

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA



TEMA:

“ESTUDIO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA DEL COLEGIO VICTOR MIDEROS DE SAN ANTONIO DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA. PERÍODO 2010-2011. PROPUESTA ALTERNATIVA”.

Trabajo de grado previo a la obtención del título de Licenciada en la Especialidad de Bibliotecología.

AUTORA:

Criollo Granda Yolanda Diocelina

DIRECTOR:

Dr. Julio Alarcón.

Ibarra, 2011

ACEPTACION DEL DIRECTOR

Yo, Doctor Julio Alarcón R., docente de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte:

CERTIFICO

Que: Una vez que se ha realizado el análisis y seguimiento a la tesis titulada “Estudio de los Servicios que presta la biblioteca del Colegio Nacional Víctor Mideros de San Antonio de Ibarra, Provincia de Imbabura, período 2010-2011. Propuesta alternativa”, de Yolanda Diocelina Criollo Granda egresada en la especialidad de Bibliotecología, considero que el presente informe final de investigación reúne todos los requisitos científicos y técnicos para ser evaluado por el tribunal calificador que el Consejo Directivo y la Facultad designe.

Ibarra, 13 de junio del 2011

Dr. Julio C. Alarcón R.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación va dedicado:

- ❖ A La memoria de mis padres, quienes dieron todo de si para hacer de sus hijos, entes de bien.

- ❖ A Dios, quien con su infinita bondad y amor, me dio la fortaleza para lograr un sueño más en mi vida.

- ❖ A Fredy, Vanesa, Jennifer, Israel y Camila, razón de ser en mi vida.

Yolanda Criollo Granda

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte, por abrir sus puertas y permitir profesionalizarme.

A las autoridades del Colegio Víctor Mideros, Personal Docente, Administrativo y Estudiantes, de manera muy especial al Director de Tesis Dr. Julio Alarcón por su acertada asesoría en el desarrollo y elaboración de este trabajo investigativo.

Yolanda Criollo Granda

INDICE

Contenido

RESUMEN	X
SUMARY	XI
INTRODUCCIÓN	1

Capitulo I

1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACION	2
1.1 ANTECEDENTES	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.4 DELIMITACIÓN	5
1.5 OBJETIVOS	6
1.5.1 OBJETIVO GENERAL:.....	6
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.6 JUSTIFICACIÓN	6
2 MARCO TEORICO	10
2.1 ¿QUÉ ES LA BIBLIOTECA?	10
2.1.1 HISTORIA DE LAS BIBLIOTECAS.....	11
2.1.1.1 Edad Media.....	12
2.1.1.2 Edad Moderna.....	12
2.1.1.3 Edad Contemporánea.....	12
2.1.2 UNA NUEVA DEMANDA DE EDUCACIÓN Y UNA NUEVA NOCIÓN DEL PAPEL DE LA BIBLIOTECA.....	13
2.1.2.1 Las bibliotecas y el aprendizaje continuo.....	13
2.1.2.2 Un modelo Racional.....	14
2.1.2.3 Necesidades individuales.....	15
2.1.2.4 La finalidad educativa de la biblioteca.....	16
2.1.3 LOS PROBLEMAS DEL MUNDO CONTEMPORÁNEO Y LAS RESPUESTAS DE LA BIBLIOTECA.....	18
2.1.3.1 Hacia la sociedad de la información.....	18
2.1.3.2 Las bibliotecas deben pertenecer a una red doble.....	19
2.1.3.3 La biblioteca como entorno democrático.....	19
2.1.3.3.1 La biblioteca del siglo XXI.....	21

2.1.4 CRISIS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA Y SOLUCIONES POSIBLES.....	22
2.1.4.1 La crisis.....	22
2.1.4.1.1 Hipótesis para una solución.....	22
2.1.5 ATENDIENDO A CIUDADANOS, ACOGIENDO A CLIENTES.....	24
2.1.5.1 La biblioteca pública al servicio de los ciudadanos.....	24
2.1.5.2 Atraer la atención de la administración de los políticos	25
2.1.5.3 Atender a lectores y usuarios como clientes	26
2.1.5.4 Los lectores	26
2.1.5.5 Los usuarios.....	27
2.1.5.6 Los no usuarios	28
2.1.5.7 La utilización de la biblioteca por los ciudadanos.....	28
2.1.5.7.1 Usuarios activos.....	29
2.1.6 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.....	30
2.1.6.1 ¿Qué es un servicio bibliotecario?.....	30
2.1.6.2 Definición de servicios.....	31
2.1.6.3 Calidad de los servicios.....	32
2.1.6.3.1 Gestión de la calidad: (planificación, gestión y evaluación).....	34
2.1.6.3.2 Filosofía del control de la calidad.....	34
2.1.7 METODOLOGÍA.....	35
2.1.7.1 Conocimiento del mercado.....	35
2.1.7.2 Determinación de la situación.....	36
2.1.7.3 Establecimiento de objetivos.....	36
2.1.8 NORMALIZACIÓN DE LOS PROCESOS.....	37
2.1.8.1 Evaluación.....	37
2.1.9 INSTRUMENTOS PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	38
2.1.9.1 Internet.....	40
2.1.9.2 Referencia	41
2.1.9.3 Servicios para personas con capacidades especiales	42
2.1.9.4 Servicios según grupos de edad	44
2.1.9.5 Servicios para grupos en riesgo.....	45
2.1.9.6 Servicios bibliotecarios innovadores	46
2.1.9.7 Servicios básicos.....	47
2.1.9.7.1 Lectura en Sala.....	48
2.1.9.7.2 Servicio de Préstamo.....	49
2.1.9.7.3 Préstamo manual.....	50
2.1.9.7.4 Préstamo automatizado.....	50
2.1.9.8 Servicios complementarios.....	51
2.1.9.8.1 Préstamo Inter bibliotecario.....	52
2.1.9.8.2 Servicio de información bibliográfica y referencia.....	53
2.1.9.8.3 Organización.....	54
2.1.9.8.4 Personal.....	54

2.1.9.9 Proceso de referencia.....	55
2.1.9.10 Dinamización.....	56
2.1.9.11 Servicios de la biblioteca escolar.....	56
2.1.9.11.1 Servicios de consulta y referencia.....	57
2.1.9.11.2 Servicio de lectura.....	58
2.1.9.11.3 Préstamo de las colecciones.....	58
2.1.9.11.4 Extensión cultural.....	59
2.1.9.12 La biblioteca en la sociedad de la información.....	60
2.1.9.12.1 El valor de la información.....	61
2.1.9.12.2 Importancia de los recursos de información.....	62
2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL.....	62
2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	66
2.4 INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN Y RESULTADOS.....	74
2.5 MATRIZ CATEGORIAL.....	76
3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	78
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	78
3.2 MÉTODOS.....	79
3.3 TÉCNICAS.....	79
3.4 POBLACIÓN.....	80
3.5 MUESTRA.....	80
4 ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	83
5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	105
5.1 CONCLUSIONES.....	105
5.2 RECOMENDACIONES.....	107
6 PROPUESTA ALTERNATIVA.....	108
6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	109
6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	109
6.3 FUNDAMENTACIÓN.....	109
6.4 OBJETIVOS.....	109
6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	110
6.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	110
6.6.1 ¿QUÉ ES LA BIBLIOTECA?.....	111
6.6.2 ¿CUÁL ES LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA BIBLIOTECA?.....	112
6.6.3 ¿QUIÉNES SON LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA?.....	113

6.6.4 ¿QUÉ SON LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS?.....	113
6.6.5 ¿CÓMO PODEMOS ACCEDER A LOS FONDOS DE LA BIBLIOTECA?.....	114
6.6.6 ORGANIZACIÓN.....	114
6.6.7 DISTINTAS ZONAS DE LA BIBLIOTECA.....	115
6.6.8 MATERIALES BIBLIOGRÁFICOS.....	116
6.6.9 OBRAS DE RESERVA.....	117
6.6.10 REVISTAS	117
6.6.11 MATERIAL DIDÁCTICO.....	117
6.6.12 SISTEMA DE CLASIFICACIÓN.....	118
6.6.13 BÚSQUEDA DE LOS MATERIALES.....	123
6.6.13.1 El catálogo.....	123
6.6.13.1.1 Los ficheros.....	124
6.6.13.1.1.1 El fichero de autores.....	125
6.6.13.1.1.2 El fichero de títulos.....	125
6.6.13.1.1.3 El fichero de materias.....	125
6.6.14 ORDENACIÓN DE LAS FICHAS EN EL CATÁLOGO.....	126
6.6.14.1 Fichas de autores.....	126
6.6.14.2 Fichas de títulos.....	128
6.6.14.3 Fichas de materias.....	128
6.6.14.4 Fichas de serie.....	129
6.6.14.5 Fichas de referencia.....	129
6.6.14.6 Fichas de llamada.....	130
6.6.14.7 Ficha analítica.....	130
6.6.15 ¿CÓMO LOCALIZAMOS UN LIBRO?.....	130
6.6.16 SOLICITUD DE LOS MATERIALES.....	130
6.6.17 SERVICIOS DE REFERENCIA.....	132
6.6.18 RECOMENDACIONES A LOS USUARIOS.....	132
6.7 IMPACTOS.....	133
6.8 DIFUSIÓN.....	133
6.9 BIBLIOGRAFÍA.....	134
7 ANEXO Nº 1.....	139
7.1 MATRIZ DE COHERENCIA.....	139
7.2 ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	140
7.3 FORMULARIO DE ENCUESTA A ESTUDIANTES.....	141
7.4 FORMULARIO DE ENCUESTA A DOCENTES.....	143
7.5 FORMULARIO DE ENTREVISTA A DIRECTIVOS.....	145

7.6 ANEXO N° 6.....	146
---------------------	-----

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el Colegio “Víctor Mideros” ubicado en San Antonio de Ibarra durante el periodo comprendido entre el año 2010-2011, en la misma que participaron Autoridades, Personal Docente, Administrativo y estudiantes, tomando como parámetro la calidad, horario, asesoramiento, e incremento de los servicios que ofrece la biblioteca, de allí que el propósito de la investigación consistió en realizar una guía de los servicios que presta esta unidad de información a los usuarios internos y externos, durante el periodo indicado, fue necesario la definición de algunos términos para que la accesibilidad a esta investigación sea fácil y clara, además, en base a las encuestas realizadas se pudo comprobar las falencias que tiene la biblioteca en cuanto a los servicios que brinda. El trabajo se justificó por que posee valor teórico, utilidad práctica, relevancia social, es de utilidad por los beneficios que genera. Se sustentó en las teorías de la educación que considera que el objetivo de la educación es el potenciamiento de las facultades del individuo y el establecimiento de pautas que orienten la investigación. La indagación se aborda de acuerdo al tipo de estudio descriptivo, con un diseño de campo. La población fue de 473 estudiantes y 33 docentes, de los cuales para la investigación se tomó una muestra del 25% siendo encuestados 118 estudiantes, se empleo la observación y se aplicó una encuesta de 11 preguntas cerradas, y ante la necesidad de mejorar e incrementar los servicios que oferta la biblioteca del Colegio “Víctor Mideros” y apoyar a Docentes y estudiantes en la búsqueda de información, el amor por la lectura y convertir a los estudiantes en los creadores de sus propios conocimientos, para que sean más participativos, reflexivos, críticos; surge la idea de poner a su alcance un material alternativo como fuente de información e investigación

SUMMARY

The present investigation was carried out in the College "Victor Mideros" located in San Antonio of Ibarra during the understood period among the year 2010-2011, in the same participated Authorities, Personal Educational, Administrative and students, taking as parameter the quality, schedule, advice, and I increase of the services that offers the library, of there that the purpose of the investigation consisted on carrying out a guide of the services that lends this unit of information to the internal and external users, during the suitable period, it was necessary the definition of some terms so that the accessibility to this investigation is easy and clear, also, based on the realized surveys it could be proven the falencias that has the library as for the services that it toasts. The work was justified for that possesses theoretical value, practical utility, social relevance, it is of utility for the benefits that it generates. It was sustained in the theories of the education that it considers that the objective of the education is the devolops of the individual's abilities and the establishment of rules that guide the investigation. The inquiry is approached according to the type of descriptive study, with a field design. The population was of 473 students and 33 educational, of which she took a sample of 25% for the investigation being interviewed 118 students, you employment the observation and a survey of 11 closed questions was applied. The necessity to improve and to increase the services that it offers the library of the College "Victor Mideros" and to support to Educational and students in the search of information, the love for the reading and to transform the students into the creators of their own knowledge, so that they are more participativos, reflexive, critical; the idea arises of putting within its reach an alternative material as source of information and investigation.

INTRODUCCIÓN

La biblioteca es centro de investigación en las Instituciones Educativas, clave para **aprender a aprender** en un contexto valioso basada en la información, que permita el acceso al conocimiento y propicie la igualdad de oportunidades a los estudiantes al margen de su condición social y cultural.

Por tanto, en el presente trabajo de investigación titulado “Estudio de los servicios que presta la biblioteca del Colegio Nacional “Víctor Mideros” de San Antonio de Ibarra, provincia de Imbabura, período 2010-2011, se da a conocer a través de cada capítulo el desarrollo de la misma.

Es así, que en el CAPÍTULO I, se detalla los antecedentes, planteamiento y formulación del problema, objetivos y factibilidad de la investigación.

El CAPÍTULO II, trata del marco teórico, el mismo que sirvió de apoyo para ampliar los conocimientos en lo que se refiere a la temática de los servicios bibliotecarios y la bibliotecología.

En el CAPÍTULO III se describe los tipos de investigación, métodos y técnicas que se utilizó en el desarrollo de este estudio. A continuación en el CAPÍTULO IV se hizo un análisis e interpretación de resultados que permitió a través de los datos obtenidos, detectar los problemas y dificultades que tienen los usuarios en cuanto a los servicios bibliotecarios.

Finalmente en el CAPÍTULO V, se describe las conclusiones y recomendaciones y en el CAPÍTULO VI, se desarrolla la propuesta

alternativa que es la elaboración de una guía del uso correcto de la Biblioteca y los servicios que oferta.

CAPITULO I

1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Antecedentes

La llegada del Ministro de Educación, el Comandante de la Marina Aníbal Carrillo Páez en el año de 1976 a las instalaciones del Colegio de Artes plásticas “Daniel Reyes”, previa invitación del señor Edgar Báez Mera, Supervisor de Educación de Imbabura, corrió de boca en boca.

Las intenciones de las autoridades del ramo eran las de instaurar una nueva propuesta educativa, dividir al Colegio en dos establecimientos educativos; que funcione por la mañana el ciclo básico y en la tarde, el diversificado. A más de esto, con la posibilidad de crear el post bachillerato en artes cuyo objetivo final era convertirlo al Daniel Reyes en Instituto Técnico Superior de Artes, único en el país, dos funcionarios del ministerio, llegaron al plantel y coordinaron el proyecto de creación conjuntamente con las autoridades y profesores “danielinos”, el mismo que fue aprobado.

Es así, que, un día 6 de julio de 1976, nace a las páginas de la historia educativa, el Colegio Nacional de ciclo básico, que llevara el mismo nombre de su antecesor Daniel Reyes. Tiempo después fue bautizado con todos los honores con el nombre de “VÍCTOR MIDEROS ALMEIDA”, nombre de otro de los ilustres personajes de la plástica nacional e hijo predilecto de San Antonio de Ibarra.

Para cultivar la mente y el corazón de la juventud sanantonense, nace la Biblioteca del colegio “VÍCTOR MIDEROS” con la resolución del 26 de

Agosto de 1976 fecha en la cual se procediera a la división de bienes. Desempeñándose en ese entonces como bibliotecaria, la señora Magdalena Venegas, empezando con un fondo bibliográfico de 1850 libros usados que surge de la mencionada división y por ende de la biblioteca ya existente en el colegio de ciclo diversificado “Daniel Reyes”, quedando, los libros de arte para este y los libros de cultura general para el Colegio “VÍCTOR MIDEROS”. Nace en una época de grandes transformaciones sociales, culturales y políticas del país.

Desde su fundación y con el devenir de los años ha ido creciendo para fortalecer la cultura y educación de los estudiantes de la institución. Adquiriendo nuevos ejemplares pero con limitaciones ya que no existe un presupuesto destinado a la biblioteca. Hoy en día coexiste un fondo bibliográfico de 3080 libros, 224 mapas y láminas, 17 unidades entre audiovisuales y material didáctico, los mismos que se encuentran en gran parte desactualizados y en estado regular.

La biblioteca sigue aquí. Vigente en un pueblo orgulloso de su pasado, adherido a las faldas agrestes del Imbabura forjando en el trabajo y en el desarrollo de la educación y la cultura al servicio de la provincia de Imbabura, gracias a quienes la soñaron, la sembraron y la hicieron lo que es hoy, firme en la lid en el compromiso de servir a la comunidad sanantonense y por qué no, de la provincia.

1.2 Planteamiento del problema.

Las bibliotecas son el pilar fundamental de la educación y el mayor apoyo de los investigadores y de la cultura en general. Sin embargo, las restricciones y la falta de conocimiento de los servicios que brinda la biblioteca del colegio “Víctor Mideros”, hace deficiente el aprovechamiento de los recursos bibliográficos que se pone a disposición de los estudiantes, docentes, administrativos y comunidad en general.

De todos quienes asisten a hacer uso de la Biblioteca del Plantel, en su mayoría tienen dificultad en el acceso a la información y como hacer una consulta y dejar en suspenso la misma, para retomar en otro momento y seguir investigando. Esto sucede debido al desconocimiento de los usuarios en las funciones y los servicios que oferta la Biblioteca. Como también de las condiciones de uso de la bibliografía en ejemplares físicos en relación al préstamo interno y por ende se torna un problema el mal uso que se le da a la bibliografía y el haber pasado horas de horas tratando de acceder a la información sin conseguir resultados eficientes; por cuanto el objetivo de esta investigación es desarrollar una guía del uso correcto de la unidad de información y los servicios que oferta, para afianzar aspectos de la formación del estudiante que le integren en su entorno, a la vez, completar su tiempo de ocio.

Otro gran inconveniente es el recelo o timidez de los estudiantes al no consultar y tratar de evacuar sus dudas a quien está al frente de de la biblioteca.

El problema fundamental está en la falta de presupuesto que no ha permitido adecuar la biblioteca, el limitado acceso a la información y a la optimización de la misma, incluso no basta la sola reproducción de los instructivos, guías o manuales, si estos no son socializados adecuadamente con los principales usuarios de la Unidad.

Además la gestión de recursos financieros de la biblioteca debería contar con un programa propio incluido dentro del presupuesto ordinario de la Institución que asegure la eficiente gestión de servicios y recursos de información. Pero lastimosamente no se cuenta con el apoyo económico por parte de los gobiernos de turno para mejorar el desarrollo y preservar el tesoro máspreciado de la cultura, como es el libro, que guarda un valor histórico para las generaciones presentes y futuras.

Hay que considerar que el espacio físico es muy pequeño por lo tanto no es funcional lo que conlleva a que la visita de los usuarios no sea con frecuencia y así se incremente las dificultades en el acceso a la información.

Al estar al frente de la biblioteca una sola persona, los servicios y la atención se dificulta, considerando que hay varias actividades que se desarrollan.

Se puede establecer un problema adicional en el sentido de que la biblioteca no cuenta con el servicio de préstamo externo, y la falta de un programa de administración de una base de datos.

El fondo bibliográfico es insuficiente, tomando en cuenta que el campo del conocimiento es muy amplio y los requerimientos académicos no son limitados.

1.3 Formulación del Problema.

¿Qué servicios presta la biblioteca del Colegio Nacional “Víctor Mideros” de San Antonio de Ibarra, Provincia de Imbabura, período 2010-2011.

1.4 Delimitación

Espacial.- El trabajo se desarrolló en la unidad de información del Colegio Nacional “Víctor Mideros” ubicado en la parroquia de San Antonio de Ibarra, provincia de Imbabura, República del Ecuador.

Temporal.- La presente investigación tiene relación con los estudiantes y personal Docente del Colegio “Víctor Mideros” que acuden diariamente a

la biblioteca a hacer uso del material bibliográfico y los servicios que presta. Este estudio se hizo durante el período 2010-2011.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General:

- Optimizar los servicios que ofrece la biblioteca del Colegio Nacional “Víctor Mideros” a los usuarios internos y externos.

1.5.2 Objetivos Específicos

1. Diagnosticar los problemas y dificultades que tienen los estudiantes en el uso de los servicios que brinda la biblioteca del Colegio Nacional “Víctor Mideros”.
2. Implementar servicios modernos con los que cuentan las bibliotecas actuales.
3. Determinar qué servicios faltan por implementar en la biblioteca del Colegio Nacional “Víctor Mideros”.
4. Crear una reglamentación para la utilización de los servicios implementados.
5. Socializar a los estudiantes del Colegio Nacional “Víctor Mideros” los servicios que oferta la biblioteca.

1.6 Justificación

Científicamente constituye un proyecto de gran aporte, ya que permitió recuperar contenidos teóricos fundamentales, orientados a precisar conceptos que posibiliten comprender el significado de la temática que se

planteó para implementar nuevos servicios en la Biblioteca y el rol que esta juega como apoyo a la educación y formación de la cultura.

La presente investigación se justifica en la medida que pretende constituirse en un **aporte teórico y práctico**. En primer lugar, permitió a través de los datos obtenidos contar con información positiva de base, acerca de los servicios que actualmente brinda la Biblioteca, tanto a estudiantes como al personal Docente, Administrativo de la institución y comunidad en general, y determinar la implementación de los mismos que faciliten la recuperación de información con eficacia, y por ende, el progreso de esta dependencia, a su vez, estará acorde a las nuevas exigencias en cuanto a selección, recuperación e identificación de fuentes de información, y la calidad de los servicios; herramientas necesarias que servirán de gran utilidad al momento del acceso a las mismas. Por otro lado, se puede propiciar inquietudes para abrir otras líneas de investigación relacionando otras variables.

La fundamentación teórica sirvió de apoyo para ampliar los conocimientos en lo que se refiere a la temática de la Bibliotecología y lo que esta abarca, para dar a conocer los mejores y mayores servicios que la Biblioteca pretende implementar y las ventajas que esta tiene en el desempeño eficiente, al contar con servicios de calidad acordes a los nuevos retos de la educación que serán de gran utilidad en el desarrollo de la formación de los usuarios que acuden a esta dependencia.

Adicionalmente, es de substancial actualidad ya que los usuarios al tener claro los servicios que oferta la Biblioteca del Plantel, conjuntamente con una reglamentación precisa que permita el conocimiento de estos y la optimización de los recursos bibliográficos, se podrá superar las limitaciones que dentro de la investigación en el orden científico y técnico mantienen y no admite que la formación de los usuarios sea integra.

El proyecto es de relevancia ya que mejoró los servicios de la Biblioteca y permitió a los estudiantes la motivación por la lectura desarrollando sus destrezas y habilidades en la investigación por cuanto los esquemas del conocimiento, están sometidos a un proceso de cambio continuo para llegar a obtener educandos reflexivos, capaces de enfrentar los nuevos retos frente a un mundo globalizado.

La ejecución del presente proyecto benefició directamente:

- A los estudiantes del Colegio Nacional “Víctor Mideros” que cuenta con nuevos servicios fundamentales para acceder de una manera satisfactoria a la información que brinda la Biblioteca del Plantel educativo.
- A los Docentes de la Institución que tendrán la seguridad de acceder a la información de manera eficiente y oportuna para transmitir sus conocimientos en el aula, que fortalezca la educación de los estudiantes.
- Ala Unidad de Información del Plantel educativo que cumplió con efectividad el rol y la función para la cual fue creada como unidad de apoyo académico en el proceso de enseñanza aprendizaje.
- Al Colegio “Víctor Mideros” que verá en un futuro la sólida formación de sus estudiantes reflejada en el desempeño laboral.
- Indirectamente a la comunidad en general, que contará con nuevos servicios que servirán de apoyo en la formación de profesionales eficientes que aporten al desarrollo social, económico y cultural del país.

Factibilidad

Es factible por cuanto El Colegio Nacional “Víctor Mideros” tiene como misión formar bachilleres capaces de desenvolverse en un mundo laboral con un compromiso social y valores éticos, utilizando para ello

innovadores procesos de enseñanza-aprendizaje que permitirán integrar bachilleres críticos y productivos con sólidas destrezas y competencias afectivas, procedimentales y latitudinales. Por tanto, la implementación de nuevos servicios al alcance de los estudiantes, personal Docente, Administrativo, de servicio y comunidad en general, son de gran utilidad para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes y puedan alcanzar un nivel de conocimiento elevado, logrando superar las limitaciones existentes en la actualidad en el los servicios que propone la Biblioteca.

Es factible por lo establecido también, en el Reglamento y resoluciones internas de la institución, en cuanto a la formación integral y al impulso de todos los procesos de investigación, socialización, capacitación y educación eficaz.

Es un proyecto factible, porque se encuentra debidamente estructurado con el uso de métodos y metodologías científicamente adecuadas para su ejecución, su formulación problemática, así como en los contenidos técnicos, la categorización y el marco administrativo.

Se cuenta con el a apoyo y disponibilidad de las autoridades, así como el talento humano requerido, otorgando su factibilidad.

CAPITULO II

2 MARCO TEORICO

2.1 ¿Qué es la Biblioteca?

Según Carmen Cabreriza G. y Gloria Rokiski opina que: La Biblioteca es uno de los aspectos que más literatura profesional ha generado, por lo que sí diésemos una definición pragmática, probablemente dejaríamos algún aspecto en el tintero. Lo único cierto es que existe un hecho común, y es que a lo largo de la historia las Bibliotecas han servido a las sociedades de cuatro maneras principales: adquiriendo materiales informativos diversos, conservándolos de manera adecuada, organizándolos para un acceso público y ayudando a los usuarios a la localización de la información pertinente.

En definitiva son centros ligados al proceso de información con vistas a su uso. La Biblioteca tradicionalmente se ha volcado en el mantenimiento de colecciones de documentación primaria (diferenciándose así de los Centros de Documentación y Agencias de Análisis de Información, que no suelen conservar el material tratado), sin embargo la práctica diaria ha hecho de esta distinción pura teoría, pues las Bibliotecas, por influencias de esos centros y gracias al abaratamiento de las tecnologías de la información y de los productos de información comerciales, se han volcado al exterior, extendiendo sus servicios al suministro de información independientemente de su localización. Su acento en los costes, y por lo tanto restrictiva. Por todo ello se habla de un concepto en crisis.

Los autores que se han consagrado a la biblioteconomía científica han venido definiéndola principalmente desde tres puntos de vista

diferentes. Por una parte, existe una corriente técnica, para la cual la biblioteca principalmente la define una colección y un local, siendo una consideración en franca decadencia. Una corriente humanística, para la cual la biblioteca sería el principal medio para crear hábitos lectores, considerando que la biblioteca tiene un papel fundamental para contribuir a la paz y a la democracia, en este contexto se desarrollaría el concepto desarrollado por el Manifiesto de la UNESCO de 1994. Existe una tercera concepción que es la de considerar la biblioteca como un sistema de unos elementos interrelacionados tendentes a conseguir un fin específico, en esta línea esta Serra, Berta Enciso, Sera... etc., siendo la consideración con más vigencia. Sería prolijo enumerar todas y cada una de las conceptualizaciones que se han hecho al respecto. Generalmente todos coinciden en cuatro aspectos que actuarían interrelacionados: información, organización, usuarios y personal.

No obstante, cada clase de biblioteca tiene diferentes objetivos; lo que establece una estructura, personal y necesidades específicas diferentes, aún teniendo en cuenta que existe una permeabilidad entre los distintos tipos de bibliotecas y una concepción básica que subyace a toda.

2.1.1 Historia de las bibliotecas

La voz biblioteca (del griego βιβλιοθήκη *biblion* = libro y *thekes* = caja). Literalmente sería "caja de libros", o de guardar libros, pero por extensión se sustituye Todo ello, sin contar las colecciones de volúmenes sagrados que todas las Iglesias poseían. El Emperador Constantino reunió más de 6.900 volúmenes en la biblioteca por él fundada en Constantinopla la cual contaba 1000.000 a la muerte del Emperador Teodosio y fue incendiada en el año 477.

2.1.1.1 Edad Media

Desde la invasión de los bárbaros, refugiadas las ciencias y las letras en los monasterios y catedrales como únicos centros del saber en aquella época, a éstos debe acudir para hallar bibliotecas en la Europa occidental hasta finales de la Edad Media. En los documentos de los siglos IX, X y XI, se habla con frecuencia de colecciones de libros que los obispos dejaban en testamento a las bibliotecas de iglesias y monasterios y notoria es la solicitud que los monjes desplegaban para conservarlas y enriquecerlas. Pero no solían constar de muchos ejemplares tales bibliotecas pues aun la de los Papas en el palacio de Aviñón que fue una de las más completas en el siglo XIV, sólo llegó a reunir unos 2.000 códices. La primera de que se tiene noticia en España fue la de San Martín Dumense en su monasterio de Dumis (Portugal) hacia el año 560, después obispo de Braga; le siguieron en el siglo VII la de San Isidoro de Sevilla y las de San Braulio y Tajón en Zaragoza.

En el siglo XIII, comenzó a tener importancia la biblioteca en los palacios de reyes y magnates siguiendo en auge de siglo en siglo y fueron célebres las de Alfonso X de Castilla, Jaime II y sucesores en Aragón, brillando sobre todo la de Matías Corvino en Hungría, ya en el siglo XV sin hablar de las episcopales y las pontificias

2.1.1.2 Edad Moderna

Desde la invención de la imprenta el número y el engrandecimiento de las bibliotecas ha ido en progresión creciente. Francia poseía sólo en París en la época de la revolución de 1793, más de 1.000 bibliotecas públicas, sobresaliendo la Nacional.

2.1.1.3 Edad Contemporánea

Después de 1789 se fundaron muchas bibliotecas en cada país. En la actualidad estas bibliotecas pueden ser consultadas a través de su Catálogo en línea.

2.1.2 Una nueva demanda de educación y una nueva noción del papel de la biblioteca.

2.1.2.1 Las bibliotecas y el aprendizaje continuo.

Según Paolo Federighi, quien dice que: No se podrá conseguir que la sociedad alcance un nivel de conocimiento óptimo sin aportación de toda la infraestructura cultural, y como las escuelas y los sistemas educativos profesionalizados han perdido su papel central en la educación de la humanidad, no tenemos más remedio que ver como herramientas educativas a las instituciones que hasta hace poco tenían fundamentalmente una función conservadora: los museos y archivos, las bibliotecas y las modernas bases de datos. Estas infraestructuras culturales son uno de los principales medios para la formación de adultos. Considerar que su contribución a la educación es inferior al aprendizaje que tiene lugar dentro de una empresa es pensar que son las leyes del mercado las que determinan la posibilidad de mejorar personalmente, de desarrollar nuestros valores estéticos, etc.

La pérdida de esa función central del sistema educativo tradicional ha tenido un profundo efecto sobre el papel de las infraestructuras culturales.

En el siglo pasado se confiaba en un sistema en el que cada sección de la infraestructura cultural producía su propio y específico tipo de conocimiento. Esta confianza se ha ido perdiendo por una nueva demanda de información y de conocimiento cultural de amplios sectores de la sociedad. Las fuentes tradicionales de conocimiento han perdido hoy su posición de prevalencia y tienen que recuperar su conocimiento,

tanto social como cultural, dando una respuesta adecuada a estas nuevas demandas.

Se cree que en la actualidad los gestores bibliotecarios tienen que satisfacer las demandas presentes y futuras de información y lectura al público y a la vez sortear los obstáculos que se presenten y solucionarlos con una teoría de información lo más precisa posible.

A continuación se presenta un modelo que podría tener múltiples aplicaciones y que podría, tal vez no corto plazo, proporcionar al menos un servicio universal, para todos, y en todos los campos del conocimiento.

2.1.2.2 Un modelo Racional

Para Grazia Asta y Paola Federighi en su obra *el Público y la Biblioteca* dice: La idea de la biblioteca como "centro" crea de por sí, unas expectativas que no se llegan a cumplir en la realidad y plantea, al menos dos interrogantes:

- a) ¿Pueden los que plantean un "centro" darle un verdadero papel de centro, capaz de crear una red que preste, radicalmente, los servicios necesarios a todos los ciudadanos? ¿O son estos centros en realidad nuevas torres feudales, impenetrables para la mayoría, guardianes y protectores de reliquias de otras épocas? ¿pueden llegar a convertirse en puntos de referencia para las personas?
- b) ¿Puede una biblioteca, en el sentido de centro la variedad de necesidades educativas de todos los sectores de la población?

No nos corresponde a nosotros decir como debería ser una biblioteca del futuro. Lo que tenemos que ver es el tipo de necesidades culturales y educativas que tiene hoy la población y, a partir de ahí, qué respuestas puede dar una biblioteca.

El objetivo es saber como construir una biblioteca que pueda dar respuesta a todos y cada uno de sus usuarios. Para lograrlos, no podemos contentarnos con pequeños parches, y tampoco con grandes utopías. Necesitamos un plan que guarde coherencia con las políticas económicas de la biblioteca y que de lugar no a programas piloto, sino a soluciones que beneficien a la mayoría. En otras palabras, a un programa racional de valor universal, aplicable al norte y al sur de cada país, que pueda combatir las crecientes desigualdades en los campos de la educación y la cultura.

La demanda de información es ingente. Hoy hablamos libremente de aprender durante toda la vida, pero pocas veces los hechos acompañan a las palabras. ¿Qué supone reconocer la legitimidad y la necesidad de una educación a lo largo de toda una vida para todos los sectores de la sociedad? La respuesta es sencilla: supone preguntarnos sobre la identidad y las razones que favorecen o frenan el acceso de la persona a los materiales de lectura y a la información en general, tanto como consumidores como productores, ya sea en papel o a través del ciberespacio. Pero esta necesidad no debe contemplarse como una cuestión moral, sino desde un punto de vista pragmático. No se trata meramente de reafirmar el principio de la igualdad del derecho a la educación y la cultura. Es algo más importante y de una naturaleza diferente: se trata de cómo dar a las personas lo necesario para que cumplan su papel como sujetos históricos. En una sociedad basada en la información, en una economía dominada por el caudal de conocimientos disponibles, la falta de servicios e infraestructuras públicas es un obstáculo para el aprendizaje continuo cuando no satisfacen las necesidades presentes y futuras de información.

2.1.2.3 Necesidades individuales

Según Paola Federighi Dice: La biblioteca que pretendemos es aquella que pueda satisfacer las complejas expectativas de la educación humana.

En el pasado, la biblioteca respondía fundamentalmente a estas necesidades poniendo a disposición al usuario el grueso de sus pertenencias, en continuo crecimiento en todos los campos del saber. Desde nuestro punto de vista, esto no es suficiente. La biblioteca debe también satisfacer las necesidades personales de sus lectores, distintas según el nivel educativo, las características físicas, la actividad productiva, el sexo, el lugar de residencia, la raza el idioma, etc., de cada uno. Evidentemente la biblioteca no puede cambiar la condición de una persona, pero si debe encontrar formas de satisfacer las necesidades reales y potenciales de lectura de las personas de cada condición.

Abogamos por una biblioteca que atienda las demandas de la sociedad en su integridad, que no se limite a una etapa de la vida (la edad escolar), ni a un solo sector de la población, sino que proporcione los recursos necesarios para una educación y una posibilidad de lectura permanente y universal.

Si nuestras bibliotecas no pueden proporcionar la información y el material de estudio que necesitan las personas en las diversas etapas de la vida, no es por limitaciones intrínsecas de estas infraestructuras. Tampoco es por su misión, que no contempla estas cuestiones, ni, lo que es peor., porque los propios lectores se alejan de las bibliotecas una vez que terminan el colegio porque les cuesta leer. La razón es otra: la propia biblioteca está limitada por las políticas educativas y culturales que en su día le impusieron.

2.1.2.4 La finalidad educativa de la biblioteca

Para Villa V., Herminia dice: La política que nos interesa aquí es la que se refiere a la finalidad educativa de la biblioteca, en su sentido más amplio. Cada aspecto de la biblioteca incluso el más técnico, contiene y trasmite un mensaje educativo. La elección de un tipo determinado de

iluminación, el sistema de catalogación empleado, los criterios de adquisición, la decoración de vestíbulos, son elementos que tienen un significado último, de naturaleza educativa, que contribuye a la consecución de la finalidad de la biblioteca. En este sentido, la biblioteca es una organización orientada al aprendizaje, no solo por los libros o la información que proporciona, sino también por los procesos de aprendizaje (negativo y positivo) a los que es sometido el público en cuanto entra en la biblioteca, o es excluido de ella.

La biblioteca cumple positivas o negativamente su función educativa dependiendo de las relaciones que se establecen entre sus distintos componentes.

- a. El lector.
- b. El público, entendiendo como el conjunto de lectores en general.
- c. Los productos culturales.
- d. La ciudad y sus problemas.
- e. El bibliotecario.
- f. La infraestructura de la institución en todos sus elementos.

El antiguo modelo de biblioteca se interesaba por los productos, por las características de la infraestructura y, finalmente, no por ello con menor intensidad, por el bibliotecario. Para que la biblioteca de hoy contribuya a la educación y el desarrollo intelectual de los ciudadanos, debe cuidar, deliberada y conscientemente, las relaciones entre los elementos enumerado con anterioridad.

La nueva biblioteca no ofrece simplemente unos cuantos libros más a unos cuantos lectores más. El nuevo modelo crea planes para la adecuada gestión de todos los componentes que determinan el clima educativo de la biblioteca. La peculiaridad del nuevo modelo es que adopta una perspectiva casi científica que pretende controlar las muchas

variables que se combinan para determinar la función de la biblioteca en el proceso de la educación pública.

2.1.3 Los problemas del mundo contemporáneo y las respuestas de la biblioteca.

2.1.3.1 Hacia la sociedad de la información.

Con el fin de corregir las desigualdades a medio plazo, **según J. K. Galbraith** defendió que se deben reforzar las políticas culturales y educativas. Toda política relacionada con la información y el conocimiento es fundamental a la hora de estructurar una sociedad más democrática.

Esto plantea la pregunta de cómo combinar la cultura y la formación en un sistema productivo que cada vez demanda un nivel de cualificación mayor y en el que la información ha pasado a ser el principal factor de producción.

Una de las causas por las que ha descendido el número de lectores entre los estudiantes de primaria y secundaria es identificación de la lectura con una tarea escolar muy poco productiva en la vida diaria. Hoy en día se dispone de más información, pero se tienen mayores dificultades para entender lo que se lee. Para solucionar este problema es necesario mejorar las capacidades de lectura en la escuela y establecer una relación de estrecha colaboración entre las bibliotecas de los centros escolares y la red de bibliotecas públicas. En la actualidad aprender significa: recabar, seleccionar, sintetizar e interpretar información que llega a través de diferentes medios. El nivel cultural de los ciudadanos constituye una garantía para el desarrollo de una sociedad democrática y la lectura es uno de los medios fundamentales que permiten alcanzar este tipo de desarrollo democrático. Muchos servicios parten de las bibliotecas, todos ellos vinculados a la información o al tiempo libre. Además, las

bibliotecas promueven programas a favor de la lectura. Los objetivos deben ser establecidos en función de la demanda, la zona y la población.

La enseñanza sería entonces un medio para:

- Permitir a la persona alcanzar el nivel que desea seguir utilizando, según sus capacidades, los medios culturales, tecnológicos y científicos de la sociedad contemporánea.
- Fomentar la sociedad y favorecer la comprensión de la diversidad en su sentido más amplio aumentando los conocimientos.

2.1.3.2 Las bibliotecas deben pertenecer a una red doble.

- ✓ La red de instituciones culturales y servicios locales.
- ✓ Una red más amplia de instituciones culturales que sean del mismo tipo con el fin de compartir servicios, experiencias y, sobre todo, información.

Es necesario diseñar nuevos servicios de acuerdo con la nueva realidad social para acercarse al nuevo público y ofrecer a los desfavorecidos la posibilidad de actualizar su nivel de cualificación y poder ser un miembro activo de la sociedad de la información en vez de restringir ese privilegio a unos pocos.

2.1.3.3 La biblioteca como entorno democrático.

Según José Antonio Gordon G. en su obra El servicio de información y referencia manual de biblioteconomía dice: ¿Cómo será la biblioteca del siglo XXI? La tecnología ha cambiado mucho el acceso a la información: es posible obtener información directamente en casa o en el trabajo. Pero no es así para todo el mundo debido a la falta de medios económicos o a la falta de los conocimientos necesarios para acceder a las fuentes de

información. Por consiguiente, cada vez serán necesarios los grandes centros de información en los que todo el mundo pueda procesar la información y en los que se disponga de un espacio para la interacción social.

La política bibliotecaria debe centrarse en nuevos sectores de la sociedad. Como servicio público que es, la biblioteca debe cubrir la demanda de la información proveniente de la comunidad para poder garantizar que a cambio de los recursos invertidos se obtiene un uso social y unos buenos beneficios, para cubrir a la creación de procesos dinámicos e integrados dentro de la comunidad y para respetar el derecho a recibir información.

El acceso a los recursos que permiten obtener información y a las nuevas tecnologías debe quedar garantizado mediante programas de formación:

- Que den a conocer la información que contiene la biblioteca y que muestren que es adecuada para las necesidades del público.
- Que enseñen a los usuarios a sacar el mayor provecho de todas las instalaciones y servicios que ofrece la biblioteca.

Este tipo de programas de formación no suele ofrecerlo ninguna de las instituciones educativas de la sociedad. Además, la biblioteca puede satisfacer es la necesidad de forma individual por medio del diálogo bibliotecario-usuario.

La biblioteca es también una empresa de servicios cuya función social es la de proporcionar información a la comunidad. El bibliotecario ejerce de intermediario y por esta razón los profesionales encargados de la gestión de la biblioteca deben ser especialistas de la información. Por medio de ellos la sociedad ofrece una formación continua, el reciclaje de habilidades y una cultura del tiempo libre.

La eficacia de la información se basa en:

- a. El acceso a la información
- b. La actualización de la información
- c. La calidad intrínseca.
- d. Un formato accesible.
- e. Una buena relación coste/eficiencia (si el esfuerzo que tienen que hacer los usuarios es excesivo, ignorarán el servicio).

2.1.3.3.1 La biblioteca del siglo XXI

Si se considera que la biblioteca es un sistema de servicio de información, el papel del bibliotecario debe cambiar; debe ejercer de intermediario y ofrecer información actualizada de una forma rápida.

En resumen:

- ✓ Las bibliotecas deben adaptar su servicio al público al que atienden y anticiparse a los cambios sociales que puedan producirse.
- ✓ Deben responder a las preguntas que haga todo usuario sobre cualquier tema y en cualquier soporte (papel, medios audiovisuales, medios informáticos).
- ✓ Deben eliminar el fenómeno de la exclusión de la información fomentando la autoformación de los desempleados o de los que desean mejorar su situación laboral.

La tendencia actual indica que habrá una mayor interrelación entre las bibliotecas y una reciente interrelación entre las diferentes políticas para la planificación cultural y el desarrollo de la comunidad. Esto se debería favorecer con un mayor entendimiento por parte de los representantes políticos de la importancia que tienen las bibliotecas como columna vertebral del sistema cultural.

El papel que desempeñan los bibliotecarios ha cambiado a consecuencia de la tecnología, pero esto no reduce la necesidad de experiencia humana. El bibliotecario pasa a ser el encargado del asesoramiento con respecto a la información. Un escritor inglés especializado en teoría de la información ha escrito: “Es la gente más que los recursos tecnológicos la que constituye el capital activo en la era de la información”.

2.1.4 Crisis de la biblioteca pública y soluciones posibles

2.1.4.1 La crisis

Según Hiram López Sánchez quien dice: La crisis se debe a los diferentes problemas y al hecho de que las bibliotecas están centradas en sí mismas. Se dedican exclusivamente a los libros y la conservación. El servicio de la biblioteca pública se considera simplemente como una colección de libros para préstamo, libros de consulta y mesas para estudiar; son escasos los procesos técnicos. Las transformaciones económicas y culturales que se están dando en la sociedad en los últimos años, el extraordinario desarrollo del mundo de la información, las nuevas necesidades del público, exige una nueva forma de gestión de los servicios de las bibliotecas.

2.1.4.1.1 Hipótesis para una solución

La introducción de los sistemas de automatización facilitaron el análisis, la obtención y el almacenamiento de información, evitándose al mismo tiempo el trabajo repetitivo e improductivo. Así, los bibliotecarios pudieron dedicarse a otras actividades, como la gestión de información y la organización de actos culturales. Esto es posible gracias al cambio de la función del bibliotecario a través de unos nuevos planes de formación.

Para que se lleve a cabo este cambio en la concepción de la biblioteca, no es suficiente con la intención de hacerlo. Debe contarse con los recursos adecuados y, si no están disponibles, se hace necesario una planificación en este sentido para alcanzar una transformación paulatina.

El primer paso será establecer una serie de reglamentos y normas que regulen el funcionamiento de las bibliotecas, los conocimientos y habilidades profesionales que se necesitan y las características que ha de reunir la biblioteca. Se deberá decidir quién es la persona idónea para planificar este proyecto. Es esencial que el sistema se desarrolle basándose en las aptitudes profesionales para la gestión científica, y realizar posteriormente un estudio sobre la situación de las bibliotecas y la cultura en ese país. La colaboración entre bibliotecas y los centros educativos permitirá el intercambio de experiencias y una puesta al día en cuanto a las necesidades culturales y educativas. También es de suma importancia que las bibliotecas de los colegios se mejoren para distinguir las competencias y la función de las bibliotecas. Los nuevos bibliotecarios deberán:

- Interpretar la necesidad de la información del usuario.
- Explicar el proceso que ha de seguirse para buscar información.
- Diseñar los sistemas de acceso a la información
- Promocionar actos culturales para atraer a nuevos tipos de público.
- Promocionar e integrar las políticas culturales y educativas.
- Apoyar el proceso de cambio hacia la biblioteca para el público, también a través de la colaboración y el intercambio con el tejido social de la zona: asociaciones, voluntariado y todo tipo de posibles aliados con los que puedan contar la biblioteca.

Las redes bibliotecarias tienen grandes ventajas, poniendo en estrecha relación los recursos materiales y humanos, las bibliotecas pueden llevar a cabo actividades que de otro modo sería imposibles:

- Los recursos económicos son productivos si en la biblioteca se concentran funciones técnicas como:
 - La catalogación.
 - El catálogo colectivo.
 - El préstamo entre bibliotecas
 - El servicio informatizado.
 - La centralización de las adquisiciones.
- Se facilitan y unifican los procesos técnicos.

2.1.5 Atendiendo a ciudadanos, acogiendo a clientes

2.1.5.1 La biblioteca pública al servicio de los ciudadanos.

Según Ildelfonso Grande dice: Una biblioteca, más allá de su edificio o colecciones, existe por y para los ciudadanos que la utilizan y la financian. Sin usuarios que las quieran utilizar no habrá bibliotecas y, por tanto, si estamos convencidos de que los usuarios son nuestra razón de ser, la supervivencia de las bibliotecas públicas será proporcional a la capacidad que tengamos para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, con la esperanza puesta en que estos las continúen utilizando y considerando útiles.

De la misma forma, la razón del profesional bibliotecario es proveer a los usuarios de aquello que necesitan. Ya está muy lejos el tiempo en que el bibliotecario se consideraba el árbitro moral de la esfera de la información y decidía que era lo que el usuario necesitaba.

Actualmente, el usuario de una biblioteca es una persona con un patrón muy diferente del que era hasta hace unos pocos años. Han aumentado sus expectativas debido al impacto de las tecnologías de la información, que han permitido el surgimiento de una gran variedad de productos de

información. Los ciudadanos también están cada vez más acostumbrados a obtener la información que necesitan de una forma muy fácil e instantánea. Y llegan a la biblioteca con esa expectativa.

Debido a estos cambios, las necesidades y las demandas de los usuarios sobre las bibliotecas cambian y los servicios tradicionales que ofrecen las bibliotecas se cuestionan. Cada vez más el usuario desea que su información le sea entregada en capsula, fácil sin procesar, y pide al bibliotecario que haga de filtro de calidad sobre la inmensidad de información que recibe.

Números estudios demuestran que un usuario satisfecho explica a tres personas que ha tenido una experiencia positiva, mientras que uno insatisfecho informa a entre once o trece personas sobre la experiencia negativa. Por ello satisfacer a los usuarios es imprescindible ya que si estos están satisfechos se convertirán en la mejor campaña de imagen posible y completamente gratuita.

Pero no siempre la creación de nuevos servicios no es suficiente para atraer y retener a usuarios. Es necesario impulsar cambios en la imagen de la biblioteca a partir de sus propias valoraciones, transformaciones en el sistema de trabajo en los valores de la cultura organizacional. En definitiva, se trata de plantear una transformación global de la filosofía de trabajo de un centro de información.

2.1.5.2 Atraer la atención de la administración de los políticos

La falta de confianza de una gran parte de políticos y de administradores en el papel de la biblioteca como institución clave en la sociedad de la información y del conocimiento; y, así, iniciar una mejora de servicios y de prestaciones y lograr una avalancha de ciudadanos hacia la biblioteca no siempre vendrá aparejado de un aumento de los presupuestos, sobre

todo si desde las administraciones se tienen otras prioridades y una imagen diferente de la biblioteca.

Se trata de conseguir que la biblioteca pública, que el sistema bibliotecario, esté considerado por la administración y por los políticos como un servicio básico, no como un servicio cultural adicional, y que se le reconozca su potencialidad para la transformación de las estructuras sociales, al igual que al sistema educativo, y que pase a estar considerado por las instancias políticas no como un servicio asociado al ocio únicamente, sino como un instrumento de cambio para los individuos y las comunidades.

2.1.5.3 Atender a lectores y usuarios como clientes

Usuarios de una biblioteca son realmente todos los que la utilizan, y, más allá de la tipología clásica descrita en los manuales de biblioteconomía, el concepto es multidimensional, puede definirse desde ópticas muy diferentes, y dinámico, pues su perfil puede evolucionar con el tiempo.

En la biblioteca, la complejidad radica en aceptar y trabajar diariamente con una simultaneidad de escenarios, ya que se continúa atendiendo al público tradicional lector y a las nuevas tipologías de usuarios surgidas de las sucesivas transformaciones sociales, económicas y culturales de nuestra época.

2.1.5.4 Los lectores

Tradicionalmente la biblioteca ha servido y sirve a un público lector fiel que ha utilizado sus servicios a lo largo de toda su vida, identificado con una tarjeta de lector que le permite el préstamo a domicilio. Las necesidades y expectativas de estos ciudadanos lectores en la mayoría

de los casos siempre se han presupuesto y han iniciado escasamente en la planificación o reorganización de las bibliotecas.

Últimamente en nuestro país se vive un auténtico renacer de la sociabilización alrededor del libro y la lectura a través de los clubes de lectura, dirigidos tanto a niños como a jóvenes o a adultos. Estas experiencias, que se están extendiendo progresivamente y alcanzando un gran protagonismo y peso en la biblioteca, son un ejemplo del valor añadido que la biblioteca puede ofrecer a sus lectores para conseguir su idealización.

2.1.5.5 Los usuarios

Junto con los lectores esta tipología de usuarios tradicionales y reconocida y que cada vez más está vinculada con la biblioteca como espacio de ocio y de lectura, conocen otros usuarios que utilizan la biblioteca para usos muy diversos, unos propuestos por las bibliotecas, otros por ellos mismos como es el caso de una buena parte de los estudiantes que acuden y que realmente no son lectores. Estos usuarios que no utilizan sus servicios realmente excepto como espacio físico, condicionan el uso cotidiano de la biblioteca, el trabajo de los empleados y a veces el modelo y la imagen que los ciudadanos tienen de su biblioteca.

Una gran parte de ellos son ciudadanos excluidos de esta nueva sociedad del conocimiento por no estar al día tecnológicamente o por no tener suficientes conocimientos para desenvolverse en esta sociedad cada vez más informada e informatizada, y muchas ocasiones necesitarán de valor añadido del profesional bibliotecario para resolver correctamente sus necesidades.

Del lector ideal al público indeseable, todos son realmente usuarios de un servicio público, y así se les ha de considerar, pero en ocasiones el personal de la biblioteca ha de solucionar situaciones conflictivas que están lejos de su preparación profesional, y las administraciones no suelen tener directrices claras de cómo actuar en estos casos de conflictividad que llenan el día a día de las bibliotecas. Todos, sin acepción, son nuestros usuarios, y hemos de conocer sus necesidades, sus expectativas y la imagen que tienen de la biblioteca.

2.1.5.6 Los no usuarios

Según la página <http://www.bibliotecas.ulpgc.es/eef-docs-biblio-doc-temarejio.pdf> dice: La mayor parte de los estudios que se han llevado a cabo han sido sobre usuarios de la biblioteca y no sobre el conjunto de la comunidad. En ocasiones, generalizar estos resultados sobre usuarios y extrapolarlos puede ser vano, pues el mero hecho de que ya conozcan y utilicen la biblioteca introduce un sesgo importante sobre la validez de estos para aplicarlos a toda la comunidad.

Con esta nueva filosofía de trabajo de orientación al usuario, los ciudadanos convertidos entonces en clientes reales o potenciales de nuestra organización cobran importancia y nunca como hasta ahora nos habíamos volcado en ellos, en conocerlos y en saber de sus necesidades y expectativas y en analizar sus demandas sobre la biblioteca. Y planificar estratégicamente nuestros servicios bibliotecarios para llegar al máximo número de usuarios.

2.1.5.7 La utilización de la biblioteca por los ciudadanos.

La generación de los ciudadanos atendiendo a criterios de utilización de los servicios bibliotecarios es especialmente importante y a la vez muy fácil de determinar. Es importante porque este análisis nos permitirá conocer mejor el posicionamiento y la penetración real de la biblioteca en

su comunidad y porque recoge la valoración que tienen los ciudadanos de su biblioteca y el uso que hacen de sus servicios.

Con un estudio cuantitativo o cualitativo a fondo podremos llegar a saber:

- El porcentaje de usuarios activos de la biblioteca en relación con el total de la comunidad, lo que permite saber escasamente el grado de penetración de la biblioteca en la comunidad.
- La opinión y el grado de satisfacción de estos usuarios activos con los servicios que utiliza.
- El porcentaje, la evaluación y las causas que han motivado a los usuarios, y conocer las razones por las que no utiliza la biblioteca.

Lo cierto que la base de datos de usuarios inscritos tiene, ella de un objetivo de control del préstamo, una herramienta de márketing tan poderosa como desaprovechada, porque pocas bibliotecas la han utilizado a fondo. Esta base de datos, bien explotada y analizada, nos aporta una visión global y real de la biblioteca en relación con sus usuarios y la comunidad. El trabajo con estos datos permite una segmentación básica y puede ser el inicio del trabajo con el método de la segmentación con comodidad, porque aportan datos muy objetivos que, al estar informatizados, nos ofrecen una información muy fácil de procesar.

2.1.5.7.1 Usuarios activos

Si únicamente recabamos información de aquellos usuarios que continúan utilizando la biblioteca, tendremos una información parcial. Para hacernos una idea global de la imagen que la biblioteca ofrece a su comunidad, tenemos que analizar al segmento de usuarios inactivos, aquellos, que por una u otra razón abandonan la utilización de la biblioteca. De nuevo la base de datos inscritos es una herramienta estratégica muy importante.

Con una simple llamada telefónica podemos averiguar gran cantidad información. En la mayoría de las bibliotecas existen unas pautas para dar de baja a los usuarios inactivos al cabo de un cierto tiempo de no utilizar el servicio de préstamo. Este suele ser el único servicio cuya utilización, de alguna forma, deja huella en la estadística de la biblioteca. Antes de dar de baja automáticamente a estas personas, una simple llamada de teléfono con un formulario básico de preguntas pueden aportar información muy útil. Es preciso averiguar:

- Razones para haber dejado de utilizar la biblioteca.
- Porcentaje de usuarios inactivos en relación con los usuarios reales.
- Evolución anual de los usuarios que abandonan el uso de la biblioteca.
- Segmentación por edades, profesionales, lugar de residencia, etc.
- Identificación de sus necesidades y expectativa.
- A partir de los datos recopilados, establecer una posible línea de trabajo para volver a captar al usuario.

2.1.6 Servicios bibliotecarios

2.1.6.1 ¿Qué es un servicio bibliotecario?

Según Rosario Moreno Torres dice: Proporcionar la información adecuada en el momento oportuno, es el objetivo que persiguen los servicios bibliotecarios, por lo que se procura circular el material documental a través de los diversos tipos de préstamos y servicios especializados que van desde la orientación hasta la recuperación específica de documentos impresos o en línea.

Los servicios se rigen de acuerdo a las disposiciones establecidas en el reglamento interno del colegio:

Consulta.- Orientación personal que se brinda a la comunidad institucional y público en general sobre los recursos y servicios que se ofrecen en la institución.

Préstamo en sala.- La biblioteca funciona con la modalidad de estantería cerrada por falta de espacio. No obstante abre las puertas al público en general.

Préstamo externo.- Exclusivo para el personal docente de la institución. Estos son prácticamente los servicios que se ofrecen en la biblioteca del colegio “Víctor Mideros”.

2.1.6.2 Definición de servicios

Según Silvia Tripaldi dice: El servicio por excelencia dentro de una biblioteca es la búsqueda y recuperación de información en texto completo de forma organizada y con documentos estructurados. Si este servicio no está presente no podemos hablar de una biblioteca digital. A partir de éste y del universo de usuarios que se desee atender se pueden desarrollar servicios adicionales, como consulta de catálogos, ligas a sitios relacionados con el tema de especialización o hacia otras bibliotecas. Puede también incluirse un pizarrón de noticias o eventos referentes al tema.

Incluso, puede agregarse una sección de comercio electrónico, en la que, a través de la página de la biblioteca se puedan adquirir libros, manuales, revistas o servicios especializados referentes a información.

Las listas de discusión son un buen foro para formar un grupo de usuarios activos con intereses comunes. También se puede proporcionar la tradicional diseminación selectiva de información, por suscripción, en la que los usuarios pueden recibir, mediante correo electrónico, la información de su interés o las ligas a páginas que los lleven a ella.

La gama de servicios puede ser tan amplia como sea la imaginación del bibliotecario o coordinador del proyecto, pero no hay que olvidar el objetivo principal de ofrecer información estructurada y organizada.

2.1.6.3 Calidad de los servicios

Según Gómez Hernández, J. A. dice: El usuario se ha convertido en el eje principal de la calidad de los servicios. Al respecto, Izquierdo Alonso, Ruíz Abellán y Piñera Lucas (2003) señalan que: “La calidad total es un principio, una filosofía productiva, según la cual el usuario -aquel que accede a un producto o servicio- es el auténtico soberano de todo el proceso de producción y cobertura del servicio. El objetivo de un programa de calidad será, pues, maximizar la satisfacción del usuario; lo que trasladado a la institución documental se traduce en la optimización de los flujos de información y conocimiento. De este modo, las actividades y los servicios de información existen "por" y "para" el usuario, convirtiéndose éste último en un agente esencial de concepción, evaluación, enriquecimiento, adaptación, estímulo y funcionamiento de los sistemas de información, cualesquiera que éstos sean. Sin embargo, hemos de tener presente que la calidad total es un concepto nacido en el contexto empresarial y, para aplicarlo específicamente al ámbito y actividades de la "empresa" informativa, hemos de considerar algunos aspectos característicos relativos al objeto y finalidad de la institución documental, a la propia índole del producto informativo y a la naturaleza multidimensional del usuario de información”.

Por otro lado, Gómez Hernández (2002) señala lo siguiente: “La calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no solo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: rapidez, conductas de personal: no solo el qué sino el cómo. En general, existen

dos maneras de entender la calidad: como acuerdo con especificaciones previamente definidas, o como respuesta a las expectativas que se tengan sobre el servicio. Deben conjugarse los dos niveles, pero cada vez más se tiende a considerar que la calidad debe venir definida desde el punto de vista del usuario. La cliente-orientación en la biblioteca es no dar sólo materiales, es dedicar tiempo al usuario, dedicarse a la función de instrucción, dar ayuda individualizada, y servicios ajustados, diversos, fáciles de usar y accesibles”.

Según (Hernon y Altman) (2000), Ciertamente, para una biblioteca, la calidad de los servicios involucra una relación interactiva entre la institución y las personas a quienes se supone que sirve. Una biblioteca que observa todas las normas y procedimientos profesionalmente aprobados para la adquisición, organización, manejo y preservación del material, pero que no toma en cuenta a los usuarios, no puede reclamar calidad por que un elemento principal no ha sido tomado en consideración, la satisfacción de las necesidades, requerimientos y deseos de la gente.

Según Hernon y Whitman dice:(2001).Una de las alternativas para medir la calidad de los servicios es el análisis de discrepancias o diferencias. Este análisis incluye un proceso que involucra dos fases, en el cual los usuarios de una biblioteca son interrogados para caracterizar los atributos de ésta, desde una perspectiva ideal o esperada, pero además se les solicita su opinión desde la perspectiva de los servicios recibidos. Lo que tiene de interesante este análisis es el grado en que las dos evaluaciones producen resultados significativos, los cuales pueden constituir una guía para proporcionar mejores servicios a los usuarios.

2.1.6.3.1 Gestión de la calidad: (planificación, gestión y evaluación)

Según Gómez Hernández, (2002) dice: “Los servicios bibliotecarios surgen, al igual que el resto de los servicios públicos, de la necesidad de cubrir para la comunidad servicios indispensables; tales como los de comunicación, administrativos, sanitarios, etc.

Los últimos años hemos asistido a un proceso de presupuestos claramente restrictivos, que ha hecho replantearse aspectos tales como la evaluación del rendimiento de los servicios públicos a fin de justificar esa inversión y determinar si la biblioteca está dotada suficientemente para cubrir las necesidades del público. Junto a ello, se ha producido una demanda de buenos servicios por parte del usuario, la búsqueda de una buena imagen social, y porque no decirlo, se trata de un tema de moda en todos los aspectos relativos a servicios”

2.1.6.3.2 Filosofía del control de la calidad.

Las bibliotecas siempre han recogido datos estadísticos relativos a sus actividades, tales como el número de volúmenes, préstamos, usuarios, pero estos datos siempre se contemplaban desde una perspectiva cuantitativa, y su fin último nunca se orientaba a la mejora de los servicios. En el ámbito de la Biblioteconomía y Documentación, la introducción de aspectos como la gestión de la calidad es relativamente reciente, y es mucha la literatura profesional que se vierte en este sentido. En absoluto se trata de conceptos nuevos, ya que estos aspectos se han aplicado desde los años cincuenta en otras disciplinas, lo realmente innovador es su aplicación a servicios públicos de carácter no lucrativo. Aspectos tales como los beneficios que produce una empresa tiene una traducción objetiva en términos monetarios, fácilmente mensurables. Sin embargo ¿Cómo podemos cuantificar los beneficios que para los usuarios

reporta un buen servicio de biblioteca? Es difícil responder a la pregunta, pero realmente esos beneficios existen, y por lo tanto los podemos medir en términos de calidad de servicio y satisfacción de usuarios.

La filosofía de la calidad implica a todos y cada uno de los miembros de la organización, ya que requiere una normalización de los procesos orientada a la consecución de unos objetivos, y al mismo tiempo supone una motivación de cada uno de los elementos, pues los esfuerzos van a verse recompensados al poder contemplar como su trabajo contribuye a la obtención de esa meta. Para ello es importante que todos los miembros de la organización se sientan involucrados en la toma de decisiones y en el establecimiento de los objetivos en virtud de su nivel de responsabilidad. La gestión de la calidad puede aplicarse en una biblioteca en general o en un servicio en particular.

2.1.7 Metodología

Según Sharon Ppigon,(2009) dice: “El control de calidad requiere la consecución de una serie de fases”:

- Conocimiento del mercado (análisis del entorno externo)
- Determinación de la situación (análisis del entorno interno)
- Establecimiento de objetivos

2.1.7.1 Conocimiento del mercado.

Es evidente que para ofrecer un buen servicio, el punto de partida ha de consistir en determinar quienes son nuestros usuarios (clientes), y cuales son las necesidades informativas de estos, con el fin de mejorar la imagen de nuestro servicio, ampliar su cobertura y hacer un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles. Lo que en el ámbito de servicios públicos se denomina “estudios de usuarios”. La información pertinente la explotaremos a partir de datos estadísticos y encuestas

directas, ya que la gestión de la calidad se basa en un punto clave: las necesidades de los clientes (expectativas de los usuarios).

2.1.7.2 Determinación de la situación.

Se trata de un estudio directo de la situación de la unidad de información, y este análisis deberá hacerse desde una doble perspectiva:

- La biblioteca
- Los usuarios

La metodología de recopilación de datos es muy similar al caso anterior. Salvo la diferencia de que el objeto de análisis que utilizamos ahora es la biblioteca. (Facilita mucho este tipo de compilación y elaboración de datos)

2.1.7.3 Establecimiento de objetivos

La recogida de datos en las dos fases precedentes, nos ha proporcionado información acerca de dos aspectos:

- Necesidades de los usuarios
- Situación de nuestra biblioteca

Cotejando los datos hemos de establecer un ajuste entre esas necesidades expresadas a través de cuestionarios y lo que sería el mejor de los servicios que nosotros podemos proporcionar en función de nuestras disponibilidades (económicas, de personal, volumen de trabajo, instalaciones...). En unas pocas palabras determinar los objetivos sobre una base real, para que estos sean factibles. Se trata de analizar las causas que nos impiden llegar a esas expectativas de los usuarios y establecer soluciones.

Estos objetivos han de tener tres características fundamentales:

- Ser realistas, coherentes y objetivos

- Temporización (corto, largo y medio plazo)
- Flexibilidad (Ser revisables)

Es importante que en la redacción de los objetivos se encuentren presentes representantes de todos y cada uno de los grupos de trabajo de la biblioteca, ya que es una tarea que implica a todos, creándose de esta manera una responsabilidad compartida en la toma de decisiones.

2.1.8 Normalización de los procesos

Según Kelo Toso, (2008) dice: “Para el cumplimiento de los objetivos que nos hemos marcado, será necesario adecuarlos recursos materiales y humanos a la consecución de los mismos. Se tratará de hacer un estudio de los medios, servicios y distribución de tareas para acercarnos a la meta que queremos conseguir en un tiempo determinado. Seleccionar soluciones e implantarlas.

Entre los aspectos que tendremos en cuenta:

- Planificación del número de personal que se debe dedicar a una tarea y en cuanto tiempo puede realizar una unidad de producción.
- Que servicios debemos de ofrecer y con que frecuencia
- Que parte de nuestros recursos debemos dedicar a adquisiciones, como distribuir los presupuestos por áreas temáticas y que tipo de materiales... etc”.

2.1.8.1 Evaluación

Aunque se tiende por parte de algunos autores de denominar evaluación a la fase de estudio del entorno interno, lo más común es que esta sea la conclusión de un proceso de gestión, y de una planificación previa. La evaluación medirá con que suficiencia se han cumplido o no los

objetivos previstos, y servirá para corregir estos y establecer nuevas prioridades.

La evaluación es un análisis crítico de los servicios ofrecidos por la biblioteca, que hoy día se contempla como una necesidad para ofrecer los mejores servicios al menor coste.

Medirá aspectos tales como los costes de la producción, beneficios y cota de crecimiento y productividad. Así será de gran utilidad para detectar funcionamientos deficientes.

Los métodos de evaluación pueden tener una base cuantitativa y cualitativa

- Cuantitativos (estadísticas)
- Cualitativos (encuestas)

2.1.9 Instrumentos para evaluar la calidad de los servicios

Según Miguel Viciado Valdéz, (2009) dice: “Como ha sido expuesto en este documento, los estudios de usuarios permiten conocer la opinión de los usuarios acerca de los servicios que reciben y si éstos se encuentran satisfechos con ellos. Para llevarlos a cabo se han utilizado una gran variedad de instrumentos, entre los que se encuentran los cuestionarios, las encuestas (presenciales, por correo ordinario, por correo electrónico u otro medio de distribución) y las entrevistas (por teléfono o personalmente). Uno de los instrumentos más utilizados han sido las encuestas, las cuales se valen de la aplicación de cuestionarios a los usuarios, ya que es una forma fácil de recopilar información acerca de los servicios que reciben. Generalmente, las encuestas son aplicadas en la mayoría de las veces en forma presencial a una muestra de la población. Sin embargo, para llevar a cabo una evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca, es necesario que en estos cuestionarios se

incluyan variables enfocadas a medir la opinión de los usuarios sobre la calidad de los servicios que reciben, pero además sí estos cumplen o no con sus expectativas, es decir si los servicios recibidos son lo que idealmente esperarían recibir”.

“En cuanto a los aspectos que pueden ser incluidas en una encuesta destinada a la evaluación de la calidad de los servicios, Richard L. Lynch y Kelvin E. Cross, citados por Hernon y Altman (2001), han mencionado que en ésta se deberán incluir las siguientes dimensiones, las cuales no son excluyentes sino complementarias”:

Confiabilidad: La entrega de los servicios prometidos por parte de la biblioteca de una manera precisa y exacta, así como la existencia de colecciones que contengan la información apropiada para las necesidades del usuario.

Sensibilidad: La buena disposición del personal para proporcionar el servicio, así como una rápida y puntual solución a los problemas de información.

Seguridad: Conocimiento y cortesía del personal, así como la habilidad para inspirar confianza; ser cortés y amigable, además de poseer el conocimiento necesario para proporcionar información a cerca de las la colecciones y los servicios.

Acceso: Contar con suficiente número de personal y equipo; horas adecuadas de operación del servicio, así como contar con el acceso remoto a los recursos y colecciones, al igual que el acceso para contactar al director del equipo administrativo cuando sea necesario.

Comunicación: Mantener a los usuarios informados en un lenguaje comprensible para ellos, así como escucharlos.

2.1.9.1 Internet

Las bibliotecas públicas siempre han interactuado con ambientes que las trascienden. Internet es un factor de relevancia en ese contexto y ofrece nuevas opciones para la comunidad. Para entender la importancia del factor Internet en la planificación de los servicios de la biblioteca pública, se debe salir al medio, a examinar los comportamientos y las opiniones.

Un mejor conocimiento del mercado permitirá reconocer sus carencias y así adecuar los futuros servicios bibliotecarios (RODGER, 2001). Un estudio realizado por la Chester Library del Reino Unido, arribó a resultados muy interesantes, entre los cuales vale la pena mencionar que más del 50% de los usuarios de Internet no eran socios de la biblioteca y el 25% provenían del extranjero. Por otra parte, la red era usada para los siguientes propósitos: correo electrónico (55%), búsqueda de información específica (36%), consulta de sitios Web (27%). Cerca del 60% de los usuarios sólo recurrían a la biblioteca para acceder a Internet.

Las investigaciones develan que los individuos prefieren buscar información en la biblioteca porque la atmósfera es mucho más tranquila que la de un “ciber-café”. También señalan el hecho de que es posible obtener asistencia en la búsqueda in situ. No obstante, del citado estudio surgen preguntas interesantes sobre las que los bibliotecarios deberían recapacitar: ¿cuál es el efecto que provocará en el uso de las bibliotecas?, ¿cuáles serán las necesidades en términos demográficos y de información de este nuevo grupo de usuarios?, ¿necesitarán de los servicios tradicionales que la biblioteca puede ofrecer?, ¿en qué grado necesitarán ayuda o capacitación para la búsqueda en Internet?, ¿podrán algunos de los servicios en Internet, por ejemplo el correo electrónico, quedar excluidos de los servicios que la biblioteca ofrezca? (PORS, 2001). Se ponen de manifiesto algunos aspectos, más sugestivos aún, cuando se trata de entender la posible evolución de los servicios de las

bibliotecas públicas en correspondencia con el rápido crecimiento en alcance y profundidad de Internet. Se han evaluado diversos modelos de dinámica evolutiva entre las viejas y las nuevas tecnologías para poder comprender amplias alternativas de desarrollo. Se piensa que existen tres posibles escenarios para que evolucione la relación entre el uso de Internet y los servicios bibliotecarios: en el primero, la biblioteca pública continuará existiendo pero su misión en la sociedad y sus servicios cambiarán. El segundo imagina a Internet complementando a la biblioteca pública, y en un futuro inmediato coexistiendo con ella. En el tercero, Internet ignorará a la biblioteca pública, que entrará en un período de declinación y posible desaparición (RODGER, 2001).

2.1.9.2 Referencia

El servicio de referencia tradicional que las bibliotecas públicas siempre han llevado a cabo se vio complementado con nuevos aspectos proporcionados por las recientes tecnologías. En estos momentos se habla de referencia digital, que puede ser definida como una asistencia por intermedio de humanos, ofrecida a los usuarios a través de Internet (GROSS, McCLURE, LANKES, 2001). La provisión de servicios de referencia por e-mail (McCLURE, LANKES, 2001). La provisión de servicios de referencia por e-mail y la proliferación de referencia digital depende de la adopción de la tecnología de computación por parte de los usuarios. El servicio de consulta que toda biblioteca debe proporcionar, necesitaría ser provisto de una variedad de medios y modelos que incluyan tanto los tradicionales de comunicación cara a cara como los remotos, disponibles en forma sincrónica y asincrónica. Un ejemplo de ello sería un servicio de alerta bibliográfico, organizado como un sistema híbrido basado en el e-mail y la Web mediante el cual los usuarios se notificarían de las nuevas adquisiciones de la biblioteca. Un servicio de esas características plantea cuestiones como: necesidad de la presencia del bibliotecario en la biblioteca; privacidad de la información que se intercambia; posible

modificación de los horarios y de otros servicios que brinde la biblioteca; inversión requerida y posible tercerización de la prestación. Según Gross, McClure y Lankes (2001) la literatura destaca que la referencia por email funciona mejor para “ready reference” o preguntas factuales simples, que requieran pocos recursos y que puedan ser identificados sin ambigüedad.

Los mensajes instantáneos, la video conferencia, los programas de chat, las aplicaciones del sector comercial están en estos momentos bajo revisión por las bibliotecas; su utilidad para responder a todo el espectro posible de preguntas de los usuarios necesita ser evaluada completamente. En concordancia con lo antes dicho, Wilson (2000), manifiesta que la tecnología facilita y agrega valor a las tareas rutinarias y le permite a los usuarios desenvolverse por sí mismos.

2.1.9.3 Servicios para personas con capacidades especiales

Según la página <http://www.libqual.org-documents-admin-Miller1.pdf>, de “Sensory and Learning Difficulties”, proporcionada por la PULMAN Network En la versión impresa de “Access and Services for people with Physical, (2003), creada en el marco del IST Program (Information Society Technologies), impulsado por la Comisión Europea, se afirma que: “Los servicios provistos por las bibliotecas públicas, la accesibilidad a los mismos y su adaptación para las personas discapacitadas pueden ser categorizados en cuatro áreas principales: acceso físico (a los edificios, al sector de servicios, a las terminales de consulta, a las salas de lectura, a los estantes, etc.); acceso intelectual (a la información, incluyendo la disponibilidad de materiales en formatos alternativos, terminales de consulta adaptadas y software especial); formación del personal de la biblioteca para asistir a los discapacitados; acceso virtual (proveer acceso a los servicios de la biblioteca a quienes no puedan visitar el edificio propiamente dicho).

El acceso y los servicios en las bibliotecas públicas deberían estar basados en tres principios: inclusión, igualdad e independencia. Las personas discapacitadas deberían ser incluidas como usuarios de los servicios completos a través de políticas y diseños apropiados. Los administradores que no tengan en cuenta estas premisas pueden excluirlas del uso de los servicios de biblioteca o de información”.

La “tecnología de asistencia” se utiliza para aumentar, mantener o mejorar las capacidades funcionales de las personas con discapacidades. Esto incluye todo ítem, pieza o sistema, adquirido, modificado o adaptado para tal fin, como por ejemplo computadoras con salida de audio, con pantallas de mayor tamaño o que procesan braille; lupas electrónicas; y otros dispositivos (BEHRMANN, 1994, apud EGGETT, 2002). Según Williamson, Jenkins, Wright, Stillman y Schauder (2001) es importante que los productos o servicios se diseñen de una manera flexible para adecuarse a los sujetos con un amplio rango de destrezas y habilidades. Por ejemplo, las bibliotecas pueden incluir en sus estaciones de trabajo diferentes elementos como mesas ajustables o dispositivos ampliamente adaptables de software y hardware.

Los programas de reconocimiento de voz, hoy populares, son otro ejemplo de tecnología de asistencia, originalmente desarrollada para personas con problemas de movilidad impedidas de usar un teclado. Asimismo, la creación de sitios Web, más allá de las cuestiones tecnológicas, debería contemplar la posibilidad de permitir el acceso y uso a individuos con capacidades intelectuales diferentes. Las tecnologías de asistencia responden a una cuestión social significativamente importante ya que contribuyen al acceso igualitario de todos los ciudadanos a la biblioteca pública.

2.1.9.4 Servicios según grupos de edad

Michelle Gorman, (2002) dice:“Las bibliotecas públicas, en países como los Estados Unidos, siempre han ofrecido un ámbito acogedor para los niños. Se los recibe especialmente para que dispongan de un espacio donde realizar sus tareas escolares. Se han generado centros especiales que disponen de terminales de computadoras en las que los niños pueden llevar a cabo sus trabajos bajo la supervisión en línea de un tutor especializado en la materia de que se trate. Dicho servicio, no solo está disponible para estudiantes sino para el público en general”. Así también, se desarrollan otros proyectos exitosos de lectura de verano o para preescolares (CELANO, NEUMAN, 2001) describe el programa destinado a los adolescentes en la Austin Public Library.

Ofrece servicios que apuntan, entre otros objetivos, a la adquisición de habilidades para el manejo de la información electrónica. Los jóvenes suelen concurrir a la biblioteca para utilizar el correo electrónico, hacer su tarea escolar, leer una novela o una revista. Otras veces se acercan a socializar, a pedir ayuda para: realizar algún proyecto escolar o clase especial, publicar algún poema o buscar empleo. Sienten que pertenecen a ese lugar y que siempre hay alguien dispuesto a darles ayuda. Esta opción constituye una alternativa que los orienta y aleja de las inseguridades de la vida urbana.

Las instituciones locales, con frecuencia, apoyan con donaciones la implementación de estos programas, a través de los cuales los jóvenes aprenden destrezas que les serán útiles en su educación formal y en futuros proyectos. La autora observa que no sólo se les enseña a manejar procesadores de texto, a usar Internet o a diseñar páginas Web, sino que también se planean actividades vinculadas con aspectos sociales y comunitarios. Además, la implementación de estas tareas ha dado lugar al surgimiento de “ciberlifeguards”, estudiantes que trabajan 20 hs. a la

semana en verano, brindando ayuda personalizada a los jóvenes y asistiendo al bibliotecario con las clases y programas de verano. No obstante sus beneficios, se han presentado algunos inconvenientes en la implementación como, por ejemplo, los fondos y el personal extra que se necesitan. Otro problema se suscita porque a veces los jóvenes usan las computadoras para jugar y, aunque la prioridad es la tarea escolar, los juegos constituyen un primer abordaje en el uso de las tecnologías. Una vez que se familiarizan con ellas y con el entorno de la biblioteca, comienzan a anotarse en los distintos programas.

En el artículo de Lisa Burwell (2001), se pone de manifiesto que Internet también puede ser una oportunidad para que la gente de la tercera edad se acerque a la biblioteca. En un curso de Internet Básico implementado en una biblioteca pública de Chicago, Estados Unidos, se comprobó que este grupo pasaba muchas horas semanales navegando por Internet. El contenido del mismo incluyó nociones de navegadores, proveedores de Internet, direcciones Web y extensiones de dominio (por ejemplo: .com, .gov, motores de búsqueda, correo electrónico). Rachel Davies (1999) al referirse a las condiciones que la biblioteca debe reunir para atraer a este grupo etéreo, hace referencia a la importancia de una clara señalización, un adecuado control del clima, una buena iluminación, asientos confortables, convenientes sistemas de sonido, accesos adecuados como rampas y pasamanos. Para aquellos con mayor grado de inmovilidad, sugiere la entrega de libros en los hogares, en centros de jubilados, servicios de bibliobuses, libros por mail, etc.

2.1.9.5 Servicios para grupos en riesgo

Grace (2000) se pregunta, ¿qué significa la biblioteca para los indigentes?, ¿es un refugio, un lugar de aprendizaje, una entrada al mundo del trabajo o un acceso a Internet?. Señala que para ellos, la biblioteca es un lugar donde se sienten seguros, donde pueden estar

alejados del frío y de la lluvia, conversar con amigos, jugar al ajedrez y leer: se trata de una cuestión de supervivencia. Las bibliotecas públicas estadounidenses desde sus orígenes se han preocupado por los pobres.

Las bases de datos disponibles para personas sin hogar en Internet aportan información relacionada con sus requerimientos cotidianos. El correo electrónico gana cada vez más adeptos entre ellas ya que lo utilizan para estar en contacto con otros individuos que tienen sus mismas carencias. Es evidente que las bibliotecas ofrecen recursos que pueden ayudar a superarse económicamente a personas en situaciones desventajosas, aunque debería considerarse además, el potencial que tienen para prestar atención a sus necesidades espirituales (FLAGG, 2000).

2.1.9.6 Servicios bibliotecarios innovadores

En los últimos años se han desarrollado servicios alternativos para la comunidad a partir de la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Entre otros se mencionan Dial 211, Pregunte al Bibliotecario (QuestionPoint, Ask a Librarian), Pregunte: las bibliotecas responden.

Ron Chepesiuk (2001) se refiere al servicio conocido simplemente como 211, iniciativa que en los Estados Unidos involucra el uso de un código de discado abreviado de alcance nacional y gratuito. Por medio de este, se proporciona un servicio rápido de información a la comunidad para: ayudar a las personas a abonar facturas de servicios públicos, integrar grupos de trabajo voluntario con diferentes fines, obtener datos acerca de personal para el cuidado de niños, asistir en situaciones de violencia familiar, colaborar con el código 911 usado para emergencias, etc. Asimismo, a comienzos de 2001, Online Computer Library Center (OCLC) y Library of Congress (LC) firmaron un acuerdo cooperativo inicial

para implementar un prototipo de servicio de referencia virtual denominado, en marzo de 2002, QuestionPoint. Diane Nester Kresh, Director of Public Service Collections de LC, considera que este servicio redefine el rol de la biblioteca y de los bibliotecarios en la era digital (GAUDER, 2002).

El sistema Pregunte: las bibliotecas responden, está a cargo de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, dependiente de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, del Ministerio de Educación y Cultura de España. Su objetivo es crear un servicio de información público en Internet, a través de correo electrónico y Web. Se administra de manera cooperativa entre las bibliotecas de las comunidades autónomas. Este proyecto pretende impulsar el rol activo de las bibliotecas públicas en la sociedad de la información, como centros de información accesibles para todos. Funciona los 365 días del año, durante las 24 horas, y se compromete a contestar en un plazo máximo de tres días. Las preguntas pueden tratar sobre cualquier tema puntual y concreto (Pregunte: las bibliotecas responden, 2003). Esta enumeración ilustra brevemente cuáles son las tendencias con respecto al diseño de servicios personalizados en el ámbito de las bibliotecas estudiadas. No presenta en forma exhaustiva los múltiples proyectos que se encaran en esa dirección.

2.1.9.7 Servicios básicos

Según la conferencia de directores de las bibliotecas universitarias“ Existen una serie de servicios que podríamos denominar tradicionales entre los que destacan la lectura en sala y el préstamo domiciliario, que casi siempre ha ofrecido la biblioteca como servicios bibliotecarios por excelencia en su sentido más amplio, y probablemente los que más caracterizan nuestra profesión. Con la llegada de la biblioteconomía científica, el cambio conceptual de la biblioteca hacia la noción de servicio

al usuario conlleva la aparición de otros servicios que ponen su acento en la difusión”:

- *Extensión bibliotecaria*
- Información bibliográfica y servicio de referencia
- Reprografía
- Préstamo inter bibliotecario
- Formación de usuarios

Junto a éstos, y con cada vez menor diferenciación entre biblioteconomía y documentación, determinadas bibliotecas, generalmente de carácter especializado, han comenzado a ofrecer los servicios que típicamente venían ofreciendo los centros de documentación:

- *Servicio de indización y resumen (vaciados)*
- *Difusión Selectiva de la Información (DSI)*

2.1.9.7.1 Lectura en Sala

Mediante este servicio cualquier unidad de información permite la consulta "in situ" de sus fondos durante un periodo de tiempo limitado, que coincide con el horario de apertura, supone la potenciación de toda la zona externa de la biblioteca. A pesar de que el uso de la colección hasta muy reciente tuvo un carácter muy circunscrito; van a ser avanzado el siglo XX, por los propios impulsos sociales que marcaba una sociedad cada vez más compleja, junto a la importante labor realizada por las organizaciones internacionales (Unesco, IFLA, FID...), cuando la noción de comunicación se va a intentar que abarque a la totalidad de usuarios y a todo el fondo activo de la biblioteca; Este nuevo concepto se manifiesta en dos fenómenos:

- El libre acceso
- Relación organización del trabajo, análisis y tratamiento de la información.

En opinión de J. Gimeno Perelló hoy en día no cabe hablar por un lado de servicios bibliotecarios y de servicios documentales por otro, como si de dos prestaciones diferentes se tratara.

2.1.9.7.2 Servicio de Préstamo

Aunque la lectura en sala, ya en sí se trate de una forma de préstamo, hablando de préstamo propiamente dicho, nos referimos concretamente al préstamo del libro fuera de la biblioteca.

Este puede considerarse como un contrato entre la biblioteca y el usuario, en el cual la biblioteca cede parte o la totalidad de sus fondos de manera desinteresada, y el interesado adquiere el compromiso de la devolución. De manera que este servicio requiere el establecimiento previo de un reglamento, que ha de constar de una serie de elementos imprescindibles:

- Identificación de los prestatarios a través del carnet de biblioteca, que acredita la pertenencia del usuario a la institución. En él deben constar los datos personales del usuario para su eventual identificación.
- Material objeto de préstamo
- Fijación del periodo de préstamo
- Número de ejemplares que han de salir en préstamo
- Duración del préstamo.
- Posibilidades de reserva y renovación. La reserva sería la opción de lectura que manifiesta un usuario con respecto a una obra.

El préstamo ha de responder a una serie de cuestiones:

¿Quién tiene las obras? Cuestión a la que se puede responder por medio de un fichero alfabético de prestatarios.

2.1.9.7.3 Préstamo manual.

El préstamo puede ser gestionado de forma manual y automatizada. El préstamo manual se efectúa mediante un sistema de fichas o tarjetas de control, que permiten identificar al prestatario, obra prestada y la fecha de transición.

Dentro del sistema de gestión manual cabe destacar el de fichas cruzadas, que se basa en dos elementos: el carnet del lector con el número de registro y sus datos de identificación, así como una serie de columnas paralelas en las que se recoge el número de registro de la obra prestada y la fecha de devolución. Y la ficha del libro con los datos del autor, título registro y signatura topográfica, en el cual en el momento del préstamo hemos de añadir el número de registro de lector y la fecha de devolución.

2.1.9.7.4 Préstamo automatizado.

Su inclusión en la biblioteca surge de una triple problemática:

- Necesidad de gestionar las colecciones y gestionar el préstamo de una manera rápida y eficaz, evitándose el máximo de limitaciones y cualquier anomalía.
- Necesidad de gestionar el préstamo de distintos tipos de documentos, como el ingreso y devolución de materiales de todas las unidades de información, que comprende una red bibliotecaria.
- Editar todo tipo de productos y realizar estadísticas.

La implantación de sistemas automatizado exige un estudio previo de una serie de cuestiones:

- El volumen o capacidad de transacciones que es posible efectuar con el sistema
- Promedio de tiempo pregunta-respuesta de las operaciones en línea.
- Que bibliotecas utilizan el sistema y que resultados ha proporcionado.
- Posibilidades de desarrollo y expansión del sistema.

La utilización de estos sistemas para el préstamo hace que este gane en calidad, agilidad y eficacia.

- Toma de datos de otros procesos (Datos compartidos)
- Rapidez de las transacciones, a través de sistemas ópticos de lectura
- Posibilidad de elaborar estadísticas muy ajustadas acerca del comportamiento de la colección y usuarios, lo que supone una ayuda inestimable para la gestión.
- Sistemas de alerta y expedición de cartas de reclamación
- Información al lector
- Normalización de los procesos para toda la entidad

2.1.9.8 Servicios complementarios

La biblioteca debe plantearse como un servicio de biblioteca especializada. Si retomamos las definiciones que se han hecho de la misma, esta sería la que cubre un campo específico del conocimiento, tiene un grupo definido de usuarios y presta unos servicios de información personalizados.

La biblioteca, a pesar de cumplir estos requisitos, tiene que conjugar dos tareas: la docencia y la investigación. Por lo tanto tiene que cubrir dos necesidades diferentes.

Esto ha llevado a una solución organizativa de mantener la biblioteca de centro, y crear servicios de información especializada. Otra de las soluciones que se pueden plantear es la especialización de la biblioteca de centro. Sin embargo en muchos de los casos nos encontramos con otro tipo de prioridades e insuficiencias que no permiten poder plantear

este servicio especializado: necesidades de personal, procesos de automatización de la colección... etc. Por lo tanto, estos que vamos a describir son servicios complementarios que se podrán ofrecer en su plenitud cuando las necesidades fundamentales estén cubiertas.

2.1.9.8.1 Préstamo Inter bibliotecario

El acceso a la información referencial es efectivo gracias a las posibilidades de consulta que ofrecen las nuevas tecnologías en el ámbito de la información (Internet, CD-ROM. Sin embargo el acceso al documento primario plantea problemas de origen técnico y jurídico. Para solventar esta necesidad se han elaborado proyectos cooperativos cuyo fin último es proporcionar documentos de manera rápida y económica.

El acceso al documento primario supone la forma de cooperación más elemental entre bibliotecas, no siendo más que una prolongación del préstamo personal, de gran relevancia en bibliotecas de investigación. Factores que implican su aparición:

- Imposibilidad física y económica de disponer de todo el material necesario
- Facilidad de acceso a bases de datos (Internet)

La fuente principal sobre préstamo inter bibliotecario tanto nacional como internacional nos viene dada por las publicaciones de la FIAB "Préstamo Internacional: principios y pautas de actuación" y por "Modelo de pautas nacionales para el préstamo inter bibliotecario (1983) Es el más importante a nivel internacional

Relacionado con el aumento de las necesidades de información de los usuarios, que exige la localización de los ejemplares allí donde estos se encuentran con el objetivo de satisfacer sus necesidades informativas.

También se plantea una problemática de carácter económico, que radica en la inflación que afecta a la producción bibliográfica y la congelación de los presupuestos que afectan a las unidades de información, lo que provoca la contención y recesión de adquisición de publicaciones y lagunas en las colecciones de los propios centros.

A parte de otro tipo de limitaciones de carácter objetivo tanto físicas como intelectuales, ya que la capacidad de la biblioteca en estos aspectos siempre es limitada, ya que en una biblioteca de investigación cualquier producto es susceptible de ser válido para uso, y siempre existe una incapacidad objetiva de espacios delimitados y de capacidad de adquisición, de manera que se ha planteado la imposibilidad de autosuficiencia de cualquier unidad de información, y ligada a ella, la necesidad de la cooperación.

Actualmente, con las posibilidades que ofrece la tecnología es perfectamente factible el envío de documentos por vía electrónica, aunque existen problemas legales respecto a los derechos de autor. Una manera de solventarlo ha sido incluir en el precio del artículo el de derecho de copia.

2.1.9.8.2 Servicio de información bibliográfica y referencia

Según CORDON GARCIA, José Antonio, dice que: “En los últimos años, se ha asumido que la atención al usuario es una función básica del bibliotecario. El servicio de información bibliográfica tiene la finalidad de resolver problemas cotidianos de información, de estudio o de investigación gracias a sus conocimientos específicos de las fuentes de información. Se trata de un servicio directo y personalizado al usuario. Se trata del servicio por excelencia que da sentido a la biblioteca, pero tampoco nos llamemos a engaño en menospreciar otras tareas complementarias, ya que un buen servicio de referencia se apoya en una

buena organización de la colección y la más adecuada elaboración de instrumentos de acceso a la misma”.

2.1.9.8.3 Organización

El servicio de información es conveniente que aparezca como una sección diferenciada y con entidad propia en la biblioteca, en aquellos casos en que la disponibilidad de personal no permita esta especialización, se dará igualmente este servicio.

En cuanto a la organización del mismo, este podrá hacerse con personal en tareas fijas, o bien con personal que vaya rotando por las distintas secciones. Ambas formas de organización tienen sus propias ventajas e inconvenientes, pero parece más conveniente que se realice con personal en turnos rotativos para no desligar a quienes tienen que proporcionar la información de otros procesos técnicos que inciden en este aspecto.

El mostrador de información, cuando existe la posibilidad de mantener un servicio de referencia, no consistirá en que los usuarios tengan acceso a los lugares de trabajo, debe de ser una zona de trabajo continuo de atención al público. Se recomienda su ubicación en un lugar de circulación, que sea visible y accesible, un lugar cercano a la entrada, de paso obligado, y que convine a las necesidades de atención al público y zona de trabajo. El material que lo conforma estará compuesto de los materiales de apoyo (obras de referencia), y el equipo informático necesario.

2.1.9.8.4 Personal

En cuanto al personal que debe de atender un servicio de referencia, hay que diferenciar dos aspectos:

- a) Información básica, o en primera instancia, que podrá atender personal auxiliar
- b) Información compleja o elaborada, que atenderá personal ayudante o facultativo

Por lo tanto, se reconoce que esta diferencia de complejidad deberá ser atendida por personal de diferentes grados de cualificación. Así la solución más adecuada sería un servicio de referencia mixto. Bien con dos mostradores: uno de información general y otro de información bibliográfica. O bien, un mostrador atendido por personal de distinta cualificación.

El bibliotecario referenciaste tiene que tener una formación orientada en tres aspectos:

- a) Conocimiento de las fuentes de información sobre el tema o temas de especialización del centro
- b) Desarrollo del pensamiento analítico en la valoración de las preguntas formuladas
- c) Habilidades de comunicación

2.1.9.9 Proceso de referencia

Es la primera etapa en el proceso de referencia, y el primer contacto con el usuario que se acerca al mostrador de información bibliográfica. En toda pregunta existe una información constatable, y otra implícita. Por lo cual es importante plantearse que se deduce de las preguntas de los usuarios.

También es importante hacer un estudio del conjunto de las preguntas de los usuarios. De manera general el usuario expresa en estas preguntas necesidades de información sobre las barreras y problemas que la comunidad a la que sirve encuentra en la biblioteca, y será un

indicador muy válido para paliar cualquier deficiencia¹⁰, por lo cual es conveniente llevar a cabo una labor de evaluación y estadística de las mismas.

2.1.9.10 Dinamización.

Según la página http://www.s/d.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/1evaluación_de_la_calidad_en_bibliotecs.pdf dice: “Las tareas de dinamización son aquellas orientadas a impulsar la utilización de la biblioteca por parte del usuario que no utiliza sus servicios, y por otra parte que estos recursos se utilicen mejor. Generalmente se tiene la idea de que estas tareas de dinamización son propias de bibliotecas públicas, y que no tiene cabida su uso en la biblioteca universitaria. Para poder realizar estas es conveniente que tengamos algo que ofrecer. Algunos de estas tareas ya han sido esbozados en apartados anteriores cuando hablábamos de servicios de información bibliográfica entre ellas estaría”:

- Espacios diferenciados dedicados a las novedades
- Servicios a la comunidad
- Anuncios sobre cursos, conferencias, congresos
- Anuncios sobre ofertas de empleo, prácticas
- Recortes de periódico de interés para nuestros usuarios
- Elaboración de dossieres documentales de interés
- Prácticas en los locales de la biblioteca
- Exposiciones bibliográficas
- Buzón de sugerencias
- Implicar a la biblioteca en las actividades del centro

2.1.9.11 Servicios de la biblioteca escolar

Según Giménez Toledo, (2000) dice: “Los servicios de la Biblioteca Escolar se orientarán a satisfacer las necesidades de los usuarios. En la

medida de lo posible, sus servicios deben ser extensivos a toda la comunidad educativa”.

a. La Biblioteca Escolar permite el estudio individual, la consulta, el trabajo en grupos pequeños e incluso del grupo de clase. Apoya tanto la adquisición de conceptos como la práctica de procedimientos y el fomento de actitudes.

b. La Biblioteca Escolar deberá ofrecer un variado programa de servicios que comprenderá:

- Servicio de Consulta y referencia
- Servicio de lectura
- Préstamo de las Colecciones
 - Préstamo en el aula
 - Préstamo a domicilio
 - Préstamo Ínter bibliotecario
- Extensión cultural
- Internet
- Reprografía

2.1.9.11.1 Servicios de consulta y referencia

Los servicios de consulta, por medio de los cuales se ayuda a los usuarios a encontrar información, constituyen una de las actividades más especializadas que deben afrontar los bibliotecarios; exige destreza en el campo de la comunicación, estar familiarizado con las fuentes de la información y una amplia cultura general. En los últimos años, los bibliotecarios encargados de esta misión han intentado anticiparse a las preguntas de los usuarios y responderlas mediante la elaboración de catálogos, prospectos, carteles y presentaciones audiovisuales que proporcionan orientaciones útiles. En las instituciones académicas, dichos bibliotecarios ofrecen cursos de formación bibliográfica, utilización de los fondos de la biblioteca y metodología de investigación.

2.1.9.11.2 Servicio de lectura

El servicio de lectura en sala permite a los usuarios consultar todos los materiales que están disponibles en el servicio para utilizarlo dentro del local de la biblioteca como: Libros, vídeos, mapas, casetes, CD-ROM, bases de datos, webs, etc. soportes. La posibilidad real de consulta en sala de soportes distintos hace que no se cierre la labor investigadora, autónoma y de construcción del aprendizaje del alumnado a un soporte determinado, ofreciéndole en la misma Institución Educativas los medios necesarios para llevar a cabo su proceso de aprendizaje de una forma abierta, creativa y crítica.

Una vez que el usuario ha leído o consultado el material, lo devuelve al bibliotecario o lo deja en el lugar destinado para tal fin, previo llenado de la papeleta de lectura. El control sobre la cantidad y el tipo de material consultado así como la cantidad de usuarios se incluye en las estadísticas mensuales y en los informes periódicos del bibliotecario escolar.

2.1.9.11.3 Préstamo de las colecciones

a) El préstamo de materiales al aula, se realiza teniendo en cuenta la necesidad de información de los usuarios y de acuerdo al desarrollo de la materia. El préstamo se realiza previo registro de los materiales en un cuaderno o base de datos.

b) El préstamo a domicilio, permite a los usuarios sacar los materiales fuera del local de la Biblioteca Escolar siempre y cuando exista varios ejemplares de un mismo título y el servicio se encuentre reglamentado.

- La Biblioteca Escolar elaborará un Reglamento del servicio de préstamo de material bibliográfico a domicilio teniendo en consideración los aspectos básicos como: requisitos, plazos,

material que no puede prestarse a domicilio, etc. El documento deberá ser difundido a todos los miembros de la comunidad educativa.

- Generalmente se excluyen del préstamo las obras de referencia y aquellas que tengan un valor especial por su antigüedad o por otras razones, grabados o láminas de imposible reposición o fácil deterioro.
 - La Biblioteca Escolar organiza el servicio de préstamo teniendo en cuenta el control adecuado de la colección prestada desde la biblioteca, el préstamo se puede gestionar en forma manual o automatizada en ambos casos el control se basa en identificar el documento que se va a prestar, identificar al lector que se lo lleva y relacionar los datos del documento con los del lector mientras dure el préstamo.
 - La duración del préstamo puede variar para los diferentes tipos de documentos y de lectores. Para los textos escolares el préstamo sería de dos días y para los obras literarias por 10 días.
- c) **El préstamo inter bibliotecario**, entre Bibliotecas Escolares aprovecha todos los recursos existentes más allá de los fondos concretos de una biblioteca determinada. Es un préstamo entre bibliotecas previo establecimiento de acuerdos de colaboración por que permite brindar un servicio. La colaboración se da tanto con otras bibliotecas escolares como con las bibliotecas públicas de nuestro entorno.

2.1.9.11.4 Extensión cultural

- ❖ La Biblioteca Escolar diversifica y amplía sus funciones tradicionales de conservación y difusión, fomentando en la comunidad educativa una amplia y variada programación de actividades culturales puntuales o permanentes, promovidas por la

biblioteca que tiene como marco las propias instalaciones bibliotecarias o se realiza en la comunidad.

- ❖ El objetivo de las actividades culturales es crear conciencia colectiva sobre el valor e importancia de la biblioteca, crear vínculos entre la biblioteca y la comunidad educativa, despertar el interés y el deseo de visitar la biblioteca. Además de ofrece una gama de posibilidades a todos los usuarios de entretenimiento y recreación.
- ❖ Las actividades culturales que realizará la Biblioteca escolar deben ser variadas. Entre las que se podría destacar: exposiciones, debates, conferencias, charlas, audiciones musicales, proyecciones de videos y todas las enmarcadas dentro del fomento y promoción de la lectura.

2.1.9.12 La biblioteca en la sociedad de la información.

Según Hernández y Agenjo, (2001) dice: "La sociedad de los últimos años ha experimentado cambios importantes. Estos pueden percibirse de manera más patente en los campos de la informática, la información y la tecnología de las comunicaciones. Estos han impulsado el desarrollo de un nuevo concepto: "Sociedad Post-industrial" o "Sociedad de la Información".

La sociedad de la información será aquella en la que una parte significativa de la actividad humana y, por supuesto, de la generación de la riqueza, procederá de la producción, de la manipulación y el uso de la información. La información ha sido siempre un componente importante de la actividad económica, pero nunca se había despertado en torno a ella, tantas y tan grandes expectativas de producción, de riqueza y progreso. El desarrollo de Internet pone de relieve la evolución notable de la sociedad de la información, como fuente de productos y servicios

diversos; en el que la red informática puede posibilitar un nuevo desarrollo basado en la economía del conocimiento.

2.1.9.12.1 El valor de la información.

Las cuatro principales funciones realizadas por las bibliotecas giran en torno a un mismo producto: la información. La definición de este complejo producto puede realizarse a partir de los valores que conlleva y que, básicamente, son económicos, sociales (incluyendo los políticos), formativos y recreativos. La importancia que poseen estos valores ha justificado el interés que los grupos de presión han mostrado históricamente respecto a la obtención de un control más efectivo de la información y gracias al cual existen en buena medida las bibliotecas.

La importancia del valor económico se plasma hoy en el interés de las compañías transnacionales por el desarrollo de las denominadas “supera utopistas de la información” y su consideración como inversión de carácter estratégico por parte de los principales gobiernos. Estrechamente ligado al factor económico está en la actualidad el valor político (y por extensión social) que posee la información, debido a la interacción entre los grupos políticos y económicos (globalización de la economía e interacción entre ambos grupos). La información y su control por parte de los grupos de presión, les permiten difundir modelos sociales concretos que coinciden con el cada vez menor papel que desempeñan los estados como poder decisivo al subyugar sus intereses al de los grupos económicos supranacionales.

En este contexto se hace necesaria más que nunca la valorización de los servicios informativos públicos como medio que permite la defensa de los intereses comunes frente a los privados.

2.1.9.12.2 Importancia de los recursos de información

Parece existir una cultura de la autosatisfacción de la demanda de información entre muchos docentes, investigadores y estudiantes. ¿Cuáles son las consecuencias de dicha cultura? ¿Qué ocurre cuando académicos y bibliotecarios trabajan separados, sin una estrecha comunicación y sin conocer bien, lo que piensan unos de otros, y especialmente sin que se conozcan las necesidades y las propuestas de todos?

Sin duda, la red de redes -Internet- ha facilitado que cualquier persona pueda obtener vasta información en pocos instantes y, en función de cuán hábil es la persona para hacer las consultas y cuán flexible es para enriquecer sus estrategias de búsqueda, la información puede ser desde pobre y poco confiable desde el punto de vista académico, hasta muy valiosa.

Según: “La misión de REBIUN la importancia de los recursos de información es fomentar, promover y liderar la cooperación entre sus miembros para mejorar la calidad global de los servicios a los usuarios como contribución esencial al incremento de la calidad y la competitividad de nuestro sistema de investigación”

2.2 Posicionamiento teórico personal.

La presente investigación tiene su fundamento en el convivir diario de los servicios que suministra la biblioteca en el ámbito educativo, en especial al usuario activo (estudiante) del Colegio Nacional “Víctor Mederos” lugar en el que se ha centrado los estudios para obtener los datos que nos den una perspectiva hacia donde se quiere llegar con esta investigación. De esta manera, conocer cuales son los problemas y dificultades que tienen los estudiantes, y tener referencias, las mismas

que una vez procesadas ayuden a orientar la optimización del uso correcto de la biblioteca.

La biblioteca es un nexo al conocimiento y a la educación en la sociedad, de ahí que ella actúa como intermediaria entre información y usuario, adquiere, conserva, procesa y suministra información, es decir, facilita el acceso a la información para su transformación en conocimiento.

Ofrece a los usuarios por medio de sus servicios de información y consulta, la posibilidad de encontrar la información necesaria en forma directa. Desarrolla cursos para la formación y el entrenamiento de sus usuarios, que constituyen una modalidad real de educación en el entorno bibliotecario, y que posibilitan el acercamiento del usuario a la biblioteca y a su acervo.

Enseña de distintas maneras, el concepto y la importancia de la información, las técnicas y procedimientos para informarse. De este modo, orienta al usuario para que se desenvuelva con facilidad en cualquier Unidad de Información. La formación de usuarios, una actividad común y muy necesaria en toda biblioteca, ha cambiado paulatinamente. La capacitación tradicional del usuario en la búsqueda de información y el manejo de los recursos bibliotecarios, no es suficiente para que éste obtenga la información que necesita. En la realidad actual, se requiere poseer ciertas habilidades y conocimientos para obtener un beneficio del gran volumen de información existente, sin importar su soporte o formato de presentación, para que el usuario de una biblioteca consiga acceder a la información, analizar y comprender sus características, bien de contenido como de presentación, con perspectivas a obtener y manejar los conocimientos de su interés.

Siendo la misión de las Bibliotecas proveer servicios de información y gestión de conocimientos en apoyo a la investigación y cultura. Se puede manifestar que, el logro de esta misión requiere la aplicación de estándares para orientar las formas bajo las cuales los objetivos deben ser desarrollados y medidos con el propósito de responder a preguntas fundamentales, tales como: ¿Cuál es la razón de ser y hacia quienes esta orientada la investigación?.

En tal razón, la biblioteca debe ofertar servicios y productos acordes a las exigencias educativas actuales. La variedad de servicios otorgados por la biblioteca debe ser establecida en un reglamento aprobado al más alto nivel y acorde a la Institución y fortalecer la visión de la misma. Además, estos serán una herramienta de suma importancia para apoyar a la educación, la cultura y el desarrollo de la investigación, garantizando la eficacia y calidad de los servicios, a través de la socialización a la comunidad estudiantil del Colegio Nacional “Víctor Mideros” y a la comunidad en general.

La biblioteca deberá desarrollar en sus usuarios aptitudes para el acceso y uso de la información. Ellas abarcan un conjunto de habilidades que permitirán a estos poseer la capacidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida.

La oferta de servicios y productos bibliotecarios deberán estar encaminados a:

Garantizar al usuario el conjunto de servicios y productos de información ofertados, capaces de cubrir en forma equitativa las necesidades básicas de información.

Los servicios y productos de información especiales deberán tener un costo para cubrir las necesidades de la biblioteca.

A los profesores que conforman la comunidad maderista que se incorporan a la sociedad del conocimiento requieren ser autónomos en el proceso de recuperar, evaluar y sintetizar la información.

Dar un sistema de señalización adecuado para facilitar la ubicación de la información en el interior de la biblioteca.

La declaración de valores deben inducir las creencias y filosofías compartidas, procurando que sean una orientación para las actitudes en general.

La biblioteca debe tener el apoyo incondicional de las autoridades que están al frente de la Institución académica, para lograr cristalizar los objetivos para lo que fue creada y llegar a ofertar servicios y productos de calidad.

Hacer críticas de la política que mantiene la unidad de información en cuanto a sus servicios, con el solo propósito de mejorarlos.

Además la gestión de recursos financieros de la biblioteca debería contar con un programa propio incluido dentro del presupuesto ordinario de la Institución que asegure la eficiente gestión de servicios y recursos de información. Pero lastimosamente no se cuenta con el apoyo económico por parte de los gobiernos de turno para mejorar el desarrollo y preservar el tesoro máspreciado de la cultura, como es el libro, que guarda un valor histórico para las generaciones presentes y futuras.

Sobre la gestión de recursos, está en gran parte el desempeño eficiente y el engrandecimiento de la biblioteca, tanto en la organización y clasificación. Como también, contar con un adecuado espació físico, colores propicios, aireación, temperatura adecuada, protección contra la

humedad y microorganismos. Todo esto forma un complemento para ofertar servicios y productos de calidad.

2.3 Glosario de Términos

- **Abstraer**, Considerar aisladamente las cualidades esenciales de un objeto, o el mismo objeto en su pura esencia o noción: supo abstraer el verdadero significado del cuadro

- **Academia**, Sociedad científica, literaria o artística cuyo establecimiento tiene autoridad pública. Lugar docente donde se da enseñanza a los alumnos que quieren prepararse para una carrera o profesión. Sociedad de hombres de letras, sabios y artistas.

- **Ámbito**, Conjunto de actividades o intereses que definen una disciplina, una cultura, etc. y área que abarcan o donde se desarrollan; círculo o ambiente en que vive o trabaja una persona.

- **Biblioteca**, edificio o local donde se conserva un número considerable de libros ordenados para la lectura o consulta, y que a menudo se ceden en préstamo. Actualmente la biblioteca está considerada como un laboratorio de investigación y estudio donde se aprende a utilizar los medios audiovisuales, a manejar las fichas y a realizar búsquedas rápidas de libros y de datos concretos en cualquier tipo de publicaciones, como libros, folletos, guías, catálogos o revistas

- **Calidad**, Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del producto, de vida, etc.

- **Catálogos**, En términos generales, un catálogo es la lista ordenada o clasificada que se hará sobre cualquier tipo de objetos (monedas, bienes a la venta, documentos, entre otros) o en su defecto personas y también catálogo será aquel conjunto de publicaciones u objetos que se encuentran clasificados normalmente para la venta.

- **Comunicación**, En términos generales la comunicación es un medio de conexión o de una unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes, lo que se hace es establecer una conexión con el fin de dar, recibir, e intercambiar ideas, información o algún significado.

- **Conocimiento**, conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje. Se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que al ser tomados por si solos poseen un menor valor cualitativo.

- **Contenidos Temáticos**, Información disponible en una página. Se incluyen las imágenes, textos y cualquier otro tipo de información proporcionada independientemente de su formato.

- **Desarrollo Social**, se refiere al desarrollo del capital humano y capital social en una sociedad. Implica una evolución o cambio positivo en las relaciones de individuos, grupos e instituciones en una sociedad. Implica principalmente Desarrollo Económico y Humano. Su proyecto de futuro es el Bienestar social.

- **Docencia**, es una actividad realizada conjuntamente mediante la interacción de 3 elementos: un profesor o docente, uno o varios alumnos o discentes y el objeto de conocimiento.

- **Ejercicio Profesional**, La realización habitual a título oneroso o gratuito de todo acto, o la prestación de cualquier servicio propio de cada profesión.

- **Estrategias**, Una estrategia es la descripción de las acciones de los agentes a un nivel grueso de detalle, corresponden a abstracciones de los posibles comportamientos de los agentes y hacen más simple entender, especificar e implementar agentes inteligentes.

- **Evaluación**, Cualquier método sistemático para recabar información sobre el impacto y efectividad de una acción formativa

- **Formación Profesional**, Por formación profesional se entiende todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida.

- **Fuentes De Información** , Fuente documental (o simplemente la fuente) es el origen de una información, especialmente para

la investigación, bien sea el periodismo, la historiografía o la producción de literatura académica en general.

- **Bibliografía**, Relación de libros que tratan sobre una materia determinada. La bibliografía analítica que se limita a indicar el contenido de los libros y la bibliografía crítica, es la que emite un juicio crítico sobre el valor o la utilidad práctica de los libros.

- **Función**, Objetivo institucional a través del cual el sector público produce o presta determinado bien o servicio, denominado también el objeto o rol para el cual es creado.

- **Fundamentación**, Hay argumentos sólidos y congruentes con las ideas principales.

- **Gestión**, Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

- **Grupo Meta**, población objetivo sea de un proyecto social, una investigación o un sistema público o privado de mercado, servicio o comunicación.

- **Guía**, Documento que tiene información introductoria muy comprensiva para un usuario novato que llevará a cabo un funcionamiento.

- **Instructivos**, Documento que sirve para instruir. Son disposiciones de carácter general emitidas para regular el uso de servicios e instalaciones y su funcionamiento interno y operativo.

- **Investigación Científica**, La investigación científica es la búsqueda intencionada de conocimientos o de soluciones a

problemas de carácter científico. También existe la investigación tecnológica, que es la utilización del conocimiento científico para el desarrollo de "tecnologías blandas o duras".

- **Lector**, Se dice de la persona que lee para un auditorio, para una editorial o para sí mismo.
- **Lenguaje**, Se llama lenguaje a cualquier tipo de código semiótico estructurado, para el que existe un contexto de uso y ciertos principios combinatorios formales. Existen muchos contextos tanto naturales como artificiales donde aparecen animales.
- **Ley**, Disposición, regla o precepto dictado por la máxima autoridad; Conjunto de leyes que se refieren a una materia.
- **Manual**, Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, política.
- **Método**, es una subrutina asociada exclusivamente a una clase (llamados métodos de clase o métodos estáticos) o a un objeto (llamados métodos de instancia). Análogamente a los procedimientos en los lenguajes imperativos, un método consiste generalmente de una serie de sentencias para llevar a cabo una acción, un juego de parámetros de entrada que regularán dicha acción y, posiblemente, un valor de salida (o valor de retorno) de algún tipo.
- **Metodologías**, Procedimiento, técnica o manera de hacer algo, en especial si se hace siguiendo un plan, o de forma sistemática, ordenada y lógica.

- **Misión**, Propósito o finalidad que persigue en forma permanente o semipermanente una organización, un área o un departamento. Razón de ser de una organización.

Monitoreo, Un proceso permanente para verificar sistemáticamente que las actividades o procesos planificados

Optimizar, Buscar la mejor manera de realizar una actividad o un proceso para obtener los mejores resultados posibles.

- se llevan a cabo según lo esperado o que se está progresando en el logro de los resultados planificados.

- **Participación**, Participación El acto de participar El estado de ser relacionado con una unidad más grande El proceso en el que se consulta o pide a personas, grupos o organizaciones de participar en un proyecto o actividad. El interés en los beneficios.

- **Pedagogía**, La pedagogía es la disciplina que tiene como objeto de estudio a la formación del sujeto y estudia a la educación como fenómeno socio-cultural y específicamente humano, brindándole un conjunto de bases y parámetros para analizar y estructurar la educación y los procesos de enseñanza.

- **Personas Con Capacidades Especiales**, El término, de uso frecuente, se refiere al funcionamiento individual, incluyendo la discapacidad física, la discapacidad sensorial, la discapacidad cognitiva, la discapacidad intelectual, enfermedad mental, y varios tipos de enfermedad crónica.

- **Plan De Educación**, Es el conjunto de programas que se incluyen en un nivel determinado de aprendizaje, define objetivos, metas políticas y prioridades para ser realizadas en el tiempo y en el espacio.
- Conjunto ordenado de asignaturas, prácticas, estudios y otras actividades de enseñanza y aprendizaje que determinan el contenido de un programa educativo y que se deben cumplir para obtener, en un centro de educación superior, el título o grado correspondiente.
- **Planificación**, La planificación se refiere a las acciones llevadas a cabo para realizar planes y proyectos de diferente índole.
- **Préstamo Inter bibliotecario**, Sistema de préstamo por el que cualquier biblioteca puede solicitar otro documento que no se encuentre entre sus fondos, para responder a la demanda de un usuario. Es el intercambio entre bibliotecas de sus fondos.
-
- **Procesos Técnicos**, Serie de actividades tendientes a proveer a la biblioteca de los materiales necesarios, así como a su adecuada organización para que los servicios al público se puedan prestar de una manera conveniente.
- **Proyecto** Un proyecto es una planificación que consiste en un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas¹ ; la razón de un proyecto es alcanzar objetivos específicos dentro de los límites que imponen un presupuesto, calidades establecidas previamente y un lapso de tiempo previamente definidos.
- **Recuperación De Información**, La recuperación de información, llamada en inglés información retrieval (IR), es la

ciencia de la búsqueda de información en documentos, búsqueda de los mismos documentos, la búsqueda de metadatos que describan documentos, o, también, la búsqueda en bases de datos, ya sea a través de internet, intranet, para textos, imágenes, sonido o datos de otras características, de manera pertinente y relevante.

- **Rendimiento Académico**, nivel de conocimiento de un estudiante. Intervienen factores como el nivel intelectual, la personalidad, la motivación, las aptitudes, los intereses, los hábitos de estudio, la autoestima o la relación profesor-estudiante. Cuando se produce un desfase entre el rendimiento académico y el rendimiento que se espera del alumno, se habla de rendimiento discrepante. Un rendimiento académico insatisfactorio es aquel que se sitúa por debajo del rendimiento esperado. En ocasiones puede estar relacionado con los métodos didácticos.

- **Reprografía**, Reproducción de los documentos por medios mecánicos: la fotografía, la fotocopia y el microfilme son medios que usa la reprografía.

- **Servicios** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

- **Socialización**, La socialización o sociabilización es el proceso mediante el cual los individuos pertenecientes a una sociedad o cultura aprenden e interiorizan un repertorio de normas, valores y formas de percibir la realidad, que los dotan de las capacidades necesarias para desempeñarse satisfactoriamente.

- **Software** Software¹ se refiere al equipamiento lógico o soporte lógico de una computadora digital, y comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios para hacer posible la realización de tareas específicas; en contraposición a los componentes físicos del sistema, llamados hardware.
- **Talento Humano** En la administración de empresas, se denomina recursos humanos al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de esa organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto (los profesionales en Recursos Humanos) junto a los directivos de la organización
- **Videoteca**, Una videoteca (proviene del verbo latino "*videre*" = yo veo, y "*teca*" del griego *theke* = caja), puede traducirse desde un punto de vista estrictamente etimológico como el lugar donde se guardan los vídeos, se hace referencia a la captación, procesamiento, transmisión y reconstrucción por medios electrónicos de una secuencia de imágenes y sonidos que representan escenas en movimiento.
- **Visión**, Es la capacidad de ver más allá, en tiempo y espacio, y por encima de los demás, significa visualizar, ver con los ojos de la imaginación, en términos del resultado final que se pretende alcanzar.

2.4 Interrogantes de investigación y resultados

¿Qué problemas y dificultades tienen los estudiantes en el uso de los servicios que presta la Biblioteca del Colegio Nacional “Víctor Mideros”?

Según los resultados de las encuestas que se realizó, se puede apreciar que los estudiantes desconocen como acceder a la información y los servicios que oferta la biblioteca, por ende se torna un problema el mal uso que se le da a la bibliografía y el haber pasado horas de horas tratando de conseguir resultados eficientes.

¿Cuáles son los servicios que faltan por implementar en la biblioteca del Colegio Nacional “Víctor Mideros”?

Tanto estudiantes como docentes de la institución manifiestan que es necesario sistematizar la biblioteca e incrementar internet, canje y préstamo inter bibliotecario para mejorar la atención al usuario.

¿Qué servicios Modernos con los que cuentan las Bibliotecas actuales le falta a la biblioteca del Plantel?

Uno de los servicios modernos que se hace urgente en la biblioteca es contar con un programa de administración de una base de datos y otros servicios como internet, préstamo inter bibliotecario y canje que brinden una atención eficaz y oportuna y faciliten la selección, recuperación e identificación de las fuentes de información.

¿Le gustaría contar con una reglamentación para la utilización de los servicios implementados en la Biblioteca de la institución?

De acuerdo a las encuestas a docentes y estudiantes se hace necesaria una reglamentación que permita el conocimiento del uso correcto de la biblioteca y los servicios que brinda, para optimizar los recursos bibliográficos y superar las limitaciones que dentro de la investigación en el orden científico y técnico mantienen y no admite que la formación de los usuarios sea integra.

¿Le gustaría que se socialice los servicios que oferta la biblioteca?

Los resultados de la investigación son claros al demostrar que es necesaria la socialización de la propuesta para dar efectividad al rol y la función que cumple la biblioteca y para la cual fue creada, y servir de apoyo académico en el proceso de la enseñanza-aprendizaje que se verá reflejada en la sólida formación y desempeño laboral de sus estudiantes.

2.5 Matriz Categorial.

CONCEPTO	CATEGORIAS	DIMENSIÓN	INDICADOR
El servicio por excelencia dentro de una biblioteca es la búsqueda y recuperación de información en texto completo de forma organizada y con documentos estructurados.	<ul style="list-style-type: none"> Servicios de las bibliotecas 	<ul style="list-style-type: none"> Consultas. Mapoteca. Préstamo interno. Biblioteca informática. Hemeroteca. Internet. Préstamo Externo. Préstamo inter bibliotecario Canje. 	<ul style="list-style-type: none"> -Horario. - Facilidad. - Asesoramiento - Préstamo de Mapas. -Calidad - Actualizar - Servicios - Plan - Estratégico - Usuarios externos

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

Documental.- Se considera un trabajo documental porque se desarrolló y se basó en la información que brindan los libros, revistas, folletos e información electrónica que sirvieron de fundamentación teórica-científica para la elaboración de una guía del uso correcto de la biblioteca y los servicios que oferta.

Descriptiva.- Porque sirvió para analizar y describir el problema de la investigación, sus posibles causas y efectos.

Factible.- La presente investigación es factible porque permitió presentar una propuesta de mejoramiento, además es factible porque la investigación está orientada a interrogantes más no a hipótesis.

De Campo.- El presente trabajo de investigación es de campo porque el investigador labora en el lugar donde existe el problema..

Bibliográfica.- Esta técnica se hizo presente en la investigación porque permitió explicar y profundizar el conocimiento de la literatura conceptual y teórica de los hechos que fundamentan científicamente el proyecto.

3.2 Métodos

En esta investigación los métodos que se utilizaron son:

- **Científico.-** Este método se hizo presente en todo el proceso de la investigación, ya que ayudó a adquirir, organizar y sistematizar toda la información que se obtuvo de manera lógica antes y durante la investigación.
- **Inductivo-Deductivo.-** Estos métodos permitieron conocer de lo particular a lo general y de lo general a lo particular los servicios que oferta la biblioteca.
- **Analítico Sintético.-** Este método se hizo presente en la investigación porque permitió disgregar el todo en partes y viceversa, las partes concretas en un todo.
- **Matemático.-** Se hizo presente para calcular porcentajes y tabular datos obtenidos en la investigación.

3.3 Técnicas

La presente investigación se realizó aplicando las siguientes técnicas:

- **De observación.-** Esta técnica permitió observar detalladamente y muy de cerca a los estudiantes y docentes en el lugar de estudio.
- **Encuesta.-** se diseñó una serie de encuestas a docentes y estudiantes, las cuales una vez aplicadas un cierto número de ellas como piloto, son rediseñadas y usadas definitivamente para obtener la información, tabularla, graficarla y analizarla.

- **Entrevista.-** Se hizo presente esta técnica para recabar información oral directa de parte del entrevistado para el desarrollo de la investigación.

3.4 Población.

En esta investigación se trabajó con la siguiente población o universo, se toma como base a maestros y estudiantes del Colegio Nacional “Víctor Mideros” de San Antonio de Ibarra, periodo 2009-2010.

3.5 Muestra.

CURSOS	ESTUDIANTES
Octavos A, B y C	98
Novenos A, B y C	104
Décimos A, B y C	77
Propedéuticos A y B	77
2do. De Bachillerato QB. y FM.	64
3ro. De Bachillerato QB. y FM.	53
TOTAL	473

Se aplica la encuesta a todos el personal Docente del plantel por tratarse de un universo menor a cuarenta.

Profesores	33
------------	----

$$n = \frac{PQ \cdot N}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

n= tamaño de la muestra

PQ= Varianza de la población, valor constante = 0,25

N= Población / Universo 473

(N-1)= Corrección geométrica, para muestras grandes >30

E= Margen de error estadísticamente aceptable = 0,08

K= Coeficiente de corrección de errores, valor constante = 2

$$n = \frac{(0,25)(473)}{(472) \frac{0,08^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{118,25}{(472) \frac{0,0064}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{118,25}{472 (0,0016) + 0,25}$$

$$n = \frac{118,25}{1,00}$$

$$n = 118,25$$

$$n = 118$$

Fracción Muestral

$$m = \frac{n}{N} \cdot E$$

m= Fracción muestral

n= muestra

N= Población / Universo

E= Estrato (Población de cada curso)

Octavos

$$m = \frac{118}{473}(98)$$

$$m=25$$

Novenos

$$m = \frac{118}{473}(104)$$

$$m=26$$

Decimos

$$m = \frac{118}{473}(77)$$

$$m=19$$

Propedéuticos

$$m = \frac{118}{473}(77)$$

$$m=19$$

2do de Bachillerato QB. Y FM.

$$m = \frac{118}{473}(64)$$

$$m=16$$

3ro de Bachillerato QB. Y FM:

$$m = \frac{118}{473}(53)$$

$$m=13$$

CUADRO DE INFORME POR FRACCIÓN MUESTRAL

CURSOS	FRACCIÓN MUESTRAL
OCTAVOS.	25
NOVENOS.	26
DECIMOS.	19
PROPEDÉUTICOS.	19
2do.BACHILLERATO QB. Y FM.	16
3ro. BACHILLERATO QB. Y FM.	13
TOTAL	118

CAPITULO IV

4 ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Resultado y análisis de encuestas aplicadas a estudiantes del Colegio Nacional “Víctor Mideros” de San Antonio de Ibarra, Provincia de Imbabura.

PREGUNTA:

1.- ¿Cree usted que el horario de la biblioteca es?

TABULACION

VARIABLES	f	%
Muy adecuado	89	75
Adecuado	16	14
Poco adecuado	13	11
Inadecuado	0	0
TOTAL	118	100

GRÁFICO



INTERPRETACIÓN:

En cuanto al horario que existe en la biblioteca la mayoría opina que es muy adecuado lo que ha permitido una atención de calidad para satisfacer todos los requerimientos de los estudiantes.

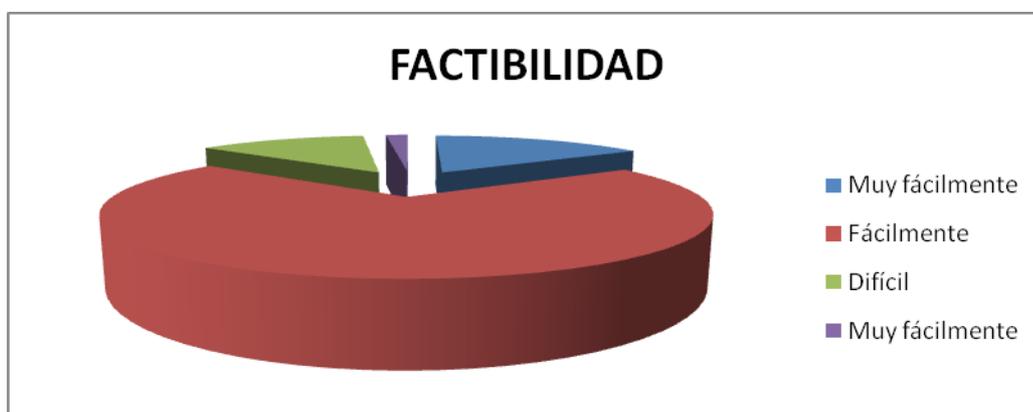
PREGUNTA:

2.- ¿Encuentra con facilidad la bibliografía que va a utilizar?

TABULACIÓN

VARIABLES	f	%
Muy fácilmente	19	16
Fácilmente	82	69
Difícil	15	13
Muy difícil	2	2
TOTAL	118	100

GRÁFICO



INTERPRETACIÓN

Como se puede apreciar los estudiantes si pueden ubicar con facilidad la bibliografía lo que hace que se pueda prestar con mayor habilidad los libros.

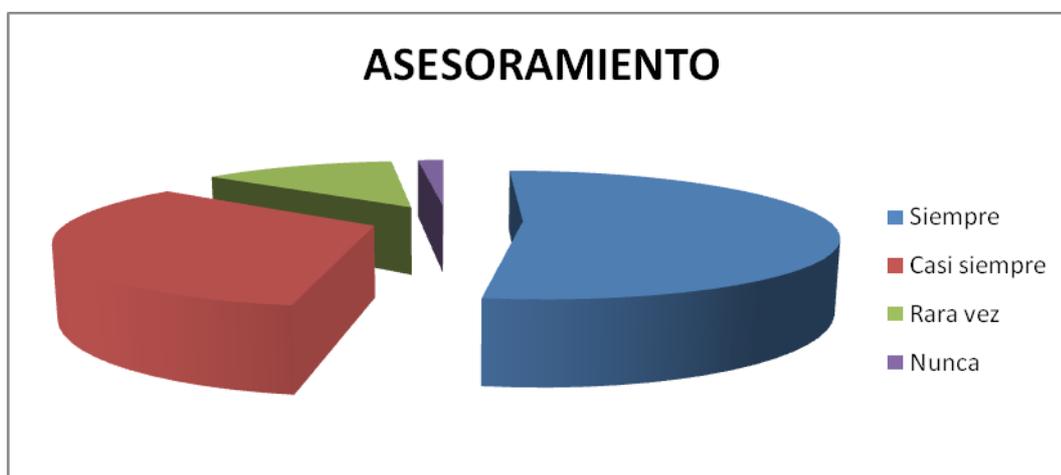
PREGUNTA:

3.- ¿El bibliotecario otorga asesoramiento a sus usuarios sobre los servicios que presta la biblioteca?

TABULACIÓN

VARIABLES	f	%
Siempre	62	52
Casi siempre	39	33
Rara vez	15	13
Nunca	2	2
TOTAL	118	100

GRÁFICO



INTERPRETACIÓN:

Un alto porcentaje de los encuestados expresan que siempre y casi siempre, el bibliotecario otorga asesoramiento a sus usuarios sobre los servicios que presta la biblioteca, observándose que es muy pequeño el número que manifiesten lo contrario.

PREGUNTA:

4.- ¿Tiene dificultad para conseguir la información en la Biblioteca?

TABULACIÓN

VARIABLES	f	%
Siempre	16	13
Casi siempre	20	17
Rara vez	60	51
Nunca	22	19
TOTAL	118	100

GRÁFICO



INTERPRETACIÓN:

El gráfico nos demuestra con claridad que más de las dos terceras partes no tiene dificultad para conseguir la información en la Biblioteca, siendo muy escasos los que manifiestan lo contrario

PREGUNTA:

5.- ¿Con qué frecuencia acude usted a la Biblioteca?

TABULACIÓN

VARIABLES	F	%
Siempre	4	3

Casi siempre	43	37
Rara vez	64	54
Nunca	7	6
TOTAL	118	100

GRÁFICO



INTERPRETACIÓN:

Con respecto a la frecuencia con que acuden los encuestados a la biblioteca, vemos con claridad que un alto porcentaje manifiesta rara vez pero también es alentador ver que existe un buen número de estudiantes que asisten casi siempre, se debe considerar y poner mucha atención con los que dicen que nunca.

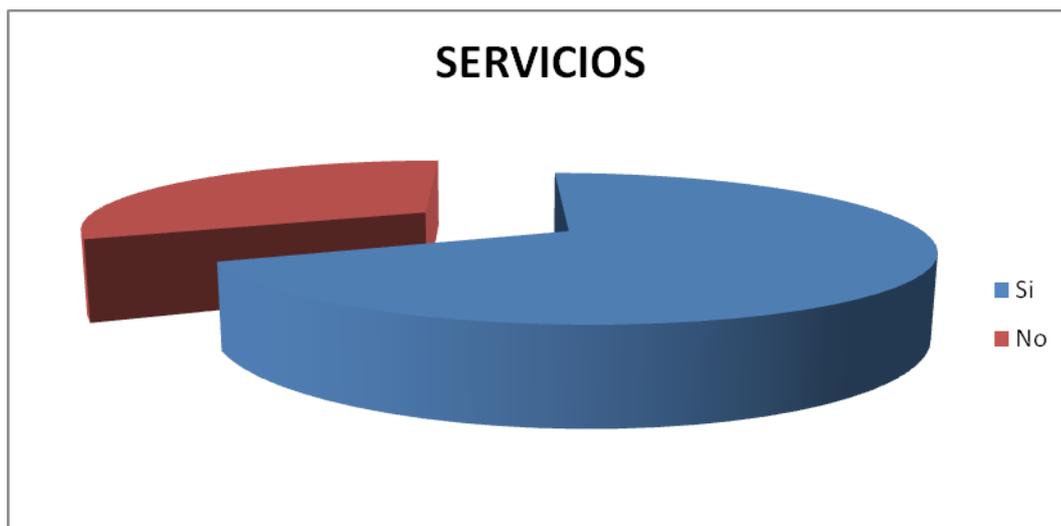
PREGUNTA:

6.- ¿Conoce usted que servicios presta la Biblioteca del Plantel?

TABULACIÓN

VARIABLES	f	%
Si	81	69
No	37	31
TOTAL	118	100

GRÁFICO



INTERPRETACIÓN:

El gráfico muestra con claridad que las tres cuartas partes de los encuestados conoce y es consiente de los servicios que presta la biblioteca, siendo muy pocos los que expresen lo contrario.

PREGUNTA:

7.- ¿Desearía que se incremente nuevos servicios en la Biblioteca?

TABULACIÓN

VARIABLES	f	%
Si	114	97

No	4	3
TOTAL	118	100

GRÁFICO



INTERPRETACIÓN:

Casi en su totalidad los estudiantes encuestados, expresan su aceptación para que se incremente nuevos servicios en la Biblioteca.

PREFUNTA:

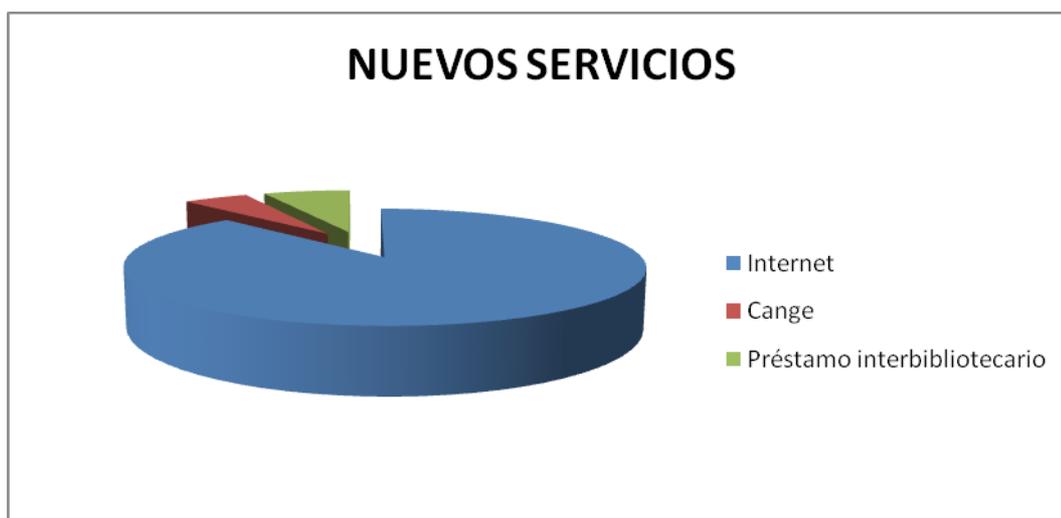
8.- ¿Qué servicios le gustaría sean incrementados en la Biblioteca?

TABULACIÓN

VARIABLES	f	%
Internet	104	88
Canje	6	5
Préstamo inter bibliotecario	8	7

TOTAL	118	100

GRÁFICO



INTERPRETACIÓN:

La mayoría de los estudiantes encuestados, casi en su totalidad, desean que se incremente internet como nuevo servicio de la biblioteca, siendo muy pocos los que manifiestan canje y préstamo inter bibliotecario.

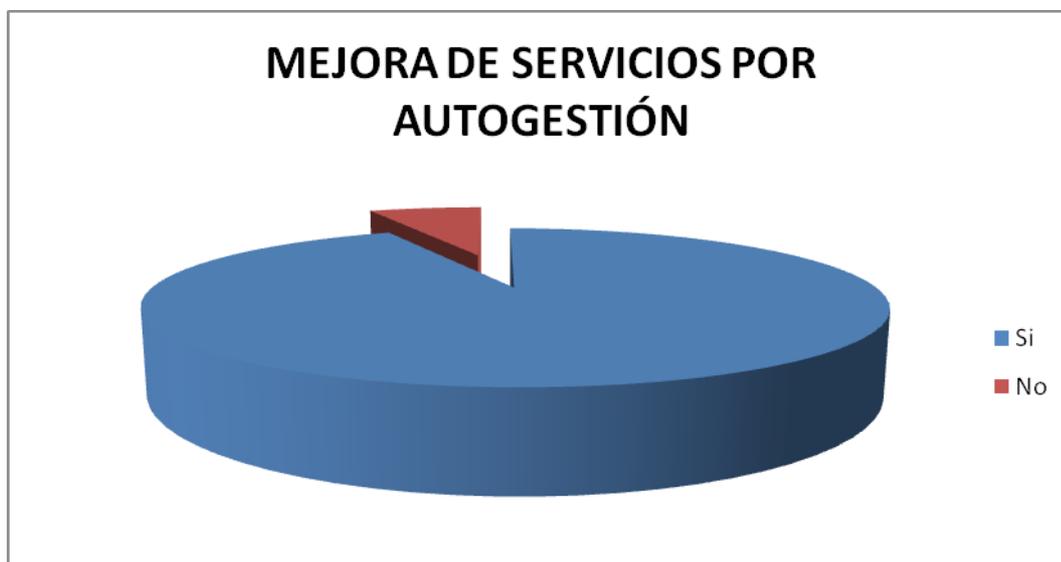
PREGUNTA:

9.- ¿Está de acuerdo en mejorar los servicios mediante la autogestión?

TABULACIÓN

VARIABLES	f	%
Si	110	93
No	8	7
TOTAL	118	100

GRÁFICO



INTERPRETACIÓN:

Casi en su totalidad de los estudiantes encuestados expresan mejorar los servicios mediante la autogestión, siendo una minoría los que opinan lo contrario.

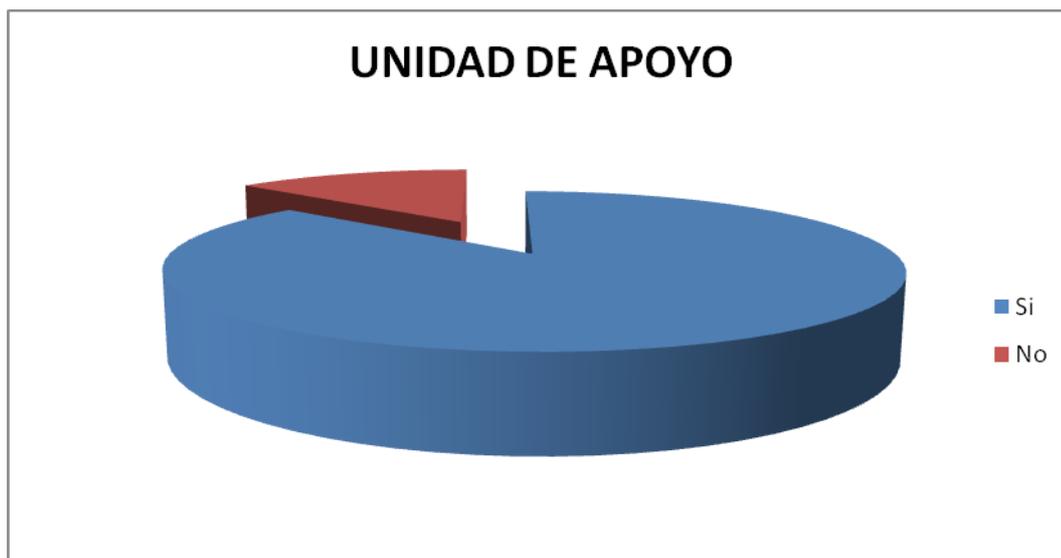
PREGUNTA:

10.- ¿Considera usted que la biblioteca es una unidad de apoyo en su formación académica?

TABULACIÓN:

VARIABLES	f	%
Si	113	96
No	5	4
TOTAL	118	100

GRÁFICO



INTERPRETACIÓN:

La mayoría de los encuestados expresan que la biblioteca es una unidad de apoyo en su formación académica, siendo muy pocos los que opinan lo contrario

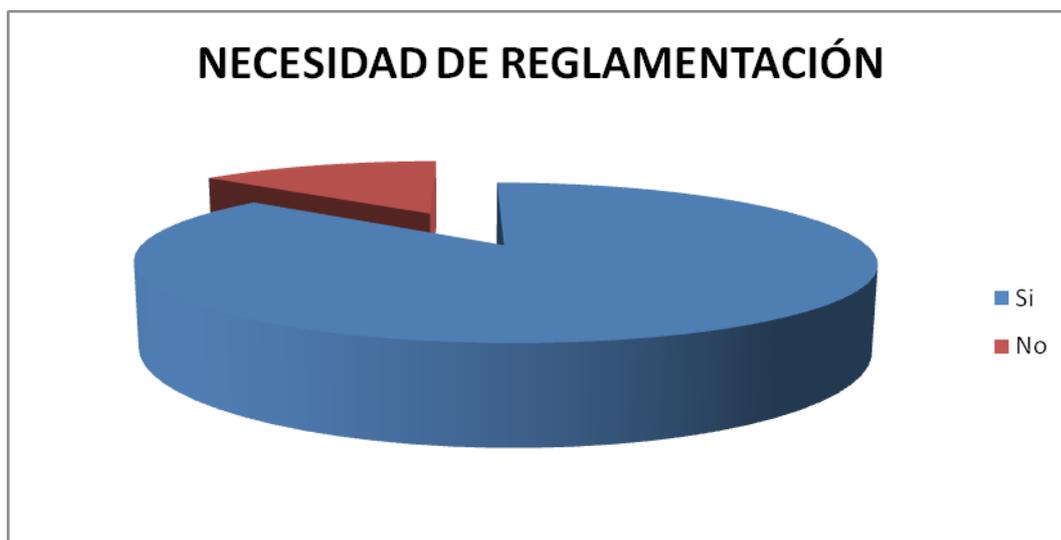
PREGUNTA:

11.- ¿Le gustaría contar con una reglamentación sobre los servicios que presta la biblioteca de la Institución?

TABULACIÓN

VARIABLES	f	%
Si	102	86
No	16	14
TOTAL	118	100

GRÁFICO



INTERPRETACIÓN:

Un alto porcentaje de los estudiantes encuestados dicen que están muy de acuerdo en contar con una reglamentación sobre los servicios que presta la biblioteca de la Institución, mientras que son muy pocos los que expresan que no están de acuerdo

Resultado y análisis de encuestas aplicadas a los docentes del Colegio Nacional “Víctor Mideros” de San Antonio de Ibarra, Provincia de Imbabura.

PREGUNTA:

1.- ¿Cuántas veces a la semana visita usted la biblioteca?

TABULACIÓN

VARIABLES	f	%
Ninguna	5	15
Una	10	30
Más de una	18	55
TOTAL	33	100

GRÁFICO



INTERPRETACIÓN

Los docentes encuestados en su mayoría responden que visitan la biblioteca más de una vez a la semana, mientras que son pocos los maestros que van una sola vez y muy inferior el número que no lo hacen.

PREGUNTA:

2.- ¿La calidad de textos que tiene la biblioteca los considera?

TABULACIÓN:

VARIABLES	f	%
Muy buena	4	12.12
Buena	8	24.24
Regular	21	63,64
Mala	0	00.00
TOTAL	33	100.0

GRÁFICO



INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar en el gráfico en lo que respecta a la calidad de textos que tiene la biblioteca la mayoría opina que los considera regulares, pero también hay un bajo porcentaje que los catalogan buenos y muy buenos.

PREGUNTA:

3.- ¿La cantidad de textos que tiene la Biblioteca la considera?

TABULACIÓN:

VARIABLES	f	%
Suficiente	12	36.36
Insuficiente	21	63.64
TOTAL	33	100.0

GRÁFICO



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo al gráfico las tres cuartas partes de los docentes opinan que la cantidad de textos que tiene la biblioteca es insuficiente, siendo pocos los que manifiestan que es suficiente.

PREGUNTA:

4.- ¿En su área académica cree que es necesario actualizar la información de la Biblioteca?

TABULACIÓN

VARIABLES	f	%
Si	33	100.0
No	00	00.00
TOTAL	33	100.0

GRÁFICO



INTERPRETACIÓN:

Los docentes en su totalidad consideran que es necesario actualizar la información de la Biblioteca en las diferentes áreas.

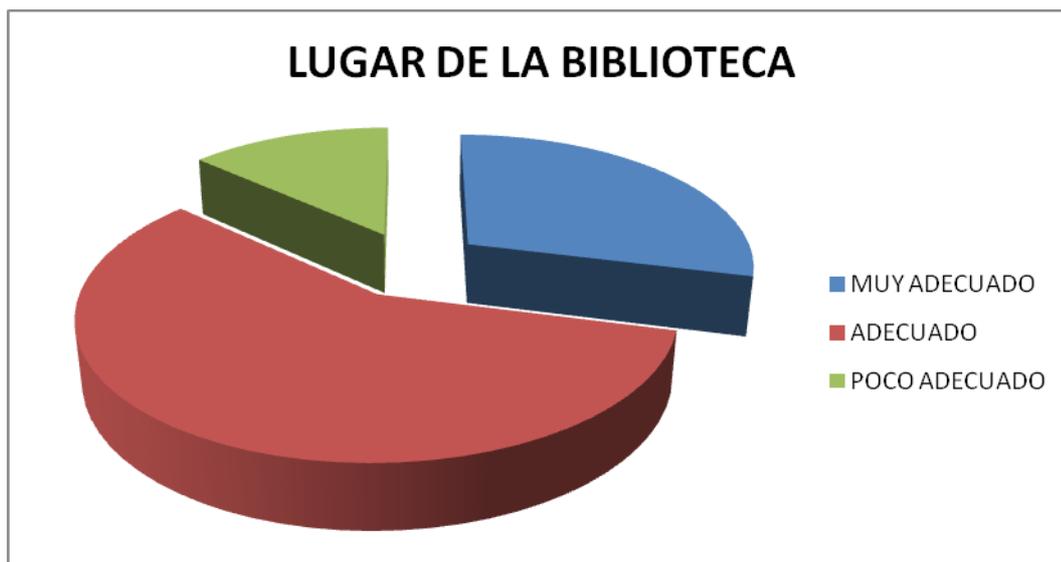
PREGUNTA:

5.- ¿El lugar en que se encuentra la biblioteca lo considera?

TABULACIÓN:

VARIABLES	f	%
Muy adecuado	1	3.04
Adecuado	2	6.06
Poco adecuado	30	90.90
TOTAL	33	100.00

GRÁFICO



INTERPRETACIÓN:

Una gran mayoría de docentes creen que el lugar en que se encuentra la biblioteca lo considera poco adecuado, mientras que un bajo porcentaje opina que es adecuado.

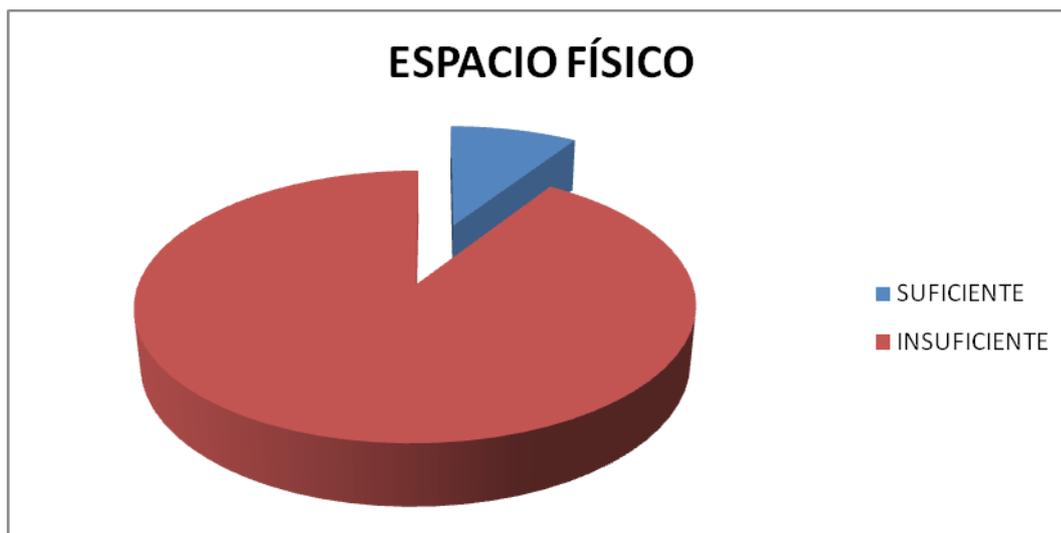
PREGUNTA:

6.- ¿El espacio físico o área que utiliza la Biblioteca lo considera?

TABULACIÓN:

VARIABLES	f	%
Suficiente	3	9.10
Insuficiente	30	90.90
TOTAL	33	100.00

GRÁFICO



INTERPRETACIÓN:

Un alto porcentaje de docentes encuestados consideran que el espacio físico o área que utiliza la Biblioteca es insuficiente, siendo muy escasos los que opinan que es suficiente.

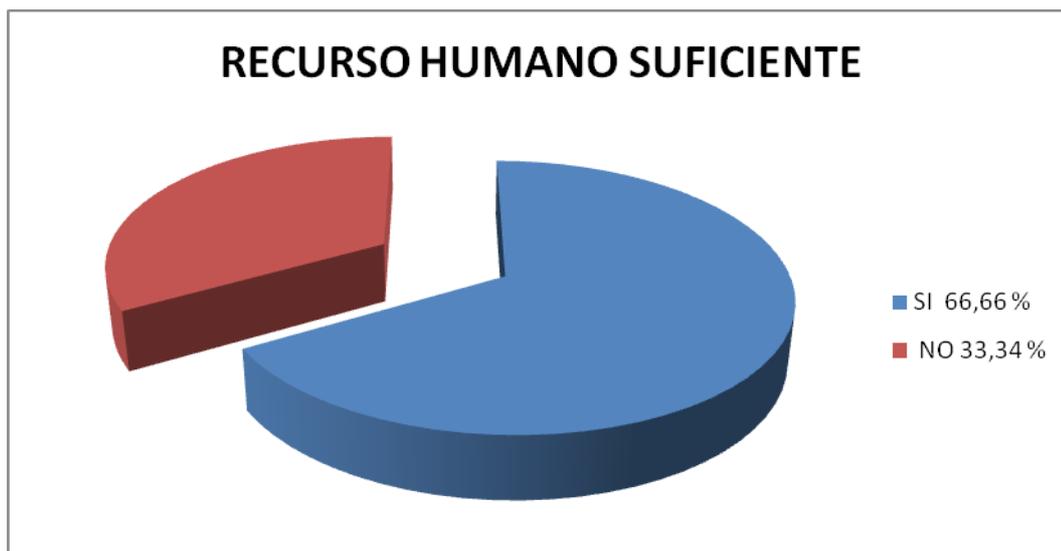
PREGUNTA:

7.- ¿Cree que el número de personas que trabajan en la Biblioteca es suficiente?

TABULACIÓN:

VARIABLES	f	%
Si	22	66.66
No	11	33.34
TOTAL	33	100.0

GRÁFICO



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo al gráfico se nota que la mayoría de los docentes encuestados están muy de acuerdo con el número de personas que trabajan en la biblioteca, evidenciándose un menor número expresan que no son suficientes.

PREGUNTA:

8.- ¿La calidad del personal de Biblioteca lo considera?

TABULACIÓN:

VARIABLES	f	%
Excelente	8	24.24
Muy bueno	13	39.39
Bueno	9	27.27
Regular	2	6.06
Malo	1	3.04
TOTAL	33	100.0

GRÁFICO



INTERPRETACIÓN:

En el gráfico se puede observar que más de las tres cuartas partes de los encuestados opinan que la calidad del personal de Biblioteca es muy buena, evidenciándose que un bajo porcentaje lo considera bueno, regular y malo.

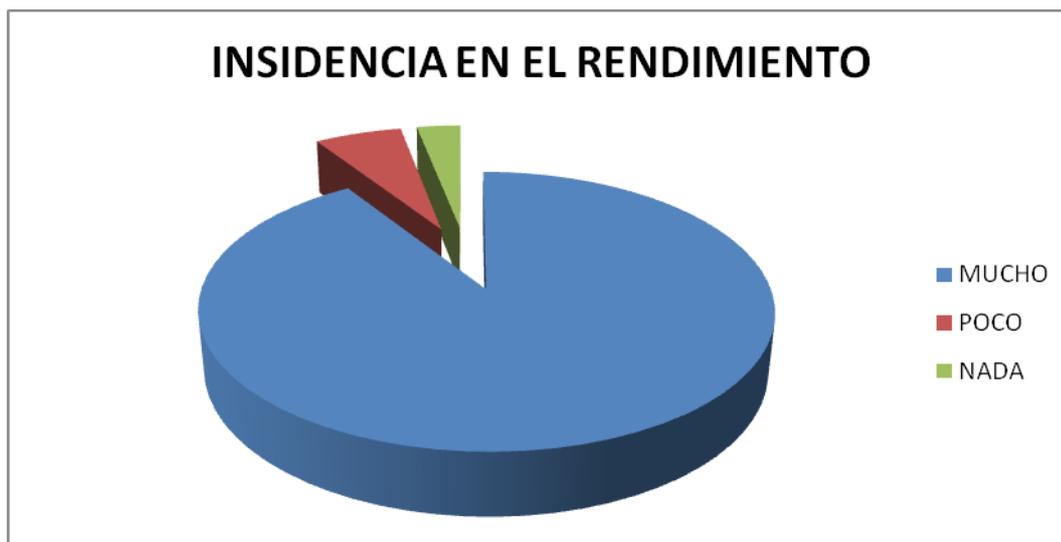
PREGUNTA:

9.- ¿Cree que de alguna manera la calidad de la Biblioteca incide en el rendimiento académico de los estudiantes del plantel?

TABULACIÓN

VARIABLES	f	%
Mucho	30	90,90
Poco	2	6,06
Nada	1	3,04
TOTAL		

GRÁFICO



INTERPRETACIÓN:

La mayoría de docentes encuestados creen que de alguna manera la calidad de la Biblioteca incide en el rendimiento académico de los estudiantes del plantel.

PREGUNTA:

10.- ¿Considera usted que es necesario informatizar los servicios de consulta de la Biblioteca?

TABULACIÓN

VARIABLES	f	%
Si	33	100
No	00	00
TOTAL	33	100

GRÁFICO



INTERPRETACIÓN:

Todos los docentes encuestados consideran que es necesario informatizar los servicios de consulta de la Biblioteca.

PREGUNTA:

11 ¿Qué otros servicio cree usted que se debe implementar en la Biblioteca del plantel?

TABULACIÓN

VARIABLES	f	%
Internet	25	75,75
Canje	0	00,0
Préstamo interbibliotecario	8	24,25
TOTAL	33	100

GRÁFICO



INTERPRETACIÓN:

El gráfico demuestra que un alto porcentaje de docentes encuestados está de acuerdo que se debe implementar en la Biblioteca del plante internet y un bajo porcentaje opina que debe haber préstamos inter bibliotecarios.

CAPITULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos, procesados los mismos y habiendo obtenido la información que de ello se generó conjuntamente con los respectivos análisis, se obtuvieron resultados que permiten al investigador establecer las siguientes conclusiones:

- La finalidad para ubicar la bibliografía permite que los estudiantes soliciten adecuadamente los libros, generando un servicio eficaz y rápido.

- Tanto para estudiantes como para docentes el espacio físico de la biblioteca de la Institución no es funcional lo que conlleva a incomodar al usuario al momento de solicitar la información, por cuanto la iluminación no es natural, necesita de luz artificial y el espacio físico resulta estrecho.
- Hace falta los servicios bibliotecarios tales como: internet, préstamo inter bibliotecario y canje. Hay que fomentar en los alumnos valores éticos y morales en la manipulación y el uso de la información y aprovechar todos los recursos existentes más allá de los fondos concretos de una biblioteca.
- La biblioteca constituye una unidad de apoyo en la formación académica de los estudiantes lo que involucra la adquisición de aprendizajes que se basa en la correlación entre enseñanza-aprendizaje.
- No existe una guía sobre el uso correcto de los servicios que presta la biblioteca y regule su funcionamiento, esto hace difícil la prestación interna y externa del material bibliográfico.
- Luego de realizado el estudio sobre los servicios que oferta la biblioteca de la institución y realizada una serie de investigaciones a los estudiantes y docentes se justifica la elaboración de una guía que permita dar a conocer los servicios y el uso correcto de la unidad de información del Colegio “Víctor Mideros” de San Antonio de Ibarra.

5.2 Recomendaciones

- Al Rectorado sugerimos que se hace necesario ubicar el servicio bibliotecario en un lugar que preste las condiciones necesarias para una eficiente atención y es urgente que se incrementen los servicios bibliotecarios tales como internet, préstamo inter bibliotecario y canje, que permita impulsar la utilización de la biblioteca mejorando el acceso a la información gracias a las posibilidades de consulta que ofrecen las nuevas tecnologías.
- Al Consejo Directivo se propone, la necesidad de aplicar una reglamentación sobre los servicios y el uso adecuado de la biblioteca que permita mejorar su funcionalidad y acercarse a la meta que se quiera conseguir en un tiempo determinado. Seleccionar soluciones e implementarlas.
- A la Investigadora se recomienda socializar la propuesta a usuarios internos y externos para lograr la optimización del uso correcto de la biblioteca y su funcionamiento, llegando a cristalizar su objetivo.
- A los usuarios se sugiere poner en práctica la capacitación que realice el bibliotecario sobre los servicios y el uso correcto de la biblioteca.
- Siendo la Institución una unidad de educación y cultura que busca formar talentos humanos para el servicio de la sociedad, se considera que ésta debe continuar con la noble tarea de apoyo

permanente al desarrollo de trabajos de investigación, que busquen mejorar la calidad de vida y de manera especial promocionar entes creativos y críticos.

CAPITULO VI

6 PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 Título de la propuesta

“ELABORACIÓN DE UNA GUÍA DEL USO CORRECTO DE LA BIBLIOTECA DEL COLEGIO VÍCTOR MIDEROS DE SAN ANTONIO DE IBARRA Y LOS SERVICIOS QUE OFERTA”.

6.2 Justificación e importancia.

Tomando en cuenta que la biblioteca es la base y el apoyo de la educación y la cultura, un instrumento de trabajo, estudio e investigación en la medida que asciende la dedicación de profesores, estudiantes e investigadores que determinan que el colegio Nacional “Víctor Mideros” de San Antonio de Ibarra transite, de los niveles elementales de la instrucción, a los más altos de la educación profesional y del desarrollo del individuo como persona y como ciudadano. Se planteo crear una reglamentación de nuevas alternativas en los servicios que oferta la biblioteca y cubrir las falencias para que de esta manera, tengan acceso los usuarios potenciales en este caso los estudiantes, personal Docente, Administrativo de la institución y la comunidad en general que serán los beneficiados con esta investigación y pasaran a disfrutar de una biblioteca moderna capaz de responder con la educación por competencias y ser el apoyo fundamental de la cultura y la formación de profesionales competentes.

6.3 Fundamentación.

Esta investigación es de gran ayuda para fortalecer y afianzar los conocimientos que reciben los estudiantes en el aula por cuanto tendrán nuevas oportunidades de acceder a servicios de calidad, para desarrollar destrezas y habilidades en un mundo globalizado en el que día a día nuestra sociedad vive.

6.4 Objetivos.

En tal virtud, el trabajo de investigación tendrá como:

Objetivo General:

Optimizar el correcto uso de la biblioteca del Colegio “Víctor Mideros” de San Antonio de Ibarra Provincia de Imbabura.

Objetivos Específicos:

- Realizar un diagnóstico sobre el uso y servicios de la biblioteca.
- Proponer una guía para el uso correcto de la biblioteca y los servicios que oferta.
- Socializar la propuesta alternativa a los usuarios internos y externos.
- Lograr que los usuarios internos y externos se familiaricen con la propuesta.

6.5 Ubicación Sectorial y física.

La presente investigación se desarrolló en el Colegio Nacional “Víctor Mideros” ubicado en la Parroquia de San Antonio de Ibarra, en la calle 27 de Noviembre N° 4-42 y García Moreno, de la provincia de Imbabura.

6.6 Desarrollo de la propuesta

INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de facilitar a los usuarios internos y externos la consulta y la utilización del material bibliográfico y los servicios que ofrece la biblioteca del Colegio Nacional “Víctor Mideros” de San Antonio de Ibarra y también, con el propósito de que se preste un servicio eficiente, se publica esta guía que se espera cumpla su cometido.

Esta guía escrita de manera sencilla que hoy se pone a disposición de los usuarios, pretende ser una herramienta práctica, en la que encontrarán algunas normas, explicaciones y sugerencias que le ayudarán a adquirir más destrezas en la búsqueda y manejo de los materiales que a diario necesitan para su estudio y trabajos de investigación.

Igualmente pretende con la lectura de esta guía, tanto por parte de los actuales usuarios como de los que ingresan cada año a la institución, se conozca el funcionamiento de la biblioteca, los servicios que oferta y la forma de utilización de los recursos bibliográficos y material didáctico.

Confío que el presente estudio, confeccionado a modo de ejemplo práctico vigente en el Colegio, sea de utilidad como una solución particular susceptible de adaptarse, a las necesidades específicas de cada rincón bibliográfico.

6.6.1 ¿Qué es la biblioteca?



La biblioteca es un centro de información y documentación, especialmente acondicionado para el estudio y la investigación, es el espacio donde se hallan clasificados y ordenados los libros de distintas áreas del conocimiento, puestos a disposición del público para que pueda consultarlos y tomarlos en préstamo y que a través de adecuados servicios contribuya a la realización de los fines propuestos por la Institución.

Su función principal es la de seleccionar, adquirir, organizar, preservar y difundir los materiales bibliográficos, para el desarrollo de los programas académicos y para satisfacer la demanda de información especialmente de la comunidad estudiantil, personal docente y comunidad en general.

En la actualidad, las bibliotecas permiten el acceso a Internet. Algunas ofrecen también actividades, como animación a la lectura, debates, exposiciones temporales, etc. Servicios que serán incrementados posteriormente.

6.6.2 ¿Cuál es la Misión y Visión de la Biblioteca?

MISIÓN.-

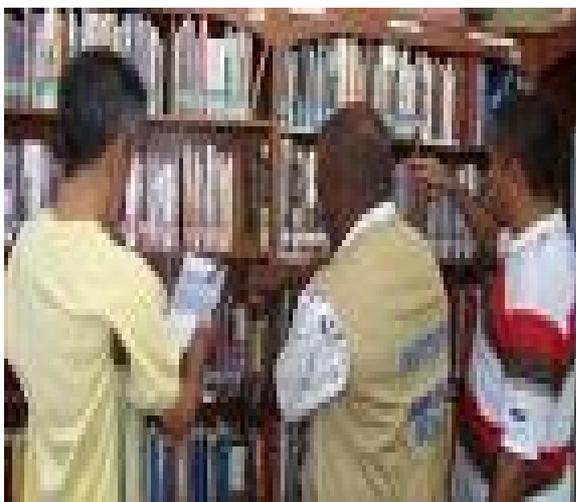
“La biblioteca del Colegio Nacional Víctor Mideros administra información de calidad con el propósito de llegar a los usuarios de manera oportuna y verás, fortalecer el conocimiento, y generar entes potenciales con valores éticos y morales que puedan desenvolverse en un mundo laboral integro.”

VISIÓN.-

“La Biblioteca del Colegio Nacional Víctor Mideros de San Antonio de Ibarra, en cinco años será reconocida en la provincia de Imbabura por suministrar información de calidad, acorde a los procesos de enseñanza

aprendizaje que permitan formar usuarios críticos y productivos con sólidas destrezas en el acceso a la información”

6.6.3 ¿Quiénes son los usuarios de la biblioteca?



Los principales usuarios de la biblioteca son los alumnos, docentes, padres de familia e integrantes de la comunidad.

6.6.4 ¿Qué son los servicios bibliotecarios?.



Proporcionar la información adecuada en el momento oportuno, es el objetivo que persiguen los servicios bibliotecarios, por lo que se procura circular el material documental a través de los diversos tipos de préstamo y servicios especializados que van desde la orientación hasta la recuperación específica de documentos impresos o en línea.

6.6.5 ¿Cómo podemos acceder a los fondos de la biblioteca?

Para poder consultar o tomar prestado un libro o cualquier otro documento de los fondos de la biblioteca, necesitamos presentar un **carné** cedula de identidad al bibliotecario y llenar un impreso con nuestros datos personales. Además, tendremos que aceptar las **reglas** por las que se rige la biblioteca

6.6.6 Organización

“Hagamos que nuestra biblioteca sea un lugar amigable tranquilo y divertido que nos invite a entrar y a pasar un rato agradable con nuestro amigo el libro”.

El material bibliográfico se encuentra distribuido por áreas, con el fin de localizarlos fácilmente. Al momento cuenta con un **fondo bibliográfico** de 3 252 libros; en **material didáctico** entre laminas y mapas (mapoteca) 224 unidades, 2 tableros de muestras de minerales y rocas del Ecuador conjuntamente con un libro guía; 2 cursos de inglés THE TREE WAY METHOD TO ENGLISH Y 6 tableros de ajedrez; el **material audiovisual**

esta compuesto de: 1 juego de diakinas de Ciencias Naturales y otro de geografía, Curso de historia y cívica de octavo, Curso de geografía de octavo, Curso de geografía programada para noveno y decimo, cada uno de estos contienen laminas de acetato.

La Biblioteca está instalada en un ambiente más o menos adecuado y pertinente. Tratando siempre de ofrecer un servicio eficaz, en un contexto agradable y distendido.

6.6.7 Distintas zonas de la biblioteca

Las áreas con las que cuenta la biblioteca son:

- **Zona de ficheros**, que contienen las fichas con los datos de los libros que se pueden encontrar en la biblioteca y pueden ser de autor, título o materia.



- **Estanterías**, donde están ordenados libros, revista, videos CD, etc., utilizando el sistema de clasificación decimal de Melvin Dewey. Y funciona mediante la solicitud al bibliotecario.



- **Sala de lectura**, espacios destinados a la consulta de los fondos que nos interesen.
- **Área de los bibliotecarios**, Lugar en donde se atiende al usuario y consignado a la catalogación y conservación de los libros.
- **Área de ajedrez**, espacio usado en los momentos libres por los usuarios.



6.6.8 Materiales bibliográficos

La biblioteca ofrece a sus usuarios los siguientes materiales:

Libros de referencia

Libros generales de cada materia

Enciclopedias

Revistas

Folletos

Atlas

Además cuenta con material didáctico y audiovisual.

6.6.9 Obras de reserva

Son obras que por circunstancias especiales, como número de ejemplares existentes, demanda, características intrínsecas, valor, etc., son de consulta exclusiva en la biblioteca o de circulación condicionada, de acuerdo al reglamento interno.

6.6.10 Revistas

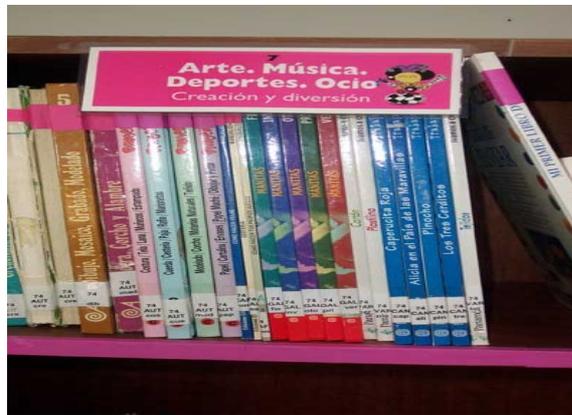
Constituyen una fuente de información científica, técnica y humanística. Anticipan los materiales que no saldrán en los libros sino mucho tiempo después, y parte de ellos no llegan a publicarse en libros.

6.6.11 Material didáctico

Son materiales que se usan dentro de la institución en las aulas y no puede ser objeto de préstamo fuera de ella. Lo conforman mapas, láminas, maquetas y muestrario de rocas del Ecuador.



6.6.12 Sistema de clasificación



La biblioteca usa el “**Sistema de clasificación decimal**” de **Melvil Dewey**, este sistema utiliza los números arábigos y sobre la base decimal divide el conocimiento y la ciencia en diez grandes grupos o clases, del 000 al 900, señalando a cada uno un gran sector de los conocimientos.

000 Obras generales

100 Filosofía

200 Religión

300 Ciencias sociales

400 Lingüística

500 Ciencias puras

600 Ciencias aplicadas

700 Artes y recreación

800 Literatura

900 Geografía e historia

Los grupos anotados anteriormente que denominan de primera clase, se subdividen otros diez grupos que se llaman de segunda clase y reúnen conocimientos más específicos, así:

000 OBRAS GENERALES

010 Ciencia y tecnología bibliográfica

020 Bibliotecología

030 Enciclopedias generales

040 Colecciones de ensayos

050 Publicaciones periódicas

060 Sociedades. Museos

070 Periodismo

080 Poligrafías

090 Libros raros y curiosos

100 FILOSOFÍA ESTÉTICA

110 Metafísica

120 Teorías metafísicas

130 Ramas de la Psicología

140 Sistemas filosóficos

150 Psicología

160 Lógica

170 Ética

180 Filosofía antigua y oriental

190 filosofía moderna

200 RELIGIÓN

- 210 Religión Natural
- 220 Biblia
- 230 Teología sistemática
- 240 Teología sistemática
- 250 Teología pastoral
- 260 Iglesia cristiana en general
- 270 Historia de la iglesia
- 280 Iglesia y sectas cristianas
- 290 Religiones no cristianas

300 CIENCIAS SOCIALES

- 310 Estadísticas
- 320 ciencias políticas
- 330 Economía
- 340 Derecho
- 350 Administración pública
- 360 Bienestar social
- 370 Educación
- 380 Comercio
- 390 Costumbres

400 LINGÜÍSTICA

- 410 Lingüística comparada
- 420 Inglés
- 430 Alemán, lenguas germánicas
- 440 Francés provenzal
- 450 Italiano, rumano
- 460 Castellano, portugués

- 470 Otras lenguas itálicas
- 480 Griego grupo helénico
- 490 Otras lenguas

500 CIENCIAS PURAS

- 510 Matemáticas
- 520 Astronomía
- 530 física
- 540 Química, cristalografía, mineralogía
- 550 Geología
- 560 Paleontología
- 570 Ciencias biológicas
- 580 Botánica
- 590 Zoología

600 CIENCIAS APLICADAS

- 610 Ciencias médicas
- 620 Ingeniería
- 630 Agricultura y ganadería
- 640 Economía doméstica
- 650 Empresas y sistemas comerciales
- 660 Tecnología química, química industrial
- 670 Manufacturas (continuación)
- 680 Manufacturas (continuación)
- 690 Construcción de edificios

700 ARTES Y RECREACIÓN

710 Arquitectura paisajista

720 Arquitectura

730 Escultura

740 Dibujo arte decorativo

750 Pintura

760 Grabado y técnicas del grabado

770 Fotografías

780 Música

790 Recreación

800 LITERATURA

810 Literatura norteamericana

820 Literatura inglesa

830 Literatura alemana y otras literaturas germánicas

840 Literatura francesa, provenzal, catalana

850 Literatura italiana, rumana y retorrumana

860 Literatura castellana y portuguesa

870 Literatura latina y otras literaturas itálicas

880 Literatura griega y del grupo helénico

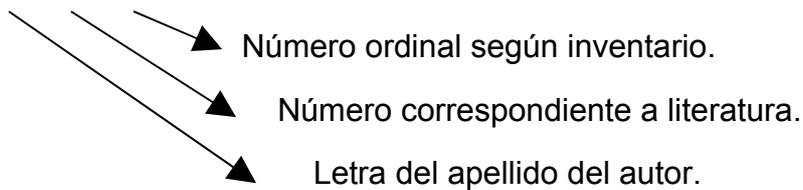
890 Literatura de otras lenguas

En cuanto a la clasificación de literatura, la bibliografía esta clasificada por autores y combinando letras y números, ejemplo:

Título del libro: Corazón,

Autor: Edmundo de Amicis,

A800.1072



900 HISTORIA

910 Geografía

920 Biografías

930 Historia antigua

940 Historia europea

950 Historia de Asia

960 Historia de África

970 Historia de América del Norte

980 Historia de América del Sur

990 Historia de Oceanía

Los grupos de segunda clase se subdividen en otros diez grupos que se llaman de tercera clase, así sucesivamente van segmentándose hasta construir un código que contempla símbolos para significar los aspectos más específicos de las ciencias.

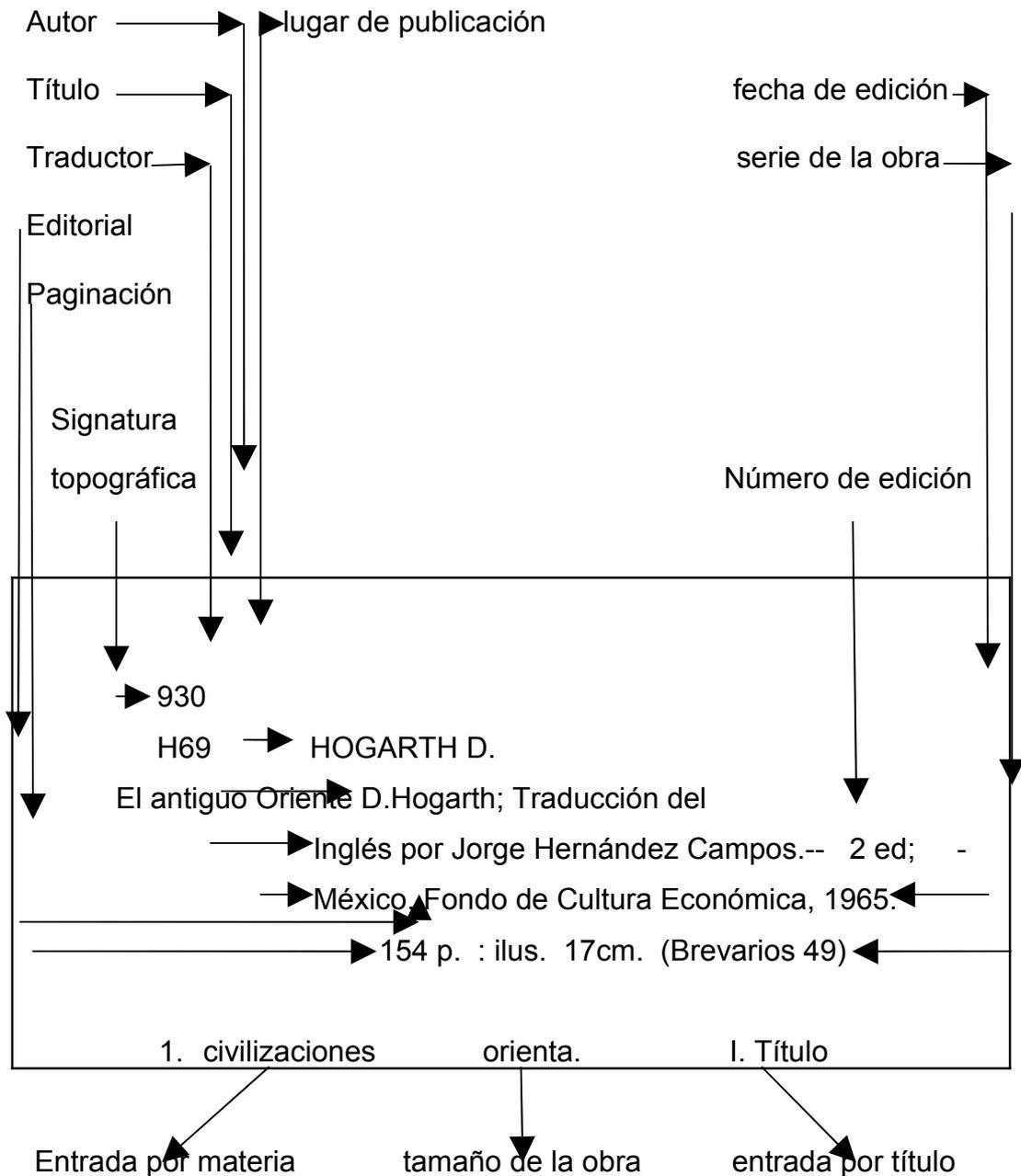
6.6.13 Búsqueda de los materiales

6.6.13.1 El catálogo

El catálogo o fichero, contiene la información de los materiales bibliográficos existentes en la biblioteca. Las fichas reseñan las obras en el siguiente orden: Autor, título, edición, pie de imprenta (lugar, editorial, fecha). Extensión de la obra (página o volúmenes y tamaño) y algunas notas de interés.

Cada ficha tiene en el ángulo superior izquierdo la “**SIGNATURATOPOGRÁFICA**” o cota, la cual indica la ubicación de la obra en la estantería

Modelo de ficha de autor:



6.6.13.1 Los ficheros

Si queremos averiguar si un libro o un autor determinados se encuentran en los fondos de la biblioteca, tendremos que consultar sus ficheros. Estos se componen de **fichas** que siguen un orden alfabético, y pueden ser de distintos tipos: de autores, de títulos y de materias.

6.6.13.1.1.1 El fichero de autores

- Ordena las fichas de los libros a partir de los apellidos de los autores, seguidos de los nombres; debajo aparece el título del libro y el subtítulo, si lo tiene.
- Se indica el traductor en los libros traducidos de otro idioma; el del ilustrador, si contiene ilustraciones; y el del prologuista, cuando existe un estudio previo al texto.
- Se señalan ciudad, editorial y año de la impresión; las páginas y volúmenes de que consta (si son varios); también se determina si contiene ilustraciones, láminas, mapas, etc.; y el número de registro de entrada que se le ha asignado.

6.6.13.1.1.2 El fichero de títulos

Es útil cuando sabemos el nombre de la obra, pero no su autor. Las fichas de los libros están ordenadas a partir de la primera palabra del título. Si comienza por un artículo, éste se coloca al final

6.6.13.1.1.3 El fichero de materias

Cuando necesitamos documentación sobre un asunto general y desconocemos los autores o libros que hemos de consultar, acudiremos al fichero de materias, donde encontraremos, agrupados por temas, las fichas de los libros de la biblioteca

6.6.14 Ordenación de las fichas en el catálogo

Las fichas se encuentran en estricto orden alfabético (letra por letra); para esta alfabetización se toma como base la primera palabra que aparece en la tarjeta omitiendo los artículos, excepto cuando sean parte de la palabra que sigue para constituir un nombre, **ejemplo:**

La Guaira, El Tocuyo

Un libro titulado: “Los viajes de Marco Polo”

Aparecerá con el título completo, pero debe buscarse, no por la “L” sino por la “V”.

En cambio La Guaira, El Tocuyo, aparecerán por la “L” y “E” respectivamente

6.6.14.1 Fichas de autores

Los autores entran siempre por el apellido, seguido del nombre de pila, separado por una coma. Supongamos que usted necesita un libro por un autor determinado. Deberá buscar el apellido del autor y luego el nombre de pila. Quedan así reunidos en el fichero todos los libros de cada autor.

Para agilizar la búsqueda debe tener presente que primero están colocadas las fichas con un solo autor. Ejemplo:

BOTERO, Arístides.

BOTERO, Bernardo.

BOTERO, Carlos Enrique.

Después se encuentran los autores con dos apellidos, ejemplo:

BOTERO Álvarez, Arístides.

BOTERO Castro, Bernardo.

BOTERO Díaz, Carlos.

No siempre el autor de una obra es una persona, a veces lo es una entidad, una oficina de gobierno, sociedad, institución, etc. En estos casos, también se hallan en orden alfabético, intercaladas entre los autores personales, ejemplo:

Banco Central del Ecuador.

BOTERO, Arístides

Ministerio de Educación del Ecuador.

Mistral, Gabriela.

Universidad Técnica del Norte.

Los nombres que están precedidos de un prefijo se alfabetizan como si el prefijo y el apellido formaran una sola palabra, ejemplo:

Le Gall, André

Las fichas cuyo principio está formada por siglas, se colocan siempre antes de la letra a que corresponda, ejemplo:

A.I.D.

A.L.A.

Van antes de:

Abad

6.6.14.2 Fichas de títulos

En muchas ocasiones usted puede identificar el libro solamente por el título. El catálogo le informa sobre una obra mediante una ficha que empiece por el título y en el renglón inmediato está consignado el nombre del autor. Búsquelo alfabéticamente omitiendo el artículo que precede a la primera palabra.

Se omite la ficha de título en aquellas obras cuyo título empieza por una palabra común, por ejemplo: introducción, informe, cuando la entrada de materia repite el título de la obra y en otros casos en que no se estima necesario.

6.6.14.3 Fichas de materias

A la pregunta suya ¿en que libro encuentro este tema? Le responde las fichas de materia. Usted encontrará en este catálogo, tarjetas cuya parte superior está escrita en mayúsculas, estas palabras describen la materia tratada en el libro. Busque, primeramente, el tema más específico. Si no encuentra suficiente material, busque entonces un tema más amplio y así escalonadamente hasta llegar a lo general de cada materia. Si usted necesita, por ejemplo, hacer un trabajo sobre defectos de la dicción en los niños, puede orientar la búsqueda de información así:

NIÑOS IMPEDIDOS FISICAMENTE

NIÑOS SUPERDOTADOS

NIÑOS IMPEDIDOS

NIÑOS EXCEPCIONALES

PSICOLOGÍA EVOLUTIVA

PSICOLOGÍA

6.6.14.4 Fichas de serie

Muchas de las veces usted puede estar interesado en conocer los títulos o autores de las obras correspondientes a una serie o colección. También, es probable que necesite un libro del cual solo recuerda que pertenece a una colección determinada.

En cualquiera de los dos casos, le es útil la ficha a la que me refiero. Si de una colección tiene la biblioteca diez libros, por ejemplo, Habrá igual número de tarjetas reunidas en el catálogo, identificadas por el nombre de la serie o colección que aparece en el primer renglón de cada una de ellas, seguido del asiento bibliográfico completo.

6.6.14.5 Fichas de referencia

La tarjeta de referencia es utilizada para remitir al lector de un encabezamiento no usado en el catálogo a uno usado, ya sea éste de autor o materia.

Hay temas que pueden describirse en diferentes formas o mejor, con diversas expresiones. Por tanto, para la conveniencia de los lectores, la biblioteca usa siempre aquellos que designan la materia específicamente.

Son expresiones que designan el mismo tema; que los libros que tratan tal asunto, bien podrían ser buscados por cualquiera de estas expresiones. El lector encontrará fichas de referencias que remitirán a la expresión usada, ejemplo:

6.6.14.6 Fichas de llamada

Las fichas de llamada remiten al usuario a otras materias o temas existentes en la biblioteca, vinculadas con su consulta. Esta ficha remite de un encabezamiento usado a otro también usado, pero que representa un tema más específico, Va siempre de lo general a lo particular, por ejemplo:

6.6.14.7 Ficha analítica

Es una ficha especial que destaca alguna parte de una obra o de alguna revista. Se usa especialmente en la catalogación de colecciones.

Si el catálogo no satisface su consulta, diríjase al personal de la biblioteca en solicitud de la información deseada quien le atenderá y orientará con diligencia.

6.6.15 ¿Cómo localizamos un libro?

Como ya hemos dicho, la forma de localizar un libro de una biblioteca es consultar los ficheros u ordenadores dedicados a esta finalidad.

Partiremos de los apellidos y nombre del autor, del título o de la materia en la que esté incluido. Una vez encontrado en el fichero, anotaremos el número de signatura, que hace referencia a su ubicación en la biblioteca, y nos dirigiremos al estante donde se halle o indicaremos estos datos al bibliotecario.

6.6.16 Solicitud de los materiales

Al acudir a la biblioteca, debe ayudarse del catálogo y buscar la obra deseada, bien por el apellido del autor, bien por la materia sobre la cual versa la obra o por el título de la misma.

Para pedir el libro, ya sea para consulta en la sala o para préstamo circulante, presente al bibliotecario su cédula de identidad o carné estudiantil, que será el único requisito para acceder a los servicios que brinda la biblioteca.

Al recibir la obra, ponga de manifiesto los defectos que ésta presente, para evitar posteriores reclamos. Cuando termine la consulta, devuelva personalmente las obras al empleado.

Existen cuatro clases de préstamo:

- a. En la sala de lectura o préstamo interno.
- b. Circulante dentro de la institución, mientras dure la jornada pedagógica.
- c. Circulante a domicilio.
- d. Préstamo inter bibliotecario.

Para tener derecho al *Préstamo circulante dentro de la institución* debe presentar su identificación o registrarse en el libro de control diario de préstamos.

Para acceder al *Circulante a domicilio*, es necesario estar registrado en el libro de lectores de la sección circulante; para tal efecto, los interesados deben llenar y firmar una planilla de solicitud. Los estudiantes presentarán además, su identificación que lo hará acreedor del servicio por un día. Si se pasara del plazo otorgado, tendrá un costo de adicional.

El préstamo circulante está condicionado al número de ejemplares existentes, demanda y características de la obra y se rige por el reglamento interno de la biblioteca.

El préstamo inter bibliotecario tiene el objetivo de ofrecer el acceso a materiales existentes en otras bibliotecas, en base a convenio o arreglos especiales entre instituciones o simplemente entre las bibliotecas.

6.6.17 Servicios de referencia

Para un uso amplio y correcto de los recursos bibliográficos, material didáctico y audiovisual, que la biblioteca posee, se ofrece el servicio de referencia. El catálogo público para el hallazgo de la información, ofrece limitaciones que únicamente pueden ser subsanadas con la atención directa del bibliotecario a las demandas de los usuarios.

Esta tarea consiste en:

- 1) Orientar sobre la organización de la biblioteca y los servicios que proporciona.
- 2) Guiar a los usuarios en la selección de los materiales y señalar su ubicación.
- 3) Instruir el manejo del catálogo público y las obras de referencia.
- 4) Ayudar en la búsqueda de cualquier género de información que sea solicitada.

Acuda a este servicio cuando la búsqueda exhaustiva en los instrumentos y fuentes accesibles directamente no satisfaga su consulta.

6.6.18 Recomendaciones a los usuarios

- 1) Sea cortés al solicitar un servicio de la biblioteca.
- 2) Manténgase en silencio y observe la mejor disciplina en el recinto de la biblioteca.
- 3) Cuando tenga alguna duda no pierda tiempo en búsquedas inútiles. Consulte al bibliotecario. El tendrá gusto en ayudarle.

- 4) Si por alguna razón se ve obligado a suspender un trabajo o una consulta, no abandone el material sin antes haber tomado el dato bibliográfico (título, autor y página).
- 5) Identifique los libros no por su color o tamaño, sino por el autor o título. Si no conoce datos busque el libro bajo el epígrafe de la materia a que corresponda.
- 6) Lleve consigo su identificación (cédula, carné) al momento de solicitar un préstamo del material bibliográfico, material didáctico o audiovisual, ya sea en la sala de consulta o fuera de ella.
- 7) Devuelva los materiales que le han prestado en forma oportuna.
- 8) Los libros y todo el material a cargo de la biblioteca se encuentra en estantería cerrada, por tanto, deben solicitarse en el mostrador de circulación.
- 9) Lea esta guía y evitará preguntas fuera de lugar.
- 10) Acate lo que establece el reglamento y no insista contra las medidas dispuestas en él.

6.7 Impactos.

Este trabajo es de gran impacto en los ámbitos: social, educativo, pedagógico, metodológico, por cuanto benefició a los estudiantes, maestros y comunidad en general de San Antonio de Ibarra.

6.8 Difusión.

Se socializó a los estudiantes y Docentes en general para lograr la optimización de los servicios de la biblioteca del Colegio Nacional “Víctor Mideros”

6.9 Bibliografía.

1. BERMELLO CRESPO, Luis (2009). "Estudio del comportamiento del servicio de préstamo de documentos en la biblioteca Superior Politécnico "José Antonio Echeverría" durante el curso académico 1995-1996". Editorial universitaria, Madrid.
2. CABRERIZA GARCÍA, Carmen y ROKISKI, Gloria. (2005). "La biblioteca escolar en la educación Anglosajona". Ed. Universidad Complutense de Madrid, Madrid-España.
3. Conferencia de Directores de Bibliotecas Universitarias (CODIBUCE) Recomendaciones sobre servicios. S.l : s.n., 2000
4. CORDON GARCIA, José Antonio. (2004) "El servicio de información y referencia. Manual de Biblioteconomía" Madrid.
5. FRIAS, J. A.,(2000) "El OPAC y el futuro de los puntos de acceso a la descripción: revisión bibliográfica Boletín de la ANABAD", vol. 47, pp. 77-100.
6. GARRIDO ARILLA, M.R. "El bibliotecario en medio del tránsito tradicional a lo moderno". 4ta. Ed. Editorial Scielo, Habana- Cuba.
7. GIMENEZ TOLEDOG, (2000) Marcos Mora, Sánchez Coro, E., y Santos Valera, S., "Bibliotecas infantiles : catálogos automatizados a la medida Organización del conocimiento ensistemas de información y documentación", 2da. Ed. Editorial Grafos. Barcelona. España.
8. GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (2002). "Gestión de bibliotecas".Murcia.
9. GRANDE Ildefonso. 2007. "Marketing de los Servicios Sociales". Editora Síntesis. Madrid.

- 10.HERNAQNDEZ, F. Y AGENJO, X., “La utilización de sistemas basados en el conocimiento para la mejora de la calidad de la información bibliográfica Organización del conocimiento en sistemasde información y documentación”, 2da. Ed. Editorial L.E.D.A. Barcelona. España.
- 11.IZQUIERDO, Enrique. (2007). “Planificación Curricular y Dirección del Aprendizaje”. Pixeles Editores. Ecuador.
- 12.LÓPEZ de SOSOAGA, Torijaj, OPAC-Web-Z39.50: “¿Redundantes o complementarios? La realidad es multilingüe Jornadas Españolas de Documentación”, Editorial Carvajal. Cali. Colombia.
- 13.LOPEZ SÁNCHEZ, Hiriam. (2009). “Funciones de los diversos departamentos de la biblioteca ebrary Reader”. Ed. El Cid Editor, Haba-Cuba.
- 14.MAGAN WALSH, José Antonio. “Tratado básico. El concepto de biblioteca en la actualidad: bibliotecas reales frente a bibliotecas virtuales. de biblioteconomía”. Madrid: Universidad Complutense, 1995. pp. 21-48.
- 15.“MANIFIESTO de la UNESCO para bibliotecas públicas”. Madrid; Salamanca : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1995.
- 16.MORENO TORRES, Rosario.(1991). “El bibliotecario de referencia: técnicas y entorno espacial”. Revista española de documentación científica, vol. 14, n. 3 pp. 287-299
- 17.PEREZ MATOS, Nuria E. (2009). “¿Qué hace una biblioteca Nacional?: acerca de las funciones de la Biblioteca Nacional de Cuba José Martí”. Ed. Biblioteca Nacional José Martí, Cuba.

18. PIPON, Sharon. (2009). "La Biblioteca". Editorial Cedime. Ecuador.
19. SILVERA ITURRIOZ, Claudia. (2007). "Los bibliotecarios en la sociedad de la información". Ed. Scielo Cuba, La Habana-Cuba.
20. TOSO, Kelo. (2008). "Atención al Cliente". Editora Business. Perú.
21. TRIPALDI NICOLÁS PISANO, Silvia y D'ALESSANDRO, Sofía. (2006). "Los servicios de las bibliotecas públicas en la era de la información". Ed. Red Encuentros Bibli; Buenos Aires-Argentina.
22. VICIEDO VALDÉS, Miguel. (2009). "Enfoques y tendencias de la biblioteca pública en el mundo de la información". Bibliotecas Anales de Investigación. N° 2. Enero – diciembre, Ed. Biblioteca Nacional José Martí, Cuba.
23. VILLA VARAJAS, Herminia y ALFONSO SANCHEZ, Lleano. (2007). "Bibliotecas escolares" editorial Gra-will, Bogotá, Colombia.
24. VILLALBA AVILES, Carlos. (2006). "Metodología de la investigación científica 3ra. edición. Sureditores. Quito. Ecuador.
25. VILLALBA, Carlos. (2009). "Proyectos y anteproyectos". Editorial Sureditores. Quito. Ecuador.

Direcciones electrónicas:

1. <http://eprints.rclis.org/archive/00001103/>
2. <http://www.bibliotecas.ulpgc.es/eef/docs/biblio/doc/temario.pdf>
3. <http://www.libqual.org/documents/admin/Miller1.pdf>
4. http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/1evaluacion_de_la_calidad_en_bibliotecas.pdf

5. www.culteducaavellaneda.com.ar/archivos/ECOLOGIA.xls

6. Microsoft ® Encarta ® 2009. © 1993-2008 Microsoft Corporation.

Reservados todos los derechos.

ANEXOS

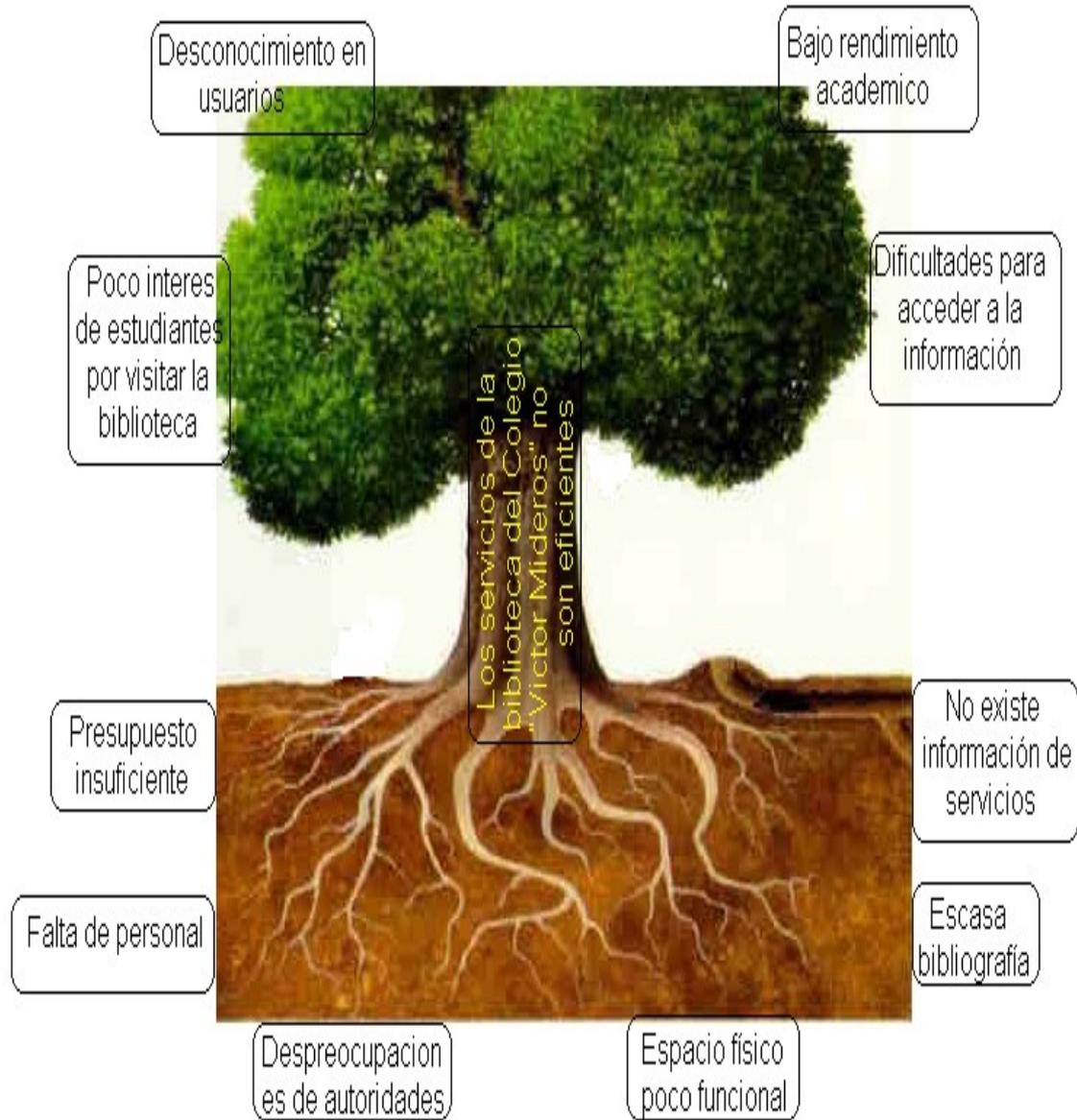
7 ANEXO N° 1

7.1 Matriz de Coherencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
¿Estudio de los servicios que presta la biblioteca del Colegio Nacional "Víctor Mederos", Propuesta alternativa	¿Optimizar los servicios que ofrece la biblioteca del Colegio Nacional "Víctor Mederos" a los usuarios internos y externos.
SUBPROBLEMAS- INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>¿Qué problemas y dificultades tienen los estudiantes en el uso de los servicios que presta la Biblioteca del Colegio Nacional "Víctor Mideeros"?</p> <p>¿Cuáles son los servicios que faltan por implementar en la biblioteca del Colegio Nacional "Víctor Mideros"?</p> <p>¿Con qué servicios modernos cuentan las bibliotecas actuales?</p> <p>¿Le gustaría contar con una reglamentación para la utilización de los servicios que presta la biblioteca de la institución?</p> <p>¿Le gustaría que se socialice los servicios que ofrece la biblioteca del Colegio "Víctor Mederos"?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar los problemas y dificultades que tienen los estudiantes en el uso de los servicios que presta la Biblioteca del Colegio Nacional "Víctor Mideros". • Determinar que servicios faltan por implementar en la biblioteca del Colegio Nacional "Víctor Mideros. • Implementar servicios Modernos con los que cuentan las Bibliotecas actuales. • Crear una reglamentación para la utilización de los servicios implementados. • Socializar a los estudiantes del Colegio Nacional "Víctor Mederos" los servicios que presta la biblioteca.

ANEXO N° 2

7.2 Árbol de problemas



Anexo N° 3

7.3 Formulario de encuesta a estudiantes COLEGIO NACIONAL "VÍCTOR MIDEROS"

Ibarra, de del 2010

Encuesta para hacer un estudio de los servicios que presta la biblioteca de la institución.

Lea detenidamente la pregunta antes de contestar.

1.- ¿Cree usted que el horario de la biblioteca del colegio es?

Muy adecuado Poco adecuado

Adecuado Inadecuado

2.- ¿Encuentra con facilidad la bibliografía que va a utilizar?

Muy fácilmente Difícil

Fácilmente Muy difícil

3.- El bibliotecario otorga asesoramiento a sus usuarios sobre los servicios que presta la Biblioteca?

Siempre Rara vez

Casi siempre Nunca

4.- Tiene dificultad para conseguir la información en la Biblioteca?

Siempre Rara vez

Casi siempre Nunca

5.- Con qué frecuencia acude usted a la Biblioteca?

Siempre Rara vez

Casi siempre Nunca

6.- Conoce usted que servicios presta la Biblioteca del Plantel?

Si No

7.- Desearía que se incrementen nuevos servicios en la Biblioteca?

Si No

8.- ¿Qué servicios le gustaría sean incrementados en la Biblioteca?

Internet Préstamo inter bibliotecario

Canje

9.- Está de acuerdo en mejorar los servicios mediante la autogestión?

Si No

10.- ¿Considera usted que la biblioteca es una unidad de apoyo en su formación académica?

Si No

11.- ¿Le gustaría contar con una reglamentación sobre los servicios que presta la biblioteca de la Institución?

Si No

¡Gracias por su colaboración!

Anexo N° 4

7.4 Formulario de encuesta a Docentes COLEGIO NACIONAL "VÍCTOR MIDEROS"

Ibarra, de del 2010

Encuesta para hacer un estudio de los servicios que presta la biblioteca de la institución.

Lea detenidamente la pregunta antes de contestar.

1.- ¿Cuántas veces a la semana visita usted la Biblioteca?

NINGUNA

UNA

MAS DE UNA

2.- ¿La calidad de textos que tiene la biblioteca los considera?

MUY BUENA BUENA REGULAR MALA

3.- ¿La cantidad de textos que tiene la Biblioteca la considera?

SUFICIENTE INSUFICIENTE

4.- ¿En su área académica cree que es necesario actualizar la información de la Biblioteca?

SI NO

5.- ¿El lugar en que se encuentra la Biblioteca lo considera?

MUY ADECUADO ADECUADO POCO ADECUADO

6.- ¿El espacio físico o área que utiliza la Biblioteca lo considera?

SUFICIENTE INSUFICIENTE

7.- ¿Cree que el número de personas que trabajan en la Biblioteca es suficiente?

SI NO

8.- ¿La calidad del personal de Biblioteca lo considera?

EXCELENTE BUENO MALO

MUY BURNO REGULAR

9.- ¿Cree que de alguna manera la calidad de la Biblioteca incide en el rendimiento académico de los estudiantes del plantel?

MUCHO POCO NADA

10.- ¿Considera usted que es necesario informatizar los servicios de consulta de la Biblioteca?

SI NO

11 ¿Qué otros servicio cree usted que se debe implementar en la Biblioteca del plantel?

Internet

Préstamo Interbibliotecario

Préstamo domicilio

Canje

¡Gracias por su colaboración!

Anexo N° 5

7.5 Formulario de entrevista a directivos

COLEGIO NACIONAL "VÍCTOR MIDEROS"

Ibarra, de del 2010

- 1.- ¿Cuál es el presupuesto anual designado a la Biblioteca del plantel?

- 2.- ¿Se ha pensado incrementar el personal que labora en la Biblioteca?

- 3.- ¿Consideran adecuado el lugar donde funciona actualmente la Biblioteca?

- 4.- ¿Qué otros servicios se piensa implementar en la Biblioteca?

- 5.- ¿Se ha capacitado al personal de Biblioteca?

- 6.- ¿En el Plan Estratégico institucional se tiene algún proyecto puntual para mejorar los servicios de la Biblioteca?

- 7.- ¿Ha tenido quejas de los estudiantes o usuarios externos sobre la atención en la Biblioteca?

7.6 Anexo N° 6

San Antonio de Ibarra, 20 de Abril del 2010

Doctora.

Nuria Galárraga M.,

RECTORA (E) DEL COLEGIO NACIONAL "VÍCTOR MIDEROS"

Presente.-

Señora Rectora:

Yo, Yolanda Criollo Granda, alumna del octavo semestre de bibliotecología de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, FECYT, de la Universidad Técnica del Norte, me dirijo a usted para solicitar de la manera más comedida se me permita realizar el trabajo de investigación de tesis con el tema: Estudio de los servicios que presta la biblioteca del colegio "Víctor Mideros" período 2009-2010. Propuesta Alternativa, a la vez solicito se me brinde las facilidades necesarias para su ejecución.

Por la atención que se sirva dispensar a la presente, le anticipo los debidos agradecimientos.

De la señora Rectora, muy atentamente,

Sra. Yolanda Criollo G.

BIBLIOTECARIA.