# UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

## MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA – CARRERAS EDUCATIVAS

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO - TÉCNICA

# DESARROLLO DE LAS COLECCIONES DE LA BIBLIOTECA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO EXPERIMENTAL "CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA" DE LA CIUDAD DE QUITO, PARA SATISFACER DE MEJOR MANERA LAS NECESIDADES DE SUS USUARIOS. PERÍODO 2010 – 2011.

Tesis previa a la obtención de grado de Licenciado en Bibliotecología e Información Científico – Técnica.


**AUTOR:**

JAIME FRANCISCO MONTEROS TOLEDO

**DIRECTORA:**

DRA. MARÍA ENITH COSTA MUÑOZ, MG.SC.



Loja – Ecuador

2012

## CERTIFICACIÓN

Doctora

María Enith Costa Muñoz, Mg. Sc.,

DOCENTE DE LA CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA,

**CERTIFICA**

Haber asesorado y revisado el desarrollo de la tesis titulada: DESARROLLO DE LAS COLECCIONES DE LA BIBLIOTECA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO EXPERIMENTAL "CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA" DE LA CIUDAD DE QUITO. PERÍODO 2010 - 2011, realizada por el señor Jaime Francisco Monteros Toledo, para la obtención del grado de Licenciado en Bibliotecología e Información Científico–Técnica.

En razón de que la investigación cumple en todas sus partes con los requisitos establecidos en el reglamento, se autoriza la presentación y sustentación pública.

Loja, Febrero de 2012

…….

Dra. María Enith Costa Muñoz

DIRECTORA DE TESIS

## AUTORÍA

Los resultados de la investigación, los criterios, análisis y conclusiones, expuestos en la presente tesis, son de exclusiva responsabilidad del autor.

……..

Jaime Francisco Monteros Toledo

## AGRADECIMIENTO

A todos quienes conforman la Universidad Nacional de Loja, a los docentes de la Modalidad de Estudios a Distancia, a la Carrera de Bibliotecología e Información Científico Técnica, a sus dignas autoridades, por la oportunidad que me brindaron una formación profesional de calidad.

A la Dra. María Enith Costa Muñoz, Directora de tesis, quien supo ofrecer sus conocimientos, y a todas las personas que contribuyeron con sus valiosos aportes, los que sirvieron para culminar con éxito el presente trabajo investigativo.

A las autoridades del Instituto Tecnológico Experimental “Consejo Provincial de Pichincha” y al personal que labora en la Biblioteca, por su valiosa colaboración en proporcionarme la información requerida para la realización de esta Investigación.

**EL AUTOR**

## DEDICATORIA

A la memoria de mis queridos padres **Mariana** y **Francisco**, como reconocimiento a sus enseñanzas, esfuerzo y sacrificio, y por haber sembrado en mí, el sentimiento de honestidad, responsabilidad y superación.

Jaime

## ESQUEMA DE CONTENIDOS

- ✓ Certificación
- ✓ Autoría
- ✓ Agradecimiento
- ✓ Dedicatoria
- ✓ Esquema de contenidos

a. Título

b. Resumen (Summary)

c. Introducción

d. Revisión de Literatura

e. Materiales y Métodos

f. Resultados

g. Discusión

h. Conclusiones

i. Recomendaciones

j. Bibliografía

k. Anexos

- Proyecto de Tesis
- Índice

## a. TÍTULO

DESARROLLO DE LAS COLECCIONES DE LA BIBLIOTECA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO EXPERIMENTAL “CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA” DE LA CIUDAD DE QUITO, PARA SATISFACER DE MEJOR MANERA LAS NECESIDADES DE SUS USUARIOS. PERÍODO 2010 – 2011.

## b. RESUMEN

La presente investigación titulada: DESARROLLO DE LAS COLECCIONES DE LA BIBLIOTECA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO EXPERIMENTAL "CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA" DE LA CIUDAD DE QUITO, PARA SATISFACER DE MEJOR MANERA LAS NECESIDADES DE SUS USUARIOS, analiza los aspectos orientados a la provisión de material bibliográfico a la biblioteca, en función de las necesidades de información de los usuarios.

El objetivo general que fundamentó el proceso investigativo fue: Dar a conocer la importancia que tiene el desarrollo armónico de las colecciones en las bibliotecas, para la satisfacción oportuna de las necesidades de información de los usuarios.

Los métodos que se plantearon en la presente tesis fueron: Científico, Inductivo, Deductivo, Descriptivo, Estadístico. Como técnicas se utilizaron: la entrevista realizada a las autoridades del Instituto Tecnológico Experimental "Consejo Provincial de Pichincha" y al personal que labora en la biblioteca; y, la encuesta que se aplicó a los usuarios que acuden a dicha unidad de información.

Los resultados de las técnicas aplicadas confirman que las autoridades y bibliotecarios del Instituto, en un 100% consideran que el desarrollo de las colecciones de las bibliotecas, debe ser armónico, para brindar un buen servicio a los usuarios. Así mismo, el 59% de los usuarios que concurren a la biblioteca y que fueron investigados, creen que para satisfacer sus necesidades de información requieren un desarrollo de las colecciones equilibrado.

En consideración que el desarrollo de las colecciones no contempla las necesidades de los usuarios que concurren a la biblioteca, se requiere establecer una política para la provisión de libros y materiales bibliográficos para que mantengan un armónico desarrollo de las colecciones de la biblioteca. Se debe conformar una Comisión o un Comité en que intervengan participativamente personal de la biblioteca, usuarios y autoridades.

**SUMMARY**

This research entitled: DEVELOPMENT OF THE COLLECTIONS OF THE LIBRARY OF THE INSTITUTE OF TECHNOLOGY EXPERIMENTAL "Pichincha Provincial Council" QUITO CITY FOR THE better meet user needs, analyzes the supply-oriented aspects of bibliographic material the library, depending on the information needs of users.

The general objective was based the research process: To show the importance of the harmonious development of collections in libraries, for the timely satisfaction of information needs of users.

The methods that were raised in this thesis were: Scientific, inductive, deductive, Descriptive Statistics. As techniques were used: an interview with the authorities of the Institute of Technology Experimental "Pichincha Provincial Council" and the personnel working in the library, and the survey that was applied to the users who come to the unit of information.

The results of the techniques confirm that the authorities and librarians of the Institute, a 100% believe that the development of library collections should be harmonic, to provide good service to users. Similarly, 59% of users who go to the library and that were investigated, believe that to meet their information needs require a balanced collection development.

Considering that the development of the collections does not address the needs of users who go to the library, is required to establish a policy for the provision of books and library materials to maintain a harmonious development of library collections. It should form a commission or committee involved in participatory library staff, users and authorities.

## c. INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas de las universidades, colegios, escuelas y otras entidades educativas se nutren en términos generales de las colecciones de libros, revistas, planos, materiales audiovisuales. La adquisición de material bibliográfico, debe realizarse en forma prolija, para ello, el proceso de la selección, requiere de una política aprobada por los órganos de gobierno de las instituciones; que incluya los criterios de las personas involucradas en la provisión de la información científica y tecnológica, los que casi siempre corresponden al bibliotecario, por ser quien realiza el análisis pormenorizado de las prioridades de los profesores, estudiantes y usuarios; revisa los planes de estudio, los programas, diseños curriculares, servicios establecidos, convenios, objetivos, misión, visión institucional.

El Instituto Tecnológico Consejo Provincial de Pichincha, cuya formación profesional la fundamenta en la investigación, requiere de una biblioteca provista de una colección armónica en función de las necesidades de sus usuarios.

Frente a ello, se realiza el presente trabajo investigativo, cuyo objetivo específico se lo enuncia así: determinar la incidencia entre el desarrollo de las colecciones de la biblioteca del Instituto Tecnológico Experimental “Consejo Provincial de Pichincha” y la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.

Dentro de la metodología se utilizaron: métodos y técnicas; población y muestra; y, diseño y procesamiento de la información. Se recurrió a los métodos: científico, inductivo, deductivo, descriptivo, estadístico. Como técnicas investigativas se recurrió a la encuesta, que fue aplicada a los usuarios en sus diferentes categorías; y a la entrevista realizada a las autoridades del Instituto y al personal que trabaja en la biblioteca, que permitieron determinar que el desarrollo de las colecciones de la biblioteca del Instituto Tecnológico Experimental "Consejo Provincial de Pichincha" debe realizarse en forma armónica y equilibrada para que satisfaga las necesidades de información de los usuarios.

La tesis está fundamentada teóricamente en el desarrollo teórico de las categorías que se las detalla: Instituto Tecnológico Superior Consejo Provincial de Pichincha. Conceptualizaciones sobre la biblioteca. Desarrollo de las colecciones: Selección de material bibliográfico; Adquisición; Canje y Donación; Política para el Desarrollo de las Colecciones en las bibliotecas. Usuarios de la información: Satisfacción del Usuario; Necesidades de Información y comportamientos de Búsqueda de Información, entre otras.

## d. REVISIÓN DE LITERATURA

### INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA[1]

Surge como una necesidad de profesionalizar al talento humano. Sus beneficiarios son todos los funcionarios y trabajadores del Gobierno de la Provincia de Pichincha y de instituciones públicas y privadas que quieran optar por una carrera que les proporcione una formación integral, cognitiva, humana y aptitudinal.

El objetivo institucional está orientado a alcanzar la excelencia educativa, fomentando un ambiente social favorable, la capacitación continua del personal y desarrollando armoniosamente conocimientos, habilidades y valores en el desempeño del docente y dicente.

El Instituto Tecnológico Consejo Provincial de Pichincha, cuenta con 3.000 estudiantes. La investigación forma de las funciones consustanciales de la institución, para lo cual como una herramienta importante tiene implementada una biblioteca, cuyo fondo bibliográfico, bordea los 3.500 libros, cerca de un centenar de estudios bibliográficos, unos 50 títulos de revistas y algunos ítems que se encuentran en las estanterías sin registro, la

[1] Instituto Tecnológico Superior "Consejo Provincial de Pichincha. Encontrado en: http://www.pichincha.gov.ec/servicios/instituto-tecnologico.html (25-01-2011).

clientela la integra los docentes y alumnos principalmente y en algunas ocasiones personas ajenas al establecimiento.

Gran parte del acervo bibliográfico proviene de donaciones, de personas e instituciones que desean colaborar con la biblioteca. La Biblioteca del Instituto, no ha establecido lineamientos que permitan decidir el tipo de contenido y la condición física del material que se debe recibir, basados en un estudio de usuarios que refleje la demanda real de sus necesidades de información y establecer los mecanismos para satisfacerlos apropiadamente[2].

## CONCEPTUALIZACIONES SOBRE LA BIBLIOTECA

Según la norma UNE 50113-1:1992 sobre conceptos básicos de información y documentación, el término biblioteca puede definirse en dos sentidos: a) cualquier colección organizada de libros y publicaciones en serie impresos u otros tipos de documentos gráficos o audiovisuales disponibles para el préstamo o consulta; b) Organismo, o parte de él, cuya principal función consiste en construir bibliotecas, mantenerlas, actualizarlas y facilitar el uso de los documentos que precisen los usuarios para satisfacer sus necesidades de información, investigación, educativas o de esparcimiento, contando para ello con un personal especializado.

[2] LARREA, M. y HUALPA, A. 2010. Tesis de grado de Licenciatura en Bibliotecología e Información Científico-Técnica-

Según la ALA (American Library Asociation) se define la biblioteca como una "Colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios. Tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los lectores". En todas las definiciones distinguimos tres elementos fundamentales: 1) Colección; 2) Organización; y, 3) Uso.

Cuando se habla de colección se refiere a una realidad heterogénea y en constante evolución. Durante muchos siglos se limitó a los libros en principio manuscritos, luego impresos. Posteriormente se incorporaron las publicaciones periódicas y otros impresos. Luego material cartográfico, música impresa, elementos gráficos, audiovisuales, microfichas, etc. En un paso siguiente se incorporaron los ficheros electrónicos en soportes físicos almacenados en la biblioteca y hoy día gracias al desarrollo de las telecomunicaciones e Internet, las bibliotecas empiezan a tener acceso a documentos que nunca poseerán físicamente, pues se hallan albergados en servidores remotos, a veces en otros continentes. Ello ha dado origen a la aparición de un nuevo concepto, el de biblioteca digital.

Siguiendo al profesor García Gutiérrez, la organización se refiere a la aplicación de un conjunto de técnicas normalizadas (análisis documental), basadas en unos conocimientos científicos, a un conjunto documental con el objeto de hacerlo más controlable y utilizable en su posterior recuperación.

El uso se identifica con la satisfacción de las necesidades de los usuarios, esto es la obtención del documento o de la información demandada.

En 1931 el gran bibliotecario indio Ranganathan formuló sus cinco leyes de la Biblioteconomía que resumen a la perfección el espíritu de la moderna Biblioteconomía: 1) los libros están para usarse; 2) a cada lector su libro; 3) a cada libro su lector; 4) hay que ahorrar tiempo al lector; y, 5) la biblioteca es un organismo en crecimiento.

La conceptualización del término biblioteca, responde a una realidad compleja y múltiple difícil de sistematizar en una definición globalizadora, más aún cuando se trata de una entidad de carácter dinámico y por lo tanto cambiante.

**DESARROLLO DE LAS COLECCIONES**

Se habla de gestión o desarrollo de la colección para referirse a todo lo relacionado con su planificación, su formación, evaluación y mantenimiento. Abarca varias actividades como la determinación de los criterios de selección, evaluación de necesidades, proceso de adquisición, estudios del uso de la colección, evaluación, conservación, cooperación para compartir recursos, conservación y expurgo. Hoy se da gran importancia a la evaluación y a la gestión, y no solo al crecimiento. La colección exige un proceso organizativo amplio, ya se llame gestión o desarrollo. No acaba

cuando se pone el libro en un estante: debe evaluarse su uso, su vigencia, su estado de conservación, su retirada. etc. Debe haber un plan coordinado con todas las áreas de la gestión bibliotecaria. Debe estudiarse el periodo de conservación, cuidar la calidad, uso que se dará. Desde la selección, incorporación, servicio y relegación.

El desarrollo de la colección dentro de las bibliotecas es una tarea que cobra creciente importancia entre los profesionales de la información, puesto que se ha convertido en el marco dentro del que se interrelacionan las diferentes funciones y actividades que lleva a cabo la biblioteca. Se definen y analizan los factores internos y externos que inciden sobre esta tarea.

En la actualidad una colección está compuesta por algo más que por las obras localizadas en la propia biblioteca. Se debe añadir las colecciones accesibles por medios telemáticos y el préstamo interbibliotecario. También se va dotando la biblioteca de documentos en formato digital que pone en su sitio Web.

Edward Evans define el desarrollo de colecciones como el proceso de satisfacer las necesidades de información de la comunidad de manera oportuna y económica, usando tanto los recursos de información que se poseen localmente como los de otras organizaciones.[3]

[3] EVANS. 1995. p. 17.

En esta definición se deja de lado aspectos de suma importancia con respecto a las colecciones, por lo que, sin dejar de reconocer su idea principal, el desarrollo de colecciones se define como el proceso que permite satisfacer las necesidades y demandas de información de la comunidad mediante la formación y orientación de colecciones básicas y fortalecidas.

El desarrollo de colecciones es un área fundamental de la misión de la biblioteca, la cual recientemente ha cobrado mayor interés entre los bibliotecólogos y los profesionales de la información, principalmente entre quienes reconocen que formar y orientar una colección se ha vuelto hoy una actividad sumamente compleja debido a que diversos factores externos a la biblioteca.

**Selección y Adquisición[4]:** ha sufrido cambios sobre todo en los últimos años, en que se ha pasado del énfasis en las colecciones a la preponderancia de las necesidades de los usuarios. Generalmente está asociado a la adquisición, pero estos son dos procesos con características particulares y claramente identificables: la selección es un proceso de análisis intelectual activo que tiene como base las políticas y procesos internos de cada biblioteca. En cambio, la adquisición, es un proceso administrativo, que está basado en disponibilidad económica, descuentos, respuestas rápidas a proveedores; es un proceso hacia el exterior.

[4] Desarrollo de las colecciones: selección y adquisición. Encontrado en: http://www.illac.com.mx/profiles/blogs/desarrollo-de-colecciones (11-11-2010).

El estudio de la comunidad de usuarios y sus demandas ha de ser el factor que gobierna la selección. Hoy en día, algunos autores opinan que ya no debiera ser simplemente “selección y adquisición” sino incorporar el concepto de “Desarrollo de Colecciones”, dentro del cual estaría incluido, siendo propósito construir una mejor colección para cubrir las necesidades de la comunidad.

En el caso de las Bibliotecas Académicas son los profesores quienes realizan la selección, pero el bibliotecario quien tiene la visión de la colección global, por ello es el que está en mejores condiciones de definir una política de selección coherente y equilibrada. Su relación con el usuario, sus necesidades informativas, la utilización frecuente o esporádica de los documentos le permitirán decidir cuántos documentos, qué tipo de documentos, qué tipo de contenidos tendrán dichos documentos y cuáles serán los documentos concretos que formarán las colecciones.

En el proceso de selección primarán ciertos criterios que habrán de aplicarse tanto para aquellos recursos que se adquieren por compra como para aquellos que se obtienen por canje o donación. Dichos criterios serán propios según el tipo de recursos de que se trate. Para libros, incluyendo obras de referencia el criterio principal es su relevancia de acuerdo al propósito de la institución como así también su demanda por parte de los usuarios.

**Adquisición:** No todo el material evaluado como bueno, deberá comprarse. Existen diversas formas de adquirir materiales bibliográficos. Pero una serie de circunstancias, entre ellas, los medios económicos con que se cuenta serán las que decidirán cuáles serán las políticas para adquirir libros seleccionados para la dotación y/o actualización en la biblioteca. La compra es la fuente principal de crecimiento de una colección, debido a que es la que más se ajustará a las políticas y necesidades de la biblioteca.

**Canje y Donación:** Los programas de canje y donación de la biblioteca deben cumplir con las políticas de selección, para que los materiales que se adquieran por estos medios sean de utilidad para el crecimiento de la colección y las necesidades de los usuarios.

**Política para el Desarrollo de las Colecciones en las bibliotecas[5]:** existen muchas especulaciones acerca del valor de una política desarrollo de colecciones. No todos los bibliotecarios creen que esta política merezca el tiempo y el esfuerzo que esta requiere para su creación y futuras revisiones. Muchos de estos creen que en una era de tecnología y de información electrónica como la que se está viviendo, estas son innecesarias. Muchas las consideran como reliquias porque los procesos de selección, adquisición y manejo de la información han cambiado.

[5] CARRILLO, ANGÉLICA M. Importancia de la política de desarrollo de las colecciones. Encontrado en Internet: http://bibliotcaescolarpr.blogspot.com/2006/04/importancia-de-la-poltica-de.html (01-02-2011).

La realidad es que aunque muchos no valoren o vean la utilidad de ésta, la política de desarrollo de la colección constituye un instrumento de apoyo para los bibliotecarios de hoy y del futuro en la toma de decisiones, en la administración y planificación, entre otros procesos. Ayuda a unificar las diferencias subjetivas de los seleccionadores; ofrece orientación en la selección de los materiales y recursos, aportando información fundamental sobre cómo y por qué la biblioteca ha desarrollado su colección. También, provee estabilidad, continuidad y consistencia al desarrollo de las colecciones. Sirve, además, como herramienta para entrenar y capacitar al nuevo personal que ayuda y labora en ella.

Por otra parte, es importante contar con un documento escrito, el cual recoja los aspectos más importantes de su desarrollo, y a la vez, sirva para informar a los usuarios sobre los objetivos de la biblioteca y las características de la colección. Será un instrumento muy útil de presentación y divulgación sobre los servicios y alcances de la Biblioteca. Además, contribuye como una herramienta indispensable al momento de establecer acuerdos cooperativos con otras bibliotecas, instituciones o agencias.

## USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

Las bibliotecas son instituciones de servicio, que se han de orientar a satisfacer a los usuarios para los cuales existen. Ello exige conocer los tipos de usuarios, y para ello hay que aprender a informarse sobre ellos y a hacer

estudios de la comunidad, tanto de sus necesidades de información como de sus expectativas, usos y valoraciones de los servicios bibliotecarios.

La biblioteca debe conocer las necesidades del usuario para satisfacerlas por medio de sus recursos y servicios, un estudio de usuarios permitirá determinar las necesidades y el grado de satisfacción del usuario, pero para eso, habrá que diseñar un instrumento de evaluación.

El estudio de usuarios trata de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información, establecer las necesidades y lograr la satisfacción de los usuarios. Se basa, por un lado, en observar su comportamiento frente a los servicios que se le prestan y al manejo de los recursos documentales, teniendo en cuenta sus motivaciones y necesidades. Desde otro punto de vista deberá confeccionar una herramienta adecuada para efectuar este tipo de medición.

Existen dos tipos de usuarios: los **potenciales** que son los que necesitan información pero no están conscientes de ello, y los **reales**, los que también la necesitan, pero no tienen tanto nivel de incertidumbre y son los que la utilizan usualmente.

**Satisfacción del Usuario:** adquiere un notable relieve en el ámbito de la Biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con

una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad bibliotecológica, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernamentales, como los ministerios[6].

Hoy, en todos los órdenes, el principio de satisfacción del cliente ocupa un lugar de privilegio como criterio básico de calidad y está demostrado, a través de los estudios de mercado, que es el usuario quien define la calidad de un servicio. Si se desea mejorar la calidad de los mismos, en todos sus aspectos, es necesario evaluar ¿en qué grado se utilizan?, ¿cómo se aprovechan los recursos?, y ¿en qué medida satisfacen a los usuarios?

**Necesidades de Información y comportamientos de Búsqueda de Información[7]:** el término necesidad de información es un concepto subjetivo, relativo, que sólo se da en la mente del individuo que la experimenta. Ha sido definido como "reconocimiento de la existencia de incertidumbre".

[6] LADRÓN DE GUEVARA, MARIA DEL CARMEN. 2009. Servicios de calidad en la biblioteca: camino a la satisfacción de los usuarios. Córdoba, Argentina, Universidad Nacional de Córdoba.

[7] Necesidades de información y comportamiento para la búsqueda de información entre los estudiosos de una universidad turca. Encontrado en: http://archive.ifla.org/IV/ifla64/041-112s.htm (03-01-2011)

## e. MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología correspondió a la utilización de los siguientes métodos:

**MÉTODO CIENTÍFICO:**

Se lo utilizó durante el planteamiento y desarrollo de la investigación, a través de este método, se examinó la realidad concreta en torno al desarrollo de las colecciones de la biblioteca del Instituto Tecnológico Experimental "Consejo Provincial de Pichincha", de la ciudad de Quito, con el propósito de orientar a que los procesos de selección, adquisición, donación, canje y descarte del material bibliográfico.

**MÉTODO INDUCTIVO:**

Permitió analizar en forma pormenorizada cada uno de los procesos de selección, adquisición, canje, donación, para la confrontación con los resultados obtenidos.

**MÉTODO DEDUCTIVO:**

Se recurrió a este método, para arribar a las conclusiones determinantes de los aspectos que bordean cada uno de los procesos del desarrollo de colecciones en la biblioteca investigada.

**MÉTODO DESCRIPTIVO:**

A través de este método, fue posible pormenorizar los escenarios y las actividades relacionadas a los procesos que orientan el desarrollo de las colecciones de la biblioteca en estudio.

**MÉTODO ESTADÍSTICO:**

Se recurrió a este método, para determinar los resultados, realizar cuadros, tablas, gráficos, que permitieron una lectura veraz de la situación e interpretarla.

**TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

Entre las técnicas se utilizaron las siguientes:

**LA OBSERVACIÓN:**

Se la realizó en varias oportunidades, aunque los datos no fueron registrados, sirvieron como aportes para establecer juicios de valor relacionados al proceso de desarrollo de las colecciones de la Biblioteca en estudio.

**LA ENCUESTA:**

Se la aplicó a los usuarios que acuden a la biblioteca, en sus diferentes categorías, fue útil para recoger información en forma directa y actualizada sobre la satisfacción de las necesidades de información.

**LA ENTREVISTA:**

Fueron entrevistados las autoridades del Instituto Tecnológico y personal que trabaja biblioteca, en relación al desarrollo de las colecciones.

**POBLACIÓN Y MUESTRA**

| Biblioteca | Autoridades | Usuarios | Total |
|---|---|---|---|
| Instituto Tecnológico Experimental "Consejo Provincial de Pichincha" | 12 | 330 | 342 |
| **Total** | 12 | 330 | 342 |

**Fuente:** Instituto Tecnológico Experimental "Consejo Provincial de Pichincha"
**Elaboración:** Investigador

## f. RESULTADOS

**RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A LAS AUTORIDADES Y AL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO EXPERIMENTAL "CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA"**

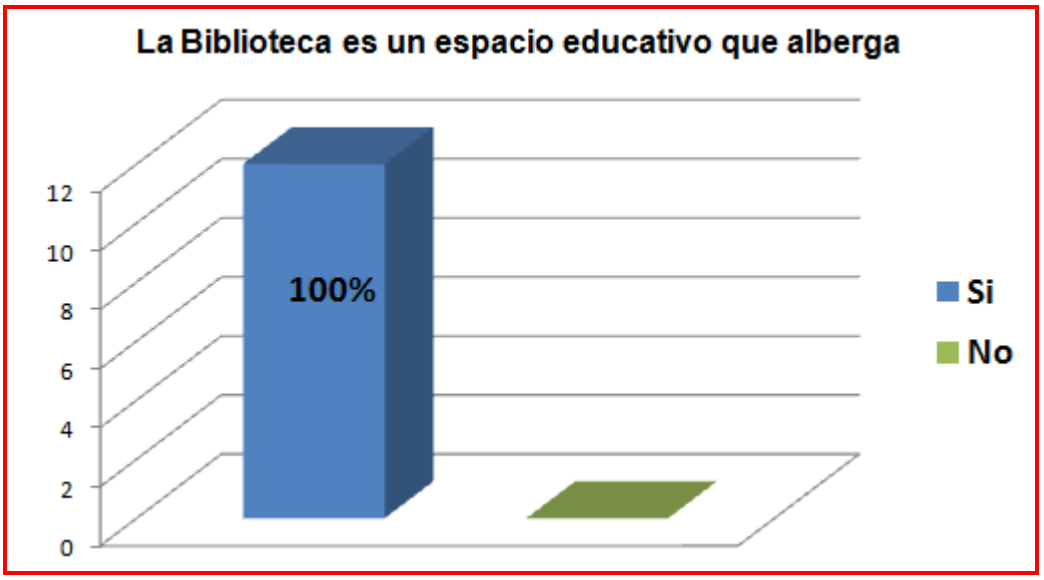
**1. ¿Considera que la biblioteca es un espacio educativo, que alberga una colección organizada, necesaria para mejorar el proceso formativo del Instituto?**

**Cuadro No. 1.**

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| SI | 12 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| **T o t a l** | **12** | **100%** |

**Fuente:** Entrevista a las Autoridades y a Bibliotecarios
**Elaboración:** Investigador

**Gráfico No. 1.**




**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Las 12 personas que fueron entrevistadas, que corresponden al 100%, concuerdan que la biblioteca es un espacio académico, necesaria para mejorar el proceso académico del Instituto.

Las autoridades que dirigen los destinos del Instituto Tecnológico Experimental “Consejo Provincial de Pichincha” y las personas vinculadas al hacer bibliotecario, consideran que la biblioteca es una herramienta fundamental en el proceso académico, por lo que sus colecciones bibliográficas deben corresponder al requerimiento de los usuarios de dicha institución.

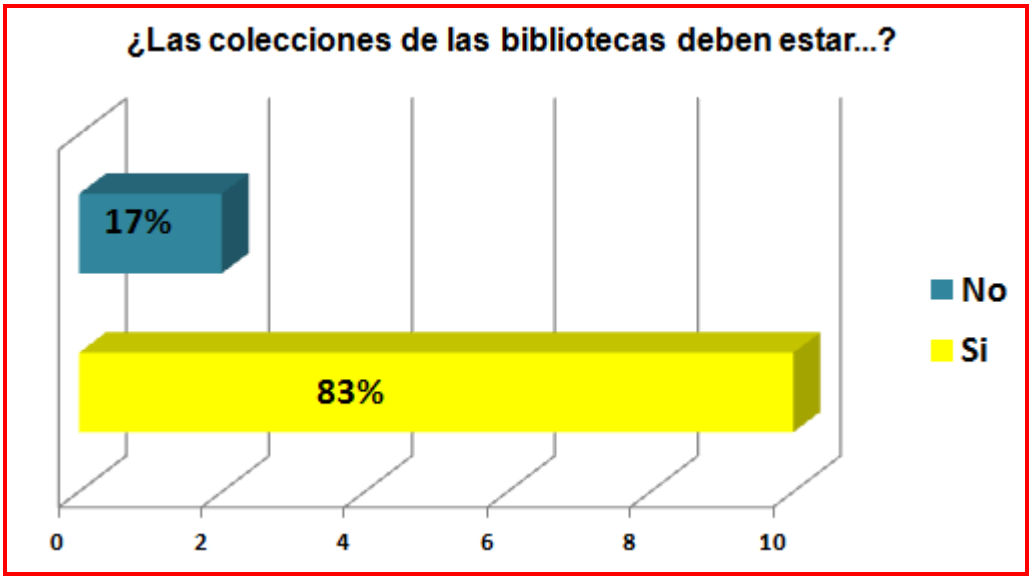
**2. ¿Las colecciones de las bibliotecas deben estar en concordancia con la oferta académica del Instituto Tecnológico Experimental "Consejo Provincial de Pichincha"?**

**Cuadro No. 2.**

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| SI | 10 | 83% |
| NO | 2 | 17% |
| **T o t a l** | **12** | **100%** |

**Fuente:** Instituto Tecnológico Experimental "Consejo Provincial de Pichincha"
**Elaboración:** Investigador

**Gráfico No. 2.**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

A las 12 personas que autoridades y personal de bibliotecas se les preguntó, si consideran que la biblioteca debe estar en concordancia con la oferta académica, categorizadas las respuestas se obtuvieron los siguientes resultados: 10 personas que constituyen el 83% indican que sí, y 2 que representa el 17% indican que no.

En tal virtud, las autoridades y personal bibliotecario, consideran que las colecciones bibliográficas deben responder a la oferta académica, en función de los requerimientos de los estudiantes y docentes de la institución.

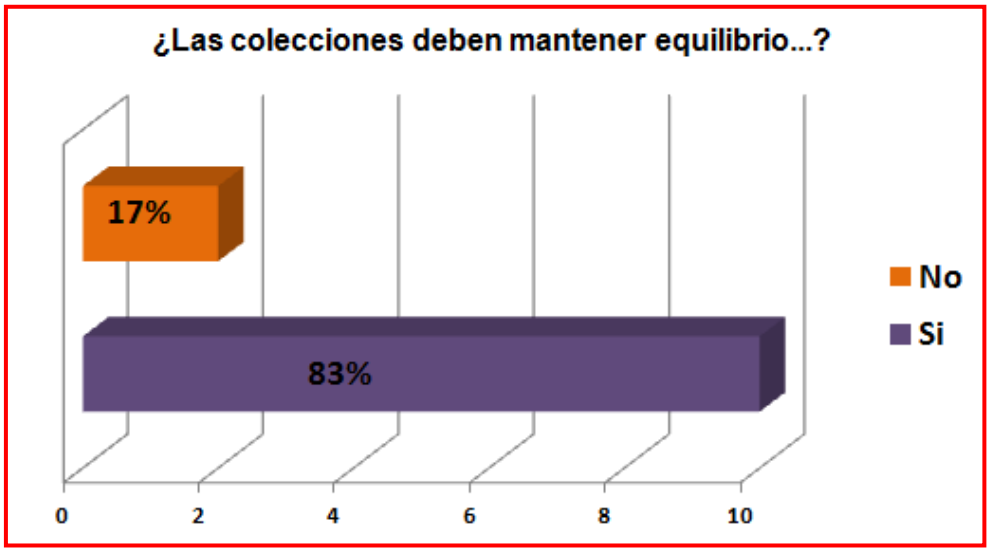
**3. ¿Considera que en la Biblioteca, debe existir en las colecciones el debido equilibrio con las diferentes áreas del conocimiento?**

**Cuadro No. 3.**

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| SI | 10 | 83% |
| NO | 2 | 17% |
| **T o t a l** | **12** | **100%** |

**Fuente:** Instituto Tecnológico Experimental “Consejo Provincial de Pichincha”
**Elaboración:** Investigador

**Gráfico No. 3.**




**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

A las 12 personas que autoridades del Instituto Técnico Experimental y personal de bibliotecas se les preguntó en la entrevista, si consideran que debe existir en las colecciones el debido equilibrio con las diferentes áreas del conocimiento. Categorizadas las respuestas se estableció que 10 de los investigados o sea el 83% consideran que sí; mientras que 2 personas indican que no.

Por consiguiente, las autoridades del Instituto Tecnológico Experimental "Colegio Provincial de Pichincha" y las personas que prestan sus servicios en su biblioteca, consideran que las colecciones deben mantener equilibrio con las diferentes áreas del conocimiento y con la oferta académica de la institución, con la finalidad de que los usuarios puedan satisfacer en forma eficiente y oportuna sus requerimientos de información.

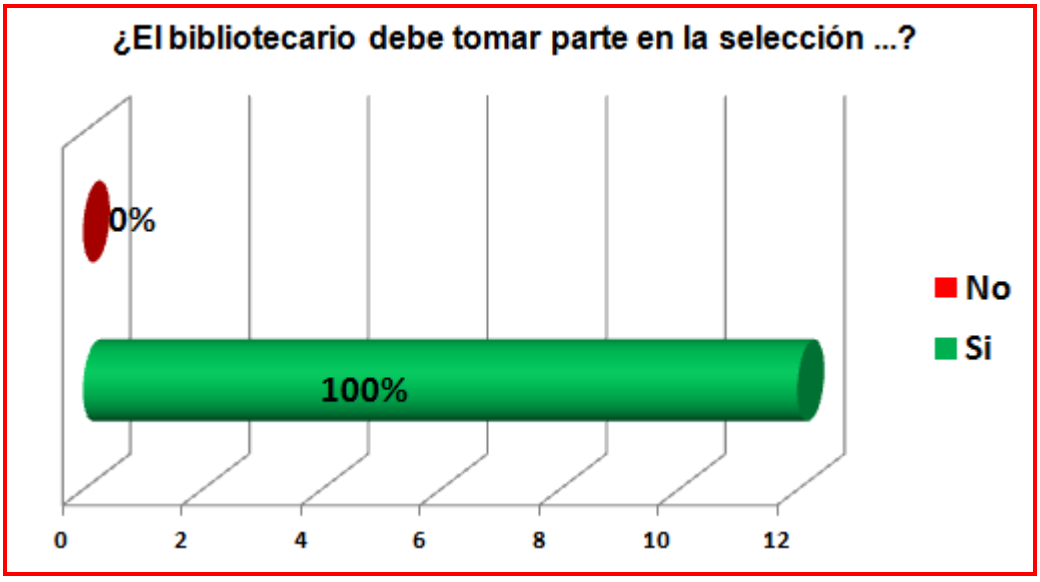
**4. ¿Considera que la intervención del bibliotecario en la selección, adquisición, donación, canje, descarte del material bibliográfico es necesaria?**

**Cuadro No. 4**

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| SI | 12 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| **T o t a l** | **12** | **100%** |

**Fuente:** Entrevista a las Autoridades y a Bibliotecarios
**Elaboración:** Investigador

**Gráfico No. 4.**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

A las 12 autoridades y personal bibliotecario del Instituto Tecnológico Experimental “Colegio Provincial de Pichincha” en la entrevista que se les formuló al preguntarles si consideran que es necesaria la intervención del bibliotecario en la selección, adquisición, donación, canje, descarte del material bibliográfico, en su totalidad, o sea, el 100%, indican que sí.

De acuerdo al criterio de las autoridades y personal vinculado a las labores biblioteca-informativas, es necesaria e imprescindible la intervención del bibliotecario, quien con conocimiento de causa puede mantener un armónico desarrollo de las colecciones bibliográficas.

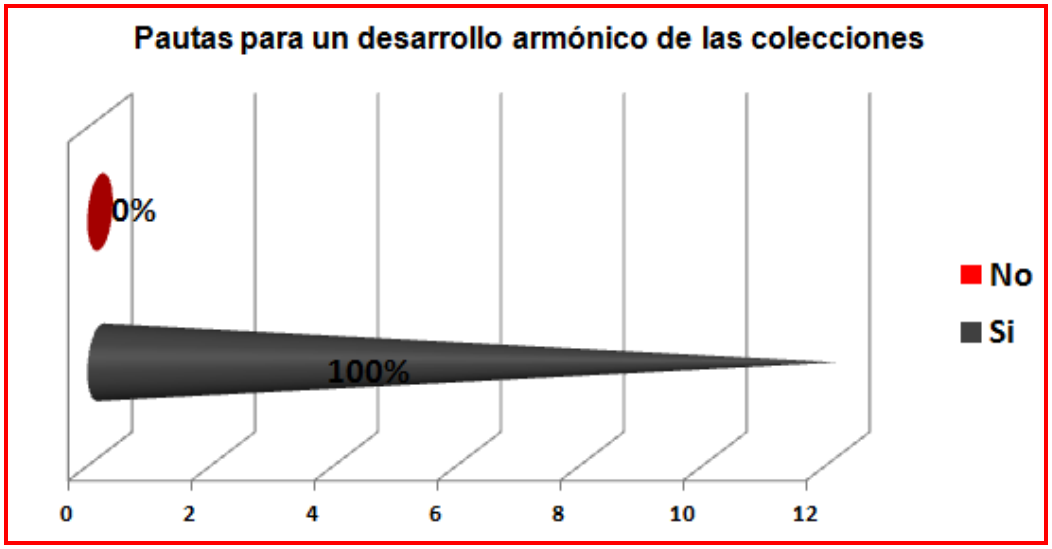
**5. ¿En la biblioteca deben establecerse pautas que conlleven a un desarrollo armónico de las colecciones?**

**Cuadro No. 5.**

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| SI | 12 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| **T o t a l** | **12** | **100%** |

**Fuente:** Entrevista a las Autoridades y a Bibliotecarios
**Elaboración:** Investigador

**Gráfico No. 5.**




**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Las 12 personas que fueron entrevistadas, todas dicen que sí, o sea el 100%, opina que en la biblioteca del Instituto Tecnológico Experimental "Consejo Provincial de Pichincha" deben establecerse pautas que conlleven a un desarrollo armónico de las colecciones.

En tal virtud, tanto autoridades como personal vinculado a la biblioteca del Instituto Tecnológico Experimental "Consejo Provincial de Pichincha" consideran que deben establecerse las pautas necesarias que conlleven a mantener un desarrollo armónico de las colecciones, en busca de prestar un mejor servicio a los usuarios que concurren a esta unidad de información.

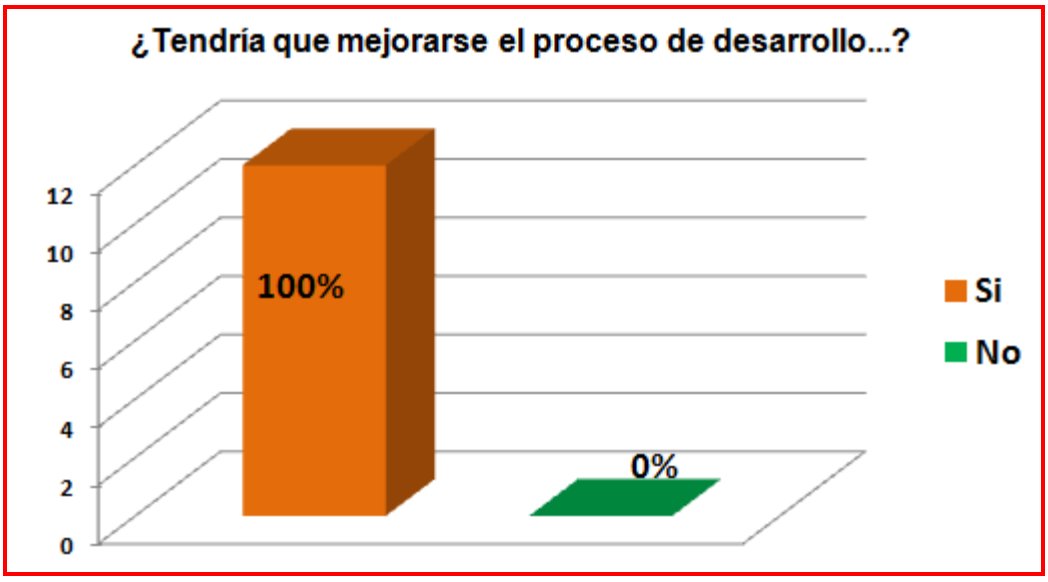
**6. ¿Tendría que mejorarse el proceso de desarrollo de las colecciones?**

**Cuadro No. 6.**

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| SI | 12 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| **T o t a l** | **12** | **100%** |

**Fuente:** Entrevista a las Autoridades y a Bibliotecarios
**Elaboración:** Investigador

**Gráfico No. 6.**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Las autoridades y el personal de la biblioteca del instituto Tecnológico Experimental “Consejo Provincial de Pichincha” durante la entrevista que fueron objeto cuando se les preguntó si consideran que debe mejorarse el proceso de desarrollo de las colecciones, contestaron todos, o sea el 100%, que sí.

En tal consideración se debe realizar en forma armónica los procesos de selección, adquisición, canje, donación y también el descarte, solamente así los usuarios tendrán información de calidad en forma eficiente y oportuna.

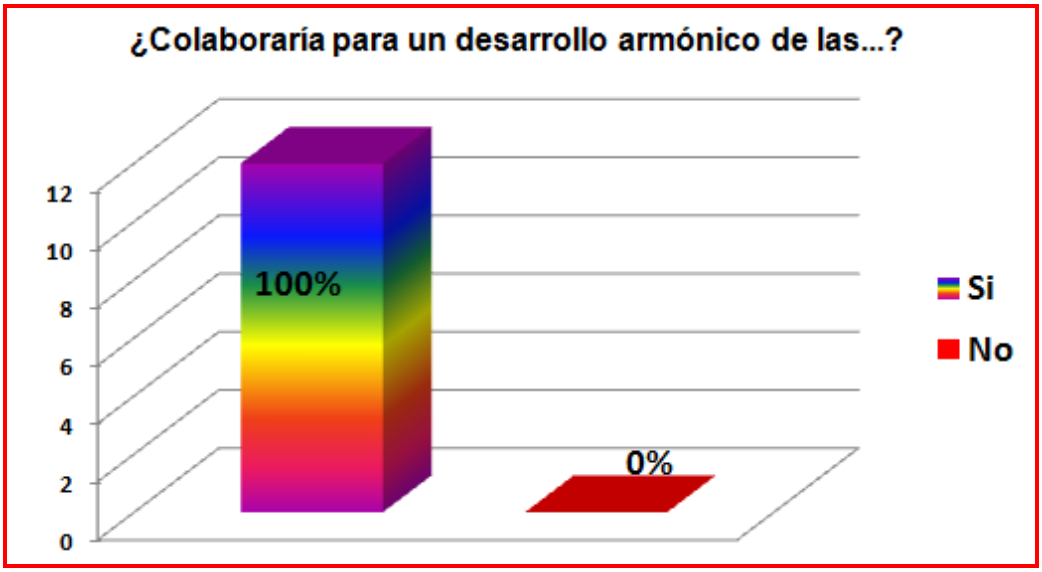
**7. ¿Estaría dispuesto(a) a colaborar en acciones que permitan un desarrollo armónico de las colecciones en concordancia con las necesidades de información de los usuarios?**

**Cuadro No. 7.**

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| SI | 12 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| **T o t a l** | **12** | **100%** |

**Fuente:** Entrevista a las Autoridades y a Bibliotecarios
**Elaboración:** Investigador

**Gráfico No. 7.**




**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Las autoridades y personal vinculado con las bibliotecas durante la entrevista cuando se les preguntó si colaborarían en acciones que permitan un desarrollo armónico de las colecciones en concordancia con los programas académicos y manteniendo el equilibrio con las áreas del conocimiento, respondieron todos o lo que equivale el 100%, que sí.

Es evidente que se necesita el aporte mancomunado de autoridades y personal bibliotecarios, para que las colecciones en la biblioteca del Instituto Tecnológico Experimental “Consejo Provincial de Pichincha” se desarrollen en forma equilibrada, para optimizar recursos y sobre todo, para que brinden un buen servicio a los usuarios.

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO EXPERIMENTAL "CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA"**

## 1. Rol del Usuario de la Biblioteca del Instituto Tecnológico Experimental "Consejo Provincial de Pichincha"

**Cuadro No. 8.**

| Indicadores | Frecuencias | Porcentaje |
|---|---|---|
| Profesores | 23 | 7% |
| Estudiantes | 287 | 87% |
| Otros | 20 | 6% |
| Total | **330** | **100%** |

Fuente: Encuesta a los usuarios de la Biblioteca
Elaboración: Investigador

**Gráfico No. 8**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Los resultados consignados en el cuadro 8 y representados en el gráfico 8, indican que de los 330 personas investigadas 23 usuarios de la biblioteca que corresponden al 7% son profesores; 287 o sea el 87% son estudiantes y 20 investigados, que representan el 6% se los ha categorizado como otros.

En tal consideración la mayoría de las personas que concurren a la Biblioteca, son estudiantes del establecimiento, son muy pocos los profesores que asisten a la biblioteca; con un porcentaje casi igual, utilizan la biblioteca otras personas que no están involucradas en el proceso académico.

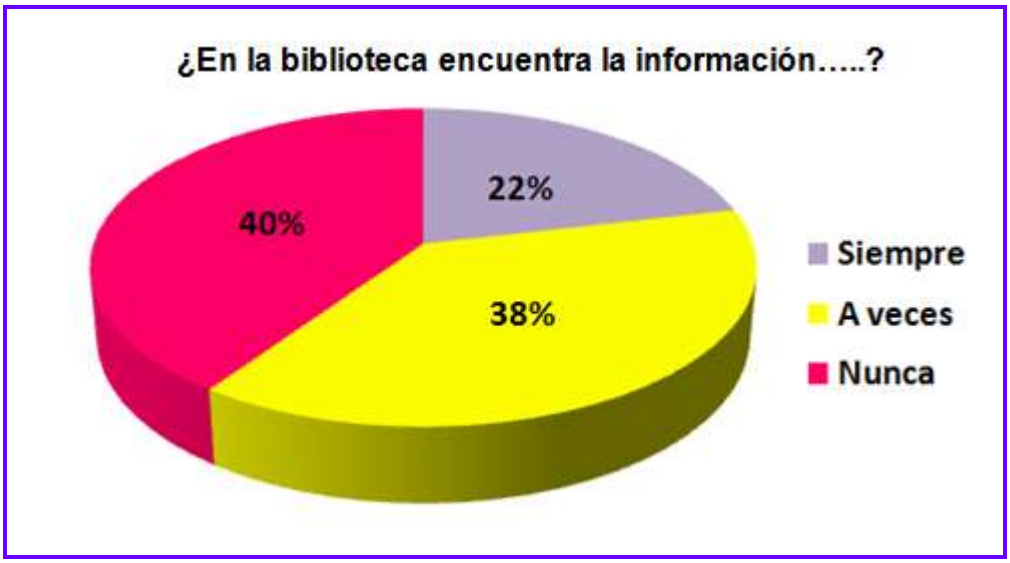
**2. ¿En la biblioteca usted encuentra la información bibliográfica que busca?**

**Cuadro No. 9.**

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Siempre | 70 | 22% |
| A veces | 125 | 38% |
| Nunca | 132 | 40% |
| T o t a l | 330 | 100% |

**Fuente**: Encuesta a los usuarios de la Biblioteca
**Elaboración:** Investigador

**Gráfico No. 9.**




**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

A la pregunta si encuentran la información bibliográfica que buscan, las 330 personas encuestadas, responden: 70 que corresponden al 22% indican que siempre encuentran lo que buscan; 125 o sea el 38% dicen que solo a veces; y, 132 personas investigadas que representan el 40% manifiestan que nunca encuentran la información bibliográfica que requieren.

En virtud de que la mayoría de las personas investigadas responden que no encuentran la información bibliográfica que buscan, en un porcentaje igualmente alto indican que solo a veces localizan la información que requieren, se confirma, que la Biblioteca no satisface las necesidades de información de las personas vinculadas a su actividad académica.

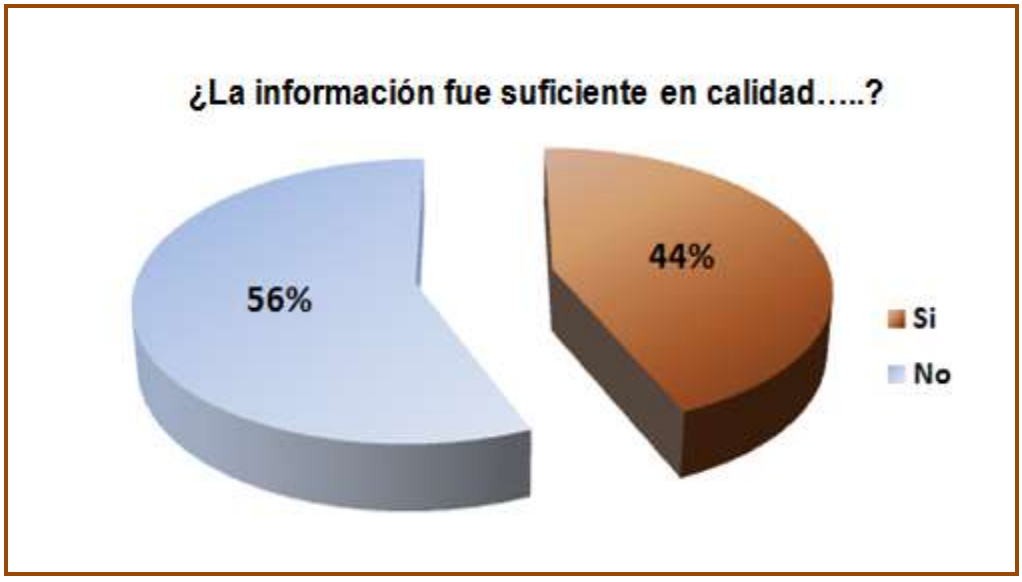
**4. Si su respuesta fue Siempre; o A veces. ¿La información que encontró fue suficiente en calidad y cantidad?**

**Cuadro No. 10.**

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Si | 85 | 44% |
| No | 110 | 56% |
| **T o t a l** | **195** | **100%** |

**Fuente:** Encuesta a los usuarios de la Biblioteca
**Elaboración:** Investigador

**Gráfico No. 11.**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Las 195 personas que contestaron que siempre y a veces encuentran la información bibliográfica que buscan; 85 que corresponden al 44% indican que la información es de calidad y 110 o sea el 56% en cambio dicen que la información encontrada no ha sido suficiente.

Como en mayor porcentaje las personas indican que la información que ha sido suministrada por la Biblioteca del Instituto Tecnológico Experimental "Colegio Provincial de Pichincha" no ha sido suficiente ni en cantidad ni calidad, se demuestra que no existe información material bibliográfico relevante.

**5. ¿La información bibliográfica a la que usted accede en la biblioteca, es actualizada o desactualizada?**

**Cuadro No. 12.**

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Actualizadas | 85 | 26% |
| Desactualizadas | 245 | 74% |
| **T o t a l** | **330** | **100%** |

**Fuente:** Encuesta a los usuarios de la Biblioteca
**Elaboración:** Investigador

**Gráfico No. 12.**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Las 330 personas encuestadas en lo que tiene que ver con la pregunta si se considera que las colecciones que mantiene la Biblioteca en estudio son actualizadas o desactualizadas, respondieron de la siguiente manera: 85 investigados que corresponden al 26% manifiesta que son actualizadas, frente al 74% o sea 245 personas, que contestan que son desactualizadas.

En tal virtud, se evidencia que las colecciones bibliográficas que alberga la Biblioteca son desactualizadas, se carece de la información bibliográfica actual.

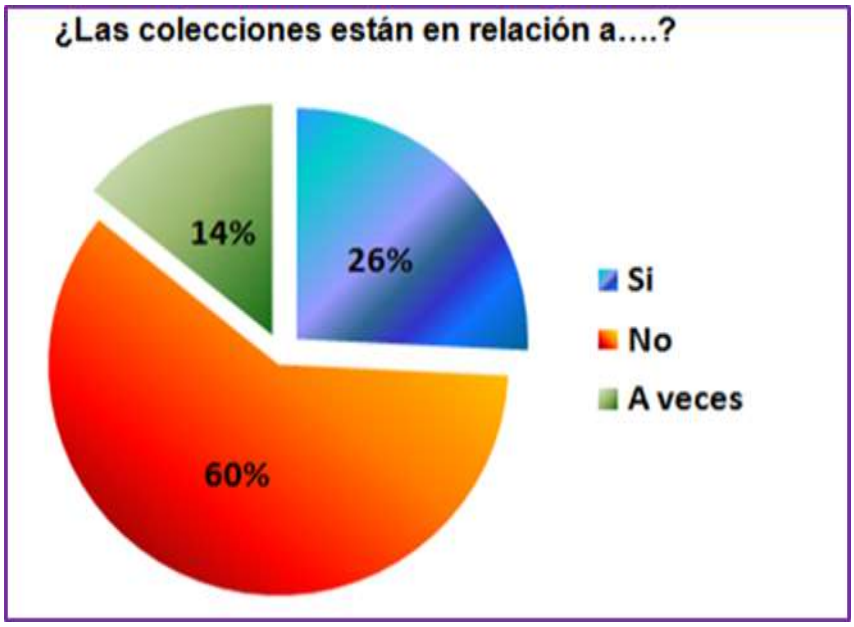
**6. ¿La biblioteca debe mantener información bibliográfica, relacionada a los contenidos de su formación académica?**

**Cuadro No. 13.**

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Si | 85 | 26% |
| No | 198 | 60% |
| A veces | 47 | 14% |
| **T o t a l** | **330** | **100%** |

**Fuente:** Encuesta a los usuarios de la Biblioteca
**Elaboración:** Investigador

**Gráfico No. 13.**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Las respuestas de las 330 personas investigadas en relación a que si la biblioteca debe mantener información relacionada a los contenidos de su formación profesional, son las siguientes: el 26% que corresponden a 85 encuestados indican que sí; el 60% que son 198 personas dicen que no; y, 47 que representan el 14% manifiestan que A veces.

Se determina que las colecciones bibliográficas de la Biblioteca, no guardan relación con los contenidos académicos que reciben, es decir aporta en la fundamentación de los referentes teóricos de los alumnos.

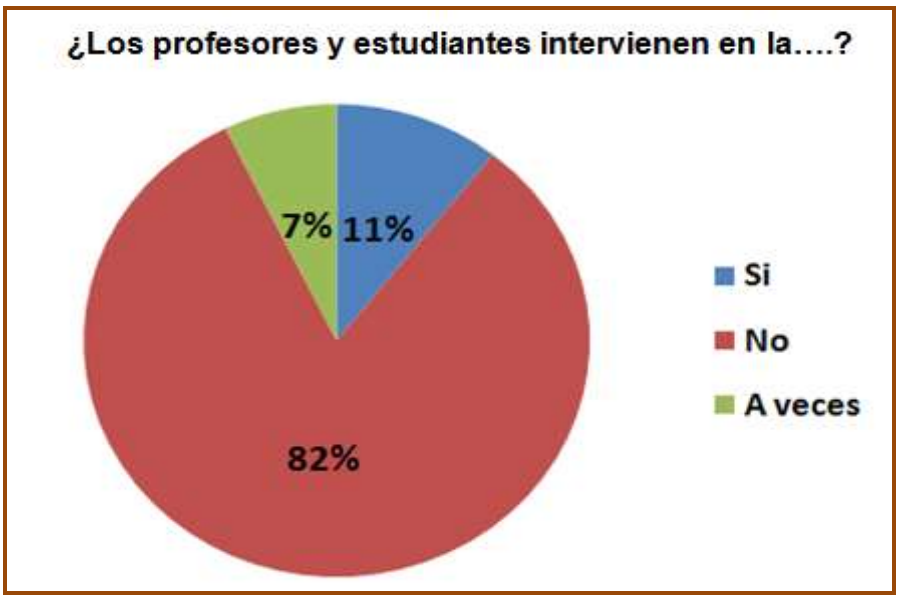
**7. ¿Los profesores y estudiantes intervienen en la selección de la información bibliográfica para la biblioteca?**

**Cuadro No. 14.**

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Si | 35 | 11% |
| No | 271 | 82% |
| A veces | 24 | 7% |
| **T o t a l** | **330** | **100%** |

**Fuente:** Encuesta a los usuarios de la Biblioteca
**Elaboración:** Investigador

**Gráfico No. 14.**




**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Al analizar las respuestas de los 330 encuestados, se obtienen los siguientes resultados: 35 personas que corresponden al 11% indican que intervienen en la selección de los libros para la biblioteca; en cambio 271 que representan el 82% contestan que no; y, 24 investigados, que constituyen el 7% dicen que a veces.

Se constata que las personas que acuden a la Biblioteca no son tomadas en cuenta en la selección de libros y obras bibliográficas; lo que quiere decir, que las colecciones bibliográficas se desarrollan de acuerdo al criterio de personas que no están vinculadas a las bibliotecas.

8. **¿Considera que la información que ingresa a la biblioteca a través de la donación y el canje, satisface a las necesidades de información de los usuarios?**

**Cuadro No. 15.**

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Si | 197 | |
| No | 59 | |
| Desconoce | 74 | |
| **T o t a l** | **330** | **100%** |

**Fuente:** Encuesta a los usuarios de la Biblioteca
**Elaboración:** Investigador

**Gráfico No. 15.**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos de las 330 personas encuestadas en relación a la pregunta sobre los procesos de donación y canje para la biblioteca son los siguientes: el 60% o sea 197 personas contestan que las donaciones y el canje, se constituyen en un mecanismo para incrementar las colecciones en la Biblioteca; el 18% que corresponde a 59 personas encuestadas contestan que no; y, el 22% o sea 74 usuarios desconocen lo que se pregunta.

Se determina que la donación y el canje incrementan las colecciones. Los porcentajes que corresponden a los indicadores No y Desconocen, se deben a que no se involucran en actividades propias de la biblioteca.

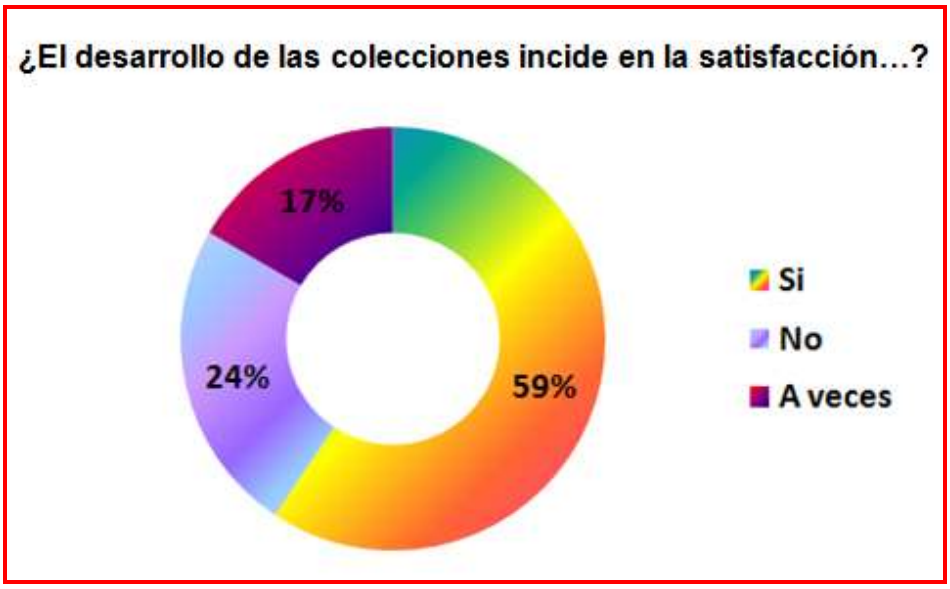
**9. ¿Considera que el desarrollo de las colecciones incide en la satisfacción de las necesidades de información?**

**Cuadro No. 16.**

| Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Si | 196 | 59% |
| No | 79 | 24% |
| A veces | 55 | 17% |
| **T o t a l** | **330** | **100%** |

**Fuente:** Encuesta a los usuarios de la Biblioteca
**Elaboración:** Investigador

**Gráfico No. 16.**




**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Al preguntarles a las 330 personas si consideran que el desarrollo de las colecciones incide en la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios, responden de la siguiente manera: 196 que corresponden al 59% dicen que sí; 79 o sea el 24% indican que no; y, el 17% que representan a 55 personas encuestas manifiestan que a veces.

Las personas que concurren a la Biblioteca, están convencidas que con un desarrollo armónico de las colecciones, satisfacen las necesidades de información de los usuarios, por lo que se convertía la biblioteca en un pilar fundamental de las labores académicas de la institución.

## g. DISCUSIÓN

Con el propósito de comprobar el objetivo planteado en la investigación, con la ayuda de las entrevistas realizadas a las autoridades del Instituto Tecnológico Experimental “Consejo Provincial de Pichincha”; y, las encuestas que se aplicó a los usuarios que concurren a la biblioteca de dicha institución, se recolectó información sobre el desarrollo de las colecciones y su incidencia en la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios de la biblioteca, tomando como referencia la entrevista al preguntarles a las autoridades: ¿Estaría dispuesto(a) a colaborar en acciones que permitan un desarrollo armónico de las colecciones en concordancia con las necesidades de los usuarios?; y, de la encuesta que señala ¿Considera que el desarrollo de las colecciones incide en la satisfacción de las necesidades de información?

El resultado a la pregunta de la entrevista indica que las autoridades del Centro Educativo y el personal que labora en la biblioteca, en un 100% están de acuerdo con el criterio de que el desarrollo de las colecciones de la biblioteca, debe ser armónico para optimizar recursos y sobre todo, para brindar un buen servicio a los usuarios.

Respecto a la encuesta, se determina que un 59% de los usuarios investigados, considera que para satisfacer sus necesidades de información requieren un desarrollo de las colecciones armónico y equilibrado.

Considerando los resultados obtenidos se puede concluir que existe relación entre el desarrollo de las colecciones de la biblioteca y las necesidades informativas de los usuarios. Por tanto, se acepta el objetivo que se planteó al inicio de la presente que fue: Determinar la incidencia entre el desarrollo de las colecciones de la biblioteca y la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios del Instituto Técnico Experimental “Consejo Provincial de Pichincha”.

## h. CONCLUSIONES

Al término de la investigación, se determinaron las siguientes conclusiones:

- Existe un alto porcentaje, que bordea el 78% que indica que la Biblioteca del Instituto Tecnológico Experimental “Colegio Provincial de Pichincha” no satisface las necesidades de información de las personas vinculadas a su actividad académica.

- El 100% de las autoridades del Instituto Tecnológico Experimental “Consejo Provincial de Pichincha” el personal bibliotecario, consideran que las colecciones de la biblioteca, son un pilar fundamental en la formación académica de los alumnos, razón por la que están dispuestos a implementar políticas de mejoramiento, así como apoyar el desarrollo armónico de las colecciones para prestar un servicio eficiente y oportuno a los usuarios.

- El desarrollo de las colecciones incide en la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios, así lo indica el 59% de los usuarios de la Biblioteca que fueron encuestados; solo el 24% opina lo contrario. Por tanto, las personas que concurren a la Biblioteca, considera que la biblioteca se puede convertir en un pilar fundamental de las labores académicas, si conserva un buen desarrollo de las colecciones.

## i. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones, se proponen las siguientes recomendaciones:

- A las autoridades de Instituto, para que establezcan una política para la provisión de libros y materiales bibliográficos y mantengan un armónico desarrollo de las colecciones de la biblioteca. Se debe conformar una Comisión o un Comité en que intervengan participativamente personal de la biblioteca, usuarios y autoridades.

- Al Bibliotecario responsable de la unidad de información, para que implemente estrategias para que en el proceso de selección del material bibliográfico (colecciones) intervengan las personas usuarias del servicio bibliotecario.

## j. BIBLIOGRAFÍA


BUONOCORE, D. 2007. Diccionario de Bibliotecología. Términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, bibliotecología, archivología, documentología, tipografía y materias afines. Buenos Aires: Marymar.

PÉREZ LÓPEZ, ANA. Desarrollo de las colecciones: evaluación en las bibliotecas universitarias españolas.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA. Encontrado en: http://www.pichincha.gov.ec/servicios/instituto-tecnologico.html

LARREA, M. y HUALPA, A. 2010. Tesis de grado de Licenciatura en Bibliotecología e Información Científico-Técnica.

NEGRETE GUTIERREZ, MARÍA DEL CARMEN. 2008 El impacto del cambio en el desarrollo de las colecciones en las bibliotecas.

ESTRADA HERNANDEZ, MARGARITA. 2006. Evaluación bibliográfica.

LADRÓN DE GUEVARA, MARIA DEL CARMEN. 2009. Servicios de calidad en la biblioteca: camino a la satisfacción de los usuarios. Córdoba, Argentina, Universidad Nacional de Córdoba.

UNIVERSIDAD DE CAMTABRIA. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA. 2000. Pautas de atención al usuario. Encontrado en: http://biblioteca.unirioja.es/rebiun/atencionusuario.pdf

CARRIÓN GUTIEZ, Manuel. 2002. Manual de Bibliotecas. 2ª ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2002

CEDEÑO ANDALIA, RUBÉN. 2008. Identificación, evaluación, selección y adquisición de fuentes y canales de información en las organizaciones científicas. La Habana, Universidad de la Habana.

COSTA MUÑOZ, ENITH. 2000. Organización técnica de la bibliotecología. Loja, Ecuador, Universidad Nacional de Loja.

FLORÉN LOZANO, LUIS. Técnicas empleadas en el canje internacional de publicaciones. Métodos usados en América Latina y resultados obtenidos. En: Informe Final: Reunión de expertos sobre canje internacional de Publicaciones en América Latina.

GASTON, LITTON. 1973. La información en la biblioteca moderna; breviarios del bibliotecario No. 3. Buenos Aires, Bowker Editores.

PEÑALOSA, FERNANDO. Libros. Manual para bibliotecas. Washington, D.C., OEA.

PONJUAN DANTE, GLORIA. 1998. Gestión de información en las organizaciones: principios conceptos y aplicaciones. Santiago, Chile: impresos Universitaria.

QUÉAU, PHILIPPE. 2002. De la sociedad de la información a las sociedades del conocimiento. Boletín del UNISIST. Vol.20 (2):3-4.

QUESADA, SETIÉN, GORBEA PORTAL, S. De la Bibliotecología al Sistema de Conocimientos Científicos Bibliológico-Informativo. Investigación Bibliotecológica. (16):22.

RODRÍGUEZ CASTRO, HERNÁN. 2008. El expurgo de material bibliográfico en las bibliotecas universitarias. Encontrado en: http://www.una.ac.cr/bib/v11n1/_art5.html

SABELLI, MARTHA. 2003. Consorcios de bibliotecas universitarias en España. En Jornadas ISTEC 12-14 nov. 2001. Montivideo y VI Taller de Bibliotecas Universitarias de Iberoamérica y I Encuentro Nacional de Bibliotecas Universitarias 21-25 abr. 2003. Habana, Cuba. Encontrado en: http://www.iie.fing.edu.uy/jornadassistec/presentaciones/siglo_xxi/msabelli.doc

SIITONEN, LENA. 2005. Información electrónica en bibliotecas universitarias: esfuerzos cooperativos para su adquisición. En VI Jornadas Españolas de Documentación. Madrid; ministerio de Cultura.

TORRES RAMÍREZ, ISABEL. 2005. Los repertorios bibliográficos o bibliografías. Concepto, función informativa, tipología e historia. En: Fuentes de información: estudios teórico-prácticos. Madrid: Editorial Síntesis. p. 151.

UDEA. Sistema de bibliotecas; políticas de desarrollo de colecciones. Encontrado en: http://www.caribe.udea.edu.co/biblioportal/public_html

UNESCO. 2002. De lo tradicional a lo virtual: las nuevas tecnologías de la información. París: Conferencia magistral sobre la educación superior.

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO. 2004. Guía informativa sobre la donación de recursos informativos al sistema. Río Piedra, Puerto Rico.

VELASCO MERINO, MARÍA ROSA. El expurgo, una tarea más en la biblioteca. Encontrado en: http://www.absysnet.com/tema29.html

WHELER, JOSEPH L. y GOLDHOR, HERBERT. Administración práctica de bibliotecas públicas. México, D.F., Fondo de Cultura Económica.

YOUNG, HEARTSILL. 1988. Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Madrid, España, Ediciones Díaz de Santos.

ZEGAL ARREGUÍN, HÉCTOR. Biblioteca electrónica ¿biblioteca del futuro?, CODICE. Quito: Periódico de la Asociación Ecuatoriana de Bibliotecarios No. 9, 2000.

## k. ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA-CARRERAS EDUCATIVAS

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

# DESARROLLO DE LAS COLECCIONES DE LA BIBLIOTECA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO EXPERIMENTAL "CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA" DE LA CIUDAD DE QUITO, PARA SATISFACER DE MEJOR MANERA LAS NECESIDADES DE SUS USUARIOS. PERÍODO 2010 – 2011.

Proyecto de Tesis previa a la obtención de grado de Licenciado en Bibliotecología e Información Científico - Técnica

AUTOR:

JAIME FRANCISCO MONTEROS TOEDO

LOJA – ECUADOR

2011

## a. TEMA

DESARROLLO DE LAS COLECCIONES DE LA BIBLIOTECA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “H. CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA” DE LA CIUDAD DE QUITO, PARA SATISFACER DE MEJOR MANERA LAS NECESIDADES DE SUS USUARIOS. PERIODO 2010-201.

## b. PROBLEMATIZACIÓN

En la historia de las bibliotecas se ha podido comprobar que una buena biblioteca se puede desarrollarse a través de una colección cuidadosamente planificada, con un pie firme en la realidad presente y el otro en ese escalón gigantesco del futuro. Los principios, las prácticas y las tendencias de ese proceso "desarrollo de la colección", influyen de manera decisiva en el establecimiento de nuevos roles que tanto los/las profesionales de las bibliotecas como usuarios juegan[8].

El Instituto Tecnológico Superior "Honorable Consejo Provincial de Pichincha" es un centro de Educación Superior, parte del Sistema Nacional de Educación Superior, surge como una necesidad de potenciar y profesionalizar al talento humano de las instituciones públicas y privadas, en las áreas de competencia del Instituto.

Con Acuerdo 259, del 24 de febrero del 2005 el CONESUP otorga licencia para la creación de la carrera de Técnico Superior en Deportes, previo el cumplimiento de 122 créditos con la modalidad presencial.

Para el funcionamiento de la carrera de Administración de Empresas, el CONESUP autoriza su funcionamiento con Acuerdo 387 del 26 de julio del 2007.

[8] PÉREZ LÓPEZ, ANA. Desarrollo de las colecciones: evaluación en las bibliotecas universitarias españolas.

El Instituto Tecnológico Consejo Provincial de Pichincha, cuenta con 3.000 estudiantes. La formación profesional la fundamenta en la investigación, para lo cual como una herramienta importante tiene implementada una biblioteca, cuyo fondo bibliográfico, bordea los 3.500 libros, cerca de un centenar de estudios bibliográficos, unos 50 títulos de revistas y algunos ítems que se encuentran en las estanterías sin registro, la clientela la integra los docentes y alumnos principalmente y en algunas ocasiones personas ajenas al establecimiento.

Los servicios que presta la biblioteca no siempre satisfacen los requerimientos de los usuarios, la razón principal porque su fondo en más del 50% está ajeno a los planes, programas y sobre todo al diseño curricular de las carreras que imparte la institución, por lo que, quienes desean fundamentar teóricamente los contenidos recibos o realizar alguna tarea, acuden al Internet y resuelven así su requerimiento informativo, sin importarles de qué fuente proceden, que en el mayor de los casos son sitios que no son controlados y que no tienen el aval ni el rigor científico.

La selección del material bibliográfico se lo hace sin considerar las reales necesidades de los usuarios de ampliar y complementar los contenidos que se desarrollan en el proceso enseñanza-aprendizaje en relación a las carreras que oferta la Institución; los docentes por su parte, no hacen una revisión de la información científica que les trasmiten a los estudiantes, sus referentes teóricos son los mismos que los vienen utilizando por varios años,

por lo que requieren ser actualizados en forma urgente. Al no tener información de primera mano en la biblioteca, las investigaciones son limitadas, coartando la capacidad creativa e investigativa de los alumnos. Queda claro entonces, que las adquisiciones solo tienen el propósito de incrementar las colecciones y gastar el presupuesto asignado, el que prácticamente es mal utilizado.

No deja de sorprender que en las estanterías se encuentran ejemplares de libros que ni siquiera han sido despojados de sus envolturas, por tanto nadie los ha utilizado, posiblemente porque se los adquirió bajo la presión de los libreros que frecuentemente visitan las instituciones educativas anunciando sus productos, o puede deberse, a que el proceso de selección se lo hizo al azar. Por la misma razón, en la biblioteca se encuentran libros repetidos y no son precisamente porque se los requiere, sino se los adquirió sin haber tomado en cuenta los aspectos indicados.

Es necesario puntualizar que en el proceso de selección y adquisición de material bibliográfico de la biblioteca en estudio, no se toman en cuenta los criterios del bibliotecario, tampoco el de los usuarios, por lo regular lo hace el encargado de finanzas con el visto de las autoridades. No existe por tanto, política para efectuar las compras de los libros, revistas y otros materiales audiovisuales para que robustezcan el fondo bibliográfico de dicha unidad de información en función de las necesidades reales del usuario.

Otro aspecto que interfiere para que no exista un armónico desarrollo de las colecciones de la biblioteca, es que no se han establecido políticas para efectuar los procesos de donación y canje. El material que llega en calidad de donaciones, en un 80% no obedece a los requerimientos ni a los diseños curriculares del Instituto, a más son obsoletos, algunos de ellos están en condiciones deplorables de conservación. Estos libros y revistas, sin ser procesados técnicamente, porque a criterio de la bibliotecaria no son útiles, se los coloca en las estanterías, se encuentran ocupando grandes espacios y nunca son consultados.

Por otro lado, la biblioteca del Instituto Tecnológico Consejo Provincial de Pichincha, no tiene establecido el canje, que es una buena alternativa de desarrollo de las colecciones, no se ha gestionado ningún convenio interinstitucional en este sentido.

Un aspecto no menos importante que impide un desarrollo armónico de las colecciones, es que no se ha gestionado el trámite legal para realizar el descarte del material bibliográfico que no presta ninguna utilidad a los usuarios de la biblioteca. Existe un número importante de libros, revistas y otros documentos, que deberían salir de la unidad de información, porque representan un material inservible, que no es requerido ni por profesores ni estudiantes, porque no satisfacen sus necesidades informativas. Estos materiales se encuentran ocupando grandes espacios físicos dentro de la biblioteca impidiendo una mejor organización del fondo bibliográfico.

La problematización de este aspecto, permiten determinar que existen falencias, por lo que se delimita el problema en los siguientes términos:

¿En la biblioteca del Instituto Tecnológico Consejo Provincial de Pichincha, de la ciudad de Quito, el desarrollo de las colecciones no obedece a los requerimientos de información de los usuarios?

## c. JUSTIFICACIÓN

El inminente desarrollo científico y tecnológico es el causante para que se produzca cantidades exorbitantes de documentos, que están a disposición de los estudiosos e investigadores. Un buen número de la producción bibliográfica tiene carácter comercial, a través de las grandes casas editoriales y de otras instituciones que dedican a estos menesteres.

Las bibliotecas de las universidades, colegios, escuelas y otras entidades educativas se nutren en términos generales de las colecciones de libros, revistas, planos, materiales audiovisuales, que se los adquiere contactando con los editores. La adquisición de material bibliográfico, debe realizarse en forma prolija, para ello, el proceso de la selección, requiere de una política aprobada por los órganos de gobierno de las instituciones; que por lo regular, toma en cuenta los criterios de las personas que están involucradas en la provisión de la información científica y tecnológica, que casi siempre es el bibliotecario, quien acoge las prioridades de los profesores, estudiantes y usuarios, se realiza un análisis pormenorizado de los planes, programas, diseños curriculares, servicios establecidos, convenios, objetivos, misión, visión institucional; todos estos aspectos son considerados a la hora de seleccionar el material.

Como en el biblioteca del Instituto Tecnológico Consejo Provincial de Pichincha, no hay un desarrollo armónico de las colecciones, se han

establecido grandes falencias, que a criterio de las autoridades del establecimiento deben ser enmendadas, para convertir a la biblioteca en un pilar fundamental de la investigación y de revisión de los contenidos que son impartidos en las carreras que oferta, tomando en consideración que la malla curricular contempla la aprobación de materias que pertenecen a tres ejes de formación: eje humano, eje básico, eje profesional

El proyecto de tesis, tiene una incidencia social porque, si el Instituto Tecnológico Superior “H. Consejo Provincial de Pichincha”, revisa el proceso de crecimiento armónico de sus colecciones, mayor número de personas acudirán a la biblioteca, especialmente los sectores menos favorecidos, los que no tienen dinero para adquirir dicha información; y en concordancia con el objetivo propuesto de la tesis busca la satisfacción de las demandas de información de los usuarios de la biblioteca

Repercute en el campo económico, porque si se realiza una buena selección de material bibliográfico, se va a utilizar de mejor manera el presupuesto institucional, con los consiguientes réditos económicos, pues se adquirirá los ítems que son requeridos por los usuarios reales y potenciales. Asimismo, en sujeción a uno de los objetivos de la investigación se pretende tener una colección suficiente en calidad y cantidad.

Al tener una incidencia social y económica, por supuesto también engloba al aspecto político, se tendrá personas mejor informadas, que con sus

conocimientos ayudarán a solucionar los acuciantes problemas de la sociedad y por ende se abrirá un abanico de posibilidades que mejorarán su nivel de vida, habrá consiguientemente menos descontentos. En este aspecto se está involucrando los dos objetivos específicos propuestos en la tesis.

A nivel institucional, el Instituto Tecnológico, elevará su nivel educativo formando recursos que con solvencia académica enfrenten su práctica profesional. En consecuencia la institución ganará en prestigio y reconocimiento social.

Lógicamente tiene gran incidencia en el plano académico, pues se tendrá la oportunidad de poner en práctica los conocimientos alcanzados en procura de entregar a los usuarios información en forma efectiva y eficiente para la plena satisfacción de sus demandas informativas en el proceso de formación profesional en la Carrera de Bibliotecología e Información Científico-Técnico en la Universidad Nacional de Loja.

Por todos estos aspectos, el estudio propuesto para desarrollar la tesis de grado es importante y prioritario. Además cuenta con el apoyo y la colaboración de las autoridades del establecimiento, quienes están interesadas en que se estudie este tema para proponer alternativas de solución.

Por tanto se pone a consideración como proyecto de tesis*:* DESARROLLO DE LAS COLECCIONES DE LA BIBLIOTECA DE INSTITUTO TECNOLOGICO CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA DE LA CIUDAD DE QUITO, PARA SATISFACER DE MEJOR MANERA LAS NECESIDADES DE SUS USUARIOS. PERIODO 2010-2011.

## d. OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Dara a conocer la importancia que tiene el desarrollo armónico de las colecciones en las bibliotecas, para la satisfacción oportuna de las necesidades de información de los usuarios.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar la incidencia entre el desarrollo de las colecciones de la biblioteca y la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios de la biblioteca del Instituto Tecnológico Experimental “Consejo Provincial de Pichincha”

## e. MARCO TEÓRICO

El marco teórico que se lo desarrolla para fundamentar teóricamente la investigación es el siguiente:

### COLEGIO DEL CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA[9]

El Instituto Tecnológico Superior H. Consejo Provincial de Pichincha, es una organización educativa que forma parte del Sistema Nacional de Educación Superior ecuatoriana.

Surge como una necesidad de profesionalizar al talento humano del Gobierno de la Provincia de Pichincha, de las instituciones públicas y privadas de la Provincia.

El plan curricular que se plantea para todas las carreras se orienta a elevar la cultura y conocimientos de los participantes, a efectos de lograr profesionales con una visión de responsabilidad social en el desarrollo socio-económico de los pueblos.

Sus beneficiarios son todos los funcionarios y trabajadores del Gobierno de la Provincia de Pichincha y de instituciones públicas y privadas que quieran

[9] Instituto Tecnológico Superior "Consejo Provincial de Pichincha. Encontrado en: http://www.pichincha.gov.ec/servicios/instituto-tecnologico.html (25-01-2011).

optar por una carrera que les proporcione una formación integral, cognitiva, humana y aptitudinal.

De esta manera se fomenta una vinculación con la comunidad entre el Gobierno de la Provincia a través del Instituto Tecnológico y la colectividad.
Se cuenta con la aprobación del Consejo Nacional de Educación Superior – CONSESUP- según acuerdo 194 del 30 de marzo del 2004.

**MISIÓN**[10]

El ITSE "Consejo Provincial de Pichincha" es una institución que brinda un servicio integral, con personal en continuo mejoramiento, con aplicación de los procesos curriculares adecuados y coherentes a los requerimientos de la colectividad, entregando bachilleres y tecnólogos con mentalidad crítica, reflexiva, creativa, productiva, competitiva con los valores éticos, morales y comprometidos con el cambio social

**VISIÓN**

El ITSE "Consejo Provincial de Pichincha aspira ser una Institución educativa de calidad; integrada con personal comprometido con la institución, capacitado científica, pedagógica y tecnológicamente, aplicando un modelo educativo innovador para formar bachilleres y tecnólogos con una

[10] Tríptico del Instituto Tecnológico Superior Experimental "Consejo Provincial de Pichincha" ITSECPP

orientación a la excelencia, que respondan a los retos y exigencia de la sociedad del futuro.

## OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Alcanzar la excelencia educativa, fomentando un ambiente social favorable, la capacitación continua del personal y desarrollando armoniosamente conocimientos, habilidades y valores en el desempeño del docente y dicente.

## HISTORIA

El Instituto Tecnológico Superior “Honorable Consejo Provincial de Pichincha” nace como Escuela Secretarial de la institución, otorgaba a sus alumnas, el título de “Técnico Superior en Secretariado”.

Mediante Acuerdo N° del 19 de abril de 2000, el Ministerio de Educación y Cultura autoriza la creación del Instituto Técnico Superior otorgándole título de “Técnico Superior en Secretariado”.

El 4 de julio de 2003, el Consejo Nacional de Educación Superior con Acuerdo 104 reconoce al Instituto la calidad de “**TECNOLÓGICO**” y otorga licencia de funcionamiento para la carrera de Asistente de Gerencia, actividades que iniciaron en enero de 2004.

Con Acuerdo 259, del 24 de febrero del 2005 el CONESUP otorga licencia para la creación de la carrera de "**Técnico Superior en Deportes**", previo el cumplimiento de 122 créditos con la modalidad presencial. Para el funcionamiento de la carrera de **Administración de Empresas**, el CONESUP autoriza su licencia con Acuerdo 387 del 26 de julio del 2007.

Durante los diez años de funcionamiento del Instituto se han beneficiado de estas carreras 1104 personas tanto en Quito como en Santo Domingo de los Tsáchilas, actualmente en Puerto Quito; 76 ligas deportivas barriales que aglutinan a cinco mil deportistas, aproximadamente, se especializan con la carrera de "Deportes".

En el plano institucional son varias entidades públicas y privadas cuyos servidores se han graduado en diversas carreras, otros continúan preparándose: Presidencia de la República, ministerios, municipios de la provincia, hospitales.

**MARCO JURÍDICO**

El Instituto Técnico Superior del H. Consejo Provincial de Pichincha viene confiriendo el título de Técnico Superior en Secretariado, según el Acuerdo emitido por el Ministerio de Educación y Cultura No. 407, del 19 de abril del 2000.

El CONESUP, mediante resolución No. 104, de julio de 2003, le dio la categorización de Instituto Tecnológico Superior con título a nivel Tecnológico, iniciando sus actividades en enero de 2004.

## ASPECTO TÉCNICO-PEDAGÓGICO

En el Acuerdo 104 del CONESUP (04 de julio del 2003), se reconoce al Instituto "Consejo Provincial de Pichincha" la categoría de Instituto Tecnológico y se determina que la modalidad de estudio será semi-presencial, esto significa que se manejarán académicamente dos etapas de estudio:

- presencial con una valoración del 50%
- autoinstruccional con una valoración del 50%

Esta modalidad le facilita al estudiante cumplir con su horario normal de trabajo relacionando la teoría con la práctica.

### Oferta académica

- **A nivel Técnico Superior:** Deportes

- **A nivel Tecnológico:** Tecnólogos en:

  Administración de Empresas

Análisis de Sistemas

Asistente de Gerencia

Guía Nacional de Turismo

Contabilidad de Costos

Marketing

**MALLA CURRICULAR**

En relación a las mallas curriculares para el Nivel Tecnológico en las distintas carreras, éstas contemplan la aprobación de 185 créditos.

Para el Nivel Técnico Superior en cambio se deben aprobar 122 créditos para la obtención del título correspondiente.

Las mallas contemplan cuatro ejes de formación: Asignaturas Humanísticas; Asignaturas Básicas; Asignaturas Profesionales; y, Asignaturas opcionales o de libre elección.

Se programa que los estudiantes aprueben un Seminario Internacional de alto nivel al término de la tecnología, en Universidades de diversos países con las que mantenemos convenios de cooperación académica y científica, lo que permite fortalecer los conocimientos adquiridos a lo largo de los 3 años de estudio.

**CONVENIOS**

Con las siguientes instituciones: ECUADOR: (Universidad Tecnológica América; Universidad Metropolitana). CUBA: (CUJAE). COLOMBIA: (Universidad de Cartagena). ARGENTINA: (Universidad de la Empresa). REPÚBLICA DOMINICANA: (Instituto de Administración Pública – INIAP)

Respecto a los docentes a cargo de las asignaturas, son profesores politécnicos y universitarios de amplia trayectoria y experiencia profesional. El 60% de los instructores poseen título de cuarto nivel certificado por el CONESUP, superando de esta manera el porcentaje recomendado por el CONEA que es del 40%; lo que acredita la calidad académica en todas las carreras.

El Instituto Tecnológico Consejo Provincial de Pichincha, cuenta con 3.000 estudiantes. La investigación forma de las funciones consustanciales de la institución, para lo cual como una herramienta importante tiene implementada una biblioteca, cuyo fondo bibliográfico, bordea los 3.500 libros, cerca de un centenar de estudios bibliográficos, unos 50 títulos de revistas y algunos ítems que se encuentran en las estanterías sin registro, la clientela la integra los docentes y alumnos principalmente y en algunas ocasiones personas ajenas al establecimiento.

Gran parte del acervo bibliográfico proviene de donaciones, de personas e instituciones que desean colaborar con la biblioteca. La Biblioteca del

Instituto, no ha establecido lineamientos que permitan decidir el tipo de contenido y la condición física del material que se debe recibir, basados en un estudio de usuarios que refleje la demanda real de sus necesidades de información y establecer los mecanismos para satisfacerlos apropiadamente[11].

Los servicios que presta la biblioteca no siempre satisfacen los requerimientos de los usuarios, la razón principal porque su fondo en más del 50% está ajeno a los planes, programas y sobre todo al diseño curricular de las carreras que imparte la institución, por lo que, quienes desean fundamentar teóricamente los contenidos recibos o realizar alguna tarea, acuden al Internet y resuelven así su requerimiento informativo, sin importarles de qué fuente proceden, que en el mayor de los casos son sitios que no son controlados y que no tienen el aval ni el rigor científico.

## CONCEPTO DE BIBLIOTECA[12]

La voz biblioteca (del griego biblion = libro y thekes = caja), puede traducirse desde un punto de vista estrictamente etimológico como el lugar donde se guardan los libros. En la actualidad esta concepción se ha visto hace tiempo superada para pasar a referirse tanto a las colecciones bibliográficas como a

[11] LARREA, M. y HUALPA, A. 2010. Tesis de grado de Licenciatura en Bibliotecología e Información Científico-Técnica-

[12] LETRAHERIDO. Encontrado en: http://www.letraherido.com/21030101conceptofunciones.htm (31-01-2011)

las instituciones que las crean y las ponen en servicio para satisfacer las demandas de los usuarios.

Según la norma UNE 50113-1:1992 sobre conceptos básicos de información y documentación, el término biblioteca puede definirse en dos sentidos:

1. Cualquier colección organizada de libros y publicaciones en serie impresos u otros tipos de documentos gráficos o audiovisuales disponibles para el préstamo o consulta.

2. Organismo, o parte de él, cuya principal función consiste en construir bibliotecas, mantenerlas, actualizarlas y facilitar el uso de los documentos que precisen los usuarios para satisfacer sus necesidades de información, investigación, educativas o de esparcimiento, contando para ello con un personal especializado.

3. Según la ALA (American Library Asociation) se define la biblioteca como una “Colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios. Tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los lectores”.

En todas las definiciones distinguimos tres elementos fundamentales: 1) Colección; 2) Organización; y, 3) Uso.

A estos tres elementos acompaña un cuarto factor, el personal encargado de su gestión y que es pieza clave del conjunto.

Cuando hablamos de **colección** nos referimos a una realidad heterogénea y en constante evolución. Durante muchos siglos se limitó a los libros en principio manuscritos, luego impresos. Posteriormente se incorporaron las publicaciones periódicas y otros impresos. Luego material cartográfico, música impresa, elementos gráficos, audiovisuales, microfichas, etc. En un paso siguiente se incorporaron los ficheros electrónicos en soportes físicos almacenados en la biblioteca y hoy día gracias al desarrollo de las telecomunicaciones e Internet, las bibliotecas empiezan a tener acceso a documentos que nunca poseerán físicamente, pues se hallan albergados en servidores remotos, a veces en otros continentes. Ello ha dado origen a la aparición de un nuevo concepto, el de biblioteca digital.

Siguiendo al profesor García Gutiérrez, la **organización** se refiere a la aplicación de un conjunto de técnicas normalizadas (análisis documental), basadas en unos conocimientos científicos, a un conjunto documental con el objeto de hacerlo más controlable y utilizable en su posterior recuperación.

El **uso** se identifica con la satisfacción de las necesidades de los usuarios, esto es la obtención del documento o de la información demandada.

De los tres elementos mencionados, la moderna Biblioteconomía hace especial énfasis en el uso, esto es, en los usuarios, por ser la razón de ser de las bibliotecas; ya que los otros dos factores, la colección y su organización existen en función de la satisfacción de sus necesidades informativas. En este sentido observamos como a través de los tiempos el foco de atención ha pasado progresivamente de la colección y su conservación, a su organización y luego al uso de la misma.

En 1931 el gran bibliotecario indio Ranganathan formuló sus cinco leyes de la Biblioteconomía que resumen a la perfección el espíritu de la moderna Biblioteconomía:

1) Los libros están para usarse.
2) A cada lector su libro.
3) A cada libro su lector.
4) Hay que ahorrar tiempo al lector.
5) La biblioteca es un organismo en crecimiento.

La conceptualización del término biblioteca, responde a una realidad compleja y múltiple difícil de sistematizar en una definición globalizadora, más aún cuando se trata de una entidad de carácter dinámico y por lo tanto cambiante.

Esta realidad y diversidad se ponen de manifiesto de forma más patente en el momento actual, cuando la biblioteca se encuentra en un momento transnacional, derivado, entre otros aspectos, del cambio tecnológico y de una concepción económica de las instituciones de servicios y cultural.

A estos condicionantes se suman otros que dificultan la elaboración de una definición válida: la diversificación de tipos de usuarios; la diversificación de materiales susceptibles de ser albergados en una biblioteca (CD-ROM, videos, discos, etc.); una concepción más dinámica de la información, en la que se desarrollan tareas y servicios tradicionales de los centros de documentación.

## CONCEPCIÓN HISTÓRICA DE LA BIBLIOTECA EN DIFERENTES PERÍODOS

Haciendo un poco de historia, se puede observar que la biblioteca ha sido considerada desde diferentes puntos de vista en función de las circunstancias. La biblioteca de hace apenas treinta años era una institución

cuyo fin último se concretaba casi exclusivamente en la conservación y transmisión del Patrimonio Documental. Los años 70-80 suponen la consolidación de los conceptos de usuario y servicio; se trata de una etapa de buena coyuntura económica y de presupuestos generosos. Por el contrario, los años 90 conocen un momento general de crisis; lo que supone una restricción presupuestaria que afecta más de cerca a instituciones culturales, generalmente no consideradas esenciales en la mentalidad de quienes tienen que distribuir los presupuestos. Así aparecen términos como costos, calidad, marketing, evaluación, y gestión aplicados a instituciones de servicios. Las bibliotecas al servicio público en general deben replantearse sus metas y objetivos con vistas a justificarse ante quienes los costean. Así se produce una paradoja, ya que se dan las mayores posibilidades de acceso (automatización, redes de carácter universal), frente a la aparición de una filosofía que pone 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 el 3 de 1994. Existe una tercera concepción que es la de considerar la biblioteca como un sistema de una serie de elementos interrelacionados tendentes a conseguir un fin específico, siendo la consideración con más vigencia.

## DESARROLLO DE LAS COLECCIONES

Se habla de gestión o desarrollo de la colección para referirnos a todo lo relacionado con su planificación, su formación, evaluación y mantenimiento. Abarca varias actividades como la determinación de los criterios de selección, evaluación de necesidades, proceso de adquisición, estudios del uso de la colección, evaluación, conservación, cooperación para compartir recursos, conservación y expurgo. Hoy se da gran importancia a la evaluación y a la gestión, y no solo al crecimiento. La colección exige un proceso organizativo amplio, ya lo llamemos gestión o desarrollo. No acaba cuando se pone el libro en un estante: debe evaluarse su uso, su vigencia, su estado de conservación, su retirada. etc. Debe haber un plan coordinado con todas las áreas de la gestión bibliotecaria. Debe estudiarse el periodo de conservación, cuidar la calidad, uso que se dará. Desde la selección, incorporación, servicio y relegación.

El desarrollo de la colección dentro de las bibliotecas es una tarea que cobra creciente importancia entre los profesionales de la información, puesto que

se ha convertido en el marco dentro del que se interrelacionan las diferentes funciones y actividades que lleva a cabo la biblioteca. Se definen y analizan los factores internos y externos que inciden sobre esta tarea.

En la actualidad una colección está compuesta por algo más que por las obras localizadas en la propia biblioteca. Debemos añadir las colecciones accesibles por medios telemáticos y el préstamo interbibliotecario. También se va dotando la biblioteca de documentos en formato digital que pone en su sitio Web. Se trata de la suma de la colección virtual y la colección físicamente presente.

El entorno de cooperación bibliotecaria y la tecnología condiciona la formación y el acceso a la colección, en un contexto de limitación y control de los recursos económicos puestos a disposición de los bibliotecarios.

## CONCEPTO DE DESARROLLO DE LAS COLECCIONES[13]

Edward Evans define el desarrollo de colecciones como el proceso de satisfacer las necesidades de información de la comunidad de manera oportuna y económica, usando tanto los recursos de información que se poseen localmente como los de otras organizaciones.[14]

[13] NEGRETE GUTIERREZ, MARÍA DEL CARMEN. El impacto del cambio en el desarrollo de las colecciones en las bibliotecas.
[14] EVANS. 1995. p. 17.

En la definición señalada, el autor deja de lado aspectos de suma importancia con respecto a las colecciones, por lo que, sin dejar de reconocer su idea principal, el desarrollo de colecciones se define como el proceso que permite satisfacer las necesidades y demandas de información de la comunidad mediante la formación y orientación de colecciones básicas y fortalecidas, tanto en alcance como en profundidad en todas las áreas y temas de interés de manera sistemática y coherente, y que puede complementarse con el acceso y/o disponibilidad de aquellos recursos que se localizan fuera de la biblioteca.

Es indudable que esas necesidades deben ser vistas principalmente en el contexto de los programas educativos que se imparten y en los proyectos de investigación que se desarrollan para la institución a la que la biblioteca debe apoyar. De ahí que el objetivo del desarrollo de colecciones en la biblioteca sea formar y orientar una colección de materiales que se ajuste al objetivo de la institución de la que depende, así como al perfil de necesidades y demandas de información de su comunidad, manteniendo un adecuado balance cualitativo y cuantitativo entre las diferentes áreas de interés y entre los diversos tipos de materiales representados en los distintos formatos.

El desarrollo de colecciones es un área fundamental de la misión de la biblioteca, la cual recientemente ha cobrado mayor interés entre los bibliotecólogos y los profesionales de la información, principalmente entre quienes reconocen que formar y orientar una colección se ha vuelto hoy una

actividad sumamente compleja debido a que diversos factores externos a la biblioteca no sólo han influido.

## SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN[15]

El concepto de selección y adquisición ha sufrido cambios sobre todo en los últimos años, en que se ha pasado del énfasis en las colecciones a la preponderancia de las necesidades de los usuarios. Generalmente está asociado a la adquisición, pero estos son dos procesos con características particulares y claramente identificables.

La selección es un proceso de análisis intelectual activo que tiene como base las políticas y procesos internos de cada biblioteca.
La adquisición, en cambio, es un proceso administrativo, que estará basado en disponibilidad económica, descuentos, respuestas rápidas a proveedores; es un proceso hacia el exterior.

**Selección:** La selección de los recursos bibliográficos de una biblioteca no puede dejarse al azar. Deben indiscutiblemente basarse en criterios de necesidades e intereses de los usuarios y de calidad, actualidad y costos de los materiales. Es muy cierto que es un desafío seleccionar la información para ofrecer lo mejor y satisfacer esa demanda que crece cada vez más. Sin

[15] Desarrollo de las colecciones: selección y adquisición. Encontrado en: http://www.illac.com.mx/profiles/blogs/desarrollo-de-colecciones (11-11-2010).

embargo es un reto que se deberá trazar, por lo que deberán diseñarse estrategias que indiquen cuáles son los materiales de mayor importancia para las necesidades e intereses de toda la comunidad en las diferentes áreas del conocimiento.

Para ello, los registros de uso de la biblioteca podrán ser una herramienta fundamental; allí podremos saber los títulos y temas que registran mayor consulta en los diferentes tipos de usuarios, y a su vez nos podrán informar sobre materiales muy solicitados que no se encuentran a disposición en la colección.

Por todo esto, los bibliotecarios deberán tener en cuenta que un buen proceso de selección para la actualización y dotación de materiales tiene en cuenta el tipo de materiales que dentro del servicio encuentra más necesarios y a su vez realiza una investigación en el mercado sobre lo que se está produciendo en la diferentes áreas del conocimiento, a fin de poder tener nuevas ofertas para sus usuarios.

El estudio de la comunidad de usuarios y sus demandas ha de ser el factor que gobierna la selección. Hoy en día, algunos autores opinan que ya no debiera ser simplemente “selección y adquisición” sino incorporar el concepto de “Desarrollo de Colecciones”, dentro del cual estaría incluido, siendo propósito construir una mejor colección para cubrir las necesidades de la comunidad.

La enorme producción de información, la multiplicación de documentos con características, contenidos, etc., muy variado, y administrativamente de suma repercusión en el Desarrollo de las Colecciones de cada biblioteca en particular, para que el bibliotecario deba estar altamente capacitado.

En el caso de las Bibliotecas Académicas son los profesores quienes realizan la selección, pero el bibliotecario quien tiene la visión de la colección global, por ello es el que está en mejores condiciones de definir una política de selección coherente y equilibrada. Su relación con el usuario, sus necesidades informativas, la utilización frecuente o esporádica de los documentos le permitirán decidir cuántos documentos, qué tipo de documentos, qué tipo de contenidos tendrán dichos documentos y cuáles serán los documentos concretos que formarán las colecciones.

Estos procesos no constituyen un compartimiento estanco dentro de la Institución bibliotecaria. Por el contrario está relacionado con los diferentes elementos estructurales y dinámicos que la componen y que la mayoría de las veces ejercen una influencia limitadora que impiden concretar las ansiadas metas dirigidas a la satisfacción de los usuarios.

El tamaño de la colección estará supeditado rigurosamente a la situación presupuestaria concreta de la Biblioteca que impide alcanzar los estándares recomendados para las Bibliotecas Universitarias. Una vez más es el bibliotecario quien habrá de evaluar estas consideraciones junto con el

envejecimiento de la propia colección y el impacto de las nuevas tecnologías para determinar el tamaño de la colección.

La difícil situación económica en países como el nuestro ha creado la necesidad del desarrollo de redes de adquisición cooperativas y préstamos interbibliotecarios, por lo que solo se adquiere para formar parte de sus colecciones aquellos materiales de uso muy frecuente.

Para determinar qué tipo de documentos se seleccionaran es muy importante analizar los siguientes aspectos:

- Necesidades de los lectores: mediante estudio de usuarios es necesario tener claramente definidas las necesidades de información de la población a la que se va a atender; para esto se llevaran a cabo entrevistas a los usuarios, análisis de los planes de estudio y se colaborará estrechamente con docentes e investigadores para la sugerencia de material. Con estos tres aspectos cubiertos se puede decir que se conoce que es lo que necesitará el usuario en cuanto a información se refiere e incluso al formato más conveniente. Los estudios de usuarios que permitan analizar cuantitativa y cualitativamente los hábitos de información de aquellos, destacándose principalmente los estadísticos para establecer con claridad la segmentación de usuarios.

- Evaluación de la obra: habrá que elegirse el documento concreto, elección que implica una valoración exhaustiva del mismo, que incluirá el tipo de publicación, la cobertura, presentación física de la obra y su contenido intelectual. Es labor del seleccionador evaluar la obra mediante diversos criterios, los cuales permitirán saber si la obra cumple con los requerimientos necesarios para el grupo de usuarios; entre los aspectos que se deberán evaluar en la biblioteca se encuentran los siguientes: Imparcialidad del autor de la obra; Actualidad de la información; Relevancia del tema tratado en la obra; Calidad y belleza del estilo; Presencia o ausencia de materiales complementarios; Costo de la obra

- Demanda: es necesario, al momento de seleccionar, tener en cuenta la demanda real de los materiales por parte de los usuarios de la biblioteca, para poder realizar una selección de los materiales realmente requieran los usuarios o puedan utilizar en determinado momento; esta información será tomada de las estadísticas de solicitud de materiales previos y del estudio de usuarios. Además para el caso de las Bibliotecas de las instituciones académicas los campos temáticos que abarcará la colección serán fácilmente establecidos mediante el estudio de los programas docentes impartidos.

- Selección imparcial: es de suma importancia que los seleccionadores realicen su trabajo tomando únicamente en cuenta las políticas de

selección y las necesidades de los usuarios, evitando al máximo involucrar su ideología o sus preferencias personales, ya que esto obstaculiza la realización de una buena selección de materiales y repercute directamente en la conformación de la colección y por lo tanto en la satisfacción o insatisfacción de los usuarios.

En el proceso de selección primarán ciertos criterios que habrán de aplicarse tanto para aquellos recursos que se adquieren por compra como para aquellos que se obtienen por canje o donación. Dichos criterios serán propios según el tipo de recursos de que se trate. Para libros, incluyendo obras de referencia el criterio principal es su relevancia de acuerdo al propósito de la institución como así también su demanda por parte de los usuarios. Habrá criterios específicos según se trate de:

- Para la selección de un título individual
- Para el caso de Publicaciones Periódicas
- Para el caso de Recursos Audiovisuales
- Para el caso de Recursos Electrónicos
- Para la selección de Bases de Datos en Disco Compacto y el Contenido de la misma
- Para el caso de las Revistas Electrónicas
- Para el suministro de documentos.

La selección de libros es una tarea muy compleja y de responsabilidad por que las necesidades de los usuarios son diferentes y dependen múltiples factores (edad, madurez, experiencias de vida, situación actual dentro de la comunidad y muchos otros) que deben tenerse presentes para hacer la selección.

Tomando estos factores en cuenta se tratara de realizar la selección de los materiales de la mejor forma posible, apoyándose en sugerencias de los usuarios, ya sean alumnos, maestros o investigadores; ya que es necesario entender que esta selección está encaminada a satisfacer sus necesidades de información y no caprichos del bibliotecario o usuarios.

**Adquisición:** No todo el material evaluado como bueno, deberá comprarse. Se requiere que tenga los niveles de calidad, que quedarán registrados de manera clara y sencilla, así como de prioridad de compra para la colección. Posteriormente se deberá hacer la selección final de manera que responda a las necesidades específicas que tiene esa comunidad en información y recreación, y a la vez deberán priorizarse las compras en función de los recursos económicos.

Existen diversas formas de adquirir materiales bibliográficos. Pero una serie de circunstancias, entre ellas, los medios económicos con que se cuenta serán las que decidirán cuáles serán las políticas para adquirir libros seleccionados para la dotación y/o actualización en la biblioteca.

La adquisición de información “por si acaso” algún usuario la llega a necesitar es una compra anticipada de información potencialmente útil. Este tipo de situación no es el que se da usualmente en países como el nuestro en que los presupuestos son exiguos o no existen.

Es preferible cambiar por aquel concepto que contempla la adquisición en el momento en que se necesita. Este cambio de conceptos ha permitido una mayor eficiencia en la gestión de Recursos Informativos.

Los materiales bibliográficos pueden adquirirse de diferentes formas. Las más tradicionales son: compra, canje o donación. Todo ello con base en una buena selección como se ha señalado anteriormente[16].

**Compra:** La compra es la fuente principal de crecimiento de una colección, debido a que es la que más se ajustará a las políticas y necesidades de la biblioteca. Los procedimientos para adquirir el material por esta forma deben ser lógicos y económicos, de modo que se obtenga el material lo más pronto posible y siendo éste de calidad, precisión y uniformidad con el resto del material que ya se posea; así mismo se debe tratar de simplificar los pasos para su adquisición tratando de elegir al proveedor que ofrezca el mejor material al mejor costo.

[16] SOTELO LINARES, SANDRA. 2006. Programa de la selección y adquisición de la Biblioteca Manuel Acaña. México, D.F., Universidad Autónoma de Humanidades. Encontrado en Internet: http://mx.oocities.com/archethanatos/seleccion.html (10-09-2010).

Con relación a los proveedores, existen dos formas para elegirlo, ya sea directamente con la casa editorial o a través de un librero o distribuidor. Será oportuno comprarlo con la casa editorial directamente cuando en número de títulos resulte considerable, ya que las editoriales no suelen realizar ventas mínimas; en el caso de los libreros o distribuidores, estos si realizan ventas de pocos ejemplares y además cuando se trata de títulos de varias casas editoriales resulta benéfico realizar la compra a través de las distribuidoras, porque además de resultar más rápido, suelen manejar diversas editoriales, así mismo será conveniente elegir esta última opción cuando ofrezcan mayores descuentos o rapidez en la entrega.

Al realizar la compra de material se deben llevar a cabo dos operaciones, la primera es ordenar el material y la segunda es recibirlo. Al pedir el material es necesario buscar primeramente el material que se desea solicitar en el acervo de la biblioteca, para evitar duplicidad, verificar los datos bibliográficos, determinar el proveedor, elaborar y enviar la orden, reclamación al proveedor por material no recibido e incluso cancelación de pedidos por incumplimiento del proveedor.

En lo que respecta a la recepción del material, los procedimientos más eficaces son: el desempaque de la remesa, verificación de que sea el material solicitado, que esté en buenas condiciones, sin errores en las páginas, contacto con los proveedores para resolver cualquier tipo de eventualidad e iniciación de los procedimientos de pago.

También en el momento de planear la compra de material es necesario tomar en cuenta si este material es nacional o extranjero; si existen libros nacionales que cumplan con los estándares de calidad y con el contenido que se busca, deben preferirse sobre los extranjeros. En el caso de los libros extranjeros que no son normalmente distribuidos en el país y que se requieren en la biblioteca se debe contactar directamente a la casa editorial, pues esto resulta más económico y rápido.

**Canje y Donación:** Los programas de canje y donación de la biblioteca deben cumplir con las políticas de selección, para que los materiales que se adquieran por estos medios sean de utilidad para el crecimiento de la colección y las necesidades de los usuarios. Esta tarea, por ser complementaria de la compra de material, será asignada al departamento de adquisiciones.

Las principales fuentes que se tomarán para llevar a cabo el canje y la donación son los materiales de descarte o los duplicados que se tengan en la biblioteca; así mismo el programa estará por escrito y firmado por ambas bibliotecas; también es importante que la biblioteca explicite sus políticas para aceptar o rechazar donaciones, siendo los principales donadores otras instituciones o la sociedad de alumnos.  En el caso de las donaciones en dinero para la adquisición de material serán recibidas a menos que las exigencias del donador acerca de material no correspondan con las políticas y necesidades de la biblioteca.

Para las donaciones de material bibliográfico, las políticas que se manejarán son que los materiales deben guardar relación con las necesidades académicas de la comunidad de usuarios; que el material, una vez donado, forma parte del patrimonio de la biblioteca y por tanto del patrimonio universitario, de igual forma la biblioteca se reserva el derecho de determinar el uso final, la ubicación y la accesibilidad de todo el material donado.

**Distribución del Presupuesto:** Al hablar de distribución del presupuesto para la adquisición de material bibliográfico, nos estamos refiriendo a las políticas que nos permiten tomar la decisión de distribución del dinero para la adquisición entre diferentes unidades (bibliotecas departamentales) o entre diferentes tipos de materiales bibliográficos.

Para que se lleve a cabo una distribución del presupuesto más racional es necesario contar con presupuestos diferenciados para la adquisición de material monográfico y publicaciones periódicas, dado que su tratamiento es diferente; por lo que el presupuesto se distribuirá de la siguiente manera: monografías 60%; publicaciones periódicas 30%; otros materiales 10%

Del mismo modo resulta necesario distribuir el presupuesto entre las diferentes colecciones que existen dentro de la biblioteca, como lo son obras generales, especializadas y obras de consulta, entre otras.

Con relación a la distribución por departamento dentro de la biblioteca, se deben considerar las siguientes variables:

- Planes y programas de docencia, investigación y difusión de la cultura en cada una de las escuelas, facultades, centros e institutos de investigación, y dependencias de apoyo.
- Nivel de densidad e intensidad de la colección de cada dependencia universitaria.
- Número de estudiantes, profesores e investigadores por área.
- Dependencia de los recursos bibliográficos para llevar a cabo investigaciones (en general es mayor en las áreas sociales y humanísticas).
- Previsión y conocimiento de nuevos cursos, nuevos proyectos de investigación, mayor número de personal académico o mayor número de estudiantes.
- Uso efectivo del material bibliográfico adquirido en años anteriores.
- Precio promedio por unidad bibliográfica en cada área.
- Cantidad global con la que se cuenta.
- Actuación y responsabilidad del jefe o director de la biblioteca departamental en relación con la cantidad asignada en años anteriores[17].

Tomando en cuenta las variables anteriores, se distribuirá el presupuesto de la siguiente manera: proyectos de investigación 25%; planes y programas

[17] MARTÍNEZ. 1989. Distribución de presupuesto para biblioteca

de estudio 50%; planes y programas de estudio de especialidades 15%; programa complementario o recreativos 10%.

**Cronograma de Desarrollo de las Colecciones:** las actividades dividiendo en ciclo escolar en cuatro trimestres; a continuación detallamos las actividades a realizar dentro de cada proceso:

- Estudio de usuarios: se realizara a principios del semestre el estudio de usuarios con los métodos ya mencionados para tener claramente definidos los perfiles y tener los elementos necesarios para realizar una elección adecuada a la población. Esta se realizará durante el primer trimestre, por ser el más propicio para ello, pues a partir del estudio se desencadenan los demás procesos

- Selección: a partir del estudio de usuarios se contarán con los elementos necesarios para realizar un proceso de selección adecuado, el cual se iniciará a la mitad del primer semestre y se continuará hasta el tercer trimestre, pues el cuarto trimestre es de cierre y es donde se compraran los últimos materiales.

- Adquisición: este proceso se iniciara a partir del segundo trimestre, cuando ya se tengan los primeros materiales seleccionados y se puede comenzar a entablar relación con los proveedores, este proceso se continuará hasta el final del cuarto semestre, tratando de evitar compras

de emergencia; para lo cual se realizaran evaluaciones constantes de las compras, las cuales deberán de hacerse continuamente, sin dejar que el trabajo se acumule o gastar el presupuesto en uno o dos trimestres. En relación al canje y la donación, se designara una persona encargada de evaluar los materiales que se adquieran por estos medios, y así evitar que entren a la biblioteca materiales obsoletos o innecesarios para los usuarios de la biblioteca.

- Evaluación de la colección: la colección será evaluada constantemente, para identificar si un material es demasiado requerido y es necesario adquirir más ejemplares, o si al contrario, ese material no es utilizado por los usuarios y es pertinente retirarlo de la colección para utilizarlo en canje o donación a otra institución.

## POLÍTICA PARA EL DESARROLLO DE LAS COLECCIONES EN LAS BIBLIOTECAS[18]

Existen muchas especulaciones acerca del valor de una política desarrollo de colecciones. No todos los bibliotecarios creen que esta política merezca el tiempo y el esfuerzo que esta requiere para su creación y futuras revisiones. Muchos de estos creen que en una era de tecnología y de información electrónica como la que estamos viviendo, estas son

[18] CARRILLO, ANGÉLICA M. Importancia de la política de desarrollo de las colecciones. Encontrado en Internet: http://bibliotcaescolarpr.blogspot.com/2006/04/importancia-de-la-poltica-de.html (01-02-2011).

innecesarias. Muchas las consideran como reliquias porque los procesos de selección, adquisición y manejo de la información han cambiado.

La realidad es que aunque muchos no valoren o vean la utilidad de ésta, la política de desarrollo de la colección constituye un instrumento de apoyo para los bibliotecarios de hoy y del futuro en la toma de decisiones, en la administración y planificación, entre otros procesos. Ayuda a unificar las diferencias subjetivas de los seleccionadores; ofrece orientación en la selección de los materiales y recursos, aportando información fundamental sobre cómo y por qué la biblioteca ha desarrollado su colección. También, provee estabilidad, continuidad y consistencia al desarrollo de las colecciones. Sirve, además, como herramienta para entrenar y capacitar al nuevo personal que ayuda y labora en ella.

Por otra parte, es importante contar con un documento escrito, el cual recoja los aspectos más importantes de su desarrollo, y a la vez, sirva para informar a los usuarios sobre los objetivos de la biblioteca y las características de la colección. Será un instrumento muy útil de presentación y divulgación sobre los servicios y alcances de la Biblioteca. Además, contribuye como una herramienta indispensable al momento de establecer acuerdos cooperativos con otras bibliotecas, instituciones o agencias.

Entre los criterios que hay que considerar al diseñar una Política de Desarrollo de Colecciones se encuentran: la misión y metas y objetivos de la

biblioteca y de la institución que la dirige. Hay que tener en cuenta el presupuesto, el nivel al cual se dirige la colección y la selección de los títulos individuales de la misma. Hay que tener en cuenta, además, el propósito de la política y la composición y naturaleza de la comunidad o clientela, entre otras cosas.

Pasos se deben seguir para elaborar una Política de Desarrollo de la Colección: hacer un comité para la redacción de la política y escoger un líder, establecer los objetivos claramente de la biblioteca y la institución que la cobija; escoger el estilo de presentación; escribir la política; revisarla; publicarla.

**Aspectos que orientan la elaboración de la Política:** Entre las consideraciones que deben ser tomadas en cuenta a la hora de definir las políticas para el desarrollo de las colecciones están:

- Crear y desarrollar colecciones equilibradas y útiles para la comunidad de lectores de la biblioteca.
- Asegurar la calidad, actualidad, amplitud de los materiales que componen la colección de la biblioteca.
- Asistir a la biblioteca en la asignación de fondos estratégicos para las diferentes partes que componen la colección.
- Indicar fuentes de adquisición apropiados para los diferentes materiales que componen la colección de la biblioteca.

**Evaluación Bibliográfica:** Es el proceso mediante el cual se hace un control de calidad a los documentos; consiste en la realización de un diagnóstico de las colecciones existentes para, a partir de él, implementar las estrategias tendientes a su mejoramiento.

Las cinco razones fundamentales le dan sentido a la Evaluación Bibliográfica son:[19]:

1) Necesidad de mantener actualizados los recursos bibliográficos que soportan los programas académicos e investigativos de la Universidad de Antioquia.
2) El compromiso del Sistema de Bibliotecas con su Sistema de Gestión de la Calidad en donde la evaluación opera como un control de calidad de los recursos de información.

3) Los procesos de acreditación y transformación curricular de las dependencias de la Universidad que requieren de importantes recursos documentales para cumplir con los requisitos de excelencia exigidos por las autoridades en la educación superior.

4) La importancia de conocer las características de los recursos bibliográficos del Sistema de Bibliotecas, para optimizar los servicios de

[19] ESTRADA HERNANDEZ, MARGARITA. 2006. Evaluación bibliográfica.

divulgación y orientación al usuario y para el establecimiento de programas cooperativos con instituciones pares.

5) La generación de insumos confiables para la selección y la adquisición de material bibliográfico que garanticen un equilibrado desarrollo de colecciones.

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 todas ellas.

## USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

Las bibliotecas son instituciones de servicio, que se han de orientar a satisfacer a los usuarios para los cuales existen. Ello exige conocer los tipos de usuarios, y para ello hay que aprender a informarse sobre ellos y a hacer estudios de la comunidad, tanto de sus necesidades de información como de sus expectativas, usos y valoraciones de los servicios bibliotecarios.

## ESTUDIO DE USUARIOS

La biblioteca debe conocer las necesidades del usuario para satisfacerlas por medio de sus recursos y servicios, un estudio de usuarios permitirá determinar las necesidades y el grado de satisfacción del usuario, pero para eso, habrá que diseñar un instrumento de evaluación.

Generalmente los estudios se basan en encuestas, pero en las bibliotecas donde el público es asiduo se puede mantener un contacto directo que posibilitará conocerlo más profundamente.

El estudio de usuarios trata de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información, establecer las necesidades y lograr la satisfacción de los usuarios. Se basa, por un lado, en observar su comportamiento frente a los servicios que se le prestan y al manejo de los recursos documentales, teniendo en cuenta sus motivaciones y necesidades. Desde otro punto de vista deberá confeccionar una herramienta adecuada para efectuar este tipo de medición.

El diseño de la herramienta que se utiliza deberá tener en claro algunos aspectos:

- Los objetivos para los cuales se realiza el estudio. Por ejemplo si la biblioteca satisface al usuario dentro de las posibilidades.

- Otro aspecto estará centrado en el diseño de la herramienta de medición, la que debe ser elaborada con tiempo y contener consignas claras, que no sean ambiguas, etc.

- Un punto importante es cómo se valorarán los resultados y que escala se aplicará para evaluarlos.

**TIPOS DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN**

Existen dos tipos de usuarios: los **potenciales** que son los que necesitan información pero no están conscientes de ello, y los **reales**, los que también la necesitan, pero no tienen tanto nivel de incertidumbre y son los que la utilizan usualmente.

El tipo de usuario de una biblioteca depende de las características de la institución y de la comunidad a la que pertenece:

**Biblioteca académica:** Los usuarios suelen ser estudiantes, profesores e investigadores, representan un grupo homogéneo y presentan características comunes. La finalidad de este tipo de bibliotecas es principalmente la educación y la actualización profesional.

**Biblioteca escolar:** Los usuarios son generalmente estudiantes, maestros y profesores, la consulta responde a las demandas generadas en el ámbito de la escuela. Entre sus funciones destaca la promoción de la lectura.

**Biblioteca especializada:** Poseen colecciones especializadas en un área temática en función de usuarios específicos.

**Biblioteca pública:** Esta dirigida a todos los ciudadanos. Las demandas responden a diversas características y a temáticas muy específicas. Los usuarios suelen ser heterogéneos.

**Biblioteca especial:** sirven a un público con algún tipo de discapacidad y se adecuan totalmente a las necesidades de estos usuarios.

**Biblioteca nacional:** su misión principal es acrecentar, registrar, preservar, conservar, custodiar y difundir la memoria bibliográfica del país. Sirve a usuarios de diversas características que pueden encontrar allí el material producido en el país.

## CLASIFICACIÓN DE LOS USUARIOS

Una clasificación convencional básica de la clientela que visita las bibliotecas de las instituciones educativas, estaría dada de la siguiente manera:

- Usuarios institucionales, administración y autoridades universitarias
- Profesorado, personal docente
- Investigadores, personal vinculado a las labores de investigación
- Estudiantes de los centros educativos.
- Personal de administración y servicios
- Usuarios externos

La comunidad de usuarios es cada vez más heterogénea. Se necesita estar cada vez más pendientes de la diversidad personal, cultural y hasta lingüística de los usuarios, de su diferente edad y distintos intereses. La personalización de la atención al usuario pasa, obviamente, por el cuidado individualizado de los usuarios que pueden tener necesidades especiales: discapacitados, estudiantes y profesores extranjeros, adultos y personas de edad avanzada, personas de diferentes idiomas, cultura o procedencia, etc.

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

El concepto "satisfacción del usuario" adquiere un notable relieve en el ámbito de la Biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad bibliotecológica, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos,

universidades y también en instancias gubernamentales, como los ministerios[20].

En general se estudian los diferentes tipos de bibliotecas, sus características, objetivos, colecciones, edificios y tipos de usuarios, pero no siempre se tiene presente que lo más importante es conocer qué satisface las necesidades de información de sus clientes para poder brindar un servicio de calidad planificado a partir del conocimiento de estas necesidades, expresadas por los propios actores. Desconocer la opinión de los usuarios implica desaprovechar la oportunidad de contar con información primaria tomada de la fuente principal, el propio usuario.

Hoy, en todos los órdenes, el principio de satisfacción del cliente ocupa un lugar de privilegio como criterio básico de calidad y está demostrado, a través de los estudios de mercado, que es el usuario quien define la calidad de un servicio. Si se desea mejorar la calidad de los mismos, en todos sus aspectos, es necesario evaluar ¿en qué grado se utilizan?, ¿cómo se aprovechan los recursos?, y ¿en qué medida satisfacen a los usuarios?

Los términos evaluación, calidad y satisfacción se encuentran íntimamente unidos entre sí. Es decir, que para poder satisfacer a los usuarios, las bibliotecas deben ofrecer calidad de servicios y productos. Y para

[20] LADRÓN DE GUEVARA, MARIA DEL CARMEN. 2009. Servicios de calidad en la biblioteca: camino a la satisfacción de los usuarios. Córdoba, Argentina, Universidad Nacional de Córdoba.

entregarles calidad necesitamos evaluar, por un lado, a los clientes y conocer sus necesidades, expectativas, formas de percibir lo que se les ofrece, y por otro, evaluar los servicios y productos que la biblioteca les brinda con el único propósito de conocer si lo que se ofrece responde a dichas expectativas. Por lo que se puede decir que "no es suficiente con que el sistema funcione, es necesario que el servicio que presta sea satisfactorio para el usuario y que éste así lo perciba.

## NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y COMPORTAMIENTOS DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN[21]

Estos dos asuntos aparecen tratados desde tal variedad de perspectivas que no existen definiciones aceptadas universalmente. Una revisión de lo publicado al respecto demuestra que no sólo hay palabras diferentes que se utilizan para describir el mismo concepto, sino que, además, aparecen términos idénticos para describir cosas diferentes.

En el contexto de los estudios de usuarios, el concepto de información se ha utilizado "para denotar datos objetivos, consejos, opiniones, un objeto físico (como un libro o una revista), o incluso el canal a través del cual un mensaje es transmitido, por ejemplo, comunicación oral o escrita[22]". En las ciencias

[21] Necesidades de información y comportamiento para la búsqueda de información entre los estudiosos de una universidad turca. Encontrado en: http://archive.ifla.org/IV/ifla64/041-112s.htm (03-01-2011)

[22] Rohde. 1986. pp.50 – 51.

de la información y la biblioteconomía, información ha sido definida como "cualquier estímulo que reduce la incertidumbre".

El término necesidad de información es un concepto subjetivo, relativo, que sólo se da en la mente del individuo que la experimenta. Ha sido definido como "reconocimiento de la existencia de incertidumbre".

**ESCLARECIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN.**

Es importante que el estudiante aprenda a definir cuáles son sus necesidades de información reales y potenciales para afrontar cualquier tarea de aprendizaje y de investigación. Podemos señalar tres estadios de necesidades de información:

- Necesidad real, centrada en aquella información que el estudiante desearía obtener.
- Necesidad expresada, explicitada en forma de petición de búsqueda al sistema de información: biblioteca, centro de documentación.
- Necesidad reconocida, es aquella que el sistema es capaz de reconocer y entender para resolver la demanda de información.

En esta tarea juega un papel clave la búsqueda, procedimiento documental mediante el cual podemos obtener el conjunto de informaciones y documentos necesarios para resolver cualquier problema de investigación o información que se nos plantee. Una búsqueda bibliográfica responde

siempre a unas necesidades de información previas, de tal manera que se puede considerar cualquier operación de búsqueda como la respuesta de un sistema a una demanda previa representada a través de unas necesidades de información. El problema que plantea toda ecuación necesidades-búsqueda es el establecimiento de la correlación precisa entre ambas de tal manera que los resultados se adecuen lo máximo posible a la formulación de la necesidad. Por ello es imprescindible aquilatar con precisión la secuencia en la que se produce esta, los márgenes, las limitaciones y su extensión.

## ESTABLECER LOS CRITERIOS DE BÚSQUEDA[23]

Para concretar las necesidades de información será preciso aclarar una serie de cuestiones que servirán para perfilar con precisión qué es lo que se busca y cuál puede ser el punto de partida del proceso, para ello será imprescindible:

- **Definir los objetivos y finalidad de la búsqueda***:* No es lo mismo una búsqueda bibliográfica efectuada con fines de investigación, que una búsqueda para un trabajo de clase o para satisfacer una curiosidad personal. Así pues, es necesario saber cuál es la finalidad de la consulta.

- **Concretar lo que ya sabe sobre el tema:** Esto permitirá contar con un punto de partida para iniciar la búsqueda, y por otra parte evita la

[23] UNIVERSIDAD DE CAMTABRIA. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA. 2000. Pautas de atención al usuario. Encontrado en: http://biblioteca.unirioja.es/rebiun/atencionusuario.pdf (09-11-2010).

duplicación de esfuerzos innecesarios en la recuperación de información ya conocida. Cuanto mayor sea el número de pistas que se posee, mayores serán las posibilidades de desarrollo de las mismas. En esta fase el estudiante ha de explorar sus propios conocimientos, pero también los ajenos.

- **Consulta de expertos***:* La comunicación interpersonal profesor/alumno es muy importante en el proceso de aprendizaje. Establecer conversaciones con personas especialistas en el tema puede ayudar a acotarlo y buscar nuevos caminos. Se puede contactar con ellos: hablando personalmente en tutorías; correo electrónico, listas de distribución/ Grupo de noticias (News).

- **Consulta de obras de referencia:** Son obras que por sus objetivos, plan, ordenación y forma de tratar los temas han sido concebidas para la consulta con fines de información, o nos remiten a otras obras para conocer o ampliar un tema dado.

- **Manuales**: Publicación generalmente escrita por varios autores que ofrece conocimientos desde distintas perspectivas sobre el tema del que trata. Se suele utilizar como obra de consulta.

- **Enciclopedias**: Una primera aproximación a cualquier tema de investigación la pueden proporcionar las enciclopedias especializadas, si

las hay, y si no las generales. Suelen ofrecer una visión general de la cuestión identificando términos significativos y perspectivas de estudio.

- **Diccionarios**: Volumen que contiene una explicación de las entradas de los términos y temas relativos a un campo o tema específico, normalmente ordenados alfabéticamente. Pueden ser generales de la lengua y especializados.

**Repertorios bibliográficos**: Son listados de referencias completas de publicaciones primarias, establecidas según un orden y un fin determinados. De gran utilidad para investigadores y estudiosos son las bibliografías especializadas, comercializadas en bases de datos que ofrecen, además de las referencias, un breve análisis de contenido en forma de resumen y/o de descriptores.

**Bases de datos. Catálogos**

**Congresos**: Recopilan los trabajos presentado en estas asambleas científicas y casi siempre son publicadas después de clausuradas estas reuniones. Su valor informativo es considerable, pues contienen resúmenes y los textos completos de las ponencias y comunicaciones aceptadas.

**Informes**: Recogen los resultados de trabajos de investigación sobre temas punteros, de gran actualidad y constituyen una fuente importante de información para el progreso de la ciencia y la tecnología en general.

**Normas**: Recogen los resultados de trabajos de investigación sobre temas punteros, de gran actualidad y constituyen una fuente importante de información para el progreso de la ciencia y la tecnología en general.

**Revistas de resúmenes:** Recogen los resultados analíticos de la información relevante existente en un colectivo de documentos originales. Incluyen las referencias bibliográficas y los resúmenes de los documentos que se publican en el área que cada una cultive, agrupados temáticamente y acompañados de múltiples índices que alivian la tarea de localización de la información.

**Boletines de instituciones. Revistas electrónicas.**

- **Destacar los aspectos de interés** Con la cantidad de fuentes de información de que disponemos en la actualidad el proceso de búsqueda se podría convertir en inacabable si no acotáramos el mismo a través de una serie de elecciones y de exclusiones.

- **Establecer el nivel y la cobertura de la búsqueda, determinando el ámbito:**

**Cronológico,** es decir si la búsqueda debe ser corriente (reciente) o retrospectiva. Esta circunstancia dependerá normalmente de los objetivos que se hayan planteado para la búsqueda. El factor temporal es un aspecto importante en disciplinas que envejecen muy pronto, como son las áreas de

ciencias de la salud, tecnología e informática o ciencias aplicadas en donde hay que apostar por contenidos muy recientes.

**Idiomático**, definiendo las lenguas deseadas para la recuperación de la información. Esto permitirá limitar los documentos potencialmente recuperables. Será preciso acotar cuales son las que nos interesan, siempre dependiendo de nuestras posibilidades de lectura y de comprensión.

**Temático**, definiendo los subtemas y categorías principales de nuestro objeto de estudio. Puede ser de gran ayuda los mapas conceptuales.

**Tipológico**, en función de la naturaleza documental: monografías, artículos, tesis, patentes, etc.

**NIVELES DE ATENCIÓN:**

Toda persona que se acerca a la Biblioteca y, por supuesto, todo usuario merece ser tratado bien, correctamente, con un mínimo de calidad y eficacia, además de con cortesía. La Biblioteca, no obstante, se vincula con las funciones de estudio, docencia, investigación, innovación, etc. como procesos de aprendizaje y en consecuencia se relacionan con el posible

Por consiguiente, un trato “uniformizante” no es adecuado, no todos los usuarios tienen la misma clase de necesidades. Es preciso evaluar y

discriminar, ayudar en función de los tipos de demanda, especializar la atención al usuario como los servicios en general.

Existe la necesidad de identificar las necesidades de grupo, establecer los grupos de necesidad en cada División. La pertenencia de un usuario a un grupo es un primer factor de diferenciación para una atención más individualizada, aunque no sea suficiente. En términos generales, cuanto menor es el tamaño de estos grupos mayor es por usuario el nivel de exigencia, la especialización de los servicios y la pertinencia de un trato personalizado.

**ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA AL USUARIO**

Cada usuario es una persona diferente, que debe ser reconocida de ese modo para el servicio. El usuario debe percibir que es visto como único, aunque con estudiantes en centros grandes sea más difícil (se trata de un "ideal" en este caso). Las estadísticas son imprescindibles, pero el usuario no es un número, sino una persona: el cliente que nos confía sus necesidades para que se las cubramos en beneficio de ambos.

Cada caso de atención al usuario, cada relación, es la resolución de un problema singular, que puede requerir técnicas o procedimientos peculiares. Sin embargo, la atención individualizada supone también un seguimiento

consciente en el tiempo de las necesidades y planteamientos del usuario (en qué y cómo trabaja, qué le interesa).

Basar las relaciones con el profesorado en el conocimiento personal recíproco es prácticamente imprescindible para una buena comunicación. Dentro de lo posible, conviene también conocer a los miembros de otros grupos: investigadores, becarios, y, por supuesto, autoridades académicas. Igualmente, quien presta un servicio es una persona concreta, no un simple apéndice anónimo de una organización abstracta. Lo más valioso de la atención al usuario es lo que pone de su parte la persona que la realiza. Es bueno que el usuario la conozca.

La atención al usuario debe enfocarse dando prioridad al usuario efectivo y actual, concreto, sobre el usuario abstracto o potencial. El bien de “los usuarios” en abstracto no debe anteponerse por principio a los intereses de quienes acuden directamente.

**EXPECTATIVAS DEL USUARIO COMO PUNTO DE PARTIDA**

En el mundo actual, las expectativas o exigencias de los usuarios son cada vez mayores. No se conforman con cualquier cosa, no son fáciles de contentar, porque están bien formados e informados.

El ideal de éxito y calidad, sin embargo, reside en superar esas expectativas, sorprender favorablemente. Ello no significa endosar información o instrucción innecesarias, pero sí dar una respuesta adecuada, completa, rápida y fiable, que aporte valor adicional a lo que sería una solución de trámite (o que deje claro también las limitaciones de nuestra contestación).

Entre las expectativas o valores del usuario actual pueden citarse: eficacia: obtención real de resultados y respuestas; rapidez: el tiempo es factor fundamental, siempre escaso y valioso; facilidad: simplicidad, comodidad, ahorro de esfuerzo; autonomía: tendencia a preferir en lo posible sistemas autoservicio; concentración: encontrar la respuesta completa en un sitio, por una sola vía; fiabilidad: garantías sobre el valor y calidad de la información recibida; trato individualizado: atención a las peculiaridades personales.

Muchos estudiantes y profesores no utilizan la biblioteca: no conocen el sistema, el lenguaje, la organización, no leen o no entienden los indicadores, los folletos, los carteles o las comunicaciones escritas. La formación de usuarios sirve para paliar esto, pero aun así no hay que extrañarse, sino estar preparados.

En definitiva, el usuario define qué es lo relevante y los ritmos y tiempos. El personal de la biblioteca debe adaptarse a él, no al revés. El usuario establece los problemas, el bibliotecario(a) busca las soluciones.

## ACTITUDES Y APTITUDES DEL BIBLIOTECARIO(A)

La atención al usuario se basa en la “empatía” del bibliotecario con la persona que atiende, lo que significa ponerse en el lugar del usuario, verse del otro lado del mostrador.

Se debe actuar a sabiendas de que para el usuario, quien le atiende responde por toda la organización y la representa, no es un mecanismo neutro, sino la cara y los ojos y el responsable global de toda la biblioteca. El miembro de la plantilla que mantiene una relación con un cliente es la primera y básica línea de comunicación.

Conviene tener o desarrollar la habilidad para comunicar, para saber transmitir, la capacidad para las relaciones humanas, para inspirar credibilidad y confianza.

Se debe demostrar interés, preocupación, por resolver el problema del usuario. No sólo se trata de tener éxito en la respuesta, sino de hacer patente que se trabaja para ser útiles, en cualquier caso.

No hace falta saberlo todo, ni mucho menos, pero sí tener un buen control de los recursos, productos y servicios con que se cuenta. La formación profesional es, por supuesto, un factor clave.

En muchas circunstancias puede ser necesario preparar de antemano la relación con un usuario, cuando se conoce que ésta se va a producir.

## NATURALEZA DE LAS DEMANDAS, PROBLEMAS O CONSULTAS

La biblioteca establece una clasificación de sus servicios para organizarse (préstamo, fotocopias, formación de usuarios, acceso al documento, internet, etc.), pero en la base, en el punto de partida, lo que hay son problemas de información de personas, esto es lo que más importa.

Los problemas de información de los usuarios y las propias demandas que plantean explícitamente son muy heterogéneos y difíciles de clasificar. Aunque en muchos casos se resuelvan de una manera simple (prestando un libro que el propio usuario ha encontrado), en otros, para asegurar una atención asistida, hay que estudiar la demanda, indagar.

En otras palabras, una atención al usuario esmerada no parte de la clasificación de los servicios bibliotecarios, sino del estudio más o menos pormenorizado de cada demanda. No se trata tanto de subsumir éstas en una norma o servicio, como de encontrar soluciones a unos problemas específicos. Se debe trabajar, pues, bajo un enfoque de resolución de problemas.

Debe tenerse presente que la atención personal al usuario no es sólo presencial, sino también a distancia, por teléfono y correo electrónico. La biblioteca también canaliza orientación general y servicios por estas vías.

**USUARIO QUE VISITA POR PRIMERA VEZ LA BIBLIOTECA.**

La acogida es la llegada del usuario a la biblioteca y el inicio de la relación, produce una primera impresión la que es fundamental para el posterior desarrollo de la comunicación.

Ser y mostrarse accesible/disponible es el primer paso en un buen servicio. A ello contribuye la organización física y visual del entorno y las actitudes o acciones del personal que lo atiende (gesto expectante, mirada de reconocimiento, atender sin demora).

La prioridad es estar disponible para el público, ofreciendo la impresión de que el usuario jamás interrumpe, evitando transmitir la sensación de tener otra “ocupación” (mucho menos, la lectura del periódico o similar). Aunque se pueden desarrollar muchos trabajos internos en momentos de baja afluencia, no deben ser tan absorbidos como para causar rechazo en el usuario.

Los mostradores y despachos públicos deben estar siempre atendidos, y por tanto planificado el régimen de sustituciones y turnos para conseguirlo. El

personal que los atiende será accesible física y visualmente. No conviene estar “escondido”, de espaldas o de lado, etc., sino entrar en contacto visual con los usuarios: mirarles y que nos vean.

Cuando están los usuarios desorientados, dubitativos o expectantes, se debe ofrecer ayuda, interesarse. Conviene provocar el diálogo si el usuario no lo inicia, animarle a que se exprese.

Se ha de tener a mano bien actualizada y clasificada, la documentación necesaria (folletos, impresos, horarios, normas, carnets, listados y material de apoyo) para facilitar las respuestas o relaciones más comunes.

Es recomendable que el lugar de trabajo, que es de atención al usuario, esté ordenado, tenga aspecto agradable e invite a recabar ayuda. No debe parecer un almacén o una oficina con trabajo atrasado. En los mostradores y salas públicas no se debe fumar.

Obviamente, tampoco se puede dejar a un usuario pendiente para atender a otro, pero nadie debe tener que esperar a que se resuelvan asuntos internos.

La frase de apertura del diálogo que resume la filosofía de la atención al usuario es “Buenas tardes, ¿en qué puedo ayudarle?”.

Muchos usuarios son temerosos a pedir ayuda o a reconocer que la necesitan y no son autosuficientes. Se debe actuar con tacto, trasmitiéndole la disposición de ayudarles ("¿Le explico cómo funciona…?"), sin recalcar sus carencias o desconocimiento ("¿No sabe cómo funciona…?").

Es imprescindible tomar los recados para compañeros ausentes o hacerse uno cargo de la demanda, no terminar con un "no está", "no sé", "vuelva más tarde". Los recados deben tomarse generalmente por escrito, con nombre del destinatario, día, hora, datos del usuario (nombre, teléfono, etc.) y asunto o mensaje.

En cuanto convenga y sea oportuno, es bueno identificarse con el nombre ("Yo me llamo… ¿y Ud.?"), para personalizar la relación, crear confianza y establecer vínculos.

Conviene hacer transparente el compromiso personal con la resolución del problema del usuario ("En cuanto tenga un momento, lo consulto y le llamo", "Yo me encargo…").

Se debe tener en cuenta que algunos usuarios o problemas pueden requerir confidencialidad o discreción, aun cuando parezcan asuntos inocuos.

En la atención por teléfono es imprescindible, al tomar una llamada, identificar el servicio lo primero y saludar, mediante una fórmula del tipo:

“Biblioteca, buenos días, dígame…” Nada hay tan impersonal como responder en un servicio público muy activo, como es la biblioteca.: “¿Diga?”.

## ESTUDIAR O ANALIZAR LAS DEMANDAS DE LOS USUARIOS

La pregunta inicial de un usuario muchas veces no expresa o representa bien lo que necesita. Esto es normal. En ocasiones es más una fórmula para entrar en contacto (que significa “¿estoy en el lugar apropiado?”, “¿qué tipo de ayuda puedo obtener aquí?”).

Conviene hacer explícita, desarrollar la demanda más allá de su primera apariencia. De eso puede depender la diferencia entre una respuesta meramente suficiente o una ayuda valiosa y enriquecedora, adaptada a la medida. El análisis puede evitar también una pérdida de tiempo por un malentendido o equivocación del bibliotecario(a) o del usuario.

Para empezar el análisis de la demanda es precisa una disposición dialogante, de escucha atenta y amable, paciente en ocasiones: una escucha activa, que exige atención y concentración en lo que el usuario dice, para comprender lo que quiere decir.

Cuando se atiende a un usuario no es posible estar pendiente de otras cosas, de otras personas o de otras tareas, hay que centrar la atención en

exclusiva en la persona que habla. No sólo es una cuestión de respeto, sino una técnica de trabajo.

Como principio, nunca se debe responde “no” en primera instancia ante un problema en el mostrador de préstamo, por ejemplo, salvo en asuntos evidentes, con mucha práctica y experiencia contrastada (planteamientos imposibles, normas muy claras).

El objetivo es entender bien lo que el usuario pide/necesita para dárselo si es posible, y no “colocarle” lo que el bibliotecario quiere, sebe o puede. Por breve que sea, hay un proceso de “negociación” o gestión de la consulta.
Al proceso de indagación sobre las necesidades del usuario, si es dilatado y prolijo porque la demanda es compleja o especializada, se llama “entrevista de referencia”. Aunque esta técnica en sentido estricto no es necesaria en la mayoría de los casos de atención al usuario, conviene tener en cuenta algunos aspectos de ella, aún en una indagación más somera y breve (orientación general y no búsqueda de información).

Una entrevista es una conversación dirigida intencionadamente a un propósito, en este caso estudiar una demanda para satisfacerla. Por breve que sea, la entrevista tiene su tiempo y requiere concentración en su finalidad y desarrollo. Un diálogo de orientación general puede llevar dos o tres minutos, una entrevista para una búsqueda de información es fácil que

dure un cuarto de hora (aparte del tiempo posterior para que el bibliotecario realice el trabajo).

Para asegurarse de que se comprende la demanda, es preciso entender, además de su planteamiento central, algunas claves del contexto: (a) tipo de usuario, (b) finalidad de la consulta, (c) urgencia de la respuesta, (d) grado de profundidad necesaria. Estos elementos son muy útiles a la hora de enfocar la respuesta o trabajo de información, las opciones para abordarla.
Entre las técnicas habituales en este tipo de diálogos, cabe indicar lo siguiente. Conviene hacer repeticiones de lo que el usuario dice para corroborar y confirmar que se entiende, y ofrecer estímulos: “comprendo”, “adelante”, “de acuerdo”, “¿algo más?”, “¿un ejemplo?”. Se debe evitar los diagnósticos prematuros sobre lo que el usuario quiere, es preferible que se exprese. En lo posible, también debemos eludir la jerga profesional y las abreviaturas y emplear el lenguaje del usuario, así como ser claros y precisos en nuestras observaciones.

Es bueno, por tanto, fomentar que el usuario se explaye en lugar de interrumpirle con presunciones precipitadas sobre lo que desea, que den a entender que “se capta” a la primera.

Para un trato personal, escuchar es más importante que parecer “agudos”, porque ayuda más a buscar luego la respuesta y da calidez a la relación.

Es importante el lenguaje no verbal propio y del usuario (manos, miradas, gestos, posturas).

El diálogo debe encauzarse mediante preguntas abiertas, las que provocan una explicación del usuario en sus propios términos, llevan a un diálogo más expresivo y amplio, frente a las cerradas, que obligan a elegir entre opciones y responder sí/no, blanco/negro y por tanto bloquean.

Es recomendable cerciorarse al final de que se está entendiendo correctamente, mediante el replanteamiento, paráfrasis o resumen de la demanda (“O sea, que usted desea… ¿verdad?”) para aclarar, confirmar.

Si la demanda tiene una mínima complejidad y, sobre todo, si no se resuelve en el acto, es interesante anotarla por escrito, para lo que se precisa disponer de papel o impresos a mano.

Lo primero es apuntar el nombre del usuario y sus datos de contacto (teléfono, correo electrónico, etc.). Se trata de documentar las demandas, evitando olvidos y extravíos.

Es verdad que el análisis de la demanda, la entrevista, frente a la respuesta literal y escueta, consume tiempo, que siempre es escaso y debe administrarse. Pero también es cierto que enfocar bien el problema desde el

inicio ayuda a resolverlo ágilmente y con precisión después y añade un gran valor a la relación, en términos de calidez y personalización.

## SEGUIMIENTO Y SOLUCIÓN DE LAS DEMANDAS

La resolución de una demanda procederá en primer lugar del propio bagaje de formación, responsabilidades y medios de la persona que la atiende. Más allá de eso, se cuenta con los recursos de información disponibles para consultas o búsquedas y con el resto del personal y servicios de la Biblioteca.

El nivel de profundidad de la respuesta dependerá del análisis de la demanda realizado y de su contexto (tipo de usuario, finalidad, urgencia, exhaustividad,…) Obviamente también depende de la capacidad personal, tiempo, formación, etc.

En todo caso, se trata de no dejar nada sin responder. Si la solución no puede ser inmediata, se procede a tomar nota de la demanda por escrito, trasladar la consulta, demorar la respuesta, buscar apoyo, remitir a responsable o personal más especializado, etc. Frecuentemente es preciso perseguir la resolución de una necesidad en el tiempo, retomar los problemas, nunca olvidar contestar, no dar por zanjado un problema por haberlo desviado o depender de una tercera persona.

En ocasiones, después de estudiar o trabajar la demanda, la respuesta tendrá que ser negativa. Pero debe asegurarse de que este tipo de contestaciones son fiables, se procurará alternativas o se debe advertir hasta dónde se podría llegar en la solución o con qué condicionantes (costes, tiempos, métodos, cobertura).

En general, se pretende que la respuesta sea y parezca “completa”, a fondo, sin “flecos” pendientes, no meramente superficial, no para “cumplir” o salir del paso. Una respuesta “literal” a la pregunta puede no servir de ayuda. Esto no significa ofrecer un resultado confuso. No se trata de provocar sobreabundancia de información innecesaria, abrumando con “ruido”. La respuesta debe ser precisa, adaptada a las necesidades, a lo que se quiere. Demasiada información es tan perjudicial como demasiado poca, pero se debe evitar las vaguedades o simplificaciones.

La velocidad e inmediatez en las soluciones es una prioridad siempre, que hay que compatibilizar con que sean completas y fiables en proporción al problema. Cuando un usuario pregunta simplemente por un ítem concreto (“¿Tienen la Enciclopedia Británica?”) puede resultar fastidioso e inquisitivo iniciar una indagación sobre lo que en realidad quiere saber. Sin embargo, para garantizar una respuesta no meramente correcta, sino una solución útil conviene ofrecer apoyo adicional, buscando un cierre completo al problema informativo que subyace.

Un aspecto crítico en la solución de la demanda es su “direccionamiento”, tomar una decisión atinada sobre si se resuelve en al ámbito de la información general de inmediato o si se necesita otra cosa: un servicio concreto (préstamo, fotocopias, consulta autoservicio), pasar la consulta a personal más especializado para un tratamiento en profundidad, anotar y diferir la solución, etc. Es una decisión que toma quien primero atiende al usuario, en función: (a) del estudio de usuarios/demanda, (b) de las pautas de distribución del trabajo y (c) de las orientaciones que existan al respecto. El criterio básico es que en caso de que haya la menor duda (el usuario muchas veces no define bien lo que necesita) se debe buscar apoyo en personal más especializado o de mayor responsabilidad, o, si ello no es posible de forma inmediata, se debe anotar el problema por escrito con los datos del usuario.

La distribución según la cual los problemas de información de los estudiantes se resuelven como información general y los de profesores e investigadores como información especializada es en exceso simplista. Pero es evidente, como queda dicho, que cuanto menor es el tamaño de los grupos de necesidad mayor es por usuario el nivel de exigencia, la especialización de los servicios y la conveniencia de una atención en detalle y personalizada.

## FORMACIÓN DE USUARIOS

Como lo dice Rosa Mable Sánchez, la formación de usuarios de la información es una preocupación de las bibliotecas que almacenan el saber y la cultura con el objetivo de volverlo accesible para sus usuarios.

Este libro brinda material de lectura para poder preparar un plan de formación de usuarios: “Uno de los propósitos de la biblioteca es garantizar el acceso a la información documental y ser una herramienta de apoyo que permita a las instituciones académicas cumplir con sus objetivos de estudio, docencia, investigación y extensión.”

Cuestiones como por qué es necesario un programa de formación de usuarios, cómo comenzar un plan, quiénes son los usuarios de la información, cuáles son las herramientas para el estudio de usuarios o qué es la formación de usuarios se desarrollan en el libro.

Las herramientas utilizadas por las bibliotecas para la orientación o instrucción de sus usuarios son varias; por eso en uno de los apartados del libro se hace referencia a algunos instrumentos que orientan al usuario desde el momento en que ingresa a la biblioteca, y lo ayudan a conseguir y utilizar la información.

## f. METODOLOGÍA

Con el propósito de desarrollar la tesis denominada “Desarrollo de las Colecciones de la Biblioteca del Instituto Tecnológico Experimental “Consejo Provincial de Pichincha”, se utilizarán los métodos y las técnicas tendientes al logro los objetivos planteados.

La metodología que se utilizará en la presente investigación contempla la utilización de: 1) Métodos y Técnicas; 2) Población y Muestra; y, 3) Diseño y Procesamiento de la información.

### MÉTODOS INVESTIGATIVOS

La investigación estará sujeta a los postulados del **método científico** para lo cual, se examinará la realidad concreta en torno al desarrollo de las colecciones de la biblioteca del Instituto Tecnológico Experimental “Consejo Provincial de Pichincha”, de la ciudad de Quito, con el propósito de orientar a que los procesos de selección, adquisición, donación, canje y descarte del material bibliográfico. A través de este método se abordará las teorías, conceptos, pasos sistemáticos e instrumentos necesarios en la investigación propuesta.

El método **inductivo** permitirá analizar en forma pormenorizada cada uno de los procesos de selección, adquisición, canje, donación, para la

confrontación con los resultados obtenidos, así como determinar las relaciones que coexisten en torno al propio desarrollo de las colecciones en la Biblioteca del Instituto Tecnológico Experimental “Consejo Provincial de Pichincha”

El método **deductivo** permitirá llegar a conclusiones determinantes de los aspectos que bordean cada uno de los procesos del desarrollo de colecciones en la biblioteca investigada. Es decir que este método interviene en forma directa en la realización de la síntesis a partir de la aplicación de leyes lógicas.

Otro método que se utilizará será el **descriptivo**, al tratar de pormenorizar o de relatar los escenarios y las actividades relacionadas a los procesos que orientan el desarrollo de las colecciones de la biblioteca en estudio, toma en cuenta los instructivos legales pertinentes.

También es importante indicar que se precisa recurrir al método **estadístico**, porque para determinar los resultados se tiene que realizar cuadros, tablas, gráficos, que permitan en primer lugar una lectura veraz de la situación y por otro lado entenderla de mejor forma.

**TÉCNICAS**

De conformidad a lo que determina el método científico es necesario utilizar ciertas técnicas e instrumentos para recabar la información necesaria para

arribar a conclusiones y proponer las alternativas de solución. Entre las técnicas a utilizar se menciona a:

**La Entrevista,** es otra técnica a utilizarse, serán entrevistados y entrevistadas las autoridades del Instituto Tecnológico y al personal que trabaja biblioteca. Los datos recolectados permitirán abordar el objetivo propuesto “determinar pautas que permitan un adecuado desarrollo de las colecciones bibliográficas, manteniendo el debido equilibrio entre las diferentes áreas del conocimiento y programas que constituyen la oferta académica del Instituto Tecnológico Experimental “Consejo Provincial de Pichincha”. Así como para determinar el grado de responsabilidad y compromiso con los objetivos planteados.

**La encuesta:** se la aplicará a los usuarios en sus diferentes categorías que acuden a la biblioteca y servirá para recoger información en forma directa y actualizada sobre el objetivo planteado: “contar con la colección suficiente en calidad y cantidad para satisfacer las demandas de información de los usuarios y usuarias de la biblioteca del Instituto Tecnológico Experimental “Consejo Provincial de Pichincha” de la ciudad de Quito.

**La Observación,** se la realizará en varias oportunidades, aunque los datos no sean registrados, servirán como aportes para establecer juicios de valor que fundamentarán el desarrollo de las colecciones de la Biblioteca en estudio.

**POBLACIÓN**

La población a ser investigada es la siguiente:

945 estudiantes que son los usuarios reales (estudiantes, profesores, administrativos) que acuden a la biblioteca al mes. Se trabajará con una muestra del 35%, que corresponde a 330 personas, que serán encuestadas.

La entrevista será realizada a las 10 autoridades del Instituto Tecnológico Experimental “Consejo Provincial de Pichincha”, y a las dos bibliotecarios. La aplicación de esta técnica corresponde a todo el universo de la población, o sea la entrevista cubre a las 12 personas de los rangos establecidos.

En el siguiente cuadro se detallan el número de personas investigadas

| **Población Investigada** | **Número de Investigados** | **% (Muestra)** | **Técnica Utilizada** |
|---|---|---|---|
| Usuarios | 330 | 35% (945) | Encuesta |
| Autoridades y Bibliotecarios | 12 | 100% | Entrevista |

## DISEÑO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Una vez recogida la información a través de los instrumentos de investigación, los datos serán trasladados a una matriz, en forma separada (entrevista y encuesta). Luego, estos datos serán representados en cuadros estadísticos y para una mejor comprensión se recurrirá a los gráficos.

La lectura e interpretación de cada uno de los resultados servirá para comprobar el cumplimiento de los objetivos planteados.

## g. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

La base para formular el presupuesto que se va a utilizar en el presente trabajo investigativo, está dada por los recursos tanto humanos como financieros.

### RECURSOS HUMANOS

Los recursos humanos que intervendrán en la realización de la presente tesis, son:

- El Investigador, autor de la tesis (Jaime Monteros)
- Directora de tesis
- Asesores: Docentes de la UNL .
- Autoridades, Profesores y Estudiantes del Instituto Tecnológico Consejo Provincial de Pichincha.
- Usuarios reales y potenciales de la Biblioteca del instituto.
- Personal que labora en la Biblioteca del Instituto Tecnológico Consejo Provincial de Pichincha.
- Personal de bibliotecas de otras instituciones.

## RECURSOS MATERIALES

- Libros, revistas de bibliotecología.
- Copias de estudios realizados sobre desarrollo de las colecciones y otros títulos para fundamentar el estudio
- Computadora.
- Servicio de Internet
- Impresora
- Encuestas impresas para aplicar.
- Fichas para realizar la entrevista.
- Hojas para tabular datos
- Fichas nemotécnicas
- Grabadora.
- Hojas de papel bond (A4).
- Papelería.
- Material de escritorio
- Libreta de apuntes.
- Resaltadores.
- Lápices.
- Esferográficos
- Borrador.
- Escuadras. etc.

**RECURSOS FINANCIEROS**

| Requerimientos | Valor |
|---|---|
| Compra de libros revistas | 180,00 |
| Copias de material bibliográfica | 30,00 |
| Computadora | 1100,00 |
| Conexión a Internet (contrato) | 60,00 |
| Impresora | 100,00 |
| Papelería (resmas de papel) | 15,00 |
| Material de escritorio | 55,00 |
| Reproducción de la tesis de grado | 150,00 |
| Empastados | 80,00 |
| **T o t a l** | **1760,00** |

Los gastos que demanda la realización de la presente tesis ascienden a MIL SETECIENTOS SESENTA DÓLARES, 00/100, los que serán cubiertos en su totalidad por el autor de la investigación.

## h. CRONOGRAMA DE TRABAJO

| Actividades | 2011 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Mayo | Junio | Julio | Agos. | Sep. | Oct. | Nov. | Dic. |
| 1. Elección del tema de tesis | | | | | | | | |
| 2. Formulación de la problemación | | | | | | | | |
| 3. Planteamiento de los objetivos y justificación | | | | | | | | |
| 4. Estructurar marco teórico, metodologia, | | | | | | | | |
| 5. Elaboración del proyecto de tesis. | | | | | | | | |
| 6. Desarrollar el marco teórico | | | | | | | | |
| 7. Aprobación del proyecto de tesis | | | | | | | | |
| 8. Aplicación de las técnicas investigativas | | | | | | | | |
| 9. Análisis de datos obtenidos | | | | | | | | |
| 10. Interpretación de los resultados | | | | | | | | |
| 11. Comprobación objetivos, conclusiones | | | | | | | | |
| 12. Informe de la investigación | | | | | | | | |
| 13. Aprobación de la tesis de grado | | | | | | | | |
| 14. Presentación pública de la tesis y graduación. | | | | | | | | |

## i. BIBLIOGRAFÍA


BUONOCORE, D. 2007. Diccionario de Bibliotecología. Términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, bibliotecología, archivología, documentología, tipografía y materias afines. Buenos Aires: Marymar.

PÉREZ LÓPEZ, ANA. Desarrollo de las colecciones: evaluación en las bibliotecas universitarias españolas.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA. Encontrado en: http://www.pichincha.gov.ec/servicios/instituto-tecnologico.html

LARREA, M. y HUALPA, A. 2010. Tesis de grado de Licenciatura en Bibliotecología e Información Científico-Técnica.

NEGRETE GUTIERREZ, MARÍA DEL CARMEN. 2008 El impacto del cambio en el desarrollo de las colecciones en las bibliotecas.

ESTRADA HERNANDEZ, MARGARITA. 2006. Evaluación bibliográfica.

LADRÓN DE GUEVARA, MARIA DEL CARMEN. 2009. Servicios de calidad en la biblioteca: camino a la satisfacción de los usuarios. Córdoba, Argentina, Universidad Nacional de Córdoba.

UNIVERSIDAD DE CAMTABRIA. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA. 2000. Pautas de atención al usuario. Encontrado en: http://biblioteca.unirioja.es/rebiun/atencionusuario.pdf

CARRIÓN GUTIEZ, Manuel. 2002. Manual de Bibliotecas. 2ª ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2002

CEDEÑO ANDALIA, RUBÉN. 2008. Identificación, evaluación, selección y adquisición de fuentes y canales de información en las organizaciones científicas. La Habana, Universidad de la Habana.

COSTA MUÑOZ, ENITH. 2000. Organización técnica de la bibliotecología. Loja, Ecuador, Universidad Nacional de Loja.

FLORÉN LOZANO, LUIS. Técnicas empleadas en el canje internacional de publicaciones. Métodos usados en América Latina y resultados obtenidos. En: Informe Final: Reunión de expertos sobre canje internacional de Publicaciones en América Latina.

GASTON, LITTON. 1973. La información en la biblioteca moderna; breviarios del bibliotecario No. 3. Buenos Aires, Bowker Editores.

PEÑALOSA, FERNANDO. Libros. Manual para bibliotecas. Washington, D.C., OEA.

PONJUAN DANTE, GLORIA. 1998. Gestión de información en las organizaciones: principios conceptos y aplicaciones. Santiago, Chile: impresos Universitaria.

QUÉAU, PHILIPPE. 2002. De la sociedad de la información a las sociedades del conocimiento. Boletín del UNISIST. Vol.20 (2):3-4.

QUESADA, SETIÉN, GORBEA PORTAL, S. De la Bibliotecología al Sistema de Conocimientos Científicos Bibliológico-Informativo. Investigación Bibliotecológica. (16):22.

RODRÍGUEZ CASTRO, HERNÁN. 2008. El expurgo de material bibliográfico en las bibliotecas universitarias. Encontrado en: http://www.una.ac.cr/bib/v11n1/_art5.html

SABELLI, MARTHA. 2003. Consorcios de bibliotecas universitarias en España. En Jornadas ISTEC 12-14 nov. 2001. Montivideo y VI Taller de Bibliotecas Universitarias de Iberoamérica y I Encuentro Nacional de Bibliotecas Universitarias 21-25 abr. 2003. Habana, Cuba. Encontrado en: http://www.iie.fing.edu.uy/jornadassistec/presentaciones/siglo_xxi/msabelli.doc

SIITONEN, LENA. 2005. Información electrónica en bibliotecas universitarias: esfuerzos cooperativos para su adquisición. En VI Jornadas Españolas de Documentación. Madrid; ministerio de Cultura.

TORRES RAMÍREZ, ISABEL. 2005. Los repertorios bibliográficos o bibliografías. Concepto, función informativa, tipología e historia. En: Fuentes de información: estudios teórico-prácticos. Madrid: Editorial Síntesis. p. 151.

UDEA. Sistema de bibliotecas; políticas de desarrollo de colecciones. Encontrado en: http://www.caribe.udea.edu.co/biblioportal/public_html

UNESCO. 2002. De lo tradicional a lo virtual: las nuevas tecnologías de la información. París: Conferencia magistral sobre la educación superior.

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO. 2004. Guía informativa sobre la donación de recursos informativos al sistema. Río Piedra, Puerto Rico.

VELASCO MERINO, MARÍA ROSA. El expurgo, una tarea más en la biblioteca. Encontrado en: http://www.absysnet.com/tema29.html

WHELER, JOSEPH L. y GOLDHOR, HERBERT. Administración práctica de bibliotecas públicas. México, D.F., Fondo de Cultura Económica.

YOUNG, HEARTSILL. 1988. Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Madrid, España, Ediciones Díaz de Santos.

ZEGAL ARREGUÍN, HÉCTOR. Biblioteca electrónica ¿biblioteca del futuro?, CODICE. Quito: Periódico de la Asociación Ecuatoriana de Bibliotecarios No. 9, 2000.

## INSTITUTO TECNOLÓGICO EXPERIMENTAL "CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA"

## GUÍA DE ENTREVISTA

**Objetivo:** determinar pautas que permitan un adecuado desarrollo de las colecciones bibliográficas, manteniendo el debido equilibrio entre las diferentes áreas del conocimiento y programas que constituyen la oferta académica del Instituto Tecnológico Experimental "Consejo Provincial de Pichincha"

Función o cargo que desempeña: ……

Fecha: ……

1) ¿Considera que la biblioteca es un espacio educativo, que alberga una colección organizada, necesaria para mejorar el proceso formativo del Instituto?

   ……
   ……
   ……

2) ¿Las colecciones de las bibliotecas deben estar en concordancia con la oferta académica del Instituto Tecnológico Experimental “Consejo Provincial de Pichincha”?

……
……

3) ¿Considera que en la Biblioteca, debe existir en las colecciones el debido equilibrio con las diferentes áreas del conocimiento?

……
……

4) ¿Considera que la intervención del bibliotecario en la selección, adquisición, donación, canje, descarte del material bibliográfico es necesaria?

……
……

5) ¿En la biblioteca deben establecerse pautas que conlleven a un desarrollo armónico de las colecciones?

……
……
……

6) ¿Tendría que mejorarse el proceso de desarrollo de las colecciones?

……
……
……
……..

7) ¿Estaría dispuesto(a) a colaborar en acciones que permitan un desarrollo armónico de las colecciones en concordancia con las necesidades de información de los usuarios?

……

……

***Gracias por su colaboración***

**INSTITUTO TECNOLÓGICO EXPERIMENTAL "CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA"**

## ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA

Señores Usuarios de la Biblioteca:

Sírvase responder a la siguiente encuesta, con la finalidad de recabar datos para la realización de un trabajo investigativo en torno al desarrollo de las colecciones de la biblioteca.

1) Profesor □ Estudiante □ Otro □

2) ¿En la biblioteca usted encuentra la información bibliográfica que busca?

Siempre □ A veces □ Nunca □

3) Si su respuesta fue Siempre; o A veces, ¿La información que encontró fue suficiente en calidad y cantidad?

Si □ No □

4) La información bibliográfica a la que usted accede en la biblioteca es actualizada o desactualizada?

Actualizada □ Desactualizada □

5) ¿La biblioteca debe mantener información relacionada a los contenidos de su formación académica?

Si □ No □ A veces □

6) ¿Los profesores y estudiantes intervienen en la selección de la información bibliográfica?

Si □ No □ A veces □

7) ¿Considera usted que a través de las donaciones y el canje que ingresan a la biblioteca, satisface las necesidades de información?

Si □ No □ Desconoce □

8) ¿Considera que el desarrollo de las colecciones incide en la satisfacción de las necesidades de información?

Si □ No □ A veces □

**Sugerencias para Mejorar el Proyecto)**

.....

.....

***Gracias por su colaboración***

# ÍNDICE


| | | Página |
|---|---|---|
| **CERTIFICACIÓN…….** | | ii |
| **AUTORÍA……..** | | iii |
| **AGRADECIMIENTO……** | | iv |
| **DEDICATORIA……** | | v |
| **PCONTENIDO……** | | vi |
| **a.** | **TEMA……** | 1 |
| **b.** | **RESUMEN……** | 2 |
| | **SUMMARY……** | 3 |
| **c.** | **INTRODUCCIÓN……** | 4 |
| **d.** | **REVISIÓN DE LITERATURA……** | 6 |
| | Instituto Tecnológico Consejo Provincial de Pichincha**…….** | 6 |
| | Conceptualizaciones sobre Biblioteca**.....** | 7 |
| | Desarrollo de las colecciones**……** | 9 |
| | Usuarios de la información**……..** | 14 |
| **e.** | **MATERIALES Y MÉTODOS……** | 17 |
| **f.** | **RESULTADOS……** | 20 |
| **g.** | **DISCUSIÓN……** | 43 |
| **h.** | **CONCLUSIONES……** | 45 |
| **i.** | **RECOMENDACIONES……** | 46 |
| **j.** | **BIBLIOGRAFÍA……** | 47 |
| **k.** | **ANEXOS Proyecto……** | 1 |