, se ha tenido una frecuencia moderada de acceso a los servicios por parte de los profesores. El año 2006 se utilizó mas los servicios de información en un 40%, teniendo como diferencia, más de ochocientas consultas. Uno de los servicios que más solicitan los docentes, y que a ello se debe este incremento de uso, es el préstamo de material audiovisual. Efectivamente, se esta trabajando más con los docentes, porque le están dando la importancia debida al servicio y que día a día ven en ellos, el apoyo profesional en su quehacer académico.

Cuadro N° 19  
*Consultas por tipo de documento (2005-2006)*

Años	2004	2005	2006	Total	%
<b>Libros</b>	15,473	12,527	18,593	46,593	91.6%
<b>Pub. Periódicas</b>	621	1,140	951	2,712	5.3%
<b>Audiovisuales</b>	236	453	867	1556	3.1%
<b>Total</b>	16,330	14,120	20,411	50,861	100%

Gráfico N° 7  
*Consultas por tipo de documento (2005-2006)*



Fuente: *Elaboración propia*

Los datos del gráfico N° 7, nos permite concluir que el mayor número de consultas son de libros, con el 91.6% aproximadamente y con una diferencia entre las publicaciones periódicas que son el 5.3% y el material audiovisual con el 3.1% respectivamente. La mayor demanda, por parte de los usuarios, es de la colección bibliográfica. La diferencia que existe entre la cantidad de consulta que hay entre el 2004, 2005 y 2006, solo se ve reflejado en la colección de libros que tienen una diferencia de 40% de aumento en el último año; las publicaciones periódicas y el material audiovisual se mantienen con solo el 8% aproximadamente. Se debe promocionar y hacer campañas de difusión de los servicios de hemeroteca, ya que es muy importante porque se cuenta con analíticas de artículos de revistas que traen información científica actualizada, ya que es un importante recurso de información.

Otro servicio que se presta y se tiene registro sobre cuantas consultas se ha realizado, desde la puesta en marcha hasta la actualidad, es el uso de las computadoras para búsquedas de información por Internet. Se aprecia un crecimiento progresivo de consultas en cada semestre desde su implementación en el segundo ciclo del 2005 hasta el 2006, donde la mayor cantidad de consultas se realizó en el primer ciclo del último año.

Cuadro N° 20  
*Uso de búsquedas de información de los alumnos (2005-2006)*

<b>Registro de utilización de computadoras para Internet</b>				
	<b>Semestre I</b>	<b>Semestre II</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>2005</b>		2514	2514	29%
<b>2006</b>	3214	2910	6124	71%
<b>Total</b>			8638	100%

Fuente: *Elaboración propia*

En concordancia con el cuadro N° 20, se concluye que entre el semestre 2005-II al semestre 2006-II, se incrementó el uso del servicio, en un 71% con una diferencia del año anterior del 29% respectivamente, La diferencia abrumadora es por que en el año 2005 se implementó el servicio a partir del segundo semestre y por otro lado, las constantes fallas de los equipos informáticos y la red de conexión a Internet. Este servicio en su mayoría lo utilizan los alumnos, ya que la plana docente, por tener al acceso directo a los laboratorios de cómputo, no acuden a utilizar las computadoras de la biblioteca.

Se cuenta con el servicio de proyección de películas (educativas y comerciales), que se ha implementado en el último semestre académico del 2006, lo cual al principio no tuvo mucha acogida, sea por falta de difusión y marketing del servicio. Conforme se fue dando tal servicio, los usuarios (en su mayoría alumnos) empezaron a utilizar este servicio con más frecuencia, donde hacían uso de películas documentales sobre temas de: religión y teología, biografías de personas religiosas, películas comerciales y educativas. Hasta el momento no se ha llevado un control del número de uso, pero mas adelante se pretende disponer de mas espacio y equipos e implementar un sistema de registro y control, ya que su demanda esta incrementándose.

#### **b. Consultas anuales a la Web de la biblioteca**

Los datos recuperados, sobre el número de visitas a la interfase de la web de la biblioteca, fue por medio de un contador de visitas gratuito que se instaló en el sitio. Este programa es “Webstats4U” (creado por NEDSTAT, empresa europea), y su función es realizar un análisis de uso de Web, que proporcionan información referencial

o de contenido. En el cuadro siguiente, el reporte que nos proporciona, sobre las consultas o visitas, es desde el año de inicio del uso de la web hasta la actualidad.

Cuadro N° 21  
*Procedencia de los lugares de consulta 2004- 2006*

N°	País	N° de Consultas	%
1.	Perú	24077	86.24%
2.	Uruguay	1679	6.01%
3.	Estados Unidos	384	1.37%
4.	Argentina	301	1.07%
5.	Venezuela	164	0.58%
6.	España	134	0.48%
7.	México	133	0.47%
8.	Italia	112	0.40%
9.	Colombia	85	0.30%
10.	Brasil	77	0.27%
11.	Chile	76	0.27%
12.	Bolivia	57	0.20%
13.	Ecuador	23	0.08%
14.	Alemania	22	0.07%
15.	El Salvador	13	0.04%
16.	Japón	13	0.04%
17.	Guatemala	12	0.04%
18.	Suiza	12	0.04%
19.	República Dom.	11	0.03%
20.	Bélgica	10	0.03%
21.	Francia	10	0.03%
22.	Países Bajos	9	0.03%
23.	Panamá	8	0.02%
24.	Puerto Rico	7	0.02%
	Desconocido	487	1.74%
	<b>Total</b>	<b>27 916</b>	<b>100%</b>

Fuente: *Contador de visitas webstats4U*

Como se observa en el cuadro N° 21, las consultas se han realizado desde diferentes puntos geográficos. Los usuarios pertenecientes a la comunidad universitaria como externos, han realizado sus consultas vía Internet, ya sea al portal web o al catálogo en línea de la biblioteca. Se aprecia, que no la mayor cantidad de consultas es de Perú con un 86% aproximadamente y el 14% es consultado de lugares de América y otros países del mundo. Desde el mes de setiembre del 2004 al mes de diciembre del

2006, se han tenido 27,916 usuarios, que han ingresado a buscar información continuamente a la página web de la biblioteca.

### c. Consultas anuales al OPAC

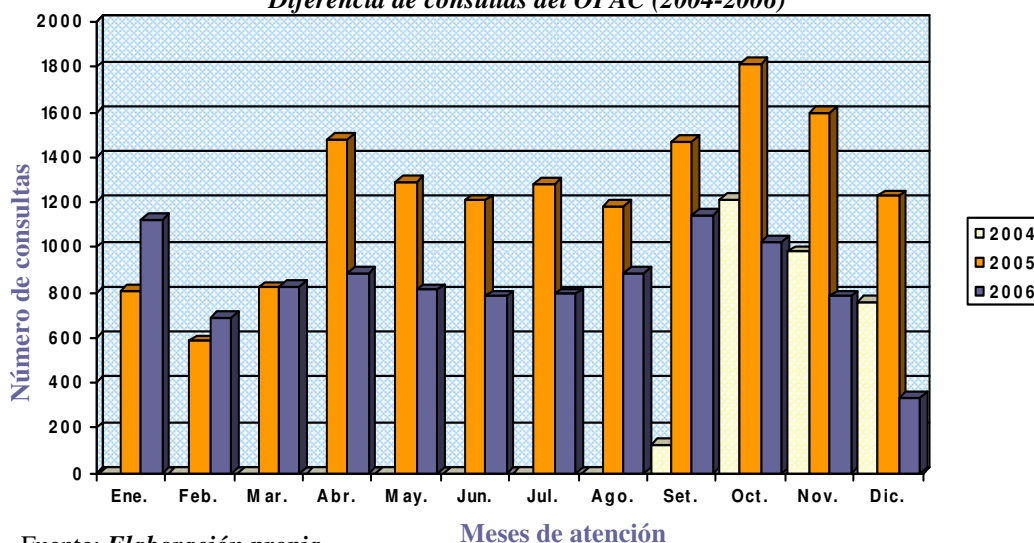
Este mismo contador de visitas, también está ubicado en los formularios de búsqueda de cada base de datos y nos hace referencia el número de consultas que se realizó durante el periodo de setiembre del 2004 a diciembre del 2006. A continuación se hará un análisis de todas las consultas realizadas por meses en todo el periodo de funcionamiento del catálogo en línea. Cabe señalar que el conteo del número de consultas en el catálogo, es por las cuatro bases de datos que la conforman.

Cuadro N° 22  
*Comparación de consultas del OPAC desde su inicio (2004-2006)*

Años	2004	%
2004	3,077	11%
2005	14,766	53%
2006	10,073	36%
Total	27,916	100%

Fuente: *Contador de visitas webstats4U*

Gráfico N° 8  
*Diferencia de consultas del OPAC (2004-2006)*



Fuente: *Elaboración propia*

Se identifica en el gráfico N° 8, que en todo el período de funcionamiento del catálogo en línea, las consultas han ido variando conforme pasaban los meses; por ejemplo la mayor cantidad de consultas se realizan en los meses de exámenes finales en la escala del 10% al 15% aproximadamente en septiembre, octubre y diciembre. Por otro lado en el cuadro N° 22, el número de consultas en el año 2004 es el 11% y el 2005 tenemos 53% de aumento, pero se tuvo una baja del número de consultas del catálogo en línea en el año 2006 con un 36%, quiere decir que en el último año los usuarios no están teniendo mucho interés por buscar información por este servicio, no le ven mucha utilidad o, en último caso, los estudiantes ingresantes tienen dificultades al utilizarlo. Concluimos que, si bien se conocía al principio este servicio, su uso fue disminuyendo por no realizar una promoción y capacitación continua en tal servicio.

#### **d. Consultas anuales a Bases de Datos**

No se ha llevado un registro o un conteo de uso de las búsquedas en la bases de datos, exclusivamente se ha tomado en cuenta solo las papeletas de pedido.

#### **e. Número de usuarios capacitados por año**

Como ya se explicó anteriormente, desde el funcionamiento de la biblioteca no se ha realizado ningún tipo de capacitación o educación de usuarios; sólo se ha realizado orientaciones esporádicas en temas sobre normas de biblioteca. Esto a causa del escaso número de personal profesional bibliotecario instruido en la materia.

**f. Número de préstamos interbibliotecario solicitados / Número de préstamo interbibliotecario otorgado**

Si bien contamos con dicho servicio, no ha sido difundido a la comunidad universitaria por las siguientes razones: no están muy bien delimitadas la forma de uso ante los miembros que conforma la red de bibliotecas teológicas, las sanciones que van a tener, cómo se va identificar a los usuarios de las otras instituciones, etc. Las consultas no habrán excedido de 10 préstamos en todo el año.

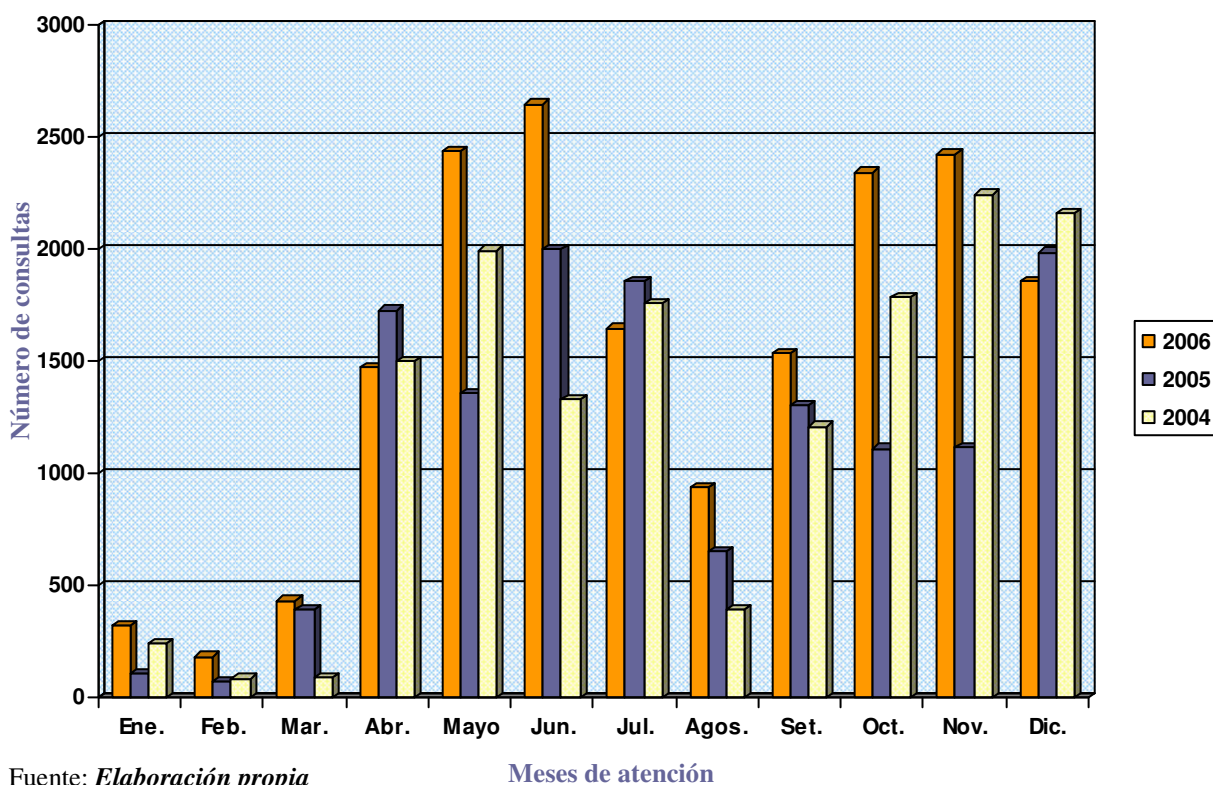
**g. Préstamos anuales / alumno**

La información del cuadro N° 23, muestra claramente cómo se ha ido incrementando el número de préstamos en los servicios informativos para los alumnos. En el año 2004 se tuvo el 32% aproximado de consultas, en el 2005 se tuvo un déficit de uso, ya que bajó al 29%, pero en el año 2006 se incrementó en un 39% respectivamente. Concluimos que en el año 2005, esa baja del uso se debió por la mudanza de la biblioteca a otros espacios, ya que alcanzó solamente a 13,700 consultas, ya en el 2006 se pudo incrementar progresivamente hasta llegar a la cantidad de 18,230 consultas por año a diferencia del año 2004 que fueron 14,798 consultas respectivamente. En el gráfico N° 9, apreciamos que los meses, donde los alumnos están de vacaciones y en épocas de clases, disminuyen la cantidad de consultas y en temporadas de exámenes aumenta.

Cuadro N° 23  
*Estadísticas de préstamos por alumnos (2004-2006)*

	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	Mayo	Jun.	Jul.	Ag.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	%
<b>2006</b>	325	184	434	1471	2433	2645	1647	940	1534	2341	2421	1855	18,230	39%
<b>2005</b>	112	76	397	1728	1357	1999	1854	654	1306	1113	1119	1985	13,700	29%
<b>2004</b>	245	89	92	1500	1993	1332	1756	397	1210	1784	2243	2157	14,798	32%
<b>Total</b>	682	349	923	4699	5783	5976	5257	1991	4050	5238	5783	5997	46,728	100%

Gráfico N° 9  
*Estadísticas de préstamos por alumnos (2004-2006)*



#### **h. Uso de materiales en sala / alumno**

Las tendencias por uso de la temática, por parte del usuario, es variado. Pero es evidente que se inclinan preferentemente por sus obligaciones académicas para buscar información de acuerdo a la carrera profesional que han elegido. En el gráfico N° 10, verificamos que la literatura, historia, teología y otros temas que no son exclusivamente

materia de estudio, son consultadas de manera preferencial y desinteresada por parte del lector, seguramente por el interés de adquirir otros conocimientos. Se rescata también, que el mayor número de consultas que se realizan, son en temas de educación con un 23%, seguido por los temas de economía con el 19%, con un 12% los temas de contabilidad y 10% la temática de administración y lengua inglesa, y por último tenemos el 9% en teología.

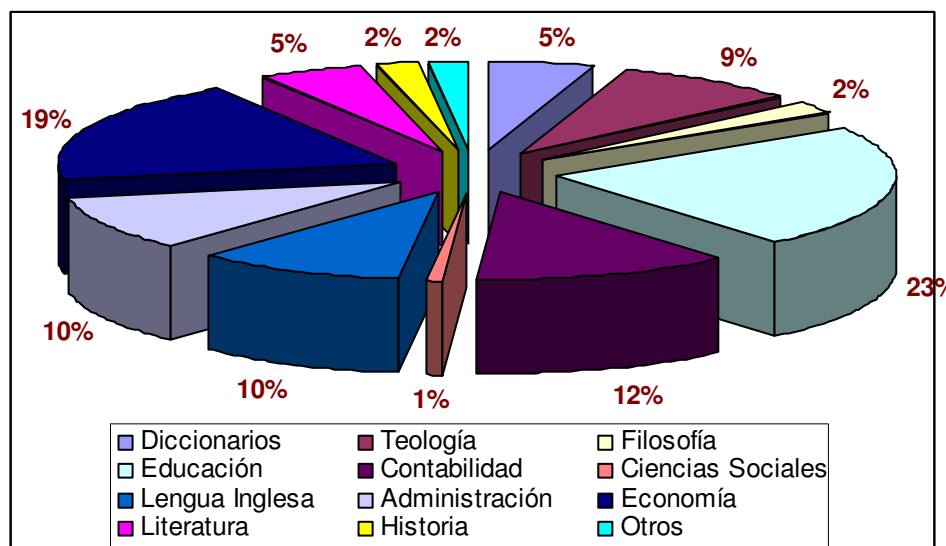
Como es evidente, son los temas mas consultados en relación de las carreras que se imparten en la universidad. Los demás campos del conocimiento, son consultados en pequeña escala que fluctúa entre un 2% a un 5% respectivamente; como son: filosofía, historia del Perú, ciencias sociales y textos de cultura general. Se concluye que las tendencias de temas esta mayormente en función de la carrera profesional del usuario.

Cuadro N° 24  
*Preferencias de temas en las consultas del usuario*

Temática	Total	%
Diccionarios	2291	5%
Teología	4124	9%
Filosofía	917	2%
Educación	10540	23%
Contabilidad	5499	12%
Ciencias Sociales	459	1%
Lengua Inglesa	4583	10%
Administración	4583	10%
Economía	8707	19%
Literatura	2291	5%
Historia	917	2%
Otros	917	2%
<b>Total</b>	<b>45,828</b>	<b>100%</b>

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico N° 10  
Preferencias de temas en las consultas del usuario



Fuente: *Elaboración propia*

#### i. Préstamos según tipo de usuarios por año

Cabe señalar, que no es una información exacta, ya que un 10% de los préstamos del año 2003 solo fueron registrados en los cuadernos de cargos, y finalizado el año no fueron contabilizados. En el cuadro N° 25, se aprecia que el mayor número de consultas es realizado por los docentes y que en el año 2004 fue la mayor cantidad de consulta del fondo documental, que a diferencia del año 2005 y 2006 fue disminuyendo progresivamente.

Cuadro N° 25  
Consultas de docentes y administrativos (2003-2006)

Material	Profesores				Administrativos			
	2003	2004	2005	2006	2003	2004	2005	2006
Libros	777	849	768	1239	267	173	371	488
Revistas	86	103	99	75	16	21	39	47
Audiovisuales	579	580	453	867	51	36	44	356
<b>Total</b>	<b>1442</b>	<b>1532</b>	<b>1320</b>	<b>2181</b>	<b>334</b>	<b>230</b>	<b>454</b>	<b>891</b>

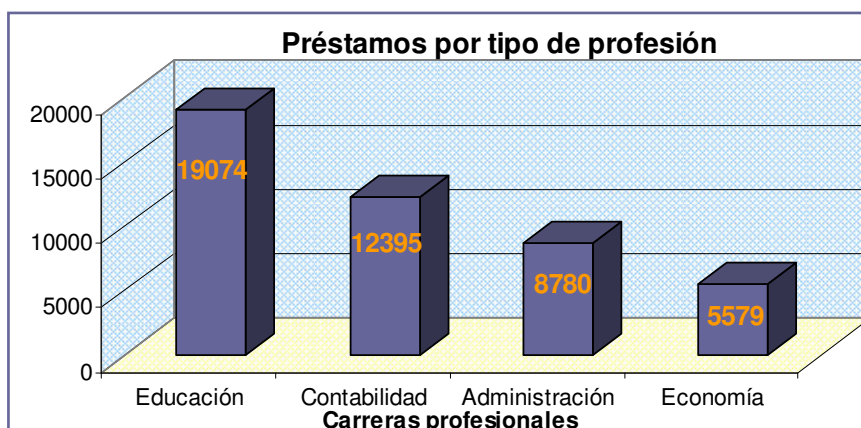
Fuente: *Elaboración propia*

El uso de los servicios se incrementó paulatinamente con el correr de los años, los docentes tienen preferencias por los libros y material audiovisual, más no publicaciones periódicas. Es muy importante que el personal administrativo y de servicio, hagan uso de la biblioteca y que eleven su nivel cultural. A continuación, en el cuadro N° 26, destacamos al tipo de usuario que más hace uso de los servicios de biblioteca y a que carrera profesional pertenece.

Cuadro N° 26  
*Ranking por carreras profesionales de los alumnos (2004-2006)*

<b>PRESTAMOS POR TIPO DE USUARIO</b>		
<b>Carreras Prof.</b>	<b>Número de consultas</b>	<b>%</b>
Educación	19074	42%
Contabilidad	12395	27%
Administración	8780	19%
Economía	5579	12%
<b>Total</b>	<b>45,828</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 11  
*Ranking por carreras profesionales de los alumnos (2004-2006)*



Fuente: *Elaboración propia*

La mayor cantidad de consultas en estos últimos tres años fueron los alumnos de educación, con un 42%, seguidos por estudiantes de contabilidad con 27%, lo cual tienen una diferencia del 15% de los alumnos de educación. Los estudiantes de las carreras de administración y economía tienen los resultados más bajos como el 19% y 12% respectivamente.

Finalizando, los indicadores sobre el número total de volúmenes prestados por año y préstamos según tipo de material, los cuales son consignados en el primer ítem referido al número de préstamos por año (*ver cuadro n° 17*).

### 3.4.3 Evaluación del grado de satisfacción de los usuarios (Encuestas)

La elaboración del instrumento de recolección de datos, que nos va a permitir recolectar la información más precisa, que posteriormente emplearemos para averiguar o confirmar, el grado de satisfacción de los usuarios y el uso continuo que hacen de la biblioteca, es el modelo diseñado y validado por el Consejo Superior de Investigaciones Científicas, un organismo público de España, donde una de sus funciones es de fomentar la cultura de la ciencia. En sus responsabilidades están el de apoyar a las bibliotecas científicas de cualquier entidad que esté ligado a la ciencia y tecnología. Es por eso que incluimos algunas preguntas, adaptándolas a nuestras necesidades. Por otro lado quisimos complementar con otros dos modelos de encuesta: de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, que engloba a todo su sistema de biblioteca, y el cuestionario de la Biblioteca de la Universidad de Monterrey. La elección de estas tres encuestas y las modificaciones del caso se debe a que dos de ellas estaban enfocados a evaluar varias bibliotecas de cada facultad y la otra de englobar muchos aspectos a parte del servicio bibliotecario.

Este cuestionario será claro y preciso, ayudando a conocer aspectos de nuestros usuarios, la conformidad de lo que se le proporciona y lo que necesita tener en relación a los servicios informativos; estas preguntas básicamente están orientadas a investigar el nivel de aceptación de los servicios, serán de carácter cualitativo y cuantitativo, con

preguntas cerradas de alternativa múltiple. Posteriormente las respuestas serán tabuladas y analizadas por separado. La encuesta estará dirigida a nuestros usuarios potenciales de acuerdo a las estadísticas de préstamos diarios, indican que son los alumnos ingresantes, de los primeros años y estudiantes de los últimos ciclos que utilizan más los servicios.

En relación a la información que se pretende obtener, las preguntas estarán expresadas en términos de niveles de importancia a los estados de satisfacción, donde la información que proporcionan los usuarios sean cuantificados. Este cuestionario adaptado esta estructurado para verificar el grado de satisfacción con características de calidad de los distintos servicios de la Biblioteca Central, grado de importancia atribuida a dichos componentes y características del uso de la misma.

#### 3.4.3.1 Población y muestra

La población está conformada por un total de 3,192 alumnos matriculados en el último semestre académico 2006-II que fue reportado por el sistema de matrícula. Para obtener la muestra, la cual nos servirá para analizar la percepción y satisfacción de los usuarios, utilizaremos el tipo de “Muestreo estratificado” que deriva de la técnica de muestra probabilística, que van a representar las características adecuadas de la población. Esta herramienta no es intencional, ya que está sujeta al azar, o a la probabilidad. Esto da a cada uno de los elementos de nuestra población de usuarios la probabilidad de ser seleccionado. Esta muestra la obtendremos por medio de procedimientos estadísticos que garanticen un nivel de confiabilidad y un porcentaje de error muestral que no alteren los resultados. A continuación procederemos a realizar las operaciones matemáticas para definir y seleccionar nuestra muestra por medio de esta técnica.

## Procedimiento

1. Formula estadística:

$$f \approx \frac{N}{n}$$

**f** = Tasa muestral.

**N** = Tamaño de la muestra que se necesita en total.

**n** = Tamaño del universo o población.

2. Determinamos la muestra al 10%, que es lo más recomendable (Quiroz, 2004), donde se obtiene el número total de **355** alumnos de una población de 3550.

3. Aplicamos la fórmula para obtener la tasa muestral siguiente:

$$f = \frac{355}{3550} = 0,1$$

4. Por último, procedemos a tomar al azar una muestra de cada uno de los estratos, que en este caso, solo se tomará el estrato de alumnos por ser la mayor cantidad de usuarios.

Cuadro N° 27  
*Resultados del tamaño de la muestra*

Muestra estratificada	Tasa Muestral	Tamaño de la muestra
Alumnos	3 192 x 0,1	319.2
Docentes	191 x 0,1	19.1
Administradores	127 x 0,1	12.7
Investigadores	15 x 0,1	1.5
Externos	25 x 0,1	2.5
<b>TOTAL</b>	<b>3 550</b>	<b>355</b>

Fuente: *Elaboración propia*

Entonces, se aplicará un total de 319 encuestas a los alumnos del primero a décimo ciclo de las facultades de Educación y Ciencias Económicas, tanto de los turnos diurnos y nocturnos.

### 3.4.3.2 Aplicación del cuestionario y análisis de los resultados

Para el análisis estadístico de los datos obtenidos, a través de la encuesta aplicada a la muestra, se ha utilizado el programa informático SPSS, versión 12.0, que está diseñada para tabular información que proviene del ámbito de las ciencias sociales y del comportamiento humano.

La encuesta que se aplicó a los usuarios de manera progresiva por un periodo de una semana, está diseñada en ocho secciones referidos a los siguientes aspectos: Datos personales, información general de la biblioteca, servicios de consulta en sala, servicio del OPAC, servicio de búsqueda de información en Internet, servicio de proyección audiovisual, el personal de circulación y la infraestructura. A continuación el análisis de las preguntas del cuestionario y la interpretación de los resultados.

#### **A. Datos personales:**

Las respuestas que se analizarán, están enfocadas hacia los servicios que presta la biblioteca, como lo describen y que aspecto valorativo le atribuyen al servicio. Como la aplicación de la encuesta fue al azar, es por eso que se obtuvo los resultados siguientes: tipos de usuarios y la especialidad que llevan. Siguiendo la estructura de la encuesta, existen dos preguntas iniciales sobre el sexo y el turno del estudiante, donde encontramos como resultado los siguientes datos en relación al número de hombres y mujeres en función a su turno de estudio:

Cuadro N° 28  
*Turnos de estudio y sexualidad de los encuestados*

	T. Diurno	T. Nocturno	Total	%
<b>Hombres</b>	96	81	177	55.5%
<b>Mujeres</b>	39	103	142	44.5%
	135	184	<b>319</b>	<b>100%</b>

Fuente: *Elaboración propia*

En el cuadro N° 28, podemos observar que del total, la cantidad mayor de encuestados fueron varones con un 55.5%; por otro lado, 103 representan la mayor cantidad de mujeres del turno nocturno que sumados con el diurno hacen un 44.5%. Para concluir, podemos resaltar que la mayor cantidad de encuestados pertenecen al turno noche con 184 alumnos.

### 1. La especialidad de los encuestados

La mayor cantidad de usuarios encuestados pertenecen a la carrera profesional de educación y contabilidad, con un 48% y 32% respectivamente, seguidos de la especialidad de administración con 14% y de economía con 6% que es la menor cantidad. Todos ellos entre hombre y mujeres de diferentes turnos.

Cuadro N° 29:  
*Programa de estudio (carrera profesional)*

Carreras profesionales	Frecuencia (fi)	Porcentaje
• Educación	152	48%
• Administración	44	14%
• Contabilidad	102	32%
• Economía	21	6%
<b>Total</b>	<b>319</b>	<b>100%</b>

Fuente: *Elaboración propia*

## B. Información general sobre el servicio:

### 2. Frecuencia del uso de los servicios

A continuación, se intenta obtener información referencial del usuario, sobre el tiempo que dedica a la biblioteca y con que frecuencia utiliza los servicios. En el cuadro N° 30, se puede observar que la gran mayoría de encuestados, con un 46%, utilizan los servicios semanalmente, eso quiere decir, que continuamente hacen uso de los servicios de biblioteca. Luego, verificamos en la tabla de frecuencia, que un 22% lo hacen todos los días, y un 31%, en ocasiones.

Cuadro N° 30  
*Frecuencia de uso de la biblioteca*

Uso de la biblioteca	Frecuencia (fi)	Porcentaje
• Todos los días	71	22%
• Semanalmente	146	46%
• Ocasionalmente	98	31 %
• Nunca	4	1%
Total	319	100%

Fuente: *Elaboración propia*

### 3. Información al usuario sobre el uso de los servicios

La disponibilidad, de parte del personal bibliotecario, para guiar a los usuarios en su búsqueda de información, es lo que siempre se debe ser atendido con prioridad; que el proceso que realiza, con sus propios medios, para encontrar información sobre un tema sea satisfactorio; el usuario debe saber donde y como buscar la información, es por eso la gran importancia de la capacitación de usuarios sobre los servicios informativos de la biblioteca.

Cuadro N° 31  
*Capacitación de usuarios sobre los servicios ofrecidos*

Información al usuario		Frecuencia (fi)	Porcentaje
•	Muy bueno	11	3%
•	Bueno	28	9%
•	Malo	186	58%
•	Muy malo	94	30%
Total		319	100%

Fuente: *Elaboración propia*

En el cuadro N° 31, podemos apreciar que la mayoría de usuarios, un 88%, estiman que el servicio es malo y muy malo, y una minoría, con el 12% lo consideran como bueno y muy bueno el profesionalismo y la disponibilidad del personal de biblioteca en temas de orientación sobre los servicios, Podemos concluir que los usuarios no están satisfechos en el tema de capacitación y/o educación de usuarios, los datos se inclinan a lo negativo y es señal de que no se esta cumpliendo bien esta tarea.

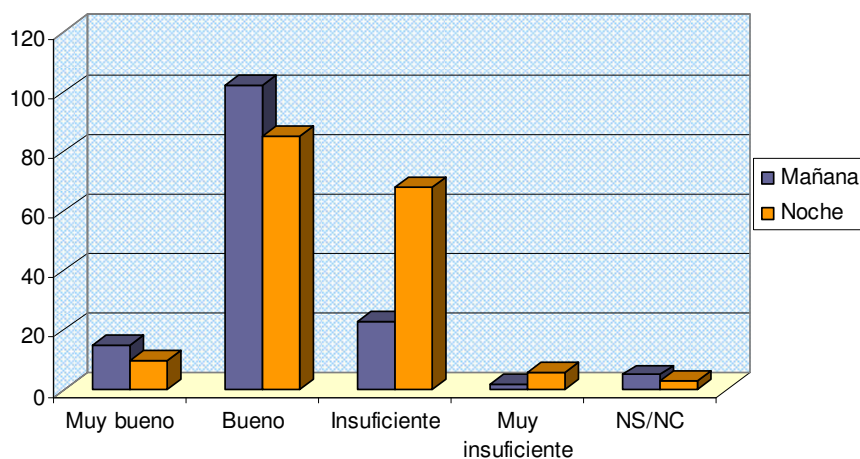
#### **4. El horario de atención de la biblioteca**

Sobre el horario de atención de la biblioteca, tanto el horario de apertura al inicio de cada semestre lectivo, como el tiempo de atención por día, es considerado un aspecto muy importante en la actividad académica de estudiantes y docentes. Seguidamente apreciamos los resultados a este aspecto de la biblioteca.

Cuadro N° 32  
*Horario de atención*

Categoría	Mañana	Noche	Total %
Muy bueno	15	10	7.7%
Bueno	102	85	58.5%
Insuficiente	23	68	28.7%
Muy insuficiente	2	6	2.6%
NS/NC	5	3	2.6%
Total	147	172	319
Porcentaje	<b>46%</b>	<b>54%</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 12  
*Horario de atención*



Fuente: *Elaboración propia*

De acuerdo con el cuadro N° 32, la situación es diferenciada para el caso de los alumnos del turno diurno y nocturno, donde el 46% es del turno diurno y el 54% del nocturno; podemos apreciar también que un 66.2% menciona que es bueno y muy bueno el horario de atención, pero una menor escala manifiesta que es insuficiente o muy insuficiente con el 31.3% y el 2.6% que no opina o no le da la apreciación correspondiente. Para concluir, observamos el gráfico N° 12, que los alumnos del turno noche les parece insuficiente la cantidad de horas que atiende la biblioteca, en relación de los alumnos del horario diurno que son los que le dan el valor de bueno; esta diferencia en la noche, se debe que muchos de ellos emplean su tiempo en otras

actividades en la mañana y solo disponen de tiempo para sus clases en las noches y es donde la sala de lectura se satura de público y no pueden acceder al material.

### **C. Servicio de consulta en sala**

El servicio de lectura en sala es para todos los usuarios. La disponibilidad de los materiales, es muy importante para que todos tengan la oportunidad de realizar consultas de un mismo título y se procura fotocopiar ejemplares de los libros más consultados; suele suceder que cada vez que quieren consultar algún material, que no se encuentre disponible en el fondo documental porque otros alumnos lo esta utilizando.

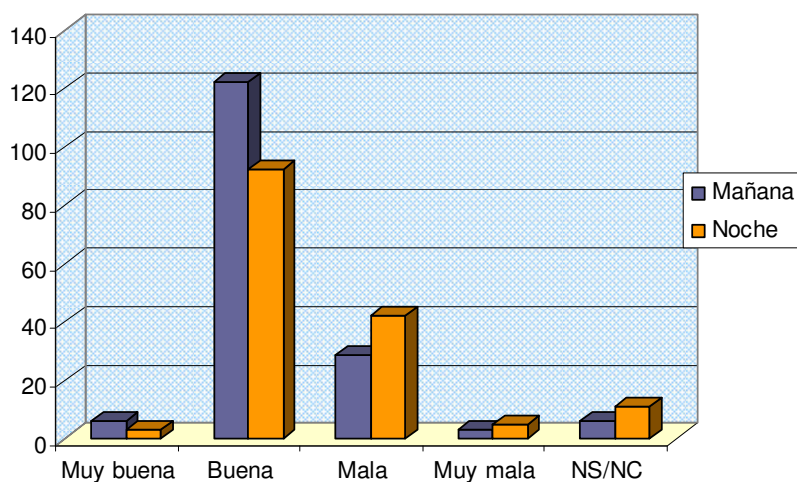
### **5. Disponibilidad de textos para consulta en sala**

En el cuadro N° 33, podemos observar que la disponibilidad de los textos, es apreciado generalmente como buena a muy buena con un 69,9% de aprobación y en un 24,8% que dan el valor de malo a muy malo. Otra característica que se puede observar, es que los alumnos del turno diurno, con el 52%, opinan que la disponibilidad de materiales es bueno y en una minoría, con 2.5%, mencionan que es muy mala. Pero a la vez, en el turno noche, con un 48%, opinan que es muy buena. Concluimos en el gráfico N° 13, que en los dos turnos le dan una valoración positiva a este ítem, pero con la peculiaridad de que entre los dos turnos, el valor de estimación “bueno” en el turno nocturno disminuye notoriamente.

Cuadro N° 33  
*Disponibilidad de textos para consultas*

Categoría	Mañana	Noche	Total
Muy buena	6	3	2.8%
Buena	122	92	67.1%
Mala	29	42	22.3%
Muy mala	3	5	2.5%
NS/NC	6	11	5.3%
<b>Total</b>	<b>319</b>		<b>100%</b>

Gráfico N° 13  
*Disponibilidad de textos para consultas*



Fuente: *Elaboración propia*

Cabe señalar, la cantidad de copias de los textos más utilizados, se realiza en función de la misma, quiere decir, que se realiza un seguimiento por medio de las estadísticas diarias, que títulos son los más utilizados y en función a ello se procede a fotocopiarlos con un mínimo de tres copias.

## 6. Niveles de actualización de los documentos

La biblioteca, como parte fundamental de todo desarrollo académico, tiene que apoyar con fuentes bibliográficas, hemerográficos y audiovisuales debidamente actualizados para la elaboración del currículo de cada carrera profesional. Por lo tanto,

la bibliografía de cada sílabo, de los cursos que se imparten, se procura que estén elaborados en función de los libros que posee la biblioteca. En el cuadro N° 34, apreciamos que la opinión de los alumnos varía dependiendo el año de estudios que cursan. Existe una distancia numérica entre el valor de bueno a malo, de 58,6% a un 28,8% respectivamente, esto quiere decir, que el alumno aprueba de manera regular, el grado de actualización de los materiales que consulta.

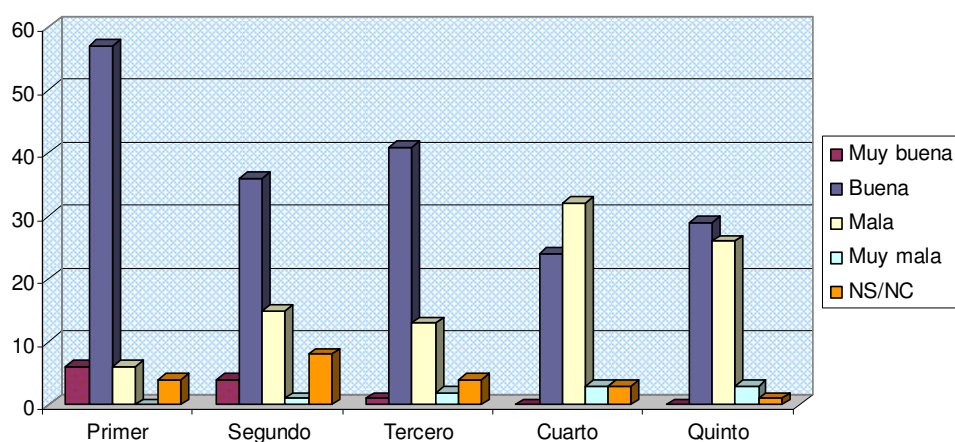
Por otro lado, 57 de los alumnos del primer año manifiestan que el nivel de actualización del material es bueno, sin embargo esta cantidad se reduce en 29 en el último año de estudios y llega a 24 como punto más bajo para alumnos del cuarto año.

Se concluye en el gráfico N° 14, que la diferencia que existe entre alumnos del primer y último año, son básicamente los contenidos especializados de las materias que se imparten en cada carrera profesional, ya que en los primeros años solo se cursan materias de carácter general.

Cuadro N° 34  
*Actualización de textos de la colección*

Categoría	Primer	Segundo	Tercero	Cuarto	Quinto	Total
Muy buena	6	4	1	0	0	3.4%
Buena	57	36	41	24	29	58.6%
Mala	6	15	13	32	26	28.8%
Muy mala	0	1	2	3	3	2.9%
NS/NC	4	8	4	3	1	6.3%
<b>Total</b>	<b>319</b>					<b>100</b>

Gráfico N° 14  
*Actualización de textos de la colección*



Fuente: *Elaboración propia*

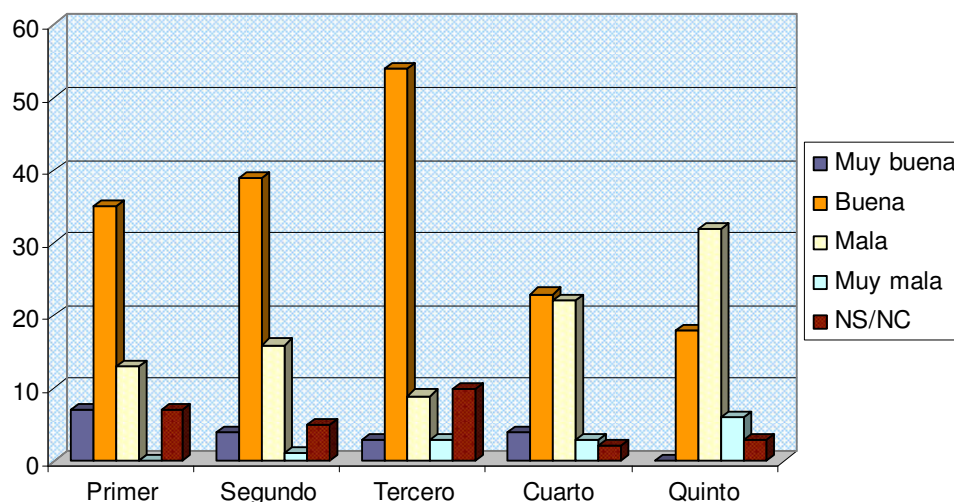
## 7. Disponibilidad de títulos que figuran en el syllabus

Cuando se realiza el análisis por años, en el cuadro N° 35, se observa que el 58.6% dice que es buena y muy buena la disponibilidad de títulos que registran sus syllabus, 32.9% manifiestan que es mala y muy mala, y en menor escala, con un 8.5% no opinan. Por otro lado, en el gráfico N° 15, apreciamos que en los dos últimos años la estimación de “Buena” se reduce, quiere decir que en los alumnos tienen problemas en obtener libros en la biblioteca que figuran en su plan de estudios, y a su vez, la estimación de malo en los primeros ciclos va en aumento en el quinto año.

Cuadro N° 35  
*Disponibilidad de títulos de libros del syllabus*

Categoría	Primer	Segundo	Tercero	Cuarto	Quinto	Total
Muy buena	7	4	3	4	0	5.6%
Buena	35	39	54	23	18	53.0%
Mala	13	16	9	22	32	28.8%
Muy mala	0	1	3	3	6	4.1%
NS/NC	7	5	10	2	3	8.5%
<b>Total</b>	<b>319</b>					<b>100</b>

Gráfico N° 15  
*Disponibilidad de títulos de libros del syllabus*



Fuente: *Elaboración propia*

#### D. Servicio del Catálogo en línea:

#### 8. El uso del OPAC

Cuando se realiza el análisis del uso del OPAC por facultad, en el cuadro N° 36, se observa un 49,8% y 50,2% de alumnos de las facultades de economía y educación respectivamente, donde el 56.4% manifiesta que el catálogo es fácil o muy fácil de acceder y utilizar, y el 28.5% menciona que es difícil o muy difícil, esto quiere decir, que limita su capacidad de búsqueda sin ayuda para ubicar los códigos de libros y autores, para luego solicitarlos al personal de la biblioteca. Cabe destacar que el 15.1%

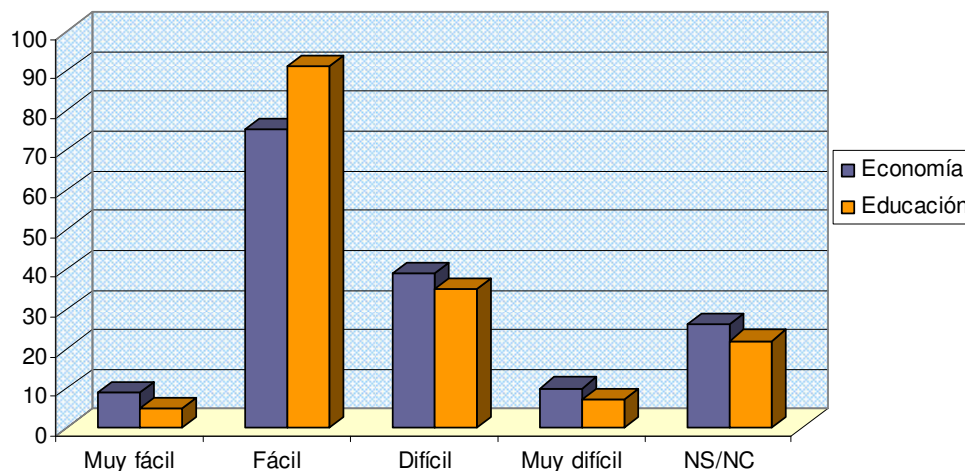
de alumnos no contestaron la pregunta acerca del nivel de dificultad del catálogo “On Line”, este hecho podría indicar el nivel de desconocimiento de la existencia de este servicio, como bien los demuestra la pregunta N° 3, sobre información al usuario que se le da en relación a los servicios, que estiman con el 88% como malo y muy malo. Cuando se compara por turnos se observa que los alumnos de la noche son los que manifiestan mayor nivel de dificultad con respecto a alumnos del turno mañana.

A modo de conclusión, se deduce que el problema de este servicio es que el alumno no está capacitado en la utilización de las técnicas de búsqueda o desconoce la manera como acceder al catálogo en línea. Esto se debe en gran medida que no se ha realizado la educación de usuarios, ni mucho menos la difusión correcta de los servicios.

Cuadro N° 36  
*Dificultad de uso del catálogo “On Line” según facultad*

Categoría	Economía	Educación	Total
Muy fácil	9	5	4.4%
Fácil	75	91	52.0%
Difícil	39	35	23.2%
Muy difícil	10	7	5.3%
NS/NC	26	22	15.1%
<b>Total</b>	<b>319</b>		<b>100</b>

Gráfico N° 16  
*Dificultad de uso del catálogo “On Line” según facultad*



Fuente: *Elaboración propia*

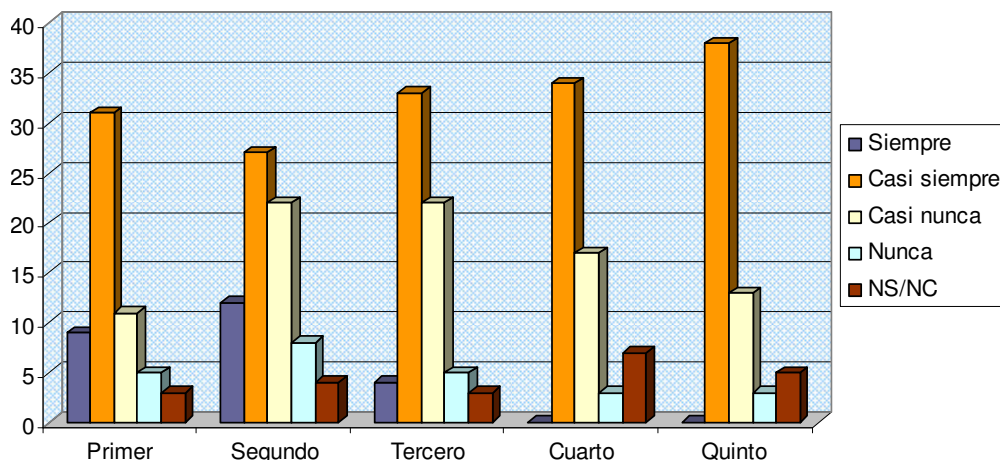
## 9. Utilización del enlace Web de la biblioteca

En relación del acceso al enlace del portal de la biblioteca, un 58.9% de alumnos manifiesta que el link de la universidad siempre o casi siempre le sirve para ubicar la información que busca, sin embargo hay un 34,2% de alumnos que manifiesta que casi nunca o nunca le sirve. Cuando se realiza el análisis por años de estudios, gráfico N° 17, se observa que la situación se incrementa en el indicador de “casi siempre” desde el primer hasta el quinto año de estudio, lo contrario pasa por el indicador de “casi nunca y nunca” que disminuye al pasar los años, quiere decir que conforme el alumno va pasando de ciclo, empieza a utilizar los enlaces web de la biblioteca y encuentra la información que busca.

Cuadro N° 37  
*Utilidad del link para ubicar información*

Categoría	Primer	Segundo	Tercero	Cuarto	Quinto	Total
Siempre	9	12	4	0	0	7.8%
Casi siempre	31	27	33	34	38	51.1%
Casi nunca	11	22	22	17	13	26.6%
Nunca	5	8	5	3	3	7.6%
NS/NC	3	4	3	7	5	6.9%
<b>Total</b>	<b>319</b>					<b>100%</b>

Gráfico N° 17  
*Utilidad del link para ubicar información*



Fuente: *Elaboración propia*

## **E. Servicio de Internet**

### **10. Servicio de Internet para encontrar información académica**

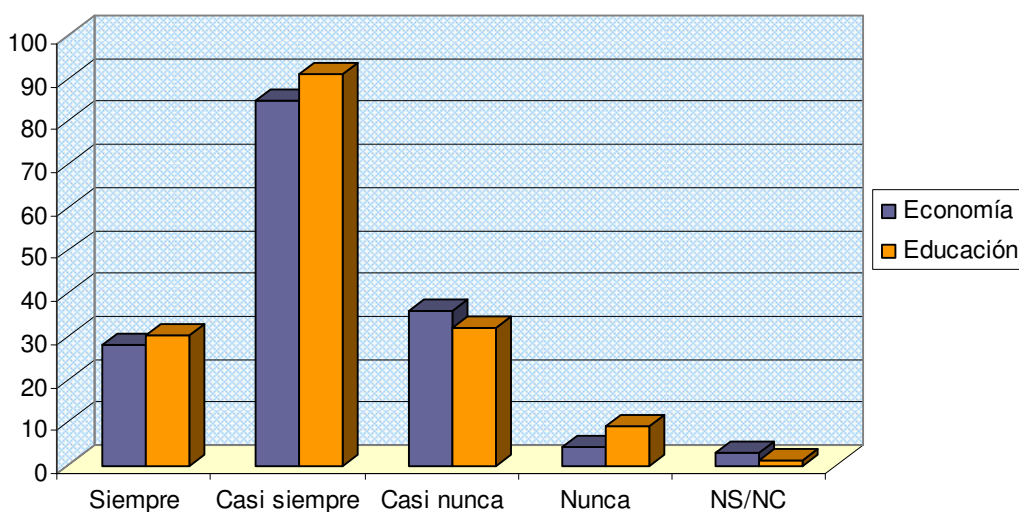
En este servicio, en el cuadro N° 38, la apreciación es positiva ya que el 73.4% considera que siempre o casi siempre encuentran en Internet la información que busca, y el 25.4% menciona que nunca o casi nunca encuentra información, esto resulta interesante en el sentido que ante la gran cantidad de información existente en la Web, lleva a pensar que los alumnos no tienen habilidades de búsquedas para ubicar la información requerida.

Se podría pensar que el alumno no desarrolla las habilidades para ubicar la información que necesita. Lo que influye en la valoración negativa del servicio, es el número reducido de maquinas que los perjudica, porque existe más demanda en ese horario.

Cuadro N° 38  
*Ayuda de Internet para búsqueda de la información*

Categoría	Economía	Educación	Total
Siempre	28	30	18.2%
Casi siempre	85	91	55.2%
Casi nunca	36	32	21.3%
Nunca	4	9	4.1%
NS/NC	3	1	1.2%
<b>Total</b>	<b>319</b>		<b>100%</b>

Gráfico N° 18  
*Ayuda de Internet para búsqueda de la información*



Fuente: *Elaboración propia*

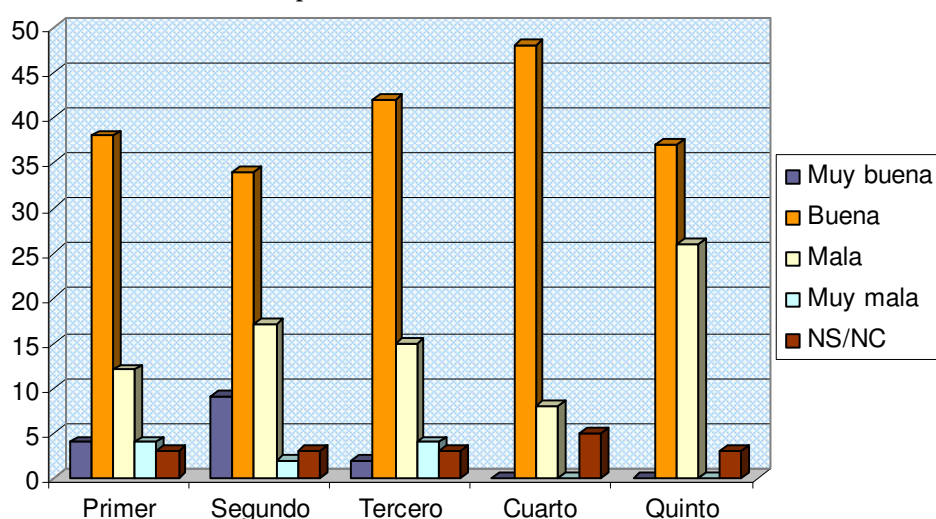
## 11. Rapidez de la conexión a Internet

Respecto a la rapidez de conexión a Internet, apreciamos en el cuadro N° 39, un promedio de 27,6% que manifiesta que es mala o muy mala, un porcentaje elevado de alumnos está contento con la rapidez de este servicio con un 67,1%. Esto muestra que más de la mitad de alumnos están conformes en este aspecto como lo apreciamos en el gráfico N° 19 que en todos los años le dan la valoración de buena con un alto porcentaje.

Cuadro N° 39  
*Rapidez de conexión a Internet*

Categoría	Primer	Segundo	Tercero	Cuarto	Quinto	Total
Muy buena	4	9	2	0	0	4.7%
Buena	38	34	42	48	37	62.4%
Mala	12	17	15	8	26	24.5%
Muy mala	4	2	4	0	0	3.1%
NS/NC	3	3	3	5	3	5.3%
<b>Total</b>	<b>319</b>					<b>100%</b>

Gráfico N° 19  
*Rapidez de conexión a Internet*



Fuente: *Elaboración propia*

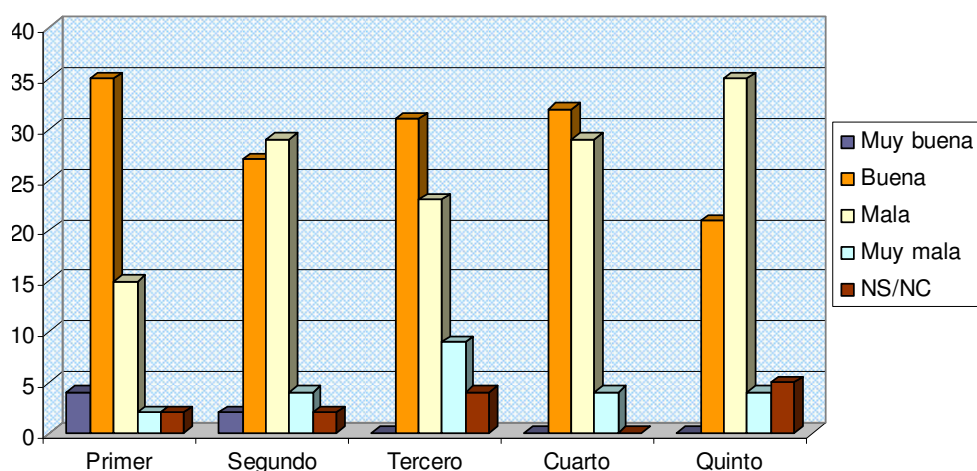
## 12. Disponibilidad de computadoras para realizar búsquedas

En el cuadro N° 40, los niveles de disponibilidad de las computadoras se acercan a una percepción negativa con el 48.3%, que le da el valor de mala y muy mala, por otro lado tenemos 47.7% que le da la estimación de buena y muy buena. La situación se vuelve más crítica para los alumnos de los últimos ciclos en comparación al primer año, ya que la mayor cantidad de desaprobación se encuentra en el quinto año.

Cuadro N° 40  
*Número de computadoras disponibles*

Categoría	Primer	Segundo	Tercero	Cuarto	Quinto	Total
Muy buena	4	2	0	0	0	1.9%
Buena	35	27	31	32	21	45.8%
Mala	15	29	23	29	35	41.1%
Muy mala	2	4	9	4	4	7.2%
NS/NC	2	2	4	0	5	4.0%
<b>Total</b>	<b>319</b>					<b>100%</b>

Gráfico N° 20  
*Número de computadoras disponibles*



Fuente: *Elaboración propia*

## F. Servicio de proyección audiovisual

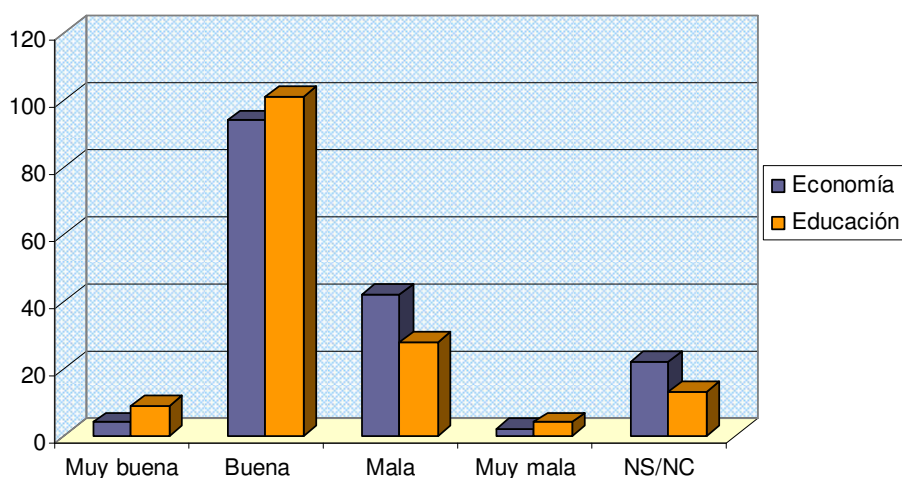
### 13. Valor académico de las películas y videos

En el cuadro N° 41, apreciamos que los alumnos le dan el valor de estimación de 65,2% de bueno y muy bueno, a diferencia de de la estimación de malo y muy malo con el 23.8% y con una diferencia de alumnos que no opinan con el 11%. En este aspecto, cabe destacar que el 51.4% de encuestados fueron de la facultad de economía y el 48.6% fueron alumnos de la facultad de educación.

Cuadro N° 41  
*Valor académico del material*

Categoría	Economía	Educación	Total
Muy buena	4	9	4.1%
Buena	94	101	61.1%
Mala	42	28	21.9%
Muy mala	2	4	1.9%
NS/NC	22	13	11.0%
<b>Total</b>	<b>319</b>		<b>100%</b>

Gráfico N° 21  
*Valor académico del material*



Fuente: *Elaboración propia*

## G. Sobre el personal de circulación de la biblioteca

### 14. Tiempo de espera en el mostrador para consultar el documento

Del cuadro N° 42, al analizar por turno, se observa que el 49.2% son del turno diurno y el 50.8% son del turno nocturno, donde los resultados serán casi equitativos. Por un lado tenemos el 67.1% que le da la estimación de bueno y muy bueno a diferencia del 28.8% que dice que el tiempo de espera es de carácter mala o muy mala. Uno de los factores que determinan estos niveles porcentuales negativos es que algunos

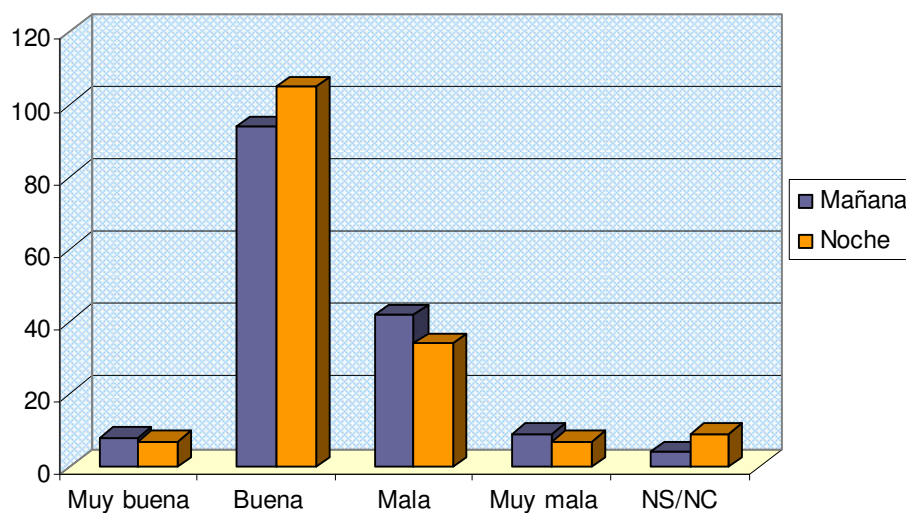
trabajadores de la biblioteca no tienen las cualidades, ni la disposición para asistir al usuario, ya que en su mayoría, el personal de atención es alumno practicante que por la edad y vocación de servicio, carece de condiciones para cumplir dicha función.

A esto se suma que los alumnos no están capacitados para realizar sus búsquedas por si solos y esto trae la demora en la entrega del material porque todos los usuarios se aglomeran en el mostrador.

Cuadro N° 42  
*Tiempo de espera en el mostrador para acceder al libro*

Categoría	Mañana	Noche	Total
Muy buena	8	7	4.7%
Buena	94	105	62.4%
Mala	42	34	23.8%
Muy mala	9	7	5.0%
NS/NC	4	9	4.1%
<b>Total</b>	<b>319</b>		<b>100%</b>

Gráfico N° 22  
*Tiempo de espera en el mostrador para acceder al libro*



Fuente: *Elaboración propia*

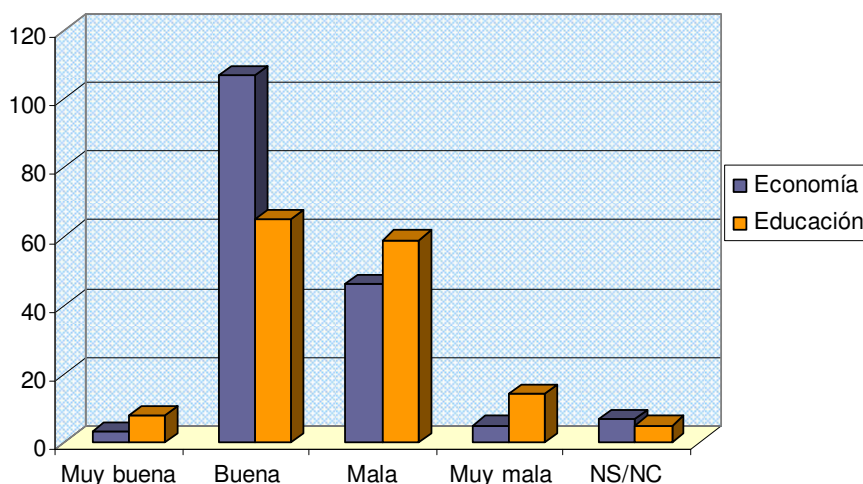
## 15. Conocimiento de la colección para orientar al usuario

El siguiente cuadro N° 43, se muestra un 57.3% que mencionan que es buena y muy buena el conocimiento de la colección, tenemos 38.9% que le dan una valoración de mala y muy mala. Por otro lado, en el gráfico N° 23, observamos que los estudiantes de educación están equitativamente en su calificación de buena y mala, en cambio los alumnos de economía en su mayoría concuerdan que el conocimiento de la colección de parte del personal de circulación es bueno.

Cuadro N° 43  
*Conocimiento de la colección para orientar al usuario*

Categoría	Economía	Educación	Total
Muy buena	3	8	3.4%
Buena	107	65	53.9%
Mala	46	59	32.9%
Muy mala	5	14	6.0%
NS/NC	7	5	3.8%
<b>Total</b>	<b>319</b>		<b>100%</b>

Gráfico N° 23  
*Conocimiento de la colección para orientar al usuario*



Fuente: *Elaboración propia*

## **16. Actitud del personal en la atención del usuario**

Se aprecia en el cuadro N° 44 que el 61.1% del total de encuestados de ambas facultades manifiestan que es aceptable o muy correcta la actitud del personal de circulación en el trato con los usuarios, el 34.5% menciona que es ineficiente o muy ineficiente el trato al usuario. Del total, podemos acotar que el 51.7% pertenecen a la facultad de economía y en menor escala, con un 48.3%, los estudiantes de educación.

Por otro lado, en el gráfico N° 24 podemos apreciar en igual medida, que tanto los alumnos de la facultad de educación como los de economía opinan que la actitud del personal de atención es buena y en menor escala opinan que el comportamiento del personal de servicio no es la adecuada.

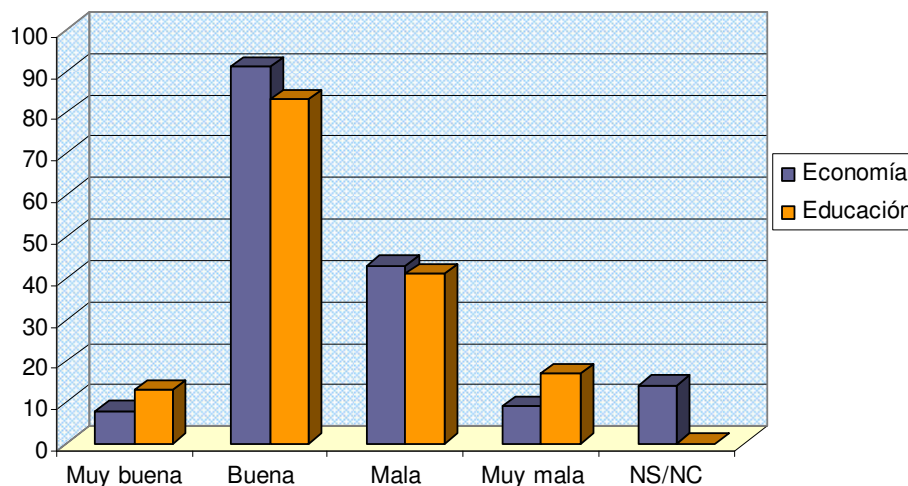
Se puede concluir que las actitudes que muestra el personal de biblioteca, en menor escala, no son las más adecuadas ya que el 34.5% del alumnado encuestado lo desapruueba.

Cuadro N° 44  
*Actitud del personal de circulación*

Categoría	Economía	Educación	Total
Muy buena	8	13	6.6%
Buena	91	83	54.5%
Mala	43	41	26.3%
Muy mala	9	17	8.2%
NS/NC	14	0	4.4%
<b>Total</b>	<b>319</b>		<b>100%</b>

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico N° 24  
*Actitud del personal de circulación*



Fuente: *Elaboración propia*

## H. Sobre la Infraestructura

### 17. Niveles de ruido para el estudio

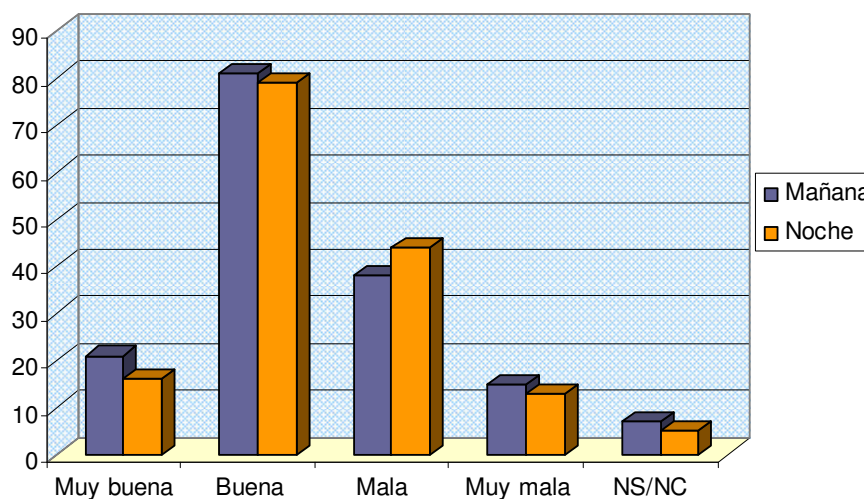
En cuestiones del nivel de ruido de la sala de lectura, podemos observar en el cuadro N° 45, que se presenta un 25.7% y un 8.8% en desacuerdo, tanto del turno diurno como el nocturno, que le dan el calificativo de “malo” y “muy malo” respectivamente al nivel de ruido; por otro lado tenemos 11.6% y un 50.1% que le dan la aprobación de

“muy buena y buena” respectivamente a los niveles de ruido. Analizando el gráfico N° 25, podemos añadir que se observa en los alumnos del turno nocturno tienen un mayor descontento a este problema y notamos porcentajes similares en las mismas categorías para ambos turnos. A modo de conclusión podemos decir que los alumnos del turno tarde encuentran mayores problemas de concentración por el mucho ruido que existe en los salones de clases laterales a la sala de lectura, así lo expresan 34.5% de encuestados que asegura que el nivel de ruido es pésimo.

Cuadro N° 45  
*Niveles de ruido en la sala de lectura*

Categoría	Mañana	Noche	Total
Muy buena	21	16	11.6%
Buena	81	79	50.1%
Mala	38	44	25.7%
Muy mala	15	13	8.8%
NS/NC	7	5	3.8%
<b>Total</b>	<b>319</b>		<b>100%</b>

Gráfico N° 25  
*Niveles de ruido en la sala de lectura*



Fuente: *Elaboración propia*

## 18. Disponibilidad de lugares para estudiar

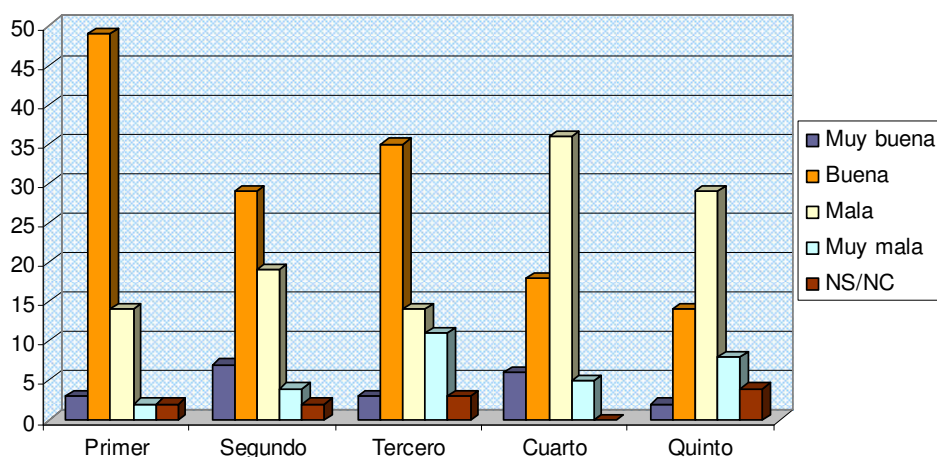
Observamos en el cuadro siguiente, los porcentajes para la categoría de “muy bueno” son bajos ya que solo 6,6% de alumnos mencionan estar plenamente satisfechos. En el gráfico N° 26, la situación empeora entre la apreciación de alumnos del primer y último año, así tenemos que 49 alumnos considera la disponibilidad de lugares como buena en el primer año, y solo 14 piensa lo mismo en el último, mientras que la percepción de mala y muy mala pasa de 35.1% al 9.4% que opina lo mismo.

Además, la escala mayor de la apreciación de bueno en el primer año, se va reduciendo conforme pasan los años, pero a la vez, la menor escala de la categoría de mala va en aumento hasta llegar al quinto año de estudio. Se puede deducir que la situación es más crítica en la turno noche ya que es donde más alumnos asisten a la biblioteca y son ellos los que cursan los últimos años.

Cuadro N° 46  
*Lugares disponibles para la lectura e investigación*

Categoría	Primer	Segundo	Tercero	Cuarto	Quinto	Total
Muy buena	3	7	3	6	2	6.6%
Buena	49	29	35	18	14	45.5%
Mala	14	19	14	36	29	35.1%
Muy mala	2	4	11	5	8	9.4%
NS/NC	2	2	3	0	4	3.4%
<b>Total</b>	<b>319</b>					<b>100%</b>

Gráfico N° 26  
*Lugares disponibles para la lectura e investigación*



Fuente: *Elaboración propia*

La aplicación y revisión de los resultados de la encuesta, permitió conocer los niveles de satisfacción del usuario acerca de los servicios de biblioteca, por otro lado, sirvió para determinar aquellos elementos que fueran de importancia fundamental para realizar cambios en los servicios. Gracias ello, se pudo determinar las variables que afectaban a la calidad del servicio, las cuales se identificaron tres variables: infraestructura, personal y ambiente agradable de estudio e investigación.

Por otro lado, se pudo ver la importancia de una capacitación de usuarios de manera continua en la utilización de los servicios, ya que en su mayoría, los usuarios expresaron que es muy difícil comprender los procedimientos para acceder a la

información. Se debe buscar mejores vías de comunicación entre los docentes y el alumnado para poder saber sus dificultades e inquietudes en función a los servicios bibliotecarios, ya que los resultados muestran que el alumno no desarrolla habilidades de información.

Sobre el personal podemos acotar que no está capacitado para brindar un servicio de calidad, ya que los encuestados manifestaron no encontrar la información que requieren, muchas veces por que el personal de circulación se niega a asistirlos en sus búsquedas o desconoce de ellas. La ubicación de la biblioteca debe estar situada en un espacio donde no haya ruido y los ambientes de la biblioteca deben tener mayor capacidad, ya que no hay disponibilidad de mesas donde realizar las lecturas y estudio, manifiestan los usuarios, en su mayoría del turno noche.

Por último, debemos de tener en cuenta la actualización de los libros, donde los alumnos de ambas facultades manifiestan mayor nivel de disconformidad con respecto a la actualización de los libros. Un mayor porcentaje de los alumnos del primer año manifiestan que el nivel de actualización del material es bueno, sin embargo este porcentaje se reduce al en los último año de estudios; esto quiere decir que conforme pasan los años, el alumno necesita textos mas especializados y actuales.

El concepto que tienen los usuarios esta entre el promedio de regular y bueno en función de 319 encuestados que dan fe del nivel de calidad, ya que como se menciona párrafos atrás, el 69.3% le da su aprobación. Es notorio que a pesar de algunas deficiencias en los servicios, el usuario logre satisfacer sus necesidades de información.

## **CAPITULO IV**

### **PROPUESTA PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y LAS ACTIVIDADES DE LA BIBLIOTECA PARA UNA EVALUACIÓN CONTÍNUA**

#### **4.1 Aspectos iniciales**

En función del análisis de los resultados de la aplicación del estándar chileno CABID, parte III, sobre los servicios bibliotecarios se observa que en muchos casos, no se logra cumplir las exigencias de esta norma. La realidad de la biblioteca, referente al acceso a la información y el grado de satisfacción del usuario, es en gran medida, aceptable para la comunidad universitaria; pero a pesar de esto, se identifican algunas debilidades en los servicios bibliotecarios que es necesario reforzar y suplir estas falencias.

Para reforzar la información obtenida en la evaluación, se aplicó una encuesta tomando de referencia los indicadores que se plantean en el estándar chileno, tanto los cualitativos, como los de carácter cuantitativo. En función de esto, se busca reforzar y mejorar la calidad de los servicios de acuerdo a las posibilidades de la universidad. A continuación, se propone las siguientes acciones y actividades relacionadas a todos los procesos que se realizan en la biblioteca, ya sean cuestiones de gestión, procesos técnicos, área de circulación tales como: servicios informativos, promoción y difusión de los mismos, recursos humanos y cualidades de las tecnologías de la información a utilizar e infraestructura.

## 4.2 Gestión bibliotecaria

Después de identificar algunos problemas que atraviesa la biblioteca, se observa que existe una comunicación no tan fluida entre dirección de biblioteca y las autoridades y jefes de otras áreas de la universidad, ya que no existe mucha documentación sobre coordinaciones de mejoras; que afectan el funcionamiento de la unidad de información; en función a este hecho, se propone crear un comité interno, integrado por autoridades académicas y directivos de la biblioteca, para la evaluación del desempeño de la biblioteca central con el objetivo de buscar la calidad y la competitividad de los servicios y productos bibliotecarios, y que ésta vele por la conservación del patrimonio documental de la universidad, buscando proponer proyectos y así poder hacer más efectiva la toma de decisiones. Por otro lado, se debe comunicar a las dependencias superiores a través de un documento donde se especifique el calendario de actividades, tanto semestral, anual y vacacional e incluir el cierre provisional por el lapso de una semana o dos para realizar: Planes estratégicos, inventarios, mantenimiento de equipos tecnológicos, verificación y consolidación de los prestamos de materiales vigentes, capacitar al personal de biblioteca y otras actividades.

Entonces lo que se debe hacer es buscar los mecanismos adecuados de comunicación con los demás departamentos, para estar informados sobre los cambios que se hacen y que competen o afectan las actividades de la biblioteca, para no perjudicar al usuario en el uso de los servicios bibliotecarios.

Un problema fundamental del servicio de préstamo de documentos en sala, es el control de carnets que emiten algunas áreas de la universidad, que manejan proyectos educativos, y derivan a sus usuarios a utilizar los servicios de la biblioteca central, estos son: CESED, SEASE, Centro de Idiomas, Centro Pre-Universitario, Egresados y Postgrado. Estos carnets que se emite, son de varios modelos, que confunden y desorientan al personal de circulación para identificar y controlar los tipos de usuarios que existe.

Una solución inmediata es la de unificar los carnets de uso de los servicios, ya sea para alumnos regulares como usuarios que provienen de las dependencias antes mencionadas. Por política de la universidad se atiende con la tarjeta de control de pagos de pensiones y los alumnos tienen problemas al acceder a los servicios cuando no han cumplido con hacer el pago de su mensualidad. Por el principio del derecho al acceso a la información y razón de ser de una biblioteca, que es el de promover la cultura y la investigación, el servicio debe ser libre, es por eso que una acción inmediata será la de proponer que se crea un carnet único para todos y puedan acceder al servicio sin ninguna restricción o condicionamiento.

En materia de normatividad, no se dispone de un reglamento que respalde las funciones del personal, tampoco para los usuarios donde se estipulen sus deberes, derechos y sanciones. Se plantea que estos reglamentos estén aprobados por la máxima autoridad de la universidad. Entonces, se elevará los documentos pertinentes al rectorado para contar con un reglamento que agilice las actividades de la biblioteca, como el comportamiento de los usuarios dentro de los ambientes de la sala. En el marco de este reglamento, se aprobará su manual de organización y funciones (MOF) y que debe entrar en vigencia en el menor tiempo posible.

Referente al tema de capacitación de personal bibliotecario, no se ha tenido ninguna evaluación, tampoco se ha desarrollado cursos o charlas sobre técnicas bibliotecarias en la organización de la colección ni perfiles de atención al usuario. Como primera acción se diseñará un cronograma de capacitación continua a todo el personal de apoyo de la biblioteca universitaria, un plan de control en el desempeño de sus funciones y actividades y una evaluación de aptitudes y capacidades para delegar funciones y responsabilidades de acuerdo al organigrama funcional vigente.

Otro aspecto importante, es el poco presupuesto que se dispone para realizar adquisiciones de documentos que no sean los requeridos por los docentes en relación a las carreras profesionales, sino que sea para la compra de bibliografía de cultura general y otros intereses culturales del alumno, ya que en muchos casos, en función a las estadísticas, se requiere hacer compras de literatura variada. Entonces, se debe conformar un fondo económico propio, de uso exclusivo de la biblioteca central para poder realizar adquisiciones de otro tipo de literatura que los usuarios requieren y que estén fuera del requerimiento del docente o temática de los cursos de cada facultad.

Por último, se ha detectado el problema de la infraestructura, con casos puntuales de: capacidad para albergar más usuarios ya que en los resultados de la investigación los alumnos manifiestan no encontrar espacio ni mesas disponibles para estudiar; en cuanto a los depósitos, se viene incrementando las colecciones y una mala distribución de los ambientes, hace que los espacios estén saturados y se genera el desorden y el caos, entorpeciendo las actividades y procesos técnicos; por otro lado, los niveles de ruido desfavorecen y perturban la concentración y lectura del alumnado, a causa de los salones colaterales a la sala de lectura, donde se genera ruidos en horas de

clases e incomoda al usuario. Una medida importante es elaborar un informe para las autoridades competentes, sobre el espacio reducido de las instalaciones mal distribuidas, para que luego, informados del caso tomen medidas de acción para solucionar estas dificultades, tratando de asignando más ambientes y mobiliarios, que la biblioteca debiera disponer lo más pronto posible. Sobre los niveles de ruido, es conveniente que se clausure los salones de clases aledañas a la biblioteca y se busque rediseñar la infraestructura.

### **4.3 Características de calidad que deben tener los servicios**

Desde sus inicios como biblioteca, no se ha realizado ningún tipo de evaluación que busque la calidad del servicio, por esta razón se va a desarrollar mecanismos para realizar una evaluación o revisión periódica de todos los servicios informativos, ya sea para los usuarios presenciales como los no presenciales.

Por otro lado, se difundirá entre toda la comunidad universitaria los servicios que tienen que ver con el préstamo ínter bibliotecario y dar a conocer a las instituciones a la cual nos une un convenio de intercambio de información para que este servicio se utilice beneficiando al usuario.

Implementar un formulario de búsqueda avanzada en el catálogo en línea, para que la búsqueda de información sea eficaz y pertinente. El catálogo debe ofrecer la posibilidad de hacer búsquedas simples y avanzadas en múltiples campos. Otra acción inmediata que se debe realizar periódicamente, y si fuera posible, la actualización diaria

del OPAC, ya que en la Base de Datos se realizan modificaciones e ingreso de nuevos registros, pero no se visualizan en el catálogo en línea.

Sobre las actualizaciones de documentos y las elaboraciones de los syllabus en función a la colección de la biblioteca, se elaborará un plan de desarrollo de colecciones que tenga en cuenta las líneas prioritarias de investigación, así como las depuraciones pertinentes. Por otro lado, realizar seguimientos a textos más consultados y reproducirlos para que estén disponibles a más usuarios. Estas adquisiciones, se debe trabajar en colaboración de los coordinadores académicos de cada facultad para que los libros que los docentes refieren en los sílabos, los compre la biblioteca. Y por último mejorar el valor académico de la colección de películas, tratando que tengan perfil pedagógico.

#### **4.4 Nuevas tecnologías de la información**

Como se verificó en la investigación, es urgente la necesidad de más equipos informáticos, ya que el incremento de usuarios va requiriendo mas el servicio de Internet y las pocas computadoras disponibles es insuficiente. Entonces se debe disponer de más equipos informáticos para el acceso remoto de nuestros catálogos y para el servicio de Internet. Además, se debe evaluar la adquisición de bases de datos con información a texto completo como Proquest, EBSCO, E-Libro, Océano, etc.

El problema que manifiestan los alumnos es que no es suficiente disponer de una base de datos referencial sino que requieren tener mas información y sus necesidades informativas exigen mayor información en diferentes campos del conocimiento. Se debe

realizar propuestas y evaluar la introducción de las tecnologías de información y comunicación, como son bases de datos comerciales a texto completo y más suscripciones de revistas especializadas virtuales.

Uno de los factores, que causa que el usuario no encuentre el documento requerido al momento de solicitarlo, es porque la base de datos Isis no es actualizada periódicamente, ya que aún se conservan registros de libros que figuran perdidos en los inventarios, es por eso que se realizará un control de calidad en las bases de datos que disponga a eliminar los registros de libros que se encuentren perdidos o deteriorados, esto evitara conflictos entre el usuario y el personal de circulación que no logra ubicar dichos libros.

A través de los años, se viene incrementando pérdidas de documentos por medio de los préstamos con apuntes de cargos de materiales, sea a docentes o administrativos. Por otro lado, este procedimiento es lento y engorroso; por eso es inmediato implementar un sistema automatizado de préstamo para mejorar el control de los documentos y se pueda hacer un seguimiento eficiente de los mismos y finalizando cada año, el porcentaje de perdidas debe ser mínima. A la vez, este sistema ayudará realizar el control de las estadísticas de uso y consulta, con precisión.

Por último, se tiene el problema del personal practicante que utiliza los equipos informáticos para realizar actividades asignadas por la biblioteca y que generan mucha documentación y los guardan sin criterio alguno, causando que muchos archivos no se logren recuperar por desconocer su ubicación. Se realizará campañas de capacitación de

uso y la concientización de los recursos informáticos en todo el personal para la seguridad de los documentos administrativos generados por el área.

#### **4.5 Área de promoción y difusión cultural**

El problema mas importante de todo el servicio bibliotecario es la falta de difusión y marketing, ya que en muchos casos el usuario desconoce los servicios y si los conoce no saben como utilizarlos. Es por eso que una acción inmediata para la biblioteca debe ser el de implementar campañas de difusión y promoción de los servicios bibliotecarios, fuera y dentro de sus ambientes y por cualquier medio de comunicación. Por otro lado, publicar productos informativos tales como: tríptico conteniendo información bibliotecaria, alertas bibliográficas quincenales, catálogos por materias o especialidades, un boletín informativo mensual sobre las actividades de la biblioteca, en formato impreso como electrónico.

Conforme a lo investigado, se ve que no existe ningún reporte de evaluaciones de cualquier aspecto de la biblioteca y se debe realizar evaluaciones sobre las actividades y procesos que se dan en biblioteca, en función de resultados, rendimiento, beneficio e impacto.

Por medio de los cursos de técnicas de estudio, metodología de la investigación, seminario de tesis o cursos afines, y en coordinación con los profesores de los mismos, dictar charlas o clases de un corto periodo para desarrollar en los usuarios aptitudes y habilidades en el acceso y uso de la información para que puedan localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información.

Realizar un estudio de usuarios y ofrecer un programa de capacitación de los mismos a los ingresantes como al resto de la comunidad universitaria, en búsquedas y análisis de información y utilización de herramientas tecnológicas en investigación. Esto servirá para que el profesional que egrese y se incorpore a la sociedad tome sus propias decisiones y sea capaz de evaluar y sintetizar la información que encuentra. Los temas sugeridos son:

- Uso y sanciones de las normas de la Biblioteca Central.
- Formación acerca de los productos electrónicos adquiridos.
- Utilización de técnicas, métodos y herramientas en la búsqueda estratégica de información.

Se buscará mecanismo para coordinar con el Departamento de informática y Desarrollo de Tecnologías de Información para colgar información de los servicios en la página Web de la biblioteca de forma permanente.

## CONCLUSIONES

Conforme a todo lo expuesto anteriormente, y en base a los objetivos de la investigación, planteamos las conclusiones del presente informe profesional:

1. En materia de políticas y normas técnicas, no cuenta con ningún criterio de normalización de sus procesos, que reglamenten el buen funcionamiento de la biblioteca y su desempeño en función de parámetros que guíen la creación e implementación de servicios bibliotecarios.
2. La biblioteca, por parte de las autoridades, no tiene el respaldo dentro de la institución, ya que muchas necesidades y requerimientos que tiene, no son tomadas en cuenta. Sobre todo en la gestión de personal e infraestructura que es lo que se necesita en la actualidad.
3. Se concluye que el bajo nivel de satisfacción del usuario, es por la mala atención del personal de biblioteca; no están capacitados para brindar un servicio de calidad, por ser en su mayoría estudiantes y no contar con una vocación de servicio para apoyar y guiar al usuario en obtener la información que requiere.
4. Se observa en los aspectos evaluados, que el nivel de relación de la biblioteca, con la institución y sus usuarios, no es el más óptimo y que se debe buscar los mecanismos para una mejor coordinación del trabajo. Por otro lado, el nivel organizativo, los criterios de selección del personal y los recursos financieros no tienen un adecuado funcionamiento a falta de políticas de gestión.

5. Referente a recursos físicos no se dispone de suficientes ambientes e infraestructura adecuada, también equipos tecnológicos para implementar más servicios, tampoco de personal capacitado y profesional especializado.
6. El nivel de coordinación entre la biblioteca y los docentes es escaso. La formación de usuarios es incipiente, a causa de ello el desconocimiento de los servicios ofrecidos.
7. Tiene escasa difusión de los servicios informativos y de los recursos existentes, no aplican una adecuada promoción de la biblioteca en toda la comunidad universitaria, donde a causa de ello el usuario desconoce la información que la biblioteca le puede proporcionar.
8. No se proponen medidas y acciones correctivas para la mejora de los servicios de la Unidad de Información, si las hubiera, no se ejecutan de la forma correcta. En algunos casos, se presta el servicio sin tomar en cuenta las necesidades reales de los usuarios.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda aplicar los estándares chilenos CABID en su totalidad, por medio de un plan piloto, analizando la realidad actual de la Biblioteca Central.
- Tomar acciones para formular pautas normativas, para la medición de la calidad de los servicios que se brinda para identificar su efectividad y eficacia.
- Capacitar periódicamente al nuevo personal de biblioteca, con mayor énfasis a los de circulación, en los procedimientos y políticas de la forma de atención al usuario, los tipos de servicios que se brinda y las normas de acceso al material.
- Incluir catálogos de otras bibliotecas en la página Web y realizar una selección de diccionarios electrónicos gratuitos para reforzar la ayuda al usuario y que genere más posibilidades de búsqueda.
- Adquirir información actualizada en soportes digitales para la consulta de los usuarios ya sean bases de datos a texto completo como EBSCO, Proquest, HINARI, etc.
- Pasar toda la información existente que se encuentra en Formato CEPAL a formato MARC, ya que en un futuro se podrá migrar todos los registros a una Base de Datos comercial (si se da el caso) y poder compartir recursos de información con otras bibliotecas en general.

- Mejorar la gestión del préstamo, por medio de la capacitación del personal que atiende en el mostrador, para que la atención al usuario sea amable, cordial, especializada, y prestos a guiarlos a encontrar la información que requieren (*Ver anexo N° 05*).
- Elaborar procedimientos que garantice la frecuencia de publicaciones como catálogos, boletines, trípticos, etc., Según la demanda del momento.
- Dar a conocer el organigrama orgánico y funcional que permita saber a todo el personal que labora en la biblioteca a quién deben acudir para plantear sugerencias y propuestas y consultar dudas de toda índole.
- Realizar cada fin de año encuestas de satisfacción de usuarios sobre los servicios bibliotecarios, como el LibQual u otros métodos para unidades de información.
- Disponer de más ambientes para lectura, depósitos para la ubicación de más estantes de libros y mejorar los espacios de las áreas de procesos y gestión bibliotecaria.

## BIBLIOGRAFIA

- **Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y acreditación** (19 de julio del 2002) [en línea]. Madrid: ANECA. Recuperado el 12 de setiembre del 2007: [http://www.aneca.es/active/active\\_ense\\_acre.asp](http://www.aneca.es/active/active_ense_acre.asp)
- **Arévalo, Julio Alonso, Echeverría, María José y Martín, Sonia** (1999). *La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación, Seminario de Indicadores en la universidad: información y decisiones* [en línea] Recuperado el 15 de abril del 2006, del sitio Web de la Universidad de León: <http://eprints.rclis.org/archive/00000492/01/Indicadores.pdf>
- **Asociación Española de Documentación e Información (SEDIC)**. *Estándares de Bibliotecas en Salud* [en línea]. Recuperado el 13 de noviembre del 2006: <http://www.sedic.es/estandar.pdf>
- **Asociación Española de Normalización y Certificación** (2000). *UNE 50137. Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario*. Madrid: AENOR.
- Biblioteca Central. *Manual de organización y funciones*. (julio del 2005), Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- **Billington, James H.** (2003). Humanización de la revolución de la información. *Anales de documentación* [en línea], N° 6. Recuperado el 28 de julio del 2006: <http://www.um.es/fccd/anales/ad06/ad0617.pdf>
- *Breve reseña* [en línea] (24 de junio del 2003). Lima Universidad Católica Sedes Sapientiae. Recuperado el 18 de marzo de 2006: <http://www.ucss.edu.pe/universidad/his.htm>
- **Byrne, Alex** (2005) La alfabetización informacional desde una perspectiva global: el desastre agudiza nuestras mentes. *Anales de documentación* [en línea], N° 8. Recuperado el 9 de mayo del 2006: <http://www.um.es/fccd/anales/ad08/ad0801.pdf>

- **Caparó Coronado, Karina Jessica** (2005). *Aplicación de normas de calidad en la evaluación del Servicio de Circulación de Documentos del Centro de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC*. Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Caravia, Santiago** (1995). *La biblioteca y su organización*. Madrid: TREA.
- **Carreira, Isabel** (2002). *Técnicos auxiliares de biblioteca*. Madrid: Complutense.
- **Caviares, Eduardo y Aljovín, Cristóbal** (2006). *Chile-Perú, Perú-Chile: desarrollos políticos, económicos y culturales*. Instituto de Historia. Pontificia Universidad Católica de Chile [en línea], Vol. 39. N° 1. Recuperado el 28 de julio del 2006: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-71942006000100025&lng=en&nrm=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-71942006000100025&lng=en&nrm=es)
- Colombia, Comité permanente de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior (2005). *Estándares e indicadores de calidad para bibliotecas de instituciones de educación superior*. Bogotá: Swets Information Services.
- Comisión de Directores de Bibliotecas, Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (2003, marzo). *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas* [en línea]. Santiago: CABID. Recuperado el 16 de enero del 2006: <http://www.cabid.cl/doctos/estandares/estandares2003.pdf>
- **Contreras, Fortunato**. (2005). Bibliotecas universitarias: centros de recursos para el aprendizaje e investigación. *Bibliodocencia* [en línea], N° 13. Recuperado el 12 de setiembre del 2006: [www.Bibliodocencia.com/bibliodocencia13.pdf](http://www.Bibliodocencia.com/bibliodocencia13.pdf)
- **Cordón, José Antonio** (1998). Servicios de información y referencia. En Luisa Orera Orera (Ed.). *Manual de biblioteconomía* (pp. 265-296). Madrid: Síntesis.

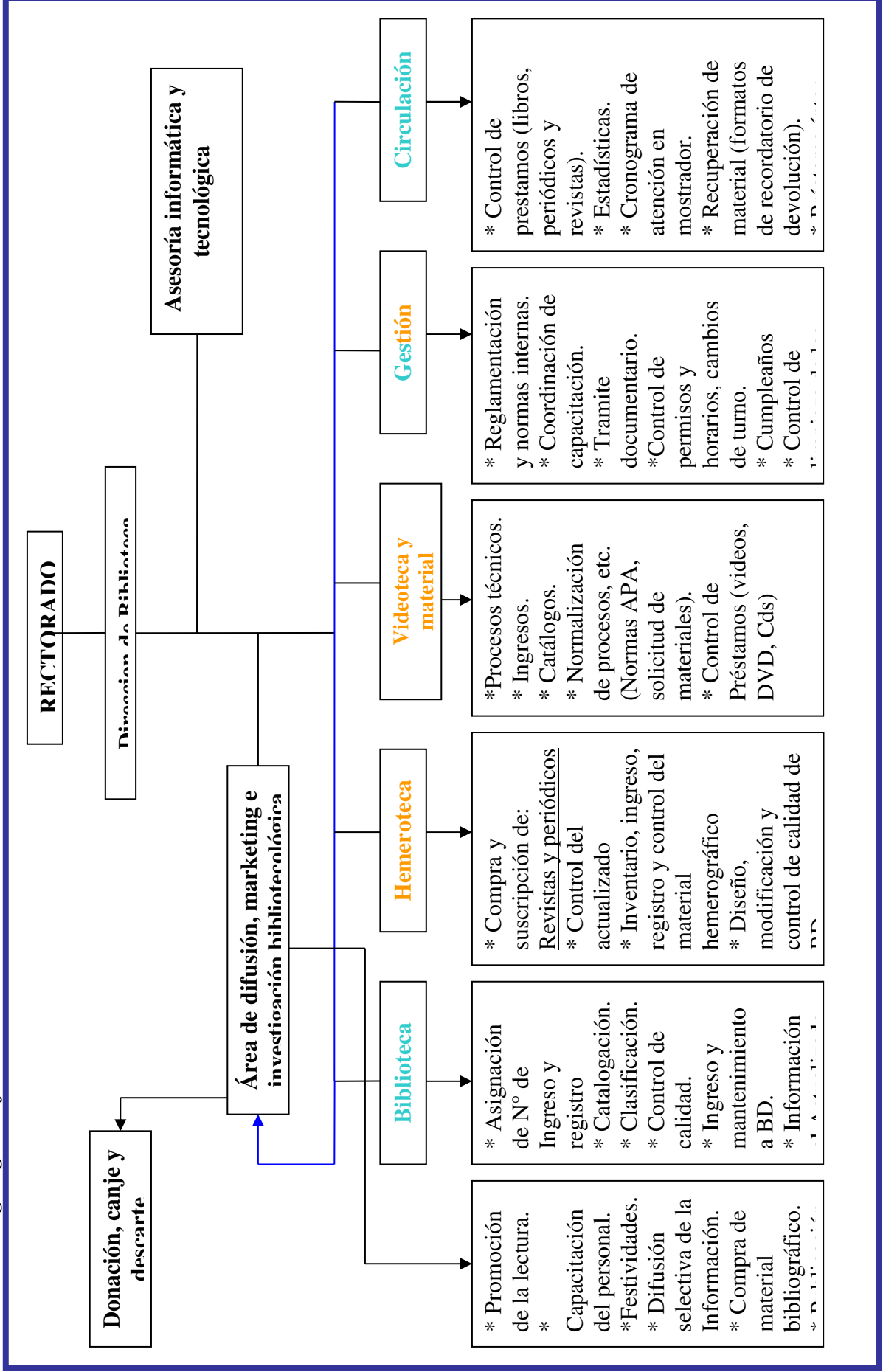
- **Domínguez Péres, José Ángel** (2006). *Modernización de un Centro de Documentación o Biblioteca en proceso de transformación hacia un Centro de Conocimiento a través de la Autoevaluación. Basado en el modelo de la European Foundation for Quality Management (EFQM)* [en línea]. Conferencia Online: Proyecto de Educación Virtual Continuada del Programa de Alfabetización Digital de la OPS/OMS. Recuperado el 03 de agosto del 2007: [http://eprints.rcelis.org/archive/00007812/01/EFQM\\_\(OPS\).pdf](http://eprints.rcelis.org/archive/00007812/01/EFQM_(OPS).pdf)
- **García, Carmen** (2002). La gestión de los recursos humanos. En J. A. Magán (Coor.). *Tratado básico de biblioteconomía* (pp. 437-449). Madrid: Complutense.
- **García Maruco, Manuel Jorge** (2004). *Uso de Nuevas tecnologías de información (NTIs) en el servicio de referencia de la biblioteca central de la Universidad de Piura*. Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Gómez, José Antonio** (1998). La biblioteca universitaria. En Luisa Orera (Ed.). *Manual de biblioteconomía* (pp. 363-378)
- **Gonzáles, Celso** (2005). Retos en el desarrollo de servicios digitales en las bibliotecas. En *II Jornadas Nacionales de Bibliotecas Universitarias* [CD-ROM]. Trujillo: Grupo ALTAMIRA [22 de noviembre del 2005].
- **Huaroto, Libio** (2005). Servicios digitales en la biblioteca central de la UNMSM: un reto hacia el futuro. En *II Jornadas Nacionales de Bibliotecas Universitarias* [CD-ROM]. Trujillo: Grupo ALTAMIRA [10 de mayo del 2006].
- *Informes administrativos N° BC-008-05-2002, N° BC-008-12-2004 y N° BC-008-02-2006*. Lima: Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- **Magán, José Antonio, coor.** (2002). *Tratado básico de biblioteconomía*. (4a. ed.) Madrid: Complutense.

- **Marcelo Huaman, Bernardino Alejandro** (2003). *Evaluación de la colección de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Contables de la UNMSM de acuerdo a normas y directrices internacionales para bibliotecas universitarias*. Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Massísimo, Ángels** (2004). Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias (II): métodos basados en el uso de la colección. *Anales de documentación* [en línea], N° 7. Recuperado el 22 de mayo del 2006: <http://www.um.es/fccd/anales/ad07/ad0711.pdf>
- **Millán, Antonio** (2002). *De redes y saberes: cultura y educación en las nuevas tecnologías*. Madrid: Santillana.
- Ministerio de Educación y Ciencia, ANECA-Secretaria de Estado (2005). *Certificado de calidad de los servicios de biblioteca de las universidades y obtención de ayuda* [en línea]. Madrid: MEC. Recuperado el 23 de agosto del 2006: <http://www.mec.es/universidades/amb/files/res101005.pdf>
- *Misión y visión* [en línea] (24 de junio del 2003). Lima Universidad Católica Sedes Sapientiae. Recuperado el 18 de marzo del 2006: <http://www.ucss.edu.pe/universidad/misvi.htm>
- **Morgan Rozas, Milagros Angélica** (2005). Cultura y gestión de la calidad en el Centro de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. En *II Jornadas Nacionales de Bibliotecas Universitarias* [CD-ROM]. Trujillo: Grupo ALTAMIRA [13 de marzo del 2006].
- **Orera, Luisa** (1998). La biblioteca. En Luisa Orera (Ed.). *Manual de biblioteconomía* (pp. 63-74). Madrid: Síntesis.
- **Peón, Jaime Luis** (1998). La evaluación de servicios bibliotecarios. En Luisa Orera (Ed.). *Manual de biblioteconomía* (pp. 316-323). Madrid: Síntesis.
- *Planificación, gestión y evaluación de los servicios bibliotecarios* [en línea] (septiembre del 2000). Salamanca: Servicio de Archivos y Bibliotecas, Universidad de Salamanca. Recuperado el 28 de octubre de 2005: <http://web.usal.es/~alar/Bibweb/Temario/Gestion.PDF>

- **Pymm, Bob** (2002). *Administración de bibliotecas*. Bogotá: Rojas Eberhard. 2a.ed.
- **Quiroz de García, Rosalía** (2004). *Metodología de la investigación: manual instructivo*. Lima:UNMSM
- REBIUN (1997, Setiembre). Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas: colecciones. *Métodos de Información* [en línea], N° 20. Recuperado el 11 de agosto de 2006: [http://www.r020.com.ar/extradocs/Directrices\\_DC.pdf](http://www.r020.com.ar/extradocs/Directrices_DC.pdf)
- **Rementería P., Ariel** (2002). *El sistema bibliotecario universitario chileno y el acceso a la información: Las bibliotecas del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas en la sociedad de la información* [en línea]. Santiago: CABID. Recuperado 9 de julio de 2006: <http://www.cabid.cl/documentos.html>
- **Sánchez Vignau, Bárbara Susana** (2005). *Diseño de indicadores de gestión y calidad para bibliotecas universitarias* [diapositiva]. La Habana: Universidad de la Habana. 43 diapositivas.
- **Souto Fuentes, Saúl Hiram** (2005). La gestión de la calidad en la Biblioteca de la Universidad de Monterrey. En *II Jornadas Nacionales de Bibliotecas Universitarias* [CD-ROM]. Trujillo: Grupo ALTAMIRA [30 de junio 2006].
- **Spinelli, Ricardo** (2002). La universidad como empresa Non Profit: el caso de la Universidad Católica Sedes Sapientiae. *Estudium veritatis*, 4-5, 169-188
- **Tardón, Eugenio** (2005). *Servicios bibliotecarios: gestión y evaluación* [en línea]. Madrid (España): Biblioteca de la Universidad Complutense. Recuperado el 18 de agosto del 2006: <http://alfama.sim.ucm.es/buc/documentos/Contribuciones/bu07.pdf>
- **Tello Santos, Rosa Flor** (2004). *Propuesta de evaluación del servicio de la sala de referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con libqual+ de la association of research libraries*. Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

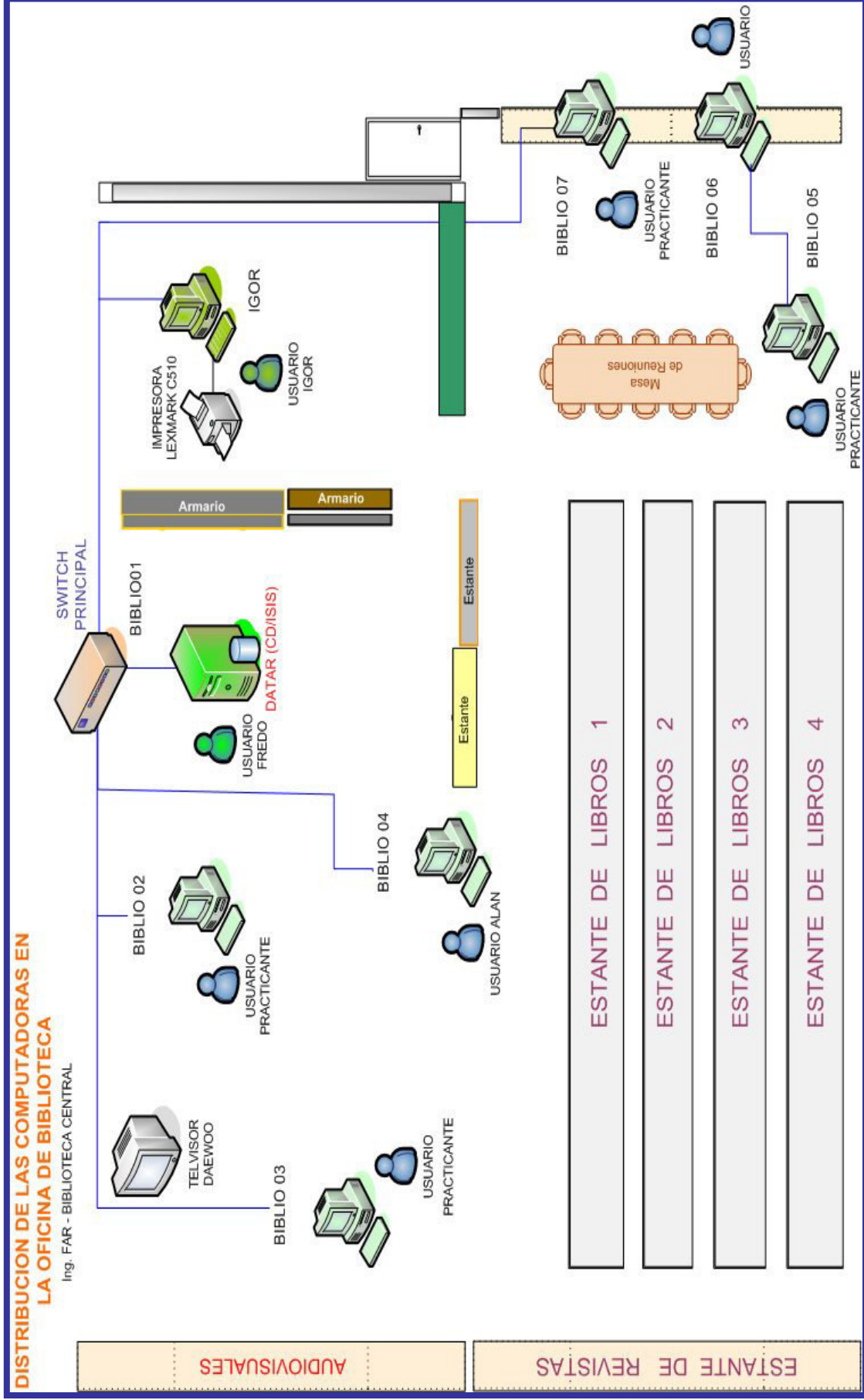
- *Teoría, concepto y función de la biblioteca* [en línea] (octubre del 2000). Salamanca: Universidad de Salamanca, Dirección de Archivo y biblioteca. Recuperado el 17 de diciembre 2005: <http://web.usal.es/~alar/Bibweb/Temario/Concepto.PDF>
- Universidad Católica Sedes Sapientiae. Biblioteca Central (2004). *Plan estratégico 2004*. Lima.
- **Valderrama, Milagros** (2005). Bibliotecas del futuro. En *II Jornadas Nacionales de Bibliotecas Universitarias* [CD-ROM]. Trujillo: Grupo ALTAMIRA [22 de noviembre del 2005].
- **Vilchez Román, Carlos** (2005). Propuesta de indicadores de gestión y de calidad del servicio para el Sistema de Bibliotecas y Biblioteca Central de la UNMSM. En *II Jornadas Nacionales de Bibliotecas Universitarias* [CD-ROM]. Trujillo: Grupo ALTAMIRA [19 de enero del 2006].
- **Zamudio Igami, Mery P. y otros** (2005). El uso del *Servqual* en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN. *Revista Interamericana de Bibliotecología* [en línea], Vol. 28, N° 2 Recuperado el 11 de julio del 2007: [http://bibliotecologia.udea.edu.co/revinbi/Numeros/2802/doc7\\_28\\_2.htm](http://bibliotecologia.udea.edu.co/revinbi/Numeros/2802/doc7_28_2.htm)

Anexo N° 01: Organigrama funcional 2004

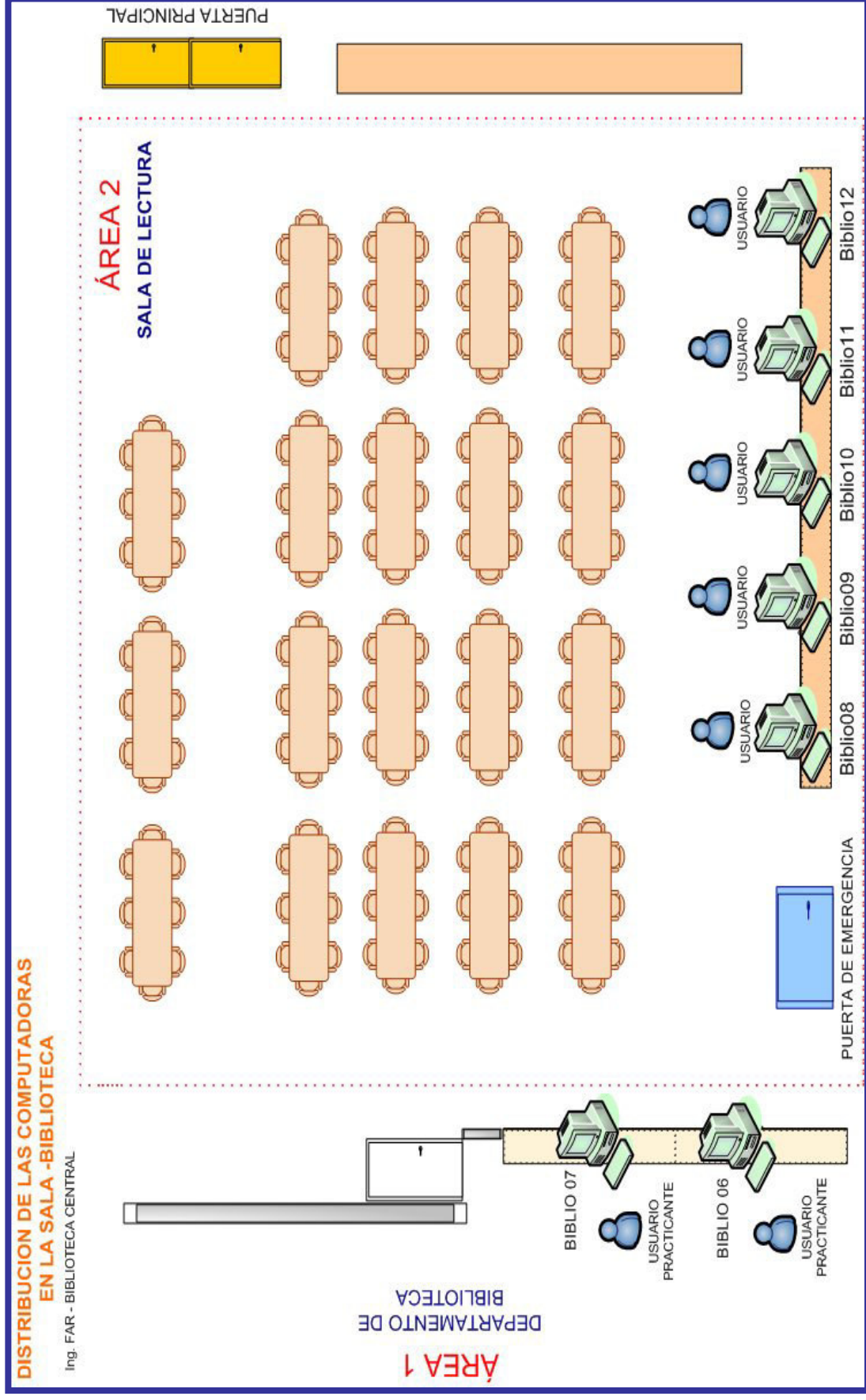


Anexo N° 02: Ambientes y salas de lectura

- *Ambientes de Dirección, Procesos técnicos y depósitos*



- *Ambiente de la sala de lectura principal y las computadoras de consulta*



# **ANEXOS**

## Anexo N° 03:

## Evaluaciones de implementación de bibliotecas de CONAFU

SECCION II: CARRERAS PROFESIONALES						
Variable: Número de Libros total	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004	Total en 5 años
PDI Original	3,576.00	2,056.00				
PDI Ajustado	<b>2,773.00</b>	<b>4,127.00</b>				
PDI Modificado			<b>6,268.00</b>	<b>8,888.00</b>	<b>11,741.00</b>	<b>11,741.00</b>
Ejecutado	5,086.00	7,876.00	11,403.00	12,811.00	14,052.00	14,052.00
<b>Logro: Ejecutado / PDI Ajustado y Modificado</b>	<b>183.41 %</b>	<b>190.84%</b>	<b>181.92%</b>	<b>144.14%</b>	<b>119.68%</b>	<b>119.68%</b>

Fuente: Oficio N° 011-2006-CG-P emitido a la CONAFU el 19 de junio del 2006

SECCION II: CARRERAS PROFESIONALES						
Variable: Implementación Biblioteca	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004	Total en 5 años
PDI Original	165,000.00	98,000.00				
PDI Ajustado	<b>127,938.46</b>	<b>64,558.49</b>				
PDI Modificado			<b>124,835.45</b>	<b>151,719.18</b>	<b>198,625.58</b>	<b>667,677.16</b>
Ejecutado	101,109.68	156,574.88	226,691.64	254,682.68	279,405.60	1,018,464.48
<b>Logro: Ejecutado / PDI Ajustado y Modificado</b>	<b>79.03%</b>	<b>242.53%</b>	<b>181.59%</b>	<b>167.86%</b>	<b>140.67%</b>	<b>152.54%</b>

Fuente: Oficio N° 011-2006-CG-P emitido a la CONAFU el 19 de junio del 2006

SECCION IV: INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS EDUCACIONALES						
Variable: Inmuebles Biblioteca Central	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004	Total en 5 años
PDI Original		232,770.00	0			
PDI Ajustado		<b>153,339.59</b>	0			
PDI Modificado				<b>176,693.39</b>	<b>134,059.36</b>	<b>464,092.34</b>
Ejecutado		261,203.20	3,790.50	0.00	238,920.00	503,913.70
<b>Logro: Ejecutado / PDI Ajustado y Modificado</b>		<b>170.34%</b>	<b>Mas de 100%</b>	<b>0.00%</b>	<b>178.22%</b>	<b>108.58%</b>

Fuente: Oficio N° 011-2006-CG-P emitido a la CONAFU el 19 de junio del 2006

**Anexo N° 04:***Formato de requisitos para la implementación de una biblioteca*

<b>ASAMBLE NACIONAL DE RECTORES</b>									
CONAFU	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">SECCION IV</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">INFRAESTRUCTURA FISICA</td> </tr> </table>	SECCION IV	INFRAESTRUCTURA FISICA	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">PARÁMETRO 4.4.1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">BIBLIOTECA</td> </tr> </table>	PARÁMETRO 4.4.1	BIBLIOTECA	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">FORM</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">4-E 4-F</td> </tr> </table>	FORM	4-E 4-F
SECCION IV									
INFRAESTRUCTURA FISICA									
PARÁMETRO 4.4.1									
BIBLIOTECA									
FORM									
4-E 4-F									
Asignar puntaje de acuerdo a las siguientes pautas									
<p>a). Diseño:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuado, tanto en funcionalidad de salas de lectura, áreas de depósito y oficinas administrativas, como la intervención entre ellas.....</li> <li>- Con algunas deficiencias, por tratarse de ambientes adaptados para la función..... <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/></li> <li>- Con notables deficiencias..... <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/></li> </ul>									
<p>b). Capacidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de asientos en salas de lectura no menor al 5% de alumnos Matriculados, con mínimo de asientos.....</li> <li>- No menor al 3%, con mínimo de 30 asientos.....</li> <li>- Menor al 3%..... <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/></li> </ul>									
<p>c). La Biblioteca contará con una dotación de libros equivalente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No menor de 5 títulos por un curso ofrecido en universidad y no menos de 5 ejemplares por título.....</li> <li>- No menor de 4 títulos por un curso ofrecido en universidad y no menos de 4 ejemplares por título.....</li> <li>- No menor de 3 títulos por un curso ofrecido en universidad y no menos de 3 ejemplares por título.....</li> <li>- No menor de 2 títulos por un curso ofrecido en universidad y no menos de 2 ejemplares por título.....</li> <li>- No menor de 1 títulos por un curso ofrecido en universidad y no menos de 1 ejemplares por título.....</li> <li>- Menor del nivel anterior..... <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/></li> </ul>									
Total del Parámetro 4.4.1: Hasta									

**Anexo N° 05:****ATENCIÓN AL USUARIO**

Se trata de brindar la información adecuada, mejorando los métodos y los sistemas de trabajo, estimulando así el propio mejoramiento, corrigiendo cada una de las quejas de nuestros usuarios. Porque cada uno de ellos, merece un servicio de calidad, con un trato más cortés, ya que nunca olvida los errores y el trato negligente, por lo que espera que lo escuchemos y lo ayudemos. Ofrecer un servicio de buena calidad es tarea de todos, comenzando el día bien, llegando a tiempo, evitando el ausentismo ya que perjudica a todos. Para una buena atención al cliente se deben de dar los siguientes factores fundamentales:

**ACTITUD POSITIVA:** Refleja la buena voluntad de brindar un buen servicio, demostrando así el interés que tenemos en solucionar los problemas que el usuario pueda tener, en un ambiente positivo y calmado.

**SEGURIDAD:** sólo está bien cubierta cuando podemos decir que brindamos al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.

**CREDIBILIDAD:** va de la mano con la seguridad, hay que demostrar seguridad, ser honestos, no sobre prometer o mentir.

**COMUNICACIÓN:** se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender.

**LENGUAJE CORPORAL:** Esto se refiere a las expresiones del cuerpo, tales como sonrisa, movimiento de manos, formas de pararse, formas de mirar y otras expresiones del cuerpo, lo cual expresa entre un 50% a 70% el mensaje total de una conversación.

**COMPRENSIÓN DEL CLIENTE:** no se trata de sonreírles en todo momento a los clientes sino de mantener una buena comunicación que permita saber qué desea, cuándo lo desea y cómo lo desea en un esfuerzo por ponernos en su lugar.

**CORTESIA:** Refleja el verdadero y comprometido interés de nosotros en ayudar a los usuarios, es la atención, simpatía, respeto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a nuestros clientes si les damos un excelente trato y brindamos una gran atención.

**TACTO:** Tener la habilidad de expresar de forma adecuada y oportuna la información requerida por el usuario, evitando así el lenguaje irónico y sarcástico, que demuestran falta de sensibilidad y criterio.

**ADECUADO TONO DE VOZ:** El tono de voz debe ser amistoso, ya que reflejará la excelencia en el servicio.

**SUGERENCIAS UTILES:** Es nuestro deber ayudar a nuestros usuarios a conseguir la mayor información necesaria, dándoles recomendaciones o sugiriéndoles diversas alternativas que los ayuden a resolver sus necesidad

**ACCESIBILIDAD:** Para dar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente como en el sitio Web (si se cuenta con él), además, hay que establecer un conducto regular dentro de la

organización para este tipo de observaciones, no se trata de crear burocracia sino de establecer acciones reales que permitan sacarles provecho a las fallas que nuestros clientes han detectado.

**PROFESIONALISMO:** posesión de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización,

**CAPACIDAD DE RESPUESTA:** disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Nuestros clientes no tienen por qué rogarnos para ser atendidos, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, debemos estar al tanto de las dificultades, para estar un paso adelante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentándonos con las observaciones nuestros clientes.

**FIABILIDAD:** es la capacidad de nuestra organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contratiempos ni problemas, este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad.

Pasos a seguir:

- Saludar en forma cortés a los usuarios que ingresen a la Biblioteca.
- Atender sus requerimientos, escuchándolos atentamente.
- Brindarle información y sugerencias que les puedan ayudar a encontrar lo que están buscando.
- Proporcionarles la información que están buscando en forma rápida y eficiente.
- Indicarles en forma respetuosa que deben llenar las fichas de solicitud en forma completa, si fueran alumnos; y si fueran profesores, que deben esperar el ingreso de los datos de manera correcta en el sistema, para así evitar confusiones futuras.

Darles las gracias.

Anexo N° 06

ESTÁNDARES PARA  
BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS  
CHILENAS

2ª Edición

 **Consejo de Rectores de Universidades Chilenas**  
**Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación**

Marzo 2003

ESTÁNDARES PARA  
BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS  
CHILENAS

2ª Edición



**Consejo de Rectores de Universidades Chilenas  
Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación**

Marzo 2003

© Consejo de Rectores de Universidades Chilenas  
Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación  
Marzo 2003

Inscripción No 130.724  
ISBN: 956-17-0334-3

Tirada: 500 ejemplares

Se autoriza su uso citando la fuente  
También disponible en:  
<http://cabid.ucv.cl>

Diseño y Producción  
**Ediciones Universitarias de Valparaíso**  
de la Universidad Católica de Valparaíso  
Fono: 32-273086 - Fax 32-273429  
E-mail: [euvsa@ucv.cl](mailto:euvsa@ucv.cl) / [www.euv.cl](http://www.euv.cl)

Impreso en los talleres de  
OIKOS IMPRESORES  
Valparaíso

HECHO EN CHILE

# TABLA DE CONTENIDOS

<b>Acta de Aprobación</b> .....	Pág. 7
<b>Introducción</b> .....	11
<b>ESTÁNDAR I. Misión y Estructura de la Biblioteca Universitaria</b> .....	13
1. Consideraciones Generales.....	13
2. Misión .....	13
3. Visión .....	14
4. Valores .....	14
5. Plan Estratégico de Desarrollo .....	14
6. Estructura .....	15
7. Bibliografía Complementaria .....	16
<b>ESTÁNDAR II. Gestión de Recursos de Información</b> .....	17
1. Consideraciones Generales.....	17
2. El Programa de Gestión de Recursos de Información.....	19
3. Recomendaciones Cualitativas .....	20
4. Selección .....	21
5. Descarte .....	22
6. Procesamiento y Organización .....	23
7. Recomendaciones Cuantitativas.....	24
8. Conservación y Restauración del Fondo Bibliográfico .....	25
9. Evaluación de Recursos de Información .....	26
10. Tecnologías de la Información .....	26
11. Indicadores .....	27
12. Bibliografía Complementaria.....	28

<b>ESTÁNDAR III. Productos y Servicios de Información</b> .....	29
1. Consideraciones Generales.....	29
2. Horario de Biblioteca.....	30
3. Servicios y Productos Bibliotecarios .....	30
4. Acceso a Recursos de Información .....	31
5. Indicadores .....	31
6. Bibliografía Complementaria.....	32
<b>ESTÁNDAR IV. Recursos Humanos de la Biblioteca Universitaria</b> .....	33
1. Consideraciones Generales.....	33
2. Indicadores .....	34
3. Bibliografía Complementaria.....	34
<b>ESTÁNDAR V. Infraestructura de la Biblioteca Universitaria</b> .....	35
1. Consideraciones Generales.....	35
2. Espacio y Diseño .....	35
3. Mobiliario y Diseño.....	38
4. Indicadores .....	39
5. Bibliografía Complementaria.....	40
<b>ESTÁNDAR VI. Gestión de Recursos Financieros</b> .....	41
1. Asignación Presupuestaria .....	41
2. Fuentes de Financiamiento .....	42
3. Distribución del Presupuesto de Operación .....	42
4. Indicadores .....	43
5. Bibliografía Complementaria.....	43
<b>ESTÁNDAR VII. Mediciones de Eficiencia</b> .....	45
1. Consideraciones Generales.....	45
2. Presentación de la Norma ISO 11620.....	45
3. Bibliografía Complementaria.....	47

## ACTA DE APROBACIÓN

Reunidos en Santiago de Chile, con fecha 17 de agosto de 2001, los Directores de Bibliotecas, miembros de la Comisión Asesora de Bibliotecas del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas (CABID), aprobamos por unanimidad el texto de los *Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas*. Este documento reemplaza la versión de 1993.

El equipo de trabajo que actuó por mandato de la Comisión Asesora de Bibliotecas de este Consejo, en la elaboración del documento base, estuvo constituido por: Atilio Bustos González, Director del Sistema de Biblioteca de la Universidad Católica de Valparaíso; María Eugenia Laulié Campos, Directora de Biblioteca, Universidad Técnica Federico Santa María; Walter Lebrecht Díaz-Pinto, Director de Bibliotecas, Universidad de la Frontera; Ximena Sánchez Staforelli, Directora de Sistema de Bibliotecas, Universidad Tecnológica Metropolitana y Sonia Seguel Inostroza, Directora de Bibliotecas, Universidad Austral de Chile.

Este documento base fue debidamente analizado por la totalidad de los Directores de Bibliotecas pertenecientes a esta Comisión y sus observaciones fueron incorporadas en este documento final.



**DIRECTORES DE BIBLIOTECAS DEL  
CONSEJO DE RECTORES DE UNIVERSIDADES CHILENAS  
DICIEMBRE, 2001**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE**  
MARÍA LUISA ARENAS FRANCO

**UNIVERSIDAD ARTURO PRAT**  
OLGA SUÁREZ BALBONTÍN

**UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE**  
SONIA SEGUEL INOSTROZA

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO**  
FRESIA PALACIOS SANTOS

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL MAULE**  
EVELYN DIDIER CARRASCO

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL NORTE**  
DRAHOMIRA SRYTROVÁ TOMASOVÁ

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LA SANTÍSIMA CONCEPCIÓN**  
LUZ ESPERGUEL ACUÑA

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO**  
ATILIO BUSTOS GONZÁLEZ

**UNIVERSIDAD DE ANTOFAGASTA**  
NORMA MONTERREY CARO

**UNIVERSIDAD DE ATACAMA**  
MARIANELA VIVANCO CORTÉS

**UNIVERSIDAD DE CHILE**  
GABRIELA ORTÚZAR FONTT

**UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN**  
DIETER OELKER LINK

**UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA**  
WALTER LEBRECHT DÍAZ-PINTO

**UNIVERSIDAD DE LA SERENA**  
MARÍA ANTONIETA CALABACERO JIMÉNEZ

**UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS**  
EDUARDO BARROS BARROS

**UNIVERSIDAD DE MAGALLANES**  
ILUMINANDA ROJAS PALACIOS

**UNIVERSIDAD DE PLAYA ANCHA**  
MARÍA DEL PILAR FÍBLA ROJAS

**UNIVERSIDAD DE SANTIAGO**  
IRMA CARRASCO ALFARO

**UNIVERSIDAD DE TALCA**  
RAÚL RAVANAL DEPASSIER

**UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ**  
INÉS RODRÍGUEZ RIQUELME

**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO**  
LINA ROSALES EGLI

**UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO**  
ROBERTO PAREDES DURÁN

**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE CS. DE LA EDUCACIÓN**  
PATRICIA RIQUELME KLARE

**UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA**  
MARÍA EUGENIA LAULIÉ CAMPOS

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA**  
XIMENA SÁNCHEZ STAFORELLI



## INTRODUCCIÓN

El Consejo de Rectores de Universidades Chilenas tiene el agrado de poner a disposición de la comunidad nacional una segunda edición de los *Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas*. El objetivo de estos estándares es apoyar el proceso de diseño de nuevas bibliotecas universitarias, así como la evaluación de las existentes.

Diferentes actores del mundo universitario han enfatizado la necesidad de contar con instrumentos de esta naturaleza, con el propósito de apoyar los procesos de autoevaluación institucional y de acreditación de carreras y programas de postgrado. La creciente preocupación de las universidades, del Estado y de la sociedad en general, por asegurar la calidad y garantizar la fe pública respecto de las instituciones que componen el sistema nacional de Educación Superior, demanda la existencia de estos estándares.

Los estándares aquí presentados son de carácter cualitativo y cuantitativo; sin embargo, a lo largo de ellos se hacen reiterados llamados a considerar que las diferencias de misión, proyecto educativo, visión, valores, historia, recursos y tipo de usuarios establecen distinciones entre las instituciones que deben considerarse al aplicar éstos y otros estándares.

Estos estándares presentan los niveles recomendados para las bibliotecas universitarias chilenas. Se ha tenido en consideración las crecientes demandas que ejercen sobre la biblioteca universitaria los cambios producidos en los últimos años, tanto en gestión y tecnologías de la información, como en la administración de los espacios de estudio físicos y virtuales.

En síntesis, al elaborar este documento se ha tenido presente que estos estándares sean aplicables a la realidad nacional, que reconozcan la diversidad de las distintas instituciones, que expresen un razonable nivel de consenso, que consideren las bibliotecas universitarias de una manera multidimensional, que sean interpretables según el contexto y que ellos sean asociables entre sí. Desde un punto de vista sistémico, se ha cuidado que los estándares reflejen las entradas, los procesos, los servicios, los resultados y los impactos.

Se espera que este documento no disminuya la capacidad de innovación de cada institución, valorándose el desarrollo de soluciones nuevas, pertinentes y adecuadas a las características de sus usuarios.

A la luz de los cambios experimentados por la educación universitaria, se puso especial cuidado en detectar cuáles eran las limitaciones o carencias de los estándares nacionales y extranjeros en uso. Esto condujo a introducir importantes innovaciones, como lo son el considerar que, en la actualidad, no todos los alumnos de las universidades son de carácter presencial, no todas las modalidades didácticas implican la existencia de cursos sincrónicos, así como considerar las oportunidades que ofrece la coexistencia de bibliotecas físicas y virtuales en una misma institución. Para su elaboración se revisó estándares internacionales para bibliotecas universitarias y bibliografía complementaria.

El presente documento se ha estructurado en torno a las siguientes secciones:

ESTÁNDAR I.

Misión y Estructura de la Biblioteca Universitaria

ESTÁNDAR II.

Gestión de Recursos de Información

ESTÁNDAR III.

Productos y Servicios de Información

ESTÁNDAR IV.

Recursos Humanos de la Biblioteca Universitaria

ESTÁNDAR V.

Infraestructura de la Biblioteca Universitaria

ESTÁNDAR VI.

Gestión de Recursos Financieros

ESTÁNDAR VII.

Mediciones de Eficiencia

Se ha seguido una estructura común para cada estándar, presentando algunas consideraciones generales, profundizando los distintos aspectos cualitativos. Los criterios cuantitativos y los indicadores han sido puestos en recuadros especiales para facilitar su lectura. Notas al pie de página definen los conceptos fundamentales. Cada estándar termina con una bibliografía recomendada.

# ESTÁNDAR I

## Misión y Estructura de la Biblioteca Universitaria

### 1. Consideraciones Generales

1.1. La biblioteca es un servicio de vital importancia para las universidades, puesto que es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones locales y virtuales e infraestructura, cuyo propósito es apoyar a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento.

1.2. La información y el conocimiento son esenciales en el establecimiento de los objetivos de la universidad. Las formas mediante las cuales la información es seleccionada, adquirida, almacenada, procesada y distribuida, determinarán el nivel de éxito de la docencia, la investigación y la extensión.

1.3. Cada institución tiene una combinación única de objetivos, programas y expectativas. Ellas están influidas por su historia, su misión, su ubicación geográfica y sus obligaciones con otras instituciones.

1.4. En la redacción del presente estándar se ha adoptado la perspectiva de la planificación estratégica. Anteponiendo entonces la declaración de misión, visión y valores a la determinación de la dependencia jerárquica y la estructura de la biblioteca universitaria.

### 2. Misión

2.1. La misión de la biblioteca universitaria debe ser definida dentro del contexto de los objetivos académicos, la política de gestión del conocimiento e información, y de los valores de la universidad.

2.2. La misión de la biblioteca universitaria es proveer servicios de información y gestión del conocimiento en apoyo a la docencia, investigación y extensión.

2.3. El logro de esa misión requiere la aplicación de estándares para orientar las formas bajo las cuales los objetivos deben ser desarrollados y medidos.

2.4. Para desarrollar la declaración de misión se deben considerar elementos como propósito de la biblioteca universitaria y responder a preguntas fundamentales tales como cuál es su razón de ser y hacia quiénes está orientada.

2.5. La misión debe ser redactada con gran cuidado a fin de incluir los propósitos esenciales de la institución, dejando fuera aquellos no relevantes a su quehacer. De esta forma, la misión es orientadora en cuanto deja en claro aquellos aspectos en los que la organización debe invertir esfuerzos y aquellos en que no.

2.6. Debe definir claramente qué espera lograr a través de la determinación de los usuarios, cobertura geográfica y nivel de calidad a alcanzar.

2.7. Debe considerar los ámbitos de competencia que constituyan un desafío para los miembros de la biblioteca universitaria.

2.8. Esta declaración debe ser conocida por todos los miembros de la comunidad a la que pertenece.

### **3. Visión**

3.1. La visión constituye la imagen del futuro que se desea crear, escrita en tiempo presente e indica la situación futura deseada.

3.2. Esta visión debe ser conocida por todos los miembros de la comunidad a la que pertenece.

### **4. Valores**

4.1. El sistema de valores está determinado no sólo por la organización, sino también, por las normas socioculturales que afectan los conceptos y las acciones. Es por tanto, necesario considerar su influencia en los conceptos y prácticas bibliotecarias.

4.2. La declaración de valores debe incluir las creencias y filosofías compartidas, colaborando con sus miembros en la interpretación de la vida misma, dando origen a representaciones corporativas y procurando que ellos sean una orientación para las actividades en general.

### **5. Plan Estratégico de Desarrollo**

5.1. Debe existir un plan estratégico de desarrollo de la biblioteca universitaria compuesto, entre otros elementos, de un conjunto de objetivos de desarrollo de corto y mediano plazo.

5.2. El plan estratégico de biblioteca debe ser concordante con la misión, visión, valores y el plan estratégico de la universidad.

5.3. El plan estratégico de biblioteca debe ser formal, y concordado con la dirección superior de la universidad y el personal de la biblioteca.

5.4. Los objetivos en él establecidos deben ser realizables, medibles (logros), cuantificables (recursos) y dimensionables en el tiempo.

5.5. El desarrollo y cumplimiento del plan estratégico es responsabilidad del Direc-

tor<sup>1</sup>; la ejecución del mismo es responsabilidad de todo el personal de la biblioteca universitaria, debiendo evaluarse periódicamente el estado de avance de él. El plan debe ser revisado periódicamente y ajustado, si se han producido cambios.

5.6. El cumplimiento exitoso de esta responsabilidad puede ser sustentado por una declaración del plan estratégico de desarrollo de la biblioteca universitaria, preparada y promulgada para que todos los miembros de la comunidad puedan entender y evaluar la eficiencia y pertinencia de su programa.

5.7. Asimismo, se debe poner atención a los avances que se produzcan en la teoría y la práctica de la bibliotecología, tecnología de la información; así como también, en los cambios que se realicen en el proceso de enseñanza-aprendizaje en la universidad, los que deben estar reflejados en el plan estratégico de desarrollo de la biblioteca universitaria.

## **6. Estructura**

### **6.1. Dependencia**

6.1.1. La biblioteca universitaria debe depender de la Prorrectoría o Vicerrectoría Académica. Ella debe apoyar y contribuir al cumplimiento de estos estándares.

6.1.2. El Director de la biblioteca universitaria debe formar parte de los comités o consejos académicos generales de la universidad.

### **6.2. Estructura interna**

6.2.1. La estructura interna debe permitir el cumplimiento del plan estratégico y se define de acuerdo a las características institucionales y a las necesidades de la comunidad universitaria. Esta estructura debe ser establecida mediante decreto emanado de la autoridad superior y vinculada a la estructura general de la universidad.

6.2.2. La biblioteca universitaria debe contar con una administración flexible para adecuar los procesos a la evolución de su propia definición.

6.2.3. Las políticas, los reglamentos y los manuales de procedimientos deben ser sancionados por las autoridades correspondientes de la biblioteca universitaria y deben estar a disposición de todos los interesados. Las políticas, reglamentos y manuales deben ser actualizados permanentemente.

### **6.3. Dirección**

6.3.1. La máxima autoridad de biblioteca debe ser nombrada mediante decreto.

6.3.2. El Director debe ser un bibliotecólogo con amplia experiencia profesional en el área.

6.3.3. El Director debe tener las atribuciones necesarias para llevar a cabo su gestión

---

<sup>1</sup> Máxima autoridad de la biblioteca.

tanto en el ámbito interno de la universidad, como en el ámbito externo a nivel nacional e internacional.

6.3.4. Las responsabilidades y atribuciones del Director deben ser establecidas en un documento oficial. Asimismo, las funciones y responsabilidades de la biblioteca o sistema de bibliotecas, también deben estar establecidas en un documento oficial.

#### **6.4. Administración del personal**

6.4.1. La selección del personal es responsabilidad del Director de biblioteca. El personal seleccionado debe responder al perfil de personas que se requieren para cumplir la misión, visión y valores de la organización.

6.4.2. Debe existir una política de gestión de personal, que involucre la evaluación de desempeño, compensaciones, incentivos, perfeccionamiento, programas conductas a grado, plan de capacitación y estrategia de motivación.

6.4.3. La biblioteca universitaria debe mantener un programa sistemático y continuo para evaluar su desempeño.

#### **6.5. Relación con el entorno**

6.5.1. El Director debe mantener interacción con las diferentes categorías de usuarios y los diferentes organismos de la universidad.

6.5.2. Asimismo, debe mantener una fluida relación con otras unidades de información, organismos y empresas nacionales e internacionales, para actualizar y desarrollar los servicios y recursos de información.

6.5.3. Se debe contar con un reglamento de los servicios bibliotecarios aprobado por la autoridad competente.

6.5.4. También se debe informar a la comunidad sobre sus logros, e identificar sus reales necesidades.

## **7. Bibliografía Complementaria**

**Association for College & Research Libraries (ACRL).** *Mission Statement for Collegue Libraries.* 2ª ed. Chicago, ALA, 1999. 109 p. (CLIP note #28).

**Association for College & Research Libraries (ACRL).** *Standards & Guidelines.* Chicago, ALA, 15-Jun-2000. [Consultado el 17 de agosto de 2000]. Disponible en [www: <http://www.ala.org/acrl/guides/index.html>](http://www.ala.org/acrl/guides/index.html)

**Association for College & Research Libraries (ACRL).** *Standards for faculty status for college and university librarians.* *Collegue & Research Libraries*, 61(8):704-705. September, 2000.

**Kast, Fremont E.** *Administración en las Organizaciones: enfoque de sistemas y de contingencias.* México, McGraw-Hill, 1990. 754 p.

**Universidad Nacional Autónoma de México.** *Normas para Bibliotecas Universitarias.* México, 1980. 35 p.

# ESTÁNDAR II

## Gestión de Recursos de Información

### 1. Consideraciones Generales

1.1. La biblioteca universitaria debe ser un centro de información, de forma tal que su misión se cumplirá si realiza gestión de información.

1.2. La gestión de información incluye selección, adquisición, arriendo, organización, control, disseminación y uso de información en todas sus variedades de fuentes y soportes, relevante para la efectiva operación de las organizaciones. La gestión de información contempla también desarrollar equilibrios entre recursos de información actual<sup>2</sup> y permanente<sup>3</sup>, entre información local y virtual, entre recursos de información propios y el acceso a recursos contra demanda en el momento que se requieren y en la diversificación de soportes de información analógicos y digitales, mono y multimediales.

1.3. El concepto de gestión de recursos de información considera a la biblioteca universitaria no sólo como un agente que consume información elaborada por otros, sino también le asigna un rol protagónico en la sistematización y comunicación de los conocimientos necesarios para mejorar la disponibilidad de recursos para el estudio y aprendizaje, la preservación y comunicación del conocimiento generado en la universidad, la mantención de la memoria intelectual de la institución y la preserva-

---

<sup>2</sup> **Información actual:** es la información que representa el conocimiento comunicado, cuyo plazo de difusión es inferior al tiempo requerido para entregar al público un documento monográfico y cuya vigencia es más corta que la de aquél. Representa el estado del arte en todas las áreas del conocimiento. Abarca publicaciones periódicas primarias y secundarias, literatura gris, bases de datos, servicios de alerta, servicios de suministro de información contra demanda e información contenida en sitios WEB.

<sup>3</sup> **Información permanente:** es aquella información bibliográfica, que por la forma en que se encuentra organizada, el tiempo que el autor tarda en producir la obra y la amplitud de los contenidos que cubre, tiene una vigencia superior a un año. Generalmente este tipo de documento no refleja el estado del arte, especialmente en las ciencias y la tecnología. Su condición de permanente es independiente del soporte físico o electrónico en que se encuentre almacenada.

ción de la identidad cultural. Este rol proactivo conduce a la biblioteca universitaria, entre otras tareas, a tener que liderar proyectos de digitalización de recursos bibliográficos dentro de un marco de respeto del derecho de autor y a participar en la fijación de políticas de comunicación del conocimiento generado en la universidad (edición de revistas científicas, tesis, entre otros).

1.4. La gestión de recursos de información incluye el concepto de desarrollo de colecciones, facilidades de acceso a otras colecciones, adquisiciones cooperativas a través de consorcios, almacenamiento cooperativo, acceso electrónico a bases de datos y a otros recursos de información -texto completo-, disponibles a través de las redes de telecomunicaciones.

1.5. Es importante buscar un equilibrio entre recursos de información locales y virtuales. El equilibrio está dado en cada caso por las características de la institución, el adecuado soporte a los programas académicos y de investigación, y por la oferta de información virtual a la cual tiene acceso.

1.6. Para que los servicios virtuales existan se deben cumplir las siguientes condiciones:

- a) La biblioteca universitaria debe contar con bibliotecólogos especializados en referencia electrónica y otros funcionarios capacitados en el desarrollo y uso de servicios de biblioteca virtual<sup>4</sup>.
- b) Los usuarios deben estar capacitados para usar los servicios en forma autónoma.
- c) La biblioteca universitaria debe disponer de una infraestructura computacional para que los usuarios puedan hacer uso de estos servicios.

1.7. Sólo en la medida que las condiciones indicadas precedentemente se cumplan, es válido sustituir servicios presenciales por servicios virtuales.

1.8. La biblioteca universitaria debe tener autonomía suficiente para gestionar las adquisiciones bibliográficas, realizar un adecuado control presupuestario y, en general, realizar todas las operaciones necesarias para coordinar y supervisar la ejecución del programa de gestión de recursos de información.

1.9. El desarrollo global de los recursos de información es responsabilidad del Director de la biblioteca universitaria.

---

<sup>4</sup> **Biblioteca virtual:** base distribuida del conocimiento, registrado, organizado y almacenado en formato electrónico, accesible por Internet. Corresponde a una estructura organizacional y de telecomunicaciones diferente de la biblioteca tradicional, cuyos procesos resultan mucho más eficientes. La biblioteca virtual provee acceso instantáneo y conexión electrónica a bibliotecas, personas, instituciones y empresas de todo el mundo. La biblioteca virtual provee un único punto de acceso desde el escritorio del usuario, a los recursos y proveedores de información.

## 2. El Programa de Gestión de Recursos de Información

2.1. La biblioteca debe disponer de un programa de gestión de recursos de información.

2.2. Dicho programa deberá ajustarse a los siguientes requerimientos:

- a) Tener en cuenta el plan estratégico de la universidad.
- b) Ser conocido, aceptado y apoyado por la institución.
- c) Ser revisado regularmente.
- d) Ser elaborado a partir de las necesidades reales.
- e) Supone la evaluación previa de los recursos de información existentes.

2.3. Dicho programa, formal y público, debe presentar las estrategias a desarrollar para la gestión de información permanente y la gestión de información actual.

### 2.4. Elementos que componen el programa

2.4.1. Programa de gestión de información permanente.

Se puede incluir un análisis detallado de los distintos contenidos temáticos, describiendo la amplitud y profundidad temática de los recursos de información, en forma normalizada, uniforme y detallada. Se dividen los recursos de información en áreas del conocimiento, incluyendo la siguiente información:

- a) Soportes de la información.
- b) Idioma.
- c) Criterios de amplitud: adecuada diversidad y profundidad de los contenidos temáticos.
- d) Criterios de suficiencia: cantidad de ejemplares disponibles de acuerdo al número de usuarios.
- e) Criterios de vigencia: grado de actualidad de la información contenida en las publicaciones.
- f) Relaciones interdisciplinarias.
- g) Biblioteca o fondo de destino.
- h) Políticas alternativas de acceso a otros recursos de información.
- i) Otros recursos: bibliotecas locales, regionales, nacionales y consorcios.

2.4.2. Programa de gestión de información actual.

Describe la forma en que se combinan los diversos servicios asociados a la gestión de información actual, tanto en su disponibilidad local como virtual. Se recomienda considerar como mínimo los siguientes recursos o servicios:

- a) Colección núcleo<sup>5</sup> de publicaciones periódicas disponibles localmente. Se debe

---

<sup>5</sup> **Colección núcleo:** es el conjunto de títulos de publicaciones periódicas, altamente demandados

mantener suscripciones a un grupo selecto de publicaciones periódicas relativas a las disciplinas que se cultivan en la Universidad.

- b) Publicaciones periódicas electrónicas -texto completo-, disponibles en línea.
- c) Servicio de alertas personalizadas de tablas de contenidos de publicaciones periódicas.
- d) Servicio de suministro de documentos contra demanda.
- e) Servicio de acceso a bases de datos bibliográficas, factuales y texto completo.

### 3. Recomendaciones Cualitativas

3.1. La cantidad de recursos de información, así como su composición local o digital, debe ser proporcional al número de usuarios presenciales y no presenciales, y de la didáctica.

3.2. Las categorías de recursos de información a considerar en relación con los distintos tipos de usuarios incluyen:

- a) Fondo básico para el estudio que respalde la docencia.
- b) Fondo cultural que cubra la formación integral del individuo.
- c) Obras de referencia y consulta, de carácter general y especializado, actuales y útiles, que incluyan enciclopedias, diccionarios de diferentes tipos y materias, bibliografías, directorios, anuarios, estadísticas y otros similares, en los soportes adecuados para la óptima recuperación de información y posterior utilización de la misma.
- d) Fondo básico para el profesorado, específicos para la enseñanza.
- e) Fondo para la investigación (tesis, informes, información actual).
- f) Fondo de apoyo a la gestión universitaria.
- g) Colecciones de interés para la institución que tengan un valor específico: temas locales, trabajos especializados en un campo determinado.

3.3. Los recursos de información disponibles físicamente deben proporcionar, al menos, la bibliografía básica y complementaria para el estudiante presencial y el académico. Asimismo, los recursos de información digital, disponibles en forma virtual, deben cubrir la bibliografía básica y complementaria para el estudiante. Dependiendo de la modalidad en que se imparte la docencia no presencial, este requisito puede ajustarse cuando se disponga de una red de bibliotecas propias o afiliadas, que permita igualar las condiciones con un estudiante presencial.

---

por los usuarios de una unidad de información. La colección núcleo se determina mediante: estudios de uso, considerando las líneas de investigación vigentes, tomando en cuenta los programas de postgrado acreditados o en proceso de estarlo, identificando los títulos de corriente principal y la disponibilidad del título en servicios de suministro de documentos contra demanda.

3.4. Las bibliotecas universitarias podrán establecer los acuerdos necesarios para compartir aquellos recursos físicos o virtuales que por su especificidad o costo no resulten rentables para un solo centro.

3.5. La universidad debe depositar en biblioteca un ejemplar de toda tesis (o su equivalente para todos los títulos y grados impartidos) y cualquier otro producto intelectual (libros, revistas, etc.) generado en la institución.

3.6. Se debe cumplir la ley de Propiedad Intelectual y aplicar una política de uso justo de información con fines académicos.

## **4. Selección**

4.1. Los recursos de información de la biblioteca universitaria deben incluir todos los soportes del conocimiento que sean útiles en el quehacer universitario.

4.2. El desarrollo de los recursos de información debe basarse en un proceso permanente de evaluación que permita determinar las fortalezas y debilidades de ésta y que conlleve la adopción de medidas tendientes a lograr un equilibrio y coherencia, fortaleciendo aquellos recursos de información correspondientes a las áreas más demandadas por los usuarios.

### **4.3. Principios generales de la selección**

4.3.1. Un programa de gestión de recursos de información debe considerar como base la relación acceso versus existencia de recursos de información propios o externos (físicos o virtuales), así como debe asegurar la selección, adquisición y descarte de materiales, permitiendo mantener colecciones actualizadas, libres de material sin valor y en constante desarrollo. Ésta deberá respaldar los programas de docencia de pre y postgrado, de investigación y de extensión universitaria.

4.3.2. La selección debe ser realizada por los académicos y los bibliotecólogos.

- a) Donaciones: la biblioteca universitaria podrá enriquecer los recursos de información disponibles mediante donaciones, siempre que tal aceptación no implique obligaciones onerosas para ella o a la universidad en relación con el beneficio del servicio que éstas presenten.
- b) Canje: la biblioteca universitaria, previo análisis de relación costo-beneficio, podrá mantener convenios de canje de publicaciones con organizaciones afines nacionales e internacionales.

### **4.4. Criterios de selección**

Los siguientes criterios de selección están ordenados de acuerdo a su importancia. La ponderación de cada uno de ellos será en función de las líneas de gestión de los recursos de información de cada biblioteca universitaria. El precio no se ha considerado como un criterio de decisión en la selección, aunque puede llegar a ser un criterio decisivo a la hora de la compra.

- a) Contenido temático: se valora si son fondos de lectura obligatoria o complementaria para los programas de docencia e investigación de la universidad. También se valoran los fondos correspondientes a áreas temáticas definidas como prioritarias en los planes estratégicos de cada institución.
- b) Calidad: se valora si son trabajos y autores fundamentales para una materia, si son trabajos que aportan nuevas teorías, conocimientos o enfoques, si son obras generales, especiales o de divulgación.
- c) Previsión de uso: se valora la petición realizada por miembros del personal académico y docente. La recomendación como libro básico o de consulta, para los planes de estudio, así como de libros de interés general de temas no específicos de los planes de estudio e investigación.
- d) Adecuación a la colección: se valora la adecuación de la obra al desarrollo de una colección equilibrada y coherente, si forma parte del núcleo de la misma, si desarrolla líneas específicas o si cubre lagunas existentes. Asimismo, se tendrá en cuenta el nivel de cobertura de la materia.
- e) Valor bibliográfico: se valora la calidad y especialización de la casa editora, la entidad patrocinadora y el tipo de publicación.
- f) Fecha de publicación: se valora la fecha de publicación de acuerdo a la disciplina del documento.
- g) Idioma de publicación: se valora la lengua en función de la vigencia de la obra y la importancia que tenga el desarrollo de un tema concreto en dicha lengua, así como el uso y conocimiento de la misma por la comunidad universitaria.
- h) Soporte: se valora el soporte analógico o digital en que se encuentre registrada la obra, facilitando su uso presencial o remoto, mono o multiusuario.
- i) Pluralismo: se valora la existencia de obras que representen todas las manifestaciones y corrientes del pensamiento universal.

## 5. Descarte

### 5.1. Principios generales de descarte

5.1.1. La finalidad del descarte es mejorar la calidad y accesibilidad de la colección. Es una parte importante de la gestión de recursos de información y debe recibir una atención similar a la de la selección.

5.1.2. El descarte debe ser realizado por los académicos en colaboración con los bibliotecólogos<sup>6</sup>, en concordancia con las normas jurídicas para administrar bienes que corresponda aplicar a la universidad.

---

<sup>6</sup> Jurisprudencia para la administración de bienes universitarios: Decreto Universitario N° 5857 de 1980 de la Universidad de Chile. Se utiliza en las universidades derivadas. En su artículo 12 señala:

5.1.3. El descarte no conlleva necesariamente la eliminación de documentos, pudiendo venderse a bajo precio a los usuarios, utilizarse para intercambio, donarse a instituciones y en último caso destruirse.

## 5.2. Criterios de descarte

- a) Contenido temático: se valora la calidad, los cambios en las líneas de investigación y docencia de la universidad. La desactualización temática de los documentos o la obsolescencia de su información, así como las ediciones antiguas reemplazadas por ediciones posteriores.
- b) Previsión de uso: se valora el período transcurrido desde su última utilización, la fecha de publicación, la fecha de adquisición y el número de ejemplares existentes o duplicados no necesarios. Así también, la accesibilidad de materiales de uso infrecuente en instituciones próximas.
- c) Estado físico: se valora el estado físico de los documentos, así como la existencia de los mismos en nuevos formatos.

## 6. Procesamiento y Organización

6.1. Los recursos de información existente en la biblioteca universitaria deben ser procesados y organizados de acuerdo a normas convencionales, válidas a nivel nacional e internacional, permitiendo el rápido y fácil acceso en el momento que el usuario lo requiera.

6.2. Para asegurar el adecuado uso de los recursos de información disponibles y permitir una efectiva participación en redes y actividades cooperativas, la biblioteca universitaria debe incorporar en el tratamiento de la información los siguientes elementos:

- a) La adopción de un formato internacional de registros de información bibliográfica e intercambio de información.

---

“Para los efectos del presente reglamento, los libros y publicaciones periódicas, las grabaciones, discos, cintas y demás elementos afines que se contienen en las bibliotecas, discotecas, cinematecas, etc., tendrán el carácter de bienes no inventariables. Sin embargo, cada servicio controlará en libros de registro o bases de datos computacionales especialmente habilitados todas estas especies; en ellos se asignará a cada bien un número correlativo que lo identificará, y las individualizaciones y valores correspondientes. No obstante, los incunables y las colecciones serán inventariados al valor que fijen en conjunto funcionarios del Servicio de Tesorería con la autoridad y/o bibliotecario que los tengan a su cargo, considerando, entre otros, el posible valor comercial”.

“Las bajas de los referidos elementos o especies se harán por resolución interna del Jefe de Servicio, a solicitud del bibliotecario o funcionario respectivo, debiendo dejar expresa constancia de su causa”.

Existen además los siguientes dictámenes de la Contraloría General de la República: 32480/79; 28704/81; 6280/84.

- b) La normalización de procesos a través del uso de reglas internacionales para la catalogación.
- c) El control de autoridades de materia y autor.

## 7. Recomendaciones Cuantitativas

7.1. Es importante señalar que la base de una buena biblioteca universitaria es la adecuada selección de los recursos de información, junto con la disponibilidad de volúmenes físicos o accesos a publicaciones digitales.

7.2. Respecto a los aspectos cuantitativos que afectan a la dimensión y crecimiento de los recursos de información físicos y virtuales, se reconoce la dificultad en fijar normas comunes para todas las bibliotecas universitarias, debido a las diferencias existentes entre ellas. No obstante, se establecen recomendaciones generales que sirvan de referencia y que, en cualquier caso, cada biblioteca debe adaptar a su situación particular.

7.3. Las normas hacen referencia al número de recursos de información permanente y al número de recursos de información actual, debiendo considerarse en cada caso los diferentes servicios y soportes existentes.

### 7.4. Información permanente:

#### **Recursos mínimos de información monográfica:**

- a) 50.000 volúmenes monográficos.
- b) 15 volúmenes por alumno; considerando la colección total de la biblioteca.
- c) 100 volúmenes por cada profesor jornada completa equivalente.
- d) A lo menos un 50% de la colección deberá estar compuesta por volúmenes físicos.

#### **Relación alumno por volumen:**

- e) De 1 a 7 alumnos por volumen de lectura obligatoria.

#### **Incremento para bibliotecas universitarias en régimen:**

- f) 1 volumen ingresado por alumno

#### **Nuevos programas de estudio:**

- g) 1.000 volúmenes de la especialidad para nueva carrera al completar su primer ciclo.
- h) A lo menos un 50% de la colección deberá estar compuesta por volúmenes físicos.

### 7.5. Información actual:

**Publicaciones periódicas texto completo:**

- a) 8 títulos suscritos de publicaciones periódicas internacionales por especialidad o carrera que se imparte en la Universidad.
- b) 12 títulos suscritos de publicaciones periódicas internacionales por programa de maestría.
- c) 16 títulos suscritos de publicaciones periódicas internacionales por programa de doctorado.

Los criterios a), b) y c) deben ser sumados.

**Servicio de suministro de documentos contra demanda:**

- Facilitar el acceso a los artículos publicados en la totalidad de las publicaciones periódicas consideradas de corriente principal en cada disciplina.

**Bases de datos referenciales especializadas:**

- 1 base de datos o abstracts internacional por área principal del conocimiento en que se imparte docencia o investiga en la institución.

## 8. Conservación y Restauración del Fondo Bibliográfico

8.1. La biblioteca universitaria debe contar con una política de respaldo de la información disponible en medios digitales, para lo cual debe disponer de los medios tecnológicos necesarios para implementarla.

8.2. La biblioteca universitaria debe contar con un programa de preservación<sup>7</sup> y restauración<sup>8</sup> de materiales en diferentes soportes. Este programa debe contar con recursos para encuadernación y la implementación de otros medios de preservación.

8.3. La biblioteca universitaria debe contar con un plan de emergencia y seguridad que abarque distintos tipos de catástrofes, considerando a lo menos incendios, terremotos e inundaciones.

8.4. La biblioteca universitaria deberá contar con las garantías adecuadas contra pérdidas, mutilaciones y robos; ejerciendo, entre otras medidas, un adecuado control sobre el préstamo.

8.5. Es responsabilidad de cada biblioteca universitaria realizar periódicamente un inventario del acervo con el propósito de detectar pérdidas.

---

<sup>7</sup> **Preservación:** comprende todas las actividades económicas y administrativas, que incluyen el depósito y la instalación de los materiales, la formación del personal, los planes de acción, los métodos y técnicas referentes a la conservación para el futuro de los materiales de archivos y bibliotecas y la información contenida en los mismos.

<sup>8</sup> **Restauración:** comprende las técnicas y conocimientos utilizados por el personal técnico responsable de reparar los daños causados por el uso, el tiempo y otros factores en los materiales de archivos y bibliotecas.

**Nivel anual de merma aceptable:**

- 3 % de la colección en estantería abierta.
- 1 % de la colección en estantería cerrada.

## 9. Evaluación de Recursos de Información

Se recomienda la aplicación de los siguientes métodos de evaluación de los recursos de información.

**9.1. Métodos cuantitativos.** Aplicar fórmulas indicadas en la sección 7 de este mismo estándar, para tamaño y crecimiento.

### 9.2. Métodos cualitativos

- a) Revisión de bibliografías obligatorias y complementarias de los programas de estudio.
- b) Contraste de bibliografías seleccionadas.
- c) Opinión de expertos.
- d) Comparación entre fondos bibliográficos de bibliotecas con características semejantes.
- e) Análisis de uso.
- f) Detección de lagunas temáticas.
- g) Estudio de la antigüedad de la colección por áreas temáticas.
- h) Coberturas de áreas prioritarias de desarrollo para la universidad.

## 10. Tecnologías de la Información

10.1. En la biblioteca universitaria, la elección de la combinación de tecnologías de información a utilizar está subordinada a las decisiones que se tomen en el plano de la gestión de información. Las tecnologías de información adoptadas deben ser pertinentes a las estrategias de gestión de información y no objetivos en sí mismos.

10.2. La biblioteca universitaria debe integrar los servicios basados en información digital, haciendo transparente para el usuario si éstos son suministrados con recursos de información locales o virtuales.

10.3. La biblioteca universitaria debe contar con un catálogo electrónico que describa las existencias de biblioteca, permitiendo una adecuada recuperación de información, que facilite la identificación y localización de los ítemes.

10.4. El presupuesto de biblioteca debe contemplar las partidas necesarias para mantener el software vigente, renovar los equipos al término de su vida útil, y realizar la mantención preventiva y correctiva que corresponda.

### 10.5. Equipamiento computacional:

- 1 **computador multimedia**, tecnológicamente vigente, por cada 10 puestos de estudio, instalado en la biblioteca a disposición de los usuarios de la misma.
- 1 **computador dedicado al préstamo**, tecnológicamente vigente, por cada 400 transacciones de préstamo o devolución realizadas por día.
- 1 **computador multimedia**, tecnológicamente vigente, por cada funcionario profesional de biblioteca.

## 11. Indicadores

### Costos (datos):

- Monto invertido en publicaciones seriadas<sup>9</sup>
- Monto invertido en material monográfico<sup>10</sup>
- Monto invertido en bases de datos<sup>11</sup>
- Monto invertido en información electrónica<sup>12</sup>
- Monto total invertido en recursos de información<sup>13</sup>

### Recursos de información (datos):

- Número total de títulos monográficos
- Número total de volúmenes monográficos
- Número de títulos monográficos ingresados<sup>14</sup> por año
- Número de volúmenes monográficos ingresados por año

<sup>9</sup> **Inversión en publicaciones seriadas:** incluye gasto anual pagado por biblioteca en suscripciones vigentes de publicaciones periódicas y seriadas, texto completo, en todos los soportes (físicos o digitales). Incluye todos los gastos necesarios para disponer de las publicaciones seriadas, gastos de arriendo de casilla en el extranjero, envío y desaduanaje, efectivamente pagados.

<sup>10</sup> **Inversión en material monográfico:** incluye gasto anual en compra, envío y desaduanaje de volúmenes monográficos, en todos los soportes físicos y digitales. Comprende principalmente libros, tesis, memorias y folletos.

<sup>11</sup> **Inversión en bases de datos:** referenciales y factuales, que se accede en línea o en CD-ROM. Se considera sólo las bases de datos que se accede por compra directa o a través de consorcios. No considera las bases de datos bibliográficas, que dan acceso a versiones texto completo de publicaciones seriadas o monografías.

<sup>12</sup> **Inversión en información electrónica:** es el gasto anual pagado en bases de datos y otros servicios de información suministrados en línea o en soportes digitales (CD-ROM, DVD, etc.). Incluye el acceso pagado a publicaciones seriadas, monografías y bases de datos referenciales, factuales y bibliográficas que dan acceso a versiones texto completo de publicaciones seriadas o monográficas.

<sup>13</sup> **Inversión en recursos de información:** es el gasto anual pagado en recursos y servicios de información, y corresponde a la suma de la inversión en publicaciones seriadas, material monográfico, bases de datos referenciales y factuales.

<sup>14</sup> **Ingresado:** es todo aquel material bibliográfico, adquirido por compra, canje o donación, y puesto a disposición del usuario durante el año.

- Número de títulos de publicaciones seriadas suscritas por año
- Número de títulos de publicaciones seriadas ingresadas por canje y donación por año
- Número de títulos de publicaciones seriadas electrónicas suscritas
- Número de bases de datos electrónicas suscritas

**Recursos de información (indicadores):**

- Volúmenes monográficos ingresados / títulos monográficos ingresados
- Volúmenes monográficos / alumnos<sup>15</sup>
- Volúmenes monográficos ingresados / alumnos por año
- Títulos monográficos ingresados / alumnos por año

## 12. Bibliografía Complementaria

**Association for College & Research Libraries (ACRL).** *Standards & Guidelines*. Chicago, ALA, 15-Jun-2000. [Consultado el 17 de agosto de 2000]. Disponible en [www: <http://www.ala.org/acrl/guides/index.html>](http://www.ala.org/acrl/guides/index.html)

**Atkinson, Ross.** *The academic library collection in and on-line environment*. En: Lynch, Beverly P., ed. *Information technology and the remaking of the university library*. San Francisco, California, Jossey-Bass Publishers, 1995. pp. 43-62.

**Bustos González, Atilio.** *Gestión de información actual en Bibliotecas Universitarias: la adquisición de información contra demanda*. En: Reunión Nacional de Bibliotecarios, 30ª, Buenos Aires, ABGRA, 1996. [Consultado el 17 de agosto de 2001]. Disponible en [www: <http://cabid.ucv.cl/documentos\\_asociados/>](http://cabid.ucv.cl/documentos_asociados/)

**Bustos González, Atilio.** *Estrategia para la gestión de la información actual en la Universidad Austral de Chile*. En: Congreso de Bibliotecología, 3ª y Encuentro Internacional de Usuarios de CD-ROM, 1º, Valdivia, enero, 1997. [Consultado el 17 de agosto de 2001]. Disponible en [www: <http://cabid.ucv.cl/documentos\\_asociado/>](http://cabid.ucv.cl/documentos_asociado/)

**Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE).** *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas: documento de trabajo*. Madrid, España, REBIUN, Mayo 1997. [Consultado el 17 de agosto de 2000]. Disponible en [www: <http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html>](http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html)

**ISO 690.** *Bibliographic References: content, form and structure*. Geneva: ISO, 1987. (ISO 690/1987) [Consultado el 17 de agosto de 2001]. Disponible en [www: <http://www.nlc-bnc.ca/iso/tc46sc9/standard/690-1e.htm>](http://www.nlc-bnc.ca/iso/tc46sc9/standard/690-1e.htm)

**ISO 690-2.** *Bibliographic References. Part 2: electronic documents or parts thereof*. Geneva: ISO, 1997. (ISO 690-2/1997) [Consultado el 17 de agosto de 2001]. Disponible en [www: <http://www.nlc-bnc.ca/iso/tc46sc9/standard/690-2e.htm>](http://www.nlc-bnc.ca/iso/tc46sc9/standard/690-2e.htm)

**Pontificia Universidad Católica de Chile. Sistema de Bibliotecas.** *Estudio comparativo entre bibliotecas universitarias chilenas, latinoamericanas y estadounidenses*. Santiago de Chile, Octubre 1999. 21 p. [Consultado el 17 de agosto de 2001]. Disponible en [www: <http://cabid.ucv.cl/documentos\\_asociados/>](http://cabid.ucv.cl/documentos_asociados/)

<sup>15</sup> **Alumnos:** estudiantes que tienen calidad de alumno regular de pre y post grado conforme con lo establecido por la universidad. Se incluyen en este concepto a los alumnos de intercambio.

# ESTÁNDAR III

## Productos y Servicios de Información

### 1. Consideraciones Generales

1.1. La biblioteca universitaria debe ofrecer servicios y productos acordes con su misión.

1.2. La variedad de servicios y productos debe estar en permanente revisión, de tal modo que permita incorporar respuestas a necesidades emergentes, así como nuevos avances en tecnologías de la información. En tal sentido, se debe tener en cuenta la existencia de usuarios presenciales y no presenciales.

1.3. La normativa sobre los servicios otorgados por la biblioteca universitaria debe estar establecida en un reglamento aprobado al más alto nivel universitario.

1.4. Los servicios bibliotecarios deben adaptarse a las características de cada universidad y a las necesidades específicas que puedan tener grupos de usuarios derivados de condiciones locales, campos de estudio e investigación.

1.5. Los servicios ofrecidos deben estar diferenciados por tipos o grupos de usuarios.

1.6. Dentro de un mismo tipo o grupo de usuarios se debe evitar las discriminaciones.

1.7. Para garantizar la eficiencia y calidad de los servicios, la biblioteca universitaria debe mantener sistemas regulares de estadísticas y de evaluación, en cuanto a resultados, rendimiento, beneficios e impacto.

1.8. La provisión de los servicios y productos bibliotecarios debe regirse por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual, así como por las normas de ética profesional.

1.9. La biblioteca debe difundir a toda la comunidad universitaria los servicios y productos que ofrece, preparando publicaciones informativas, promocionales y de otra naturaleza.

1.10. La biblioteca universitaria debe desarrollar en sus usuarios aptitudes para el acceso y uso de la información. Ellas abarcan un conjunto de habilidades que permiten a éstos poseer la capacidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida.

## 2. Horario de Biblioteca

2.1. La biblioteca universitaria debe mantener un horario mínimo de servicio a sus usuarios concordante con el horario docente durante el período lectivo. Esta norma incluye las jornadas vespertina y nocturna.

La biblioteca debe mantener un horario de 12 horas de atención diaria continua de lunes a viernes.

2.2. Se recomienda ampliar el horario de atención de público en función de las necesidades de la comunidad universitaria, tales como períodos de pruebas, exámenes y programas especiales.

2.3. Se recomienda calendarizar con una frecuencia semestral, durante las vacaciones estudiantiles, una semana de trabajo a puertas cerradas. Durante este período se realizarán tareas de inventario, mantención preventiva de equipamiento computacional, verificación y consolidación de los préstamos vigentes y capacitación del personal, entre otras actividades.

## 3. Servicios y Productos Bibliotecarios

3.1. La biblioteca universitaria debe generar una oferta de servicios y productos de información locales y virtuales, acorde a las necesidades de sus usuarios, y realizar las acciones necesarias para asegurar su uso.

3.2. La biblioteca universitaria debe garantizar un conjunto de servicios y productos de información generales gratuitos, que cubra en forma equitativa las necesidades básicas de información de la comunidad universitaria a la que pertenece.

3.3. Los servicios y productos de información especiales de la biblioteca universitaria tienen un costo asociado, el que puede ser de cargo del usuario. El Director de biblioteca debe definir una política al respecto.

3.4. La biblioteca universitaria podrá extender sus servicios y productos de información a otros miembros de la comunidad externa, de acuerdo a las responsabilidades sociales<sup>16</sup> que le corresponda cumplir y de los recursos que disponga.

3.5. Los profesionales que forman las Universidades y que se incorporan a la sociedad del conocimiento requieren ser autónomos en el proceso de recuperar, evaluar y sintetizar la información. Para ello, la biblioteca universitaria debe ofrecer un programa de formación permanente de sus usuarios, tanto para alumnos que se incorporan a la educación universitaria, como para el resto de la comunidad, mediante programas más avanzados.

---

<sup>16</sup> **Las responsabilidades sociales** pueden abarcar, entre otros planos, el cultural, el científico y el social. En el *plano cultural* se pueden incluir las acciones tendientes a preservar la identidad cultural, la tradición oral y el patrimonio documental, tan importante en un mundo que se globaliza, así como el crear en bibliotecas espacios y oportunidades de encuentro de la

3.6. Un adecuado sistema de señalización debe dar facilidades para ubicar los recintos, así como indicar áreas de servicios y tipos de recursos de información en el interior de cada unidad bibliotecaria.

## 4. Acceso a Recursos de Información

4.1. Los recursos de información generales, como la colección general, deben ser de libre acceso a los usuarios. El Director de biblioteca podrá establecer distintos niveles de privilegio de acceso a recursos de información especiales.

4.2. La biblioteca universitaria debe contar con un catálogo automatizado que permita conocer recursos de información reales y virtuales, y que contenga descripciones bibliográficas basadas en normas internacionales.

4.3. Con el fin de facilitar la consulta de los usuarios<sup>17</sup>, el catálogo de biblioteca debe ser de acceso público, permitiendo su consulta desde puntos remotos.

## 5. Indicadores

### Datos:

- Número de préstamos por año
- Consultas anuales al web de la biblioteca
- Consultas anuales al catálogo en línea
- Consultas anuales a bases de datos
- Número de usuarios<sup>17</sup> capacitados por año

### Indicadores:

- Número de préstamos interbibliotecario solicitados / Número de préstamos interbibliotecario otorgados
- Préstamos anuales / alumno
- Uso de materiales en sala / alumno
- Préstamos según tipo de usuario por año
- N° total de volúmenes prestados por año
- Préstamos según tipo de material

---

comunidad universitaria con manifestaciones artísticas y culturales. En el *plano científico*, a partir de la edición digital y los cambios en la tecnología de la información, contribuir a incrementar la aceptabilidad de los documentos hipertextuales y multimediales en el proceso de comunicación de la ciencia (revista científica electrónica, preparación de trabajos, textos universitarios, tesis). En el *plano social*, contribuir a impartir la educación cívica y desarrollar las habilidades transversales necesarias para formar ciudadanos de la naciente sociedad del conocimiento. En este mismo orden, garantizar un acceso igualitario a los recursos de información, como asimismo, crear condiciones donde los alumnos puedan estudiar en forma eficiente.

<sup>17</sup> **Usuarios potenciales:** son es la población total que debiera ser receptora de los servicios,

## 6. Bibliografía Complementaria

- Association for College & Research Libraries (ACRL).** *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la Educación Superior.* Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, Año 15, Número 60. [Consultado el 1º de diciembre de 2000]. Disponible en [www: <http://www.aab.es>](http://www.aab.es)
- Association for College & Research Libraries (ACRL).** *Standards & Guidelines.* Chicago, ALA, 15-Jun-2000. [Consultado el 17 de agosto de 2000]. Disponible en [www: <http://www.ala.org/acrl/guides/index.html>](http://www.ala.org/acrl/guides/index.html)
- Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE).** *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas: documento de trabajo.* Madrid, España, REBIUN, Mayo 1997. [Consultado el 17 de agosto de 2000]. Disponible en [www: <http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html>](http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html)
- McDonald, Andrew y Janet Stafford.** *Self-service in academic libraries: future or fallacy?* Sunderland, UK, University of Sunderland Press, 1997. 188 p.
- Pinder, Chris y Maxine Melling,** ed. *Providing customer-oriented services in academic library.* London, UK, Library Association Publishing, 1996. 187 p.
- Weingand, Darlene E.** *Customer service excellence: a concise guide for librarians.* Chicago, ALA, 1997. 136 p.

---

equivalente a la comunidad académica de la universidad, e incluye la suma de la matrícula total de alumnos de pre y post grado, considerando los alumnos presenciales los alumnos, profesores y personal administrativos. En el caso de los profesores y funcionarios administrativo se consideran o los jornada completa equivalente.

# ESTÁNDAR IV

## Recursos Humanos de la Biblioteca Universitaria

### 1. Consideraciones Generales

1.1. La planta funcionaria tendrá el tamaño y la calidad adecuados para atender las necesidades de la biblioteca universitaria, considerando a los usuarios, servicios, programas y recursos de información.

1.2. El Director es el responsable de administrar<sup>18</sup> los recursos de información, recursos humanos, físicos y financieros de la biblioteca universitaria, asegurando el desarrollo eficiente de ésta y un armónico cumplimiento de la misión.

1.3. El Director tendrá rango y remuneración acorde con su nivel y será el responsable de la selección de todo el personal de la biblioteca universitaria.

1.4. Se estima que el personal que labora en una biblioteca universitaria, con régimen de estantería abierta o cerrada, debe incluir:

- a) 1 bibliotecólogo por cada 500 alumnos.
- b) 1 asistente de biblioteca por cada 500 alumnos.
- c) 1 bibliotecólogo por cada biblioteca especializada.

1.5. En todo caso, la planta funcionaria debe ser determinada a partir del plan estratégico, la distribución física de las instalaciones y el horario de atención.

1.6. La disponibilidad de personal determina el nivel de servicio. Se debe considerar la presencia de un bibliotecólogo durante la jornada de atención de usuarios.

1.7. Se recomienda la formación de equipos profesionales multidisciplinarios, que complementen y especialicen el quehacer de la biblioteca universitaria.

1.8. La biblioteca universitaria debe contar, dentro de su personal, con un profesional de área informática, encargado de la administración y operación de sistemas, redes y equipos.

1.9. Se debe buscar un equilibrio entre los recursos profesionales y no profesionales para optimizar su gestión.

---

<sup>18</sup> Administrar abarca las funciones de planificar, organizar, dirigir y controlar la organización a su cuidado.

1.10. Se debe establecer un plan de desarrollo, capacitación y educación continua para el personal profesional y paraprofesional. Este plan debe dotar a los funcionarios de las habilidades, capacidades y conocimientos necesarios para cubrir las necesidades futuras de la organización. El plan también cumple con la finalidad de actualizar y perfeccionar al personal en aquellos ámbitos que favorecen el desarrollo del servicio y de responder a las expectativas individuales dentro del ámbito laboral.

1.11. El personal representa el activo más importante de la biblioteca para apoyar el plan estratégico de la universidad. Toda acción de innovación, renovación o modernización pasa por el compromiso de estas personas y por la satisfacción que éstas encuentran en el trabajo realizado.

1.12. Cada miembro del personal será informado por escrito de sus funciones y responsabilidades.

1.13. Las remuneraciones del personal que labora en la biblioteca universitaria deben ser equivalentes a otras posiciones de la universidad que requieran capacidades y habilidades comparables y coherente con las remuneraciones de mercado.

1.14. Los métodos de ingreso de personal deben estar basados en una cuidadosa descripción de cargos y en una evaluación objetiva de antecedentes y calificaciones.

1.15. Las calificaciones del personal deben ser coordinadas por el Director de biblioteca, a lo menos una vez por año.

1.16. En caso de utilizar el apoyo de alumnos ayudantes, éstos deben ser asignados a actividades de responsabilidad limitada, no comprometiendo el patrimonio de la institución y de acuerdo a las normas de cada Universidad.

## 2. Indicadores

- Número de funcionarios profesionales de la biblioteca / número de alumnos
- Número de bibliotecólogos / número de alumnos
- Número de bibliotecólogos / número de funcionarios profesionales no bibliotecólogos
- Número de bibliotecólogos / número de asistentes de biblioteca
- Número de asistentes de biblioteca / número de alumnos
- Número de cursos de perfeccionamiento por funcionario por año
- Préstamos por asistente de biblioteca

## 3. Bibliografía Complementaria

**Association for College & Research Libraries (ACRL).** *Standards & Guidelines*. Chicago, ALA, 15-Jun-2000. [Consultado el 17 de agosto de 2000]. Disponible en [www: <http://www.ala.org/acrl/guides/index.html>](http://www.ala.org/acrl/guides/index.html)

**Lynch, Beverly.** *University Library Standards*. *Library Trends*, 31(1):33-47. 1982.

# ESTÁNDAR V

## Infraestructura de la Biblioteca Universitaria

### 1. Consideraciones Generales

1.1. Las bibliotecas son una puerta de acceso a la información para la universidad y un espacio social relevante para la vida académica.

1.2. Las recomendaciones y normas que se señalan a continuación están destinadas a cualquier edificio de biblioteca universitaria, independientemente de su tamaño. Las bibliotecas deben ser espacios flexibles, que permitan incorporar adecuadamente los cambios que continuarán experimentando las tecnologías de la información.

1.3. Existe una amplia variedad de edificios de bibliotecas, los cuales, en menor o mayor grado, se construyen y diseñan por un equipo de trabajo, en que el bibliotecólogo participa activamente desde sus inicios.

1.4. La ubicación geográfica del edificio de biblioteca al interior del campus debe ser equidistante de otras unidades, de tal forma que los usuarios converjan en forma natural hacia él.

1.5. El edificio de biblioteca debe al menos considerar los siguientes aspectos:

1.5.1. Su colección bibliográfica será tanto impresa como digital, anticipando el crecimiento de ambas.

1.5.2. Se debe considerar espacios acordes a los estilos de estudio de sus usuarios, estableciendo al menos estudio en grupos, individual y compartido.

1.5.3. Dado el rol social de la biblioteca universitaria, ésta debe proporcionar espacios para estudio, en horario amplio, cubriendo las necesidades de aquellos estudiantes que no tienen condiciones adecuadas en sus domicilios.

1.5.4. Se debe considerar las redes de datos y eléctrica, anticipando su crecimiento hasta llegar a todos los puestos de estudio.

### 2. Espacio y Diseño

2.1. El umbral mínimo a partir del cual un edificio de biblioteca es funcional está determinado por el dimensionamiento. Este consiste en el volumen y espacio que se

destina al edificio de biblioteca y debe ser calculado sobre la base de la cantidad de usuarios potenciales, el espacio para la colección y su crecimiento, espacio para el personal y el equipamiento.

2.2. Una vez dimensionado el edificio de biblioteca, es necesario considerar los siguientes aspectos:

- a) Exteriormente debe ser accesible desde cualquier lugar del campus.
- b) Interiormente debe primar la funcionalidad, la organización y los espacios abiertos (plantas libres), para que de esta manera resulte atractivo y acogedor a sus usuarios y pueda permitir rediseños en el futuro.
- c) Es muy importante tener presente la conexión interior-exterior en situaciones de emergencia. En este sentido, se deben incorporar e indicar las vías de escape de los distintos sectores de mayor afluencia de usuarios.

2.3. El dimensionamiento está asociado con los siguientes parámetros:

- a) Volumen total del edificio en  $m^3$ .
- b) Superficie total del edificio en  $m^2$ .
- c) Número total de puestos de estudio para alumnos.
- d) Número proyectado de aumento de alumnos de la institución.
- e) Superficie neta utilizable expresada en número de  $m^2$  destinados a las actividades propias de la biblioteca, diferenciando los siguientes tipos:
  - Superficie ocupada por las estanterías destinadas al almacenamiento de la colección.
  - Superficie para el trabajo del personal.
  - Superficie ocupada por los servicios que se ofrecen al público, comprendido el mesón de atención.
- f) Número de  $m^2$  incrementados en el año, especificado por tipo de superficie neta utilizable. Considera el número de metros lineales de estantería incrementados por año.

## 2.4. Diseño del edificio

2.4.1. Diseño exterior: está relacionado con la construcción del edificio, su ubicación dentro del campus, los espacios para jardines, estacionamientos, los que en su conjunto formarán el entorno del edificio de biblioteca.

2.4.2. Diseño interior:

- a) Distribución de espacios, que abarca el o los accesos, mesón de préstamo, referencia, hemeroteca, estantería abierta y áreas de lectura, entre otros. Esta tarea le es propia tanto al arquitecto como al bibliotecólogo.
- b) Ambientación, la cual consiste en la ubicación del mobiliario, ubicación de terminales y catálogos, considera tipos de recubrimiento de pisos, cielos y paredes. La iluminación en las áreas de lectura, la decoración de ambientes en todas sus secciones, estructura de estantería abierta y cerrada. Esta tarea le es propia tanto al decorador de interiores como al bibliotecólogo.

2.4.3. La entrada principal del edificio debe ser un espacio amplio y acogedor; aquí es posible distinguir al menos un sector de portería, como también un espacio destinado a la custodia.

2.5. Otra forma de ordenar los espacios interiores es considerando al menos dos grandes áreas de circulación, las de libre acceso y las controladas.

2.5.1. En el área de libre acceso se ubican las salas de exposiciones, sala de eventos y baños.

2.5.2. Por su carácter dinámico y de difícil control del ruido generado por los usuarios, la colección de alta demanda debe ser ubicada en un lugar distinto de acceso controlado.

2.5.3. El área de acceso controlado se puede ubicar en la entrada principal de la biblioteca o bien resguardando sólo el fondo bibliográfico. Alternativamente, pueden coexistir varias áreas controladas independientes. En cualquier caso, en ellas estarán las áreas de estudio de estantería abierta, referencia, hemeroteca, entre otras. Se debe considerar un nivel mayor de restricciones de acceso al área de adquisiciones y procesos técnicos.

2.5.4. El edificio de la biblioteca puede incorporar algunos servicios especiales, ya sea dentro o fuera de las áreas controladas. Entre ellos se puede mencionar: buzón de devolución de libros, acceso para discapacitados, baños<sup>19</sup>, fotocopidora, librería, centros de información electrónica para alumnos, teléfonos públicos y bancomáticos.

2.5.5. Las áreas controladas y no controladas deben conectarse interiormente en un sentido.

2.6. Los conceptos asociados al diseño interior están relacionados con la creación de condiciones de estudio eficientes, la calidez del ambiente y el acceso expedito. Los parámetros asociados son:

- a) Confort de los espacios.
- b) Seguridad.
- c) Ventilación y climatización.
- d) Iluminación.
- e) Aislación acústica de áreas de estudio.

2.7. Es deseable que tanto la infraestructura eléctrica como informática del edificio de bibliotecas dispongan de ductos adecuados para el cableado de energía y el cableado de datos. Ellos deben diseñarse de modo que lleguen a todos los puestos de lectura. Se debe disponer de espacios especiales con ventilación para la ubicación de ruteadores, hub y servidores de información.

---

<sup>19</sup> Es la cantidad que fija la ley para los de establecimientos educacionales.

## 2.8. El dimensionamiento del edificio de biblioteca debe considerar:

- a) 1 m<sup>2</sup> por alumno.
- b) 1 puesto de lectura por cada 5 alumnos.
- c) 1 m<sup>2</sup> de estantería abierta por cada 150 volúmenes.
- d) Adicionalmente se debe considerar sala de descanso y cafetería para el personal y una bodega para equipos y útiles de aseo.

## 2.9. Características ambientales del edificio:

- a) Iluminación de las salas de lectura: debe ser entre 300 a 500 Lux.
- b) Ruido ambiental en salas de lectura: debe fluctuar entre 30 a 50 db.
- c) Temperatura: entre 18°C y 22°C, en promedio en todas sus secciones.
- d) Debe permitir 6 a 7 renovaciones de aire por hora en salas de lectura.

## 2.10. Características estructurales del edificio:

Todas las losas de los edificios de biblioteca deben soportar 750 - 1000 Kg/m<sup>2</sup>. Respetando de esta forma la flexibilidad del uso del espacio en edificios de planta libre.

## 3. Mobiliario y Diseño

3.1. Cuando se distribuye el mobiliario dentro de una biblioteca universitaria se recomienda pensar en la flexibilidad y funcionalidad del mismo. Para lo cual se recomienda definir un conjunto de módulos básicos.

3.2. Al disponer el orden del mobiliario en el edificio de biblioteca, se debe considerar la condición de estudio que se desea crear, siendo posible lograr ambientes de estudio grupal o de estudio silencioso. Es posible realizar combinaciones de estilos de estudio, por ejemplo en área de estudio silencioso poner mesas individuales y cubículos simples.

3.3. Para la ubicación del mobiliario existen medidas normadas para los espacios y pasillos entre los distintos tipos de mobiliario, los cuales respetan la ergonomía. Ellos pueden encontrarse en textos, como Leighton (1999) y Neufert (1993).

### 3.4. Puesto de Lectura<sup>20</sup>:

- 1 puesto de lectura ocupa 2.5 m<sup>2</sup>.
- 1 puesto de trabajo computacional o audiovisual ocupa 3.5 m<sup>2</sup>.
- 1 cubículo de trabajo en grupo para 6 usuarios mide a lo menos 9 m<sup>2</sup>.

---

<sup>20</sup> **Puesto de lectura:** se define como el área requerida por un usuario, considerando las dimensiones de la mesa de trabajo individual y el espacio para llegar libremente a ese lugar.

### 3.5. Dimensión y ubicación del mobiliario

#### 3.5.1. Dimensiones físicas del mobiliario:

- Ancho de una mesa individual	0.90 a 1.00 m
- Profundidad de una mesa individual	0.60 a 0.80 m
- Largo de estantería común	1.00 a 1.50 m
- Profundidad de estantería común (de una cara útil)	0.35 a 0.45 m
- Altura entre repisas	0.30 a 0.35 m
- Profundidad de repisa común	0.22 a 0.30 m

#### 3.5.2. Dimensiones para ubicar el mobiliario:

- Ancho pasillo estantería abierta	0.80 a 1.30 m
- Ancho pasillo estantería cerrada	0.60 a 0.66 m
- Distancia longitudinal entre mesas con oposición de sillas	1.60 a 1.70 m
- Distancia entre costado de mesa y estantería	1.20 a 1.50 m

3.6. Los valores mínimos y máximos para dimensiones físicas del mobiliario dependen del fabricante. Esta situación, que varía en países europeos y americanos, permite considerar un valor mínimo y máximo del indicador ilustrado en el apartado 3.4., el cual también puede fluctuar entre valores mínimos y máximos. Este rango es entre 2.00 y 2.50 m<sup>2</sup>.

3.7. Para las bibliotecas que posean casilleros de custodia se recomienda un número a lo menos igual al de puestos de estudio habilitados.

## 4. Indicadores

4.1. Los indicadores mencionados en el recuadro siguiente permiten tener una visión global del estándar referido a infraestructura de una biblioteca universitaria. Cada uno de estos indicadores se puede aplicar a todo el sistema que conforma la biblioteca universitaria, como también a un solo edificio.

- Número de puestos de estudio / número de alumnos
- Total m<sup>2</sup> biblioteca / total m<sup>2</sup> universidad
- Total alumnos / total m<sup>2</sup> de biblioteca
- Total m<sup>2</sup> destinados a puestos de lectura / total m<sup>2</sup> biblioteca
- Total m<sup>2</sup> área de acceso libre de control en biblioteca / total m<sup>2</sup> biblioteca
- Total m<sup>2</sup> área de acceso controlado en biblioteca / total m<sup>2</sup> biblioteca

## 5. Bibliografía Complementaria

**Bazillion, Richard J. y Connie Braun.** *Academic libraries as high-tech gateways: a guide to design space decision.* Chicago, ALA, 1995. 180 p.

**Bisbrouck, Marie-Francoise y Daniel Renoult.** *Construire una Bibliotheque universitaire.* Tours, Editions du Cercle de la Librairie, 1993. 303 p.

**Brown, Carol R.** *Planning library interiors. The selection of furnishing for the 21st century.* Phoenix, Arizona, Oryx Press, 1995. 162 p.

**Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE).** *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas: documento de trabajo.* Madrid, España, REBIUN, Mayo 1997. [Consultado el 17 de agosto de 2000]. Disponible en [www: <http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html >](http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html)

**Leighton, Philip D. y David C. Weber.** *Planning academic and research library buildings.* 3ª.ed. Chicago, ALA, 1999. 887 p. (First edition by Keyes D. Metcalf)

**Neufert, Ernest.** *Arte de proyectar en arquitectura.* 13ª ed. Barcelona, España, Gustavo Gilli, 1993. 537 p.

# ESTÁNDAR VI

## Gestión de Recursos Financieros

### 1. Asignación Presupuestaria

1.1. La biblioteca universitaria debe contar con un programa propio de gestión financiera dentro del presupuesto ordinario de la universidad, que asegure la eficiente gestión de servicios y recursos de información.

1.2. El Director de la biblioteca tiene la responsabilidad de preparar, fundamentar, presentar y administrar el presupuesto de la biblioteca universitaria de acuerdo a los lineamientos estratégicos de la universidad.

1.3. El Director de la biblioteca es responsable de la gestión de los recursos que se le asignen, de acuerdo a la política institucional y al plan estratégico de desarrollo de la biblioteca universitaria.

1.4. La creación y modificación de carreras y programas de post-grado, la creación de servicios y la incorporación de tecnología se deben considerar en el plan de inversiones de la Universidad y constituyen un presupuesto adicional para la biblioteca.

1.5. Tanto el presupuesto de operación<sup>21</sup> como el presupuesto de inversión<sup>22</sup> deben constituir programas establecidos mediante una planificación plurianual.

1.6. La biblioteca universitaria deberá contar con programas para sus diferentes capítulos de gastos.

---

<sup>21</sup> **Presupuesto de operación:** es el presupuesto anual destinado a mantener la normal operación de la biblioteca universitaria, que comprende recursos de información actuales y permanentes, capacitación, remuneraciones de la plantilla de personal permanente y temporal no asociado a proyectos especiales y los gastos corrientes en telecomunicaciones, mantención de edificios y mobiliario, repuestos para computadores y otros equipos, artículos de oficina, impresos.

<sup>22</sup> **Presupuesto de inversión:** es el presupuesto destinado a la construcción o adquisición de nuevos edificios, mobiliario, equipamiento, software mayor, o la contratación de asesores y personal temporal para realizar tareas extraordinarias por un período definido de tiempo y a la capacitación de personas específicas en programas de larga duración.

## 2. Fuentes de Financiamiento

### 2.1. Internas

El presupuesto de la biblioteca universitaria debe ser:

5% del presupuesto operacional de la Universidad.

### 2.2. Externas

2.2.1. El Director de la biblioteca está facultado para fijar tarifas de los servicios que preste a sus usuarios tanto internos como externos.

2.2.2. Las tarifas se actualizarán a lo menos anualmente y se deben hacer públicas.

2.2.3. Los recursos generados por prestaciones de servicios remunerados constituirán ingresos propios adicionales de la biblioteca y el Director de la misma será quien determine su utilización.

2.2.4. Otras fuentes de financiamiento de la biblioteca universitaria la constituyen aquellos recursos obtenidos por proyectos internos o externos a la Universidad.

## 3. Distribución del Presupuesto de Operación

3.1. Se recomienda:

50%	del presupuesto de operación de la biblioteca universitaria se asigne a remuneraciones del personal
35%	a adquisición de información permanente y actual
15%	a otros gastos de operación.

3.2. Después de hacer inversiones en tecnologías de la información, se debe considerar un factor de recurrencia de un 25% anual, para asegurar su operación y continuidad<sup>23</sup>.

---

<sup>23</sup> Recomendación de la División de Educación Superior del Banco Mundial de Desarrollo.

## 4. Indicadores

- Costo por alumno<sup>24</sup>
- Presupuesto de operación de la biblioteca<sup>21</sup> / presupuesto operación de la Universidad
- Presupuesto de inversión de la biblioteca<sup>22</sup> / presupuesto de inversión de la Universidad
- Gasto en remuneraciones<sup>25</sup> / presupuesto de operación
- Presupuesto de operación<sup>21</sup> / inversión en recursos de información<sup>13</sup>
- Inversión anual en capacitación<sup>26</sup> / número de funcionarios<sup>27</sup>

## 5. Bibliografía Complementaria

**Association for College & Research Libraries (ACRL).** *Standards & Guidelines*. Chicago, ALA, 15-Jun-2000. [Consultado el 17 de agosto de 2000]. Disponible en [www: <http://www.ala.org/acrl/guides/index.html>](http://www.ala.org/acrl/guides/index.html)

**Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE).** *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas: documento de trabajo*. Madrid, España, REBIUN, Mayo 1997. [Consultado el 17 de agosto de 2000]. Disponible en [www: <http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html>](http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html)

**Martin, Murray S.** *Academic library budget*. Greenwich, Conneticut, JAI Press, 1993. 270 p.

**Pontificia Universidad Católica de Chile. Sistema de Bibliotecas.** *Estudio comparativo entre bibliotecas universitarias chilenas, latinoamericanas y estadounidenses*. Santiago de Chile, Octubre 1999. 21 p. [Consultado el 17 de agosto de 2001]. Disponible en [www: <http://cabid.ucv.cl/documentos\\_asociados/>](http://cabid.ucv.cl/documentos_asociados/)

---

<sup>24</sup> **Costo por alumno:** es la suma del presupuesto de operación de biblioteca dividido por el número de alumnos.

<sup>25</sup> **Gasto en remuneraciones:** corresponde al gasto total en remuneraciones pagadas al personal de biblioteca.

<sup>26</sup> **Inversión anual en capacitación:** corresponde al costo anual de la capacitación recibida por el personal de biblioteca. Si un curso está afecto a beneficio SENCE se considera el valor comercial del mismo.

<sup>27</sup> **Número de funcionarios:** corresponde al número de empleados profesionales y administrativos, jornada completa de biblioteca que cuentan con contrato vigente al 30 de diciembre de cada año.



# ESTÁNDAR VII

## Mediciones de Eficiencia

### 1. Consideraciones Generales

1.1. Toda biblioteca universitaria debe evaluar<sup>28</sup> regularmente su grado de eficiencia<sup>29</sup> respecto del grado de cumplimiento de las tareas que le son propias, como su grado de contribución al logro global de los objetivos institucionales.

1.2. En este proceso, la calidad y la eficacia<sup>30</sup> de los servicios y otras actividades de la biblioteca universitaria, así como la eficiencia en la utilización de sus recursos, se debe evaluar con relación a la misión, visión, valores, objetivos generales y objetivos específicos.

1.3. A la fecha de publicar este documento, se comprobó que todavía faltan indicadores fiables y bien documentados para medir eficiencia de algunas actividades y servicios de las bibliotecas universitarias. Estos incluyen servicios de información, formación de usuarios, y de biblioteca virtual. Sin embargo, dada la importancia de este aspecto, se ha optado por incorporar una metodología internacional de común aceptación para la medición de eficiencia.

1.4. Para realizar esta evaluación se debe usar la norma ISO 11620, la que se considerará parte integrante de este estándar.

### 2. Presentación de la Norma ISO 11620

2.1. El objetivo de los indicadores de rendimiento bibliotecario contenidos en la norma ISO 11620 es “servir de herramientas para evaluar la calidad y eficacia de los servicios prestados por una biblioteca y de otras actividades que pueda emprender, así como valorar la eficiencia de los recursos asignados por la biblioteca a tales servicios y otras actividades”<sup>31</sup>.

---

<sup>28</sup> **Evaluación:** estimación de la eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación.

<sup>29</sup> **Eficiencia:** medida de la utilización de los recursos necesarios para alcanzar un objetivo.

<sup>30</sup> **Eficacia:** medida del grado de cumplimiento de los objetivos.

<sup>31</sup> En adelante se cita: *ISO 11620 Información y documentación. Indicadores de rendimiento*

2.2. “Esta norma detalla los requisitos que debe reunir un indicador de rendimiento de bibliotecas y establece un conjunto de indicadores que puede utilizarse en cualquier tipo de biblioteca. También contiene directrices para aplicar indicadores de rendimiento en las bibliotecas que todavía no se utilizan”.

2.3. “Esta norma propone una terminología normalizada, definiciones y descripciones sencillas y concisas de los indicadores de rendimiento, así como de la forma de recogida y análisis de los datos necesarios”. En el anexo C, la norma ISO indica cómo “se recoge información detallada referente a la metodología y análisis utilizados”.

2.4. “Cada indicador de esta norma tiene su propio nombre, no compartido con ningún otro y que difiere a veces del que recibe en la bibliografía en la que está basada la descripción. Dichas referencias están documentadas en las descripciones de los indicadores”.

2.5. Los indicadores de esta norma “pueden utilizarse para comparar la evolución de una biblioteca a lo largo del tiempo. También pueden utilizarse para efectuar comparaciones entre bibliotecas”. En el primer caso, “como herramienta de planificación y control de la biblioteca, los indicadores de rendimiento tienen dos objetivos principales. Uno es facilitar el control de los procesos de gestión, el otro es servir de bases de referencia y para facilitar la comunicación entre el personal de la biblioteca, los organismos financiadores y los usuarios”.

2.6. “Los procesos de medida y evaluación se deben llevar a cabo regularmente”.

2.7. Para decidir el uso de un indicador de rendimiento se deben utilizar los siguientes criterios: contenido informativo, fiabilidad, validez, idoneidad, si es práctico y si permite realizar comparaciones con otras bibliotecas.

2.8. La norma ISO presenta indicadores para analizar las siguientes áreas y servicios bibliotecarios:

Satisfacción del usuario.

Servicios públicos generales.

Suministro de documentos.

Recuperación de documentos.

Préstamo de documentos.

Suministro de documentos de fuentes externas.

Servicios de referencia e información.

Búsqueda de información.

Edificios e instalaciones bibliotecarias.

Adquisición de documentos.

Proceso técnico de documentos.

En las tablas de indicadores, propuestos en cada estándar, se ha identificado con el superíndice<sup>ISO</sup> aquellos indicadores de rendimiento descritos en la norma ISO 11620.

### 3. Bibliografía Complementaria

**Association for College & Research Libraries (ACRL).** *Standards & Guidelines*. Chicago, ALA, 15-Jun-2000. [Consultado el 17 de agosto de 2000]. Disponible en [www: <http://www.ala.org/acrl/guides/index.html>](http://www.ala.org/acrl/guides/index.html)

**Belcastro, Patricia.** *Evaluating library staff: a performance appraisal system*. Chicago, ALA, 1998. 253 p.

**Brophy, Peter and Peter M. Wynne.** *Management information systems and performance measurements for the electronic library: eLib Supporting study (MIEL 2). Final report*. University of Central Lancashire. Centre for Research in Library & Information management. Management information for the electronic library (MIEL programme). June, 1997. <Web: <http://www.ukoln.ac.uk/dlis/models/studies/>>

**Crawford, John.** *Evaluation of library and information services*. 2ª. ed. London, UK, ASLIB The Association for Information Management, 2000. 110 p. (The ASLIB Know Haw Serie)

**Goodson, Carol F.** *The complete guide to performance standards for library personnel*. New York, Neal-Schuman, 1997. 216 p.

**ISO 11620** *Information and documentation - Library performance indicators*. Geneva: ISO, 1998. (ISO 11620:1998).

**ISO 11620** *Información y documentación. Indicadores de rendimiento Bibliotecario*. (ISO 11620 - UNE 50-137) *Revista Española de Documentación Científica*. Primera parte 22(2):223-247. Segunda parte 22(3):357-401.

**IFLA Section of University Libraries & others general research libraries.** *Measuring quality: international guidelines for performance measurements in academic libraries*. München, K.G. Saur, 1996. 171 p.

**Lindauer, Bonnie Gratch.** *Defining and measuring the library's impact on Campuswide outcomes*. College and Research Libraries, 1998, November, 59(6):546-570.

**Morgan, Steve.** *Performance assessment in academic libraries*. London, UK, Mansell, 1995. 211 p.

**Saunders, Laverna M.** Editor. *The evolving virtual library II: practicals and philosophical perspectives*. Medford, NJ., Information Today, 1999. 194 p.

**Zweizig, Douglas et al.** *The Tell it! Manual. The complete program for evaluating library performance*. Chicago, ALA, 1996. 270 p.

**DIRECTORIO CABID****PRESIDENTE****Atilio Bustos González**

Director

Sistema de Biblioteca

Universidad Católica de Valparaíso

Av. Brasil 2950

Casilla 4059

Valparaíso - Chile

Teléfono: 56-32-273260

Fax: 56-32-273183

E-mail: [abustos@ucv.cl](mailto:abustos@ucv.cl)Web: <http://biblioteca.ucv.cl>**VICEPRESIDENTA****Ximena Sánchez Staforelli**

Directora

Sistema de Bibliotecas

Universidad Tecnológica Metropolitana

José Pedro Alessandri N° 1242

Ñuñoa, Santiago - Chile

Teléfono: 56-2-2724032

Fax: 56-2-2726992

E-mail: [blbilio@omega.utem.cl](mailto:blbilio@omega.utem.cl)Web: <http://www.utem.cl>**SECRETARIA****Maria Eugenia Laulié Campos**

Directora

Biblioteca

Universidad Técnica

Federico Santa María

Casilla 110V

Valparaíso - Chile

Teléfono: 56-32-654147

Fax: 56-32-7978483

E-mail: [melaulie@bib.utfsm.cl](mailto:melaulie@bib.utfsm.cl)Web: <http://www.utfsm.cl>**DIRECTORA****Norma Monterrey Caro**

Directora

Biblioteca

Universidad de Antofagasta

Av. Universidad de Chile N° 2800

Casilla 170

Antofagasta - Chile

Teléfono: 56-55-637808

Fax: 56-55-637808

E-mail: [nmonterrey@uantof.cl](mailto:nmonterrey@uantof.cl)Web: <http://www.uantof.cl>

Anexo N° 07:

Imagen N° 1: *Sala de lectura*



Imagen N° 2: *Depósitos de libros*



Imagen N° 3: *Módulos de atención al usuario*



**ENCUESTA BIBLIOTECA CENTRAL - UCSS**

Estimado estudiante, la información que proporcione es anónima y servirá para mejorar los servicios que brinda la biblioteca así como orientar las acciones futuras de acuerdo a las necesidades de los usuarios. Agradecemos

**Datos Personales**

Escriba y/o marque con un aspa en el número indicado en el corchete, según corresponda.

- Sexo:** [ 1 ] Hombre [ 2 ] Mujer
- Ciclo:**  Turno: [ 1 ] Mañana [ 2 ] Noche
- 1.- Especialidad: [ 1 ] Economía [ 2 ] Contabilidad [ 3 ] Administración  
[ 4 ] Educación

**Información General sobre el servicio de Biblioteca**

2.- Con que frecuencia utiliza los servicios de biblioteca

- |                      |                    |                    |             |
|----------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| [ 1 ] Todos los días | [ 2 ] Semanalmente | [ 3 ] En ocasiones | [ 4 ] Nunca |
|----------------------|--------------------|--------------------|-------------|

3.- Información al usuario sobre los servicios ofrecidos por la biblioteca

- |                 |             |            |                |
|-----------------|-------------|------------|----------------|
| [ 1 ] Muy Buena | [ 2 ] Buena | [ 3 ] Mala | [ 4 ] Muy mala |
|-----------------|-------------|------------|----------------|

4.- ¿Cómo consideras el horario de atención de la biblioteca?

- |                 |             |                    |                        |
|-----------------|-------------|--------------------|------------------------|
| [ 1 ] Muy Bueno | [ 2 ] Bueno | [ 3 ] Insuficiente | [ 4 ] Muy Insuficiente |
|-----------------|-------------|--------------------|------------------------|

**Servicio de Consulta en Sala**

Marque el número indicado en el corchete, según considere con respecto a la colección de libros de la biblioteca

- |   |                 |             |            |                |
|---|-----------------|-------------|------------|----------------|
| 5.- Disponibilidad de textos                    | [ 1 ] Muy Buena | [ 2 ] Buena | [ 3 ] Mala | [ 4 ] Muy Mala |
| 6.- Nivel de actualización de libros existentes | [ 1 ] Muy Buena | [ 2 ] Buena | [ 3 ] Mala | [ 4 ] Muy Mala |
| 7.- Disponibilidad de libros del syllabus       | [ 1 ] Muy Buena | [ 2 ] Buena | [ 3 ] Mala | [ 4 ] Muy Mala |

**Servicio del OPAC**

8.- El uso del "Catalogo On Line" es:

- |                 |             |               |                   |
|-----------------|-------------|---------------|-------------------|
| [ 1 ] Muy Facil | [ 2 ] Facil | [ 3 ] Dificil | [ 4 ] Muy dificil |
|-----------------|-------------|---------------|-------------------|

9.- ¿El "Link" de la biblioteca que está en la página Web de la UCSS, te permite encontrar los datos de, títulos de libros, temas, videos, revistas y demás material disponible?

- |               |                    |                  |             |
|---------------|--------------------|------------------|-------------|
| [ 1 ] Siempre | [ 2 ] Casi siempre | [ 3 ] Casi nunca | [ 4 ] Nunca |
|---------------|--------------------|------------------|-------------|

**Servicio de Búsqueda de Información en Internet**

10.- ¿El Servicio de Internet dentro de la biblioteca, te ayuda a encontrar la información que buscas?

- |               |                    |                  |             |
|---------------|--------------------|------------------|-------------|
| [ 1 ] Siempre | [ 2 ] Casi siempre | [ 3 ] Casi nunca | [ 4 ] Nunca |
|---------------|--------------------|------------------|-------------|

11.- La rapidez del servicio de Internet de la biblioteca es:

- |                 |             |            |                |
|-----------------|-------------|------------|----------------|
| [ 1 ] Muy Buena | [ 2 ] Buena | [ 3 ] Mala | [ 4 ] Muy Mala |
|-----------------|-------------|------------|----------------|

- |                                     |                 |             |            |                |
|-------------------------------------|-----------------|-------------|------------|----------------|
| 12.- Disponibilidad de computadoras | [ 1 ] Muy Buena | [ 2 ] Buena | [ 3 ] Mala | [ 4 ] Muy Mala |
|-------------------------------------|-----------------|-------------|------------|----------------|

**Servicio de Proyección Audiovisual**

Respecto al material audiovisual:

13.- Calidad académico y pedagógico del material es:	[ 1 ] Muy Buena	[ 2 ] Buena	[ 3 ] Mala	[ 4 ] Muy Mala
--	-----------------	-------------	------------	----------------

**Aspectos Referidos al Personal de la Biblioteca**

Marque según considere con respecto al personal de la biblioteca

14.- Tiempo de espera en mostrador	[ 1 ] Muy Buena	[ 2 ] Buena	[ 3 ] Mala	[ 4 ] Muy Mala
15.- Conocimiento de la colección para orientar	[ 1 ] Muy Buena	[ 2 ] Buena	[ 3 ] Mala	[ 4 ] Muy Mala
16.- La actitud del personal es:	[ 1 ] Muy Buena	[ 2 ] Buena	[ 3 ] Mala	[ 4 ] Muy Mala

**Infraestructura**

Marque según considere con respecto a la infraestructura de la biblioteca

17.- Nivel de ruido	[ 1 ] Muy Buena	[ 2 ] Buena	[ 3 ] Mala	[ 4 ] Muy Mala
18.- Disponibilidad de lugares para estudiar	[ 1 ] Muy Buena	[ 2 ] Buena	[ 3 ] Mala	[ 4 ] Muy Mala

**¡Gracias por la información proporcionada!**