

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO ESPECIALIZACIÓN EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

Tema: “LA BIBLIOTECA ABIERTA Y EL LIBRE ACCESO
DE LOS USUARIOS EN LA FACULTAD DE
CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION DE LA
UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO”

Trabajo de Investigación
Previa a la obtención del Título de Especialista en Bibliotecología y
Documentación

Autora: Dra. Mg.Miriam del Pilar Lascano Andocilla

Director: Dr.Mg. Carlos Quinde Mancero

Ambato – Ecuador

2012

Al Consejo de Posgrado de la UTA

El Tribunal receptor de la defensa del trabajo de investigación con el tema: “LA BIBLIOTECA ABIERTA Y EL LIBRE ACCESO DE LOS USUARIOS EN LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO”, presentado por la Dra. Mg.Miriam del Pilar Lascano Andocilla y conformado por los Miembros del Tribunal; Doctor Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría, Ing. MBA. Santiago Verdesoto Velástegui, Ing. Mg. Fabricio Ríos Lara,Dr.Mg. Carlos Quinde Mancero Director del trabajo de investigación Ing. Mg. Juan Garcés Chávez Presidente del Tribunal y Director del CEPOS – UTA, una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de investigación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

.....
Ing. Mg. Juan Garcés Chávez
Presidente del Tribunal de Defensa

.....
Ing. Mg. Juan Garcés Chávez
DIRECTOR CEPOS

.....
Dr.Mg. Carlos Quinde Mancero
Director de Trabajo de Investigación

.....
Dr. Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría
Miembro del Tribunal

.....
Ing. Mg. Fabricio Ríos Lara
Miembro del Tribunal

.....
Ing. MBA. Santiago Verdesoto Velástegui
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema: “LA BIBLIOTECA ABIERTA Y EL LIBRE ACCESO DE LOS USUARIOS EN LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO”, nos corresponde exclusivamente a: Dra. Mg. Miriam del Pilar Lascano Andocilla y de Dr. Mg. Carlos Quinde Mancero, Director del trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

.....
Dra. Mg. Miriam del Pilar Lascano A
AUTORA

.....
Dr. Mg. Carlos Quinde Mancero
DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Dra. Mg. Miriam del Pilar Lascano Andocilla

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento muy especial a mi tutor, compañeros, amigos, así como a la Universidad Técnica de Ambato por haberme guiado por los caminos del saber y el conocimiento

Miriam del Pilar

DEDICATORIA

A vosotros los seres más queridos de mi vida los que han sido mi apoyo constante por el derrotero de mi existencia, los que siempre creyeron en mí en todo instante.

Mi imperecedera gratitud para todos ellos:

A Dios, por ser mi inspiración, mi luz....

A mi esposo Edgar, por su comprensión y paciencia

A mis Hijos: Daniel y Nicole, por ser mi esperanza.....

A todas las personas que me estimularon para lograr este propósito

Miriam del Pilar

ÍNDICE

TEMÁTICA	PÁGINAS
Portada.....	I
Al Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato	II
Autoría de la Investigación.....	III
Derechos de Autor.....	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Índice.....	VII
Resumen.....	XI
Introducción.....	XII

CAPÍTULO I

Problema de Investigación.....	1
Planteamiento del problema.....	1
Contextualización.....	2
Análisis Crítico.....	5
Prognosis.....	7
Justificación.....	8
Objetivos.....	10

CAPÍTULO II

Marco Teórico.....	11
Antecedentes Investigativos.....	11
Fundamentación Filosófica.....	12
Fundamentación Legal.....	13
Categorías Fundamentales.....	16
Visión Histórica de la bibliotecas.....	17
Clasificación	19
Fondos Bibliográficos.....	20
Colección.....	23

Biblioteca Estantería Abierta.....	24
Libre Acceso.....	26
Ventajas y Desventajas.....	35
Sugerencias.....	39
Libre Acceso.....	40
Usuarios.....	41
Servicios de Usuarios.....	44

CAPÍTULO III

Metodología.....	52
Enfoque de la investigación.....	52
Modalidad de la investigación.....	52
Tipo de Investigación.....	52
Población y Muestra.....	53
Procesamiento y Análisis de la Información.....	54
Interpretación de la Investigación....	65

CAPÍTULO IV

Conclusiones y Recomendaciones..	66
----------------------------------	----

CAPÍTULO V

Propuesta.....	68
Antecedentes de la propuesta.....	68
Justificación.....	75
Objetivos.....	77
Análisis de Factibilidad.....	78
Fundamentación.....	79
Organización de espacios.....	80
Bibliografía.....	95
Anexos.....	97

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1.....	6
Cuadro N° 2.....	54
Cuadro N° 3.....	56
Cuadro N° 4.....	57
Cuadro N° 5.....	58
Cuadro N° 6.....	59
Cuadro N° 7.....	60
Cuadro N° 8.....	61
Cuadro N° 9.....	62
Cuadro N° 10.....	63
Cuadro N° 11.....	64

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN BIBLIOTECOLOGÍA Y
DOCUMENTACIÓN

LA BIBLIOTECA ABIERTA Y EL LIBRE ACCESO DE LOS USUARIOS
EN LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION DE
LA UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

Autora: Dra. Mg. Miriam del Pilar Lascano Andocilla

Director: Dr. Mg. Carlos Quinde Mancero

Fecha: Julio - 2012

RESUMEN

La presente investigación trata sobre los Servicios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato. Este trabajo tratade brindar un mejor servicio acorde con el desarrollo científico, tecnológico y los vertiginosos cambios de los últimos años que impone una transformación hacia un nuevo modelo aplicando herramientas y con un cambio en la organización documental y bibliotecaria. Se desarrolla los aspectos de mayor interés relacionados con la organización de las bibliotecas. Sucesivamente se trata de los principales cambios en relación entre bibliotecas, sede de un panorama de los servicios de información. La incesante incorporación de nuevas tecnologías y soportes de información a los servicios bibliotecarios está ocasionando un replanteamiento y una nueva concepción en la gestión de los mismos. Analiza e interpreta los resultados y concluye que los usuarios necesitan, llegar con mayor facilidad al fondo bibliográfico, y contar con un fondo bibliográfico actualizado. Se propone una distribución del área, sistema de información bibliográfica de estantería cerrada a un sistema, de información de estantería abierta que permitirá desarrollary dar a conocer a la Comunidad Universitaria y público en general los servicios que dispone la Biblioteca de la Facultad, apoyar la gestión educativa y la consecución de los objetivos planteados.

Descriptores: Biblioteca, Servicio de estantería abierta, Usuarios

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
POSTGRADUATE STUDIES CENTER
EXPERTISE IN LIBRARY AND DOCUMENTATION**

**LIBRARY OPEN AND FREE ACCESS USERS IN THE FACULTY OF
HUMANITIES AND EDUCATION OF THE TECHNICAL UNIVERSITY OF
AMBATO**

Author: Dr. Mg. Miriam del Pilar LascanoAndocilla

Director: Dr. Mg. Carlos Quinde Mancero

Date: July - 2012

SUMMARY

This research deals with the library services of the Faculty of Humanities and Education at the Technical University of Ambato. Besides, this work tries to give a best service in line with the development of science, technology and the rapid changes in recent years imposed a transformation towards a new model using tools and a change in the organization of documents and librarian. It develops the most interesting aspects related to the organization of libraries.

Afterwards, it is about the principal changes in connection between libraries, that they are scenes of information services. The continuous introduction of new information technologies and media to library services is causing a rethinking and a new concept in the management of them. Also, analyzes and interprets the results and concludes that users need, come more easily to the bibliographical, and have updated the library collection.

It is proposed a distribution area, bibliographic information system to a closed stack, open-shelf information that will develop and make known to the university community and general public services available to the library of the Faculty, support educational management and the achievement of the objectives.

Descriptors: Library, open shelving service and users.

INTRODUCCION

La Universidad es un centro donde se investiga, se cultiva y se imparte Educación en Humanidades, Ciencia y Técnica. Forma profesionales y perfecciona a sus graduados.

Los servicios de la biblioteca, bajo la modalidad de estantería cerrada, no han permitido a los usuarios tener acceso directo a las colecciones, lo que restringe el incremento sustancial en el uso y demanda de los mismos. En este sentido la información es el componente más importante para producir los nuevos conocimientos, desde el lugar donde se producen hasta donde se utiliza, se aprecia el lugar privilegiado que goza la biblioteca dentro de las instituciones universitarias, es pertinente iniciar en ella un proceso de Ajuste de su Espacio Físico necesario en las Áreas de Colección, sala de lectura y servicio de Internet, a fin de adaptarlas a la nueva demanda y desafíos que se plantea, tales como crecimiento de colección de textos audiovisuales, revistas y atención al usuario. De allí la importancia de apoyar acciones concretas que fortalezcan hacia la excelencia el servicio de la Biblioteca de la Facultad de Ciencia Humanas y de la Educación para ello se debe acondicionar su espacio a un Sistema de Información de Estantería Cerrada a un Sistema de Información de Estantería Abierta.

Este trabajo está distribuido en seis capítulos y en cada uno de ellos trata sobre la temática motivo de la investigación, así:

En el primer capítulo se define y se analiza al problema considerando su Contextualización, análisis crítico, prognosis, formulación del problema, justificación hasta los objetivos.

En el segundo capítulo se describe el marco teórico haciendo un análisis de los antecedentes investigativos, fundamentación filosófica,

fundamentación Sociológica, fundamentación pedagógica, fundamentación legal, las categorías fundamentales y los conceptos de Bibliotecología.

En el tercer capítulo se establece el desarrollo de la metodología utilizada, modalidad de la investigación, el nivel de la investigación, la población y muestras sustentada básicamente en las encuestas realizadas a los docentes y estudiantes.

El cuarto capítulo comprende la recolección, procesamiento, análisis e interpretación de datos obtenidos resultados numéricos que se representaran mediante cuadros y de las representaciones gráficas respectivas.

El quinto capítulo contiene a las respectivas conclusiones y recomendaciones a las cuales se llegó con la finalidad de mejorar las expectativas de los docentes y estudiante de la Facultad.

El sexto capítulo hace referencia al planteamiento de la propuesta en este caso El diseñar e implantar los componentes para ofrecer un sistema de información de estantería abierta en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

No está demás señalar que hoy más que nunca antes, predomina no solo el criterio sino la necesidad de mejorar la calidad en la prestación de servicios, mejorando la infraestructura, accesibilidad a los fondos.

CAPITULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA:

LA BIBLIOTECA ABIERTA Y EL LIBRE ACCESO DE LOS USUARIOS EN LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los avances tecnológicos que se han generados a través de la informática han causado impacto social en las organizaciones; por ello muchas de estas, se han adaptado a los cambios, han visto la necesidad de automatizar (sistemas) sus procesos. Pero a la vez hay instituciones que se resisten al cambio, prefiriendo llevar sus operaciones por el método tradicional (manualmente) ya sea por incapacidad adquirir la nueva tecnología o por falta de orientación.

Sin embargo de todos los problemas económicos, las bibliotecas universitarias se han adentrado al mundo moderno, la mayoría de ellas brindan sus servicios en espacios amplios y en estanterías abiertas, y procuran que la necesidad de conocimiento de los usuarios se satisficiera en base al adelanto de la tecnología. Por iniciativa de algunos directores de bibliotecas universitarias se conformó el Consorcio de Bibliotecas Universitarias del Ecuador, COBUEC, mismo que tiene actualmente como contraparte desde el Estado a la Secretaría Nacional de Educación Superior Ciencia y Tecnología, SENESCYT. En un inicio la actividad del COBUEC, se ha centrado en la adquisición

consorciada, delicencias nacionales para el acceso a bases de datos científicas vía electrónica.

El manejo de sistemas de información es tan importante para los planes de cualquier organización, actualmente representan el medio eficaz para agilizar los procedimientos que en ella se desarrollan, lo cual conlleva a una mayor productividad en las organizaciones que disponen adecuadamente de los beneficios de los sistema de biblioteca abierta.

La biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación en la Universidad Técnica de Ambato, es un ejemplo claro de estas necesidades y está en la obligación de crear y buscar mecanismos que le permita cubrir con los requerimientos para obtener resultados rápidos y mejores, oportunos, objetivos y a la vez brindar un mejor servicio a los usuarios.

Es por ello que es importante que la biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación en la Universidad Técnica de Ambato se inserte en el mundo de globalizado de la tecnología y estrategias avanzadas en el mismo ritmo que el mundo avanza.

1.3 Contextualización

Como cualquier otra institución social, la biblioteca, a lo largo de los siglos, ha respondido a las necesidades sociales, y en su morfología se han producido alteraciones y modificaciones bajo el impacto del cambio social.

Respecto al desarrollo que han tenido los diversos tipos de bibliotecas puede decir que las universitarias, nacionales y especializadas son las que han alcanzado un mayor desarrollo en cuanto a presupuesto, organización, acervos y servicios.

Cabe resaltar que son en este tipo de bibliotecas en donde los avances de las tecnologías de la información se utilizan con mayor frecuencia. La generación de redes locales, su conexión con redes nacionales e internacionales, así como el uso de la red Internet y de soportes electrónicos de diversa naturaleza es una tendencia que se presenta con mucha frecuencia en las bibliotecas nacionales, especializadas y universitarias.

En el Ecuador existen bibliotecas con un grado de modernidad, pues permiten el acceso a la información a través de sistemas automatizados que se han implementado con tecnología específica para bibliotecas ajustándose a las necesidades del investigador.

Las Bibliotecas son una realidad consolidada a lo largo de más de cuatro mil años de historia que discurre paralela a la de la escritura y el libro.

Puede entenderse 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.

Las bibliotecas siguen siendo piezas cruciales del sistema de educación e investigación, en su versión clásica de contenedoras de libros y a través de su oferta de acceso a textos provistos por los CD o Internet. En un mundo donde la información se ha convertido en uno de los bienes más preciados para el crecimiento económico, social y cultural de las naciones, contar con bibliotecas actualizadas y con recursos técnicos modernos resulta central. Sin embargo, el deterioro de las bibliotecas públicas expresa la falta de perspectiva de los gobiernos.

En la Universidad Técnica de Ambato cuenta con una Biblioteca general y 10 Bibliotecas Especializadas una en cada Facultad, como unidades de apoyo en el proceso de enseñanza aprendizaje y al mismo tiempo para

promover sus funciones: docencia, investigación extensión y difusión del conocimiento entre los integrantes de la comunidad universitaria y público en general.

Una de las Facultades con mayor número de estudiantes dentro de la Universidad Técnica de Ambato es la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación su Misión es “Formar profesionales íntegros de tercero y cuarto nivel en Ciencias Humanas y de la Educación, con bases científicas y tecnológicas, para el desempeño competente en procesos educacionales y desarrollo del ser humano, a través del ejercicio de la investigación y vinculación con la colectividad, que responde a los requerimientos del entorno sociocultural.

La oferta de nuevas carreras de pregrado y programas de postgrado, determina que la demanda de los servicios de Biblioteca se haya incrementado notoriamente los últimos años. Esta razón y otras que se detallan impide que esta Unidad de Académica de apoyo al proceso de enseñanza aprendizaje e investigación, pueda cumplir con su fin principal. Existe una considerable cantidad de libros parte de ellos desactualizados y colocados en estantes donde el que investiga encontrara un mundo inerte y su universo intelectual queda rezagado a una parte mínima. Cuenta con escasos recursos económicos para actualización de material bibliográfico espacio físico insuficiente para dar servicio.

Su fondo bibliográfico está organizado en áreas del conocimiento: cuenta con 9.744 volúmenes impresos y se encuentra procesados automáticamente.

La biblioteca es de estantería cerrada a todo público los servicios son tradicionales se apoya en un catálogo automatizados, referencia personalizada no se han modificado de acuerdo a las nuevas tendencias de la Bibliotecología.

La incidencia de estos factores en los servicios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencia Humanas y de la Educación, dificultan la prestación de un servicio de calidad a sus usuarios.

Análisis Crítico

Las bibliotecas tienen una importancia estratégica sobre todo en los países que tienen un cierto desarrollo socioeconómico de su capital humano.

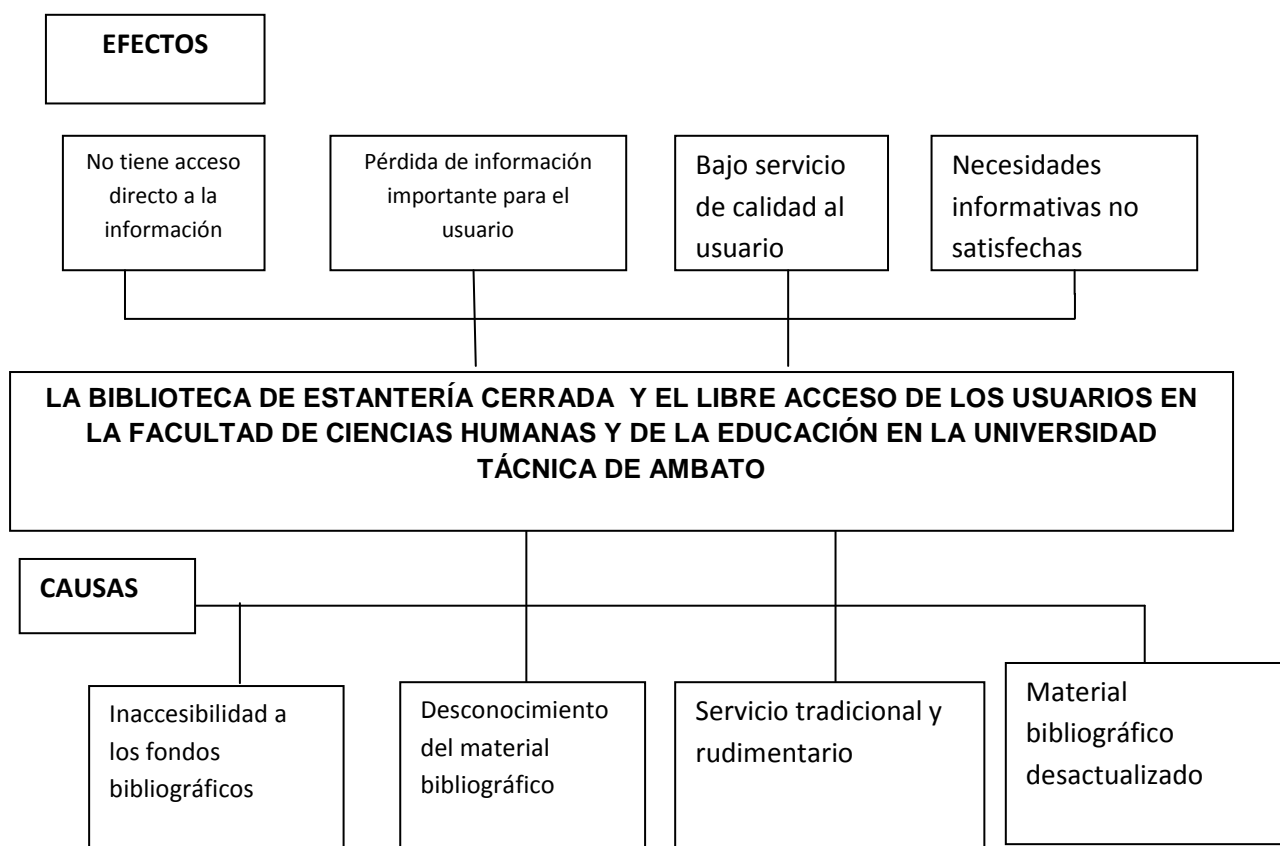
La economía del conocimiento y sus demandas han cambiado el concepto de biblioteca tradicional hacia uno de espacios abiertos que promueven y facilitan la información. Permiten obtener la información con mayor rapidez.

La Biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación es tradicionalmente un lugar de los libros, es decir un espacio físico en el que, bajo un determinado orden, están colocando los libros. La biblioteca, tiene dificultad en cuanto a los servicios que brinda a los usuarios no cuenta con material bibliográfico actualizado, no existe el préstamo interbibliotecario da servicio de estantería cerrada. Hay escasez de equipos de cómputo, copiadoras e impresorasal servicio de los estudiantes, lo que provoca que los usuarios se encuentren desmotivados y poco a poco pierdan el hábito a la lectura y deseo de investigar acerca de los distintos temas que su carrera requiere. Por todo ello la preocupación constante es brindar servicios de calidad y satisfacer de mejor manera la necesidad de los usuarios, es por eso que cada día enfrenta nuevos retos y transformaciones en búsqueda de mejorar varios de sus servicios, siendo por lo tanto conveniente planificar actividades como herramientas de cambio que conduzca a una gestión de calidad, que permita programar nuevos objetivos y retos a mediano y largo plazo.

Mejorar la calidad del servicio en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, será un proceso constante que supone una actitud proactiva ante los errores que se han de prevenir o solucionar, y no ocultar o aplazar. Para conseguir todo ello, se deben tomar múltiples decisiones.

Todo comienza recabando información tanto del entorno como de la propia organización. El entorno se refiere a conocer toda aquella información que, generada fuera del ámbito de la entidad, tiene relevancia para la gestión. Asimismo, las nuevas tecnologías, que han revolucionado la búsqueda de fondos por parte del usuario y también su disponibilidad, siguen evolucionando y hay que estar continuamente incorporándolas a la gestión diaria, lo que conlleva continuos procesos de formación de personal.

Árbol del problema



Cuadro Nº 1
Elaborado: Miriam Del P. Lascano A

Prognosis

No cabe duda que la razón de ser de las bibliotecas es el usuario. El usuario como actor social, es el más trascendente en el entorno bibliotecario, es quien le da valor de uso a la información y es para quien debemos trabajar en esta etapa de la sociedad del conocimiento y en la transición hacia las sociedades del conocimiento.

Con este proyecto el futuro de la biblioteca acrecentará la calidad de servicios de información a los estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Técnica de Ambato con la propuesta de estantería abierta, si no se aplica este proyecto se seguirá manteniendo sistemas tradicionales de servicio como son estantería cerrada, bibliografía desactualizada, no utilización de bibliotecas virtuales lo que conlleva a la agudización del problema Bibliotecario.

Formulación del Problema

¿Cómo incide la biblioteca de estanterías cerradas en las necesidades de información de los usuarios de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato?

Delimitación del Objeto de Investigación

Delimitación Conceptual

Se analizará los conceptos de: biblioteca, tipos de bibliotecas, Organización de los fondos bibliográficos, concepto de biblioteca abierta, usuarios, tipos de usuarios, servicios de la biblioteca abierta.

Espacial

La presente investigación se realizara con los usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

Temporal

El presente trabajo de investigación se lo realizará en el periodo Septiembre– Diciembre 2012.

1.4 Justificación

La biblioteca universitaria como herramienta esencial para la docencia y el aprendizaje del estudiante. Para ello es preciso entender la biblioteca como “espacio abierto del saber y del conocimiento”, procedimiento educativo optimiza los recursos que ofrece la Biblioteca Universitaria, como servicio de y para la Universidad, demostrando que el conocimiento de una buena utilización de la biblioteca consigue resultados excelente en la formación curricular del alumno, que se utilizarán en el desarrollo de su vida profesional, lo cual cumple de forma exhaustiva el “autoaprendizaje” del estudiante, consiguiendo el objetivo fundamental propuesto de “aprender a aprender”.

El trabajo de investigación tiene un **interés** debido a que las condiciones actuales de competitividad y sobrevivencia en el mercado a las que están sometidas las instituciones de educación superior para poder responder a los desafíos del nuevo milenio, marcado por la globalización, la modernización de la economía y la integración del binomio conocimiento información, le exigen al sistema educativo un mejoramiento continuo que le permita lograr que sus procesos y productos sean de calidad. Velar por el desarrollo y la excelencia de la educación es un compromiso de toda sociedad, pero, en particular, es una responsabilidad y un imperativo del sistema educativo y sus instituciones. Su cumplimiento tiene incidencia directa en las transformaciones educativas, sociales, económicas, políticas y culturales del país.

Las bibliotecas son consideradas por la sociedad como el núcleo de la información independientemente de su ubicación y formato, permitiendo la

interacción entre el usuario y la información y ampliando sus posibilidades de conocimiento gracias a la globalización de la información y a la utilización de los recursos con los que se cuenta de manera adecuada.

Por lo expuesto, este trabajo de investigación será un valioso aporte para los usuarios, ya que les permitirá brindar información útil y variada que satisfaga sus requerimientos de una manera rápida y oportuna. Habrá mayor precisión y simplificación en la recuperación de la información y se optimizarán y aprovecharán los recursos existentes de manera óptima.

La biblioteca es un servicio de vital **importancia** para las universidades puesto que es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones locales y virtuales e infraestructura, cuyo propósito es apoyar a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento. Por tanto, la información y el conocimiento son esenciales en el establecimiento de los objetivos de la universidad. Las formas mediante las cuales la información es seleccionada, adquirida, almacenada, procesada y distribuida, determinarán el nivel de éxito de la docencia, la investigación y la extensión.

El aporte del trabajo es el de modernizar el Sistema de la biblioteca y que ésta responda a las expectativas de los usuarios, que ofrezca servicios modernos y competitivos que beneficien a toda la comunidad universitaria.

Con la aplicación de esta propuesta se persigue que la Biblioteca sea proyectada hacia la comunidad universitaria de una forma distinta, en la que no haya fronteras ni límites de acceso a las fuentes documentales.

La investigación es **factible** de realizarlo, debido a que se cuenta con el apoyo de las autoridades máximas de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, en el aspecto legal y en lo estructural debido a que el departamento de planificación diseño el

espacio físico para la implementación de la biblioteca de estantería abierta.

Los **beneficiarios** de esta investigación serán los estudiantes y el público en general debido que abrir las estanterías y poner al alcance de los usuario toda la riqueza cultural contenida en los anaqueles significa eliminar una gran barrera, la señalética de la ubicación del material a consultarse bien definida, lo mismo que su ubicación de acuerdo a la importancia científica; esto permitirá una mayor agilidad en el manejo bibliográfico, mejor fluidez de la información y al mismo tiempo se mejorara la rapidez en la realización de las investigaciones.

Gracias al apoyo recibido de parte de las autoridades, esta investigación que es **original** se lograran cambios significativos en la prestación de servicio bibliotecario que demanda la comunidad universitaria.

1.4 Objetivo

Objetivo General

Proponer un servicio de la Biblioteca que permita el libre acceso a los usuarios en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

Objetivo Especifico

- Diagnosticar la necesidad de información de los servicios de biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.
- Analizar la incidencia del servicio de Biblioteca abierta de la Facultad de Ciencia Humanas y de la Educación.
- Diseñar e implementar los componentes para ofertar un sistema de información de estantería abierta en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Ibarra G., Lorena, Ramírez Fanny, Ambato, (2004) “Incidencia de los servicios de biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, en la satisfacción de las necesidades de información de sus usuarios periodo académico abril-julio del 2003” indica que “Pretenden dotar a la biblioteca de los recursos necesarios para afrontar no solo los retos de la sociedad de la información, sino también las nuevas demandas de los usuarios, proponiendo nuevas líneas de actuación que permitan seguir en la vanguardia de la innovación tecnológica.

Al investigar entorno a las bibliotecas tradicionales, se puede indicar que éstas están siendo desplazadas por medios de información automatizada que brindan información: variada, rápida y actualizada en poco tiempo en donde la calidad de servicio lo pone el usuario, por lo que las bibliotecas tradicionales deben implementar de la manera más urgente sistemas de actualización permanentes y planes de mejora continua en el tipo de servicio que se pretende ofrecer al usuario.

Carvajal Martínez, Ruth Esther “Modelos de gestión y calidad en el servicio en la biblioteca General Mons. Luis de Tola y Avilés de la Universidad de Guayaquil”. “Indica que “Aplicar un Modelo de Gestión Bibliotecológico que promueva la eficacia y la eficiencia, a fin de mejorar el funcionamiento de la Biblioteca Mons. Luis de Tola y Avilés de la Universidad de Guayaquil.”

2. 2 Fundamentación Filosófica

Esta investigación se fundamenta en la filosofía humanística, crítica y propositiva, puesto que dar al hombre la oportunidad de su realización como persona a través del conocimiento, constituye uno de los principales fines de la biblioteca, al ser la entidad que genera, preserva y difunde información.

El conocimiento no es estático, está permanentemente evolucionando y es necesario que con un análisis conceptual profundo este deba ser difundido y recuperado oportunamente. El procesamiento técnico de la información es y será el eslabón fundamental entre el conocimiento y el ser humano.

La construcción de conocimientos se logra a partir de la investigación al enfrentarse a la solución de problemas que permita revelar contradicciones entre la teoría y la práctica. Este proceso exige una permanente búsqueda de información científica y es ahí, donde la biblioteca juega un papel importante, ya que es la encargada de proveer el conocimiento que brindará al ser humano la oportunidad de superarse y aprender más cada día.

Fundamentación Sociológica.

El hombre no puede vivir aisladamente, porque es un ser esencialmente social, es decir, está dentro de una sociedad, el alumno debe propender a navegar por la nueva tecnología de la información, para que pueda tener contacto con el mundo que le rodea.

Fundamentación Pedagógica.

La educación en el país y a todo nivel afronta múltiples retos, uno de ellos es dar respuesta a los profundos cambios sociales, económicos y culturales que se prevean para la sociedad por medio de la información.

Las bibliotecas son de enorme interés en todos los ámbitos de nuestra sociedad, su utilización con fines educativos y culturales, están abiertos a la investigación.

2.3 Fundamentación Legal

La ejecución de la presente investigación, se fundamenta en la Constitución Política de la República del Ecuador, misma que fue redactada entre el 30 de noviembre de 2007 y el 24 de julio del 2008, por la Asamblea Nacional Constituyente en Montecristi, Manabí, y presentada un día después (el 25 de julio) por dicho organismo. Para su aprobación fue sometida a referéndum constitucional el 28 de septiembre de 2008, ganando la opción aprobatoria. La Constitución de 2008 entró en vigencia, desplazando la anterior Constitución de 1998; y rige desde su publicación en el Registro Oficial el 20 de octubre de 2008. Ley por la cual se regula en forma integral el Sistema Nacional Bibliotecas.

ARTÍCULO 1º. Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer las normas y principios generales que regulan el funcionamiento del sistema Nacional de bibliotecas y las funciones que corresponden al Estado y a los particulares para la promoción de la educación, la ciencia, la tecnología y la cultura a través de dicho sistema.

Artículo 4º. Fines generales. La presente ley desarrollara en el ámbito de las materias a que se aplica, fines generales trazados en el Constitución Nacional en relación con la promoción de la educación, la ciencia, la tecnología y la cultura pretende garantizar el acceso de la comunidad y de los particulares a tales servicios y bienes en desarrollo de sus derechos sociales, colectivos y fundamentales.

Por su carácter asociado directo a los fines generales del Estado en materia de educación, ciencia, tecnología y cultura y dado su carácter instrumental para atender a tales finalidades, el Sistema Nacional de

Bibliotecas se declara de interés público y social en esa condición es objeto de especial protección del Estado a través de la medida dispuesta en esta ley y en otras normas sobre la materia.

Es una obligación del Estado la administración y regulación del Sistema Nacional de Bibliotecas y un derecho de los ciudadanos el acceso al mismo, salvo las excepciones que establezca la ley y en otras normas sobre la materia. Mediante esta ley se atenderá en consecuencia el cumplimiento de los siguientes fines generales.

Garantizar a todas las personas los derechos de expresión, acceso y apropiación de la información, el conocimiento, la educación, la ciencia, la tecnología, la cultura y de los bienes materiales e inmateriales que integran el patrimonio cultural.

Apoyar la función democratizadora del libro y la lectura y su finalidad promotora del desarrollo auténticamente humano, a través de un Sistema Nacional de Bibliotecas y de una infraestructura y dotación bibliotecaria efectiva y suficiente, finalidad para la que resulta contraria cualquier práctica sustitutiva.

Preservar, conservar, difundir y acrecentar el patrimonio bibliográfico como conjunto de bienes de naturaleza material e inmaterial que integran la diversidad el patrimonio cultural de la comunidad nacional e internacional.

Dotar al país de una infraestructura bibliotecaria suficiente acorde con las prácticas educativas, culturales, científicas y tecnológicas y con la modernización del Estado.

Apoyar el desarrollo de una estrategia nacional de fomento y promoción del Sistema Nacional de Bibliotecas y de producción y acceso al conocimiento y a la formación.

ARTÍCULO 5º. Instrumentos de la acción pública. Para alcanzar las finalidades y objetivos señalados en el artículo anterior, el Estado desarrollara mediante esta ley y a través de reglamentaciones y políticas pertinentes los siguientes instrumentos y medidas.

Capítulo segundo: Derechos del buen vivir; Sección tercera de Comunicación e información; artículo 16, literal 2: “El acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación”.

Título VII: Régimen del buen vivir; Sección quinta de Cultura; artículo 379, literal 3: “Los documentos, objetos, colecciones, archivos, bibliotecas y museos que tengan valor histórico, artístico, arqueológico, etnográfico o paleontológico”.

Título VII: Régimen del buen vivir; Sección octava de Ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales; artículo 387. “Será responsabilidad del Estado: 1. Facilitar e impulsar la incorporación a la sociedad del conocimiento para alcanzar los objetivos del régimen de desarrollo”.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO: De los principios Institucionales. Su actividad se dirige a la búsqueda de la verdad y desarrollo de la ciencia y la cultura, mediante la docencia, la investigación y la extensión.
Art. 5. De los Objetivos

- a. Formar, capacitar, especializar y actualizar a estudiantes, profesionales en los niveles de pregrado y posgrado, en las diversas especialidades y modalidades;
- b. Preparar a profesionales y líderes con pensamiento crítico y conciencia social, de manera que contribuyan eficazmente al mejoramiento de la producción intelectual y de bienes y servicios, de acuerdo con las necesidades presentes y futuras de la sociedad y la planificación del Estado privilegiando la diversidad en la oferta

académica para propiciar una oportuna inserción de los profesionales en el mercado ocupacional;

- c. Propiciar que sus campos y unidades académicas sean centros de investigación científica y tecnológica, para fomentar y ejecutar programas de investigación en el campo de la ciencia, la tecnología, las artes, las humanidades y los conocimientos ancestrales;
- d. Desarrollar las actividades de investigación científica en armonía con la legislación nacional de la ciencia y tecnología y la Ley de Propiedad Intelectual;
- e. Realizar actividades de extensión orientadas a vincular su trabajo con todos los sectores de la sociedad, sirviéndola mediante programas de apoyo a la comunidad, a través de consultorías, asesorías, investigaciones, estudios, capacitación u otros medios.

2.4. Categorías Fundamentales

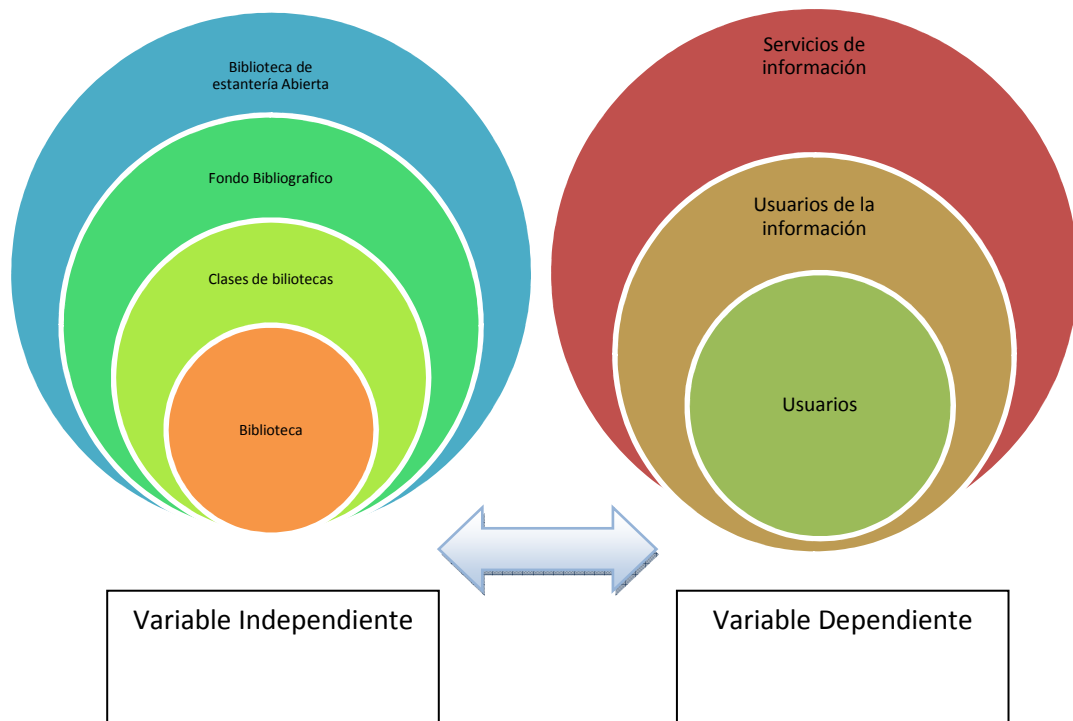


Gráfico N° 1

Elaborado por: Miriam del P. Lascano A.

Visión histórica de las bibliotecas

Una vez que el hombre hubo aprendido a escribir y volcado en ladrillos, papiros o pergaminos los hechos heroicos, las concepciones metafísicas o, simplemente, las experiencias de sus trabajos, comprendió la necesidad de reunir sus obras; ello dio nacimiento a las bibliotecas. Tenemos noticia de la existencia de bibliotecas desde tiempos muy remotos. Famosa en Oriente fue la de Asurbanipal, a la cual pertenecen las 22.000 tabletas de arcilla cocida encontradas entre las ruinas del palacio real de Nínive.

En Egipto existió la del rey Oximandias. Las más renombradas de la época de la hegemonía griega fueron las de Pérgamo y Alejandría. Esta última, que poseía 500.000 rollos de papiro, fue destruida por un incendio en tiempos de Julio César.

En Roma, la primera biblioteca pública fue instalada por Augusto, en el pórtico de Marcelo. Cuando Constantino trasladó la capital del imperio a la ciudad de Constantinopla, por él fundada, creó en ella una importante biblioteca, que los turcos saquearon siglos después.

Durante la Edad Media, los monjes benedictinos se hicieron famosos en Europa por sus bibliotecas y por sus trabajos de copistas y calígrafos. Con la secularización de la cultura y la fundación de universidades, las bibliotecas cobraron nuevo y grande impulso. En la actualidad raro es el pueblo occidental, por pobre y pequeño que sea, que carezca de biblioteca. Las más importantes de la época son: la del Museo Británico, de Londres, que atesora 4 millones de volúmenes, 60 mil manuscritos y 9.600 incunables; la Biblioteca Nacional de París, que contiene 6 millones de volúmenes, 150 mil manuscritos y cinco millones de estampas y grabados; la Nacional de la Dieta de Tokio, con 3 millones de volúmenes; la del Congreso de Washington, que posee, entre libros y folletos, casi 10 millones de piezas; la de Nueva York, que cuenta con más de 5 millones de volúmenes; la de la Universidad de Harvard, con más de 5

millones y medio; la de Berlín, la de Múnich, la de Leipzig, la de Madrid, la de Viena, la de Oxford, la de Cambridge, la Vaticana, la de Florencia, la de Nápoles, la de Roma, la de Milán, la de Bruselas, la de Ámsterdam, la de Lisboa, la de Moscú, la de Leningrado, la de Kioto, la de Yale, la de Columbia, la de Chicago, la de Stanford, la de Minnesota, la de Cornell, la de Princeton, la de Michigan, la de Pennsylvania, la de Northwester y la de Duke cuentan con una cantidad de volúmenes que oscila entre uno y tres millones.

Concepto de Biblioteca

Se denomina biblioteca (término de origen griego) al lugar físico destinado al almacenamiento de una gran cantidad de libros, de diversas temáticas, destinado al uso público o privado. Dicho lugar es un espacio cultural, en donde se promueve el conocimiento y el estudio, como herramientas valiosas.

Amat (1985) define biblioteca como: “Se entenderá por biblioteca, sea cual fuere su denominación, toda colección organizada de libros, publicaciones periódicas u otros documentos cualesquiera en especial gráficos y audiovisuales, así como los servicios del personal que facilite a los usuarios la utilización de estos documentos, con fines informativos, de investigación, de educación o recreativa.

Biblioteconomía.

Melnik en su libro de Bases para la administración de bibliotecas dice “Este término fue propuesto en el ámbito de habla hispana por Ernesto Gietz (1940) e inmediatamente adoptado y definido por Buonocore como “conjunto sistemático de conocimientos relativos al libro y a la biblioteca” y luego como “conjunto de conocimientos teóricos y técnicos relativos a la organización y administración de una biblioteca”.

En su diccionario, Martínez de Sousa toma esta definición y le otorga a la biblioteconomía categoría de Ciencia: “Ciencia de la información que

comprende los conocimientos teóricos y técnicos relacionados con la organización, administración y funcionamiento de una biblioteca”.

Clasificación UNESCO

Bibliotecas Nacionales: Las denominadas “bibliotecas nacionales” representan la cabecera del sistema de los estados. Están financiadas con fondos públicos y cumplen una doble finalidad: proporcionar material bibliográfico de investigación para cualquier disciplina, y conservar y difundir el patrimonio cultural (referente a información registrada a lo largo del tiempo) de cada país. En general, cada Estado tiene una biblioteca que es considerada “nacional” y cuyos objetivos son los antes reseñados.

Bibliotecas universitarias: Son las bibliotecas de las facultades, escuelas y demás unidades académicas de las universidades y centros de enseñanza superior difieren de las bibliotecas de investigación. Están al servicio de sus estudiantes y tienen que apoyar los programas educativos y de investigación de las instituciones en que se encuentran integradas, de las que obtienen, por regla general, su financiación.

Otras bibliotecas importantes no especializadas: De carácter científico y erudito, ni universitarias ni nacionales. Ej. Bibliotecas regionales.

Bibliotecas escolares: estas complementan los programas de las instituciones a las que pertenecen, aunque también disponen de libros no académicos para fomentar el hábito de la lectura. Muchas cuentan con distintos medios audiovisuales y electrónicos. Su financiación procede de las instituciones escolares en las que están integradas.

Bibliotecas especializadas: Las bibliotecas especializadas están diseñadas para responder a unas necesidades profesionales concretas. Por ello, suelen depender de empresas, sociedades, organizaciones e instituciones específicas, que proporcionan a sus empleados y clientes

estos servicios durante su trabajo. La formación del personal de una biblioteca especializada incluye conocimientos tanto de la materia que cubren sus fondos como de biblioteconomía.

Bibliotecas públicas: Las bibliotecas públicas pretenden responder a la amplia gama de necesidades que pueden demandar sus usuarios. Además de obras literarias clásicas, sus fondos pueden estar integrados por textos que proporcionan información sobre servicios sociales, obras de referencia, discos, películas y libros recreativos. Muchas de ellas patrocinan y organizan actos culturales complementarios, tales como conferencias, debates, representaciones teatrales, conciertos musicales, proyecciones cinematográficas y exposiciones artísticas.

En este sentido, deben ser mencionados los servicios infantiles, sección característica de las bibliotecas públicas que promueve sesiones literarias, procura la existencia de una pequeña biblioteca infantil y, en ocasiones, hasta dispone de dependencias con juguetes. Dado que el objetivo de las bibliotecas públicas es satisfacer las necesidades del mayor número posible de ciudadanos, también suelen contar con máquinas de lectura y audición, así como con libros impresos en formatos especiales (por ejemplo con el sistema Braille) para personas que padecen problemas de visión. La financiación de estas bibliotecas procede de los poderes públicos locales. Es fundamental señalar que en toda biblioteca el pilar fundamental son los usuarios.

Fondos bibliográficos

La colección de una biblioteca universitaria debe tener el tamaño y material suficiente para apoyar las necesidades de instrucción total de la Universidad y facilitar los programas de investigación de la misma.

Los fondos de una biblioteca universitaria se pueden clasificar de acuerdo con su función:

- Función de enseñanza (colecciones básicas)
- Función de investigación (colección especializada)
- Función de referencia (colección de referencia)
- Función general (colección general y diversa relacionada con las manifestaciones culturales del entorno y de la época).

Para que las colecciones de la biblioteca universitarias no presenten desequilibrios, inconsistencia, duplicidades, falta de adecuaciones a la demanda de los usuarios, es necesario un programa de gestión y desarrollo de la colección que contemple los objetivos de la Universidad en la que se integra la biblioteca.

Esta política o programa de gestión y desarrollo de la colección debe ser escrito, diseñado y realizado a partir de una estrecha colaboración con las fuerzas sociales de la universidad (órganos de gobierno, profesores bibliotecarios, etc. Este programa supone una evaluación de la colección existente y debe ser revisada con regularidad. Es necesario compartir recursos y realizar planes de cooperación: préstamos interbibliotecarios, acuerdos sobre adquisición de materiales. etc.

Según remarcan las normas de la ALA (American Library Association de 1988 para bibliotecas universitarias, el criterio de acceso ha ido adquiriendo prioridad sobre el criterio de propiedad, y la tendencia actual en la formación de las colecciones de las bibliotecas universitarias está más abocada a resaltar la pertinencia de los fondos en relación a los objetivos de la biblioteca que a resaltar los datos cuantitativos. En cualquier caso, las normas internacionales recomiendan alrededor de los 100 volúmenes y un título de revista por estudiante

Es importante que la colección general de todas las bibliotecas se abra al público; sin embargo, habrá colecciones de bibliotecas especiales como acervos históricos, bibliotecas de arte, o con material exclusivo, delicado, muy costoso, que requiera preservarse y que se pondría en riesgo si se ofreciera la consulta a todo tipo de usuario.

La sección de consulta en la mayoría de las bibliotecas ya tiene libre acceso. Este servicio no representa mucha dificultad pues el uso de los materiales suele ser rápido. La sección de reserva en las bibliotecas de enseñanza media superior es muy importante y delicada, porque debe garantizarse que todos los usuarios tengan las mismas oportunidades de disponer del material de esta sección y realizar las lecturas asignadas, ya que este servicio es de los más solicitados, por proporcionar lecturas a grandes grupos de estudiantes. Es conveniente que se localice en una sala aparte, y estudiar la conveniencia de tener la estantería cerrada o abierta, dependiendo de los recursos humanos y bibliográficos con que se cuente.

Para proporcionar este servicio de manera eficiente es pertinente retomar las recomendaciones que ofrece Wilson en su libro "Bibliotecas Universitarias" y que a continuación se mencionan:

1. Hacer que los profesores se aseguren que los libros que solicitan en las bibliografías se encuentren en la colección de esta sección.
2. Pedir de manera formal que cuando cambien o se actualicen los programas de estudio se solicite la adquisición de material bibliográfico con el tiempo pertinente para que la biblioteca los ponga a disposición de los usuarios.
3. Insistir en que los profesores sean cuidadosos en la selección de las obras recomendadas, es decir, que se localicen materiales que puedan adquirirse en el mercado.
4. Procurar que el número de ejemplares repetidos sean suficientes para satisfacer a los usuarios que requieran del servicio.

Se sugiere que los materiales de la sección de reserva tengan marcas identificables, que guíen a las personas responsables del préstamo externo, si no es posible tener el acervo aparte. Si se decide prestar a

domicilio el material de ésta sección es conveniente que se haga solamente con préstamo nocturno, o sólo el fin de semana. Una recomendación más: los acervos pueden adaptarse a los ciclos de estudios. Si se trabaja por semestres en la institución, conteniendo en el acervo los materiales bibliográficos correspondientes al semestre, los cambios en el acervo pueden realizarse en el periodo intersemestral. Es necesario aclarar que las sugerencias plasmadas en este documento no son todas las que debieran hacerse, ya que la situación de cada una de las bibliotecas es diferente en cuanto a recursos y sus necesidades, por lo tanto, serán distintas.

Tipos de documentos que integran la colección

La Biblioteca reúne un amplio espectro de recursos de información con gran variedad de formatos: monografías, publicaciones periódicas, colección de referencia impresa y electrónicas y material no librario (grabaciones sonoras, videos, mapas, micro formas, etc.)

Monografías

Las monografías son un material básico en la colección bibliográfica y su adquisición tiene que estar relacionada con las necesidades de aprendizaje e investigación de la comunidad universitaria. Además la biblioteca debe poseer un fondo de ocio, que tienda a la formación integral del estudiante. Se trata de documentos ajenos al ámbito de la docencia e investigación.

La selección de dichos fondos parte de la Biblioteca, tras el examen de las novedades editoriales y las reseñas críticas. Las opiniones de los usuarios también se tienen en cuenta a través de las desideratas.

Publicaciones periódicas

En el Manuel de Bibliographie define **Malcles** la publicación periódica como una publicación colectiva, con título legal que aparece a intervalos

regulares fijados previamente, durante un periodo de tiempo no limitado, y cuyos fascículos se encadenan cronológicamente los unos a los otros para constituir uno o varios volúmenes en una serie continua. Las publicaciones en serie abarcan entre otros tipos de publicaciones las revistas, los diarios, los anuarios, memorias, boletines, etc.

Colección de referencia

Son los documentos que sirven para una consulta rápida y puntual, como diccionarios, enciclopedias, directorios, biografías, bibliografías, catálogos, atlas y mapas, etc.

Es fundamental que la colección de referencia esté actualizada y que no se dupliquen en una misma biblioteca, salvo en determinados casos como los diccionarios de idiomas.

Su selección recae en el bibliotecario de cada centro quien tendrá en cuenta la existencia de las obras de referencia en formato digital. Su adquisición se realizará con cargo al presupuesto de la biblioteca de cada área, exceptuando los casos en que tenga un interés general para toda la comunidad universitaria y sean accesibles de forma remota.

En estos casos la biblioteca de área propondrá su adquisición al responsable de recursos-electrónicos quien valorará su interés general y la idoneidad de su adquisición, teniendo en cuenta su contenido (actualización, cobertura, facilidad de recuperación de la información), accesibilidad y plataforma.

Biblioteca de estantería abierta:

La modalidad de estantería abierta no significa un paso fácil para el usuario, acostumbrado a solicitar el material que necesita, ya sea mencionando un título, el nombre de un autor o un tema en particular. Es

ahí cuando el profesional bibliotecario, debe ser un nexo entre el conocimiento y el usuario, generando estrategias y acciones para facilitar este ejercicio. Mediante intervenciones sistematizadas, debe desarrollar en el lector el hábito de la búsqueda: utilizando las herramientas informáticas, y enseñándole cómo está distribuida la ubicación del libro en la estantería; poco a poco el lector aprende a documentarse y a seleccionar la información. Hoy resulta más fácil, para el usuario, mediante, la aplicación del soporte informático, llegar al material que solicita.

El desafío es hacer de la Biblioteca universitaria, el lugar adecuado como recurso, que permita al usuario aprender y aprehender un conocimiento integral, para confrontar cosmovisiones individuales y sociales, científicas o filosóficas, teorías vigentes o caducas, y estar preparado para enfrentar el mundo actual.

Desde mediados del siglo XIX la concepción de “biblioteca cerrada” comenzó a cambiar en los países democráticos, y se empezó a generalizar el libre acceso a la información.

A nadie escapa que la biblioteca, por naturaleza, es un centro activo de recursos de aprendizaje, que brinda a la comunidad educativa en la cual está inserta, la posibilidad de acceder a todo tipo de materiales, para acompañar el proceso enseñanza aprendizaje.

También sabemos que las bibliotecas han dejado de ser un simple reservorio de libros para pasar a ser verdaderos centros de información. En la sociedad actual, en donde vivimos, inmersos en un verdadero caos informativo, que impacta de muy diversas formas en todos nosotros, abrir las estanterías y poner al alcance de los usuarios toda la riqueza cultural contenida en los anaqueles, significó eliminar una gran barrera. La biblioteca pasó a tener la gran responsabilidad de orientar al usuario en el uso efectivo de los servicios bibliotecarios.

Esbozo histórico del libre acceso a la estantería

Al dar una mirada retrospectiva a las bibliotecas, en cuanto a la disposición de sus acervos, encontramos que permitir el libre acceso a la estantería tiene una estrecha relación con los sistemas de clasificación, aun cuando no ha quedado claro, sobre todo en las bibliotecas antiguas, si era permitido el consultar los materiales documentales directamente, aunque puede suponerse que les era permitido el acceso a los no bibliotecarios que necesitarán consultar la colección, tomando en cuenta que las bibliotecas eran utilizadas, en su mayoría, por un público muy selecto que eran los productores y consumidores de la información, como en Mesopotamia que sus usuarios eran sacerdotes o archivistas; en esta biblioteca se arreglaron los materiales ya no por autor, sino que se catalogaron basándose en la literatura contenida en sus propias colecciones y no en el conocimiento universal. En Alejandría pudo ser menos posible ofrecer servicios con estantería abierta debido a lo amplio y complejo de sus colecciones; dividieron los temas y los arreglaron por poetas y filósofos y bajo algunos temas, pero la subdivisión más importante fue por autor.

En las bibliotecas griegas y helénicas la catalogación no excedió de los límites teóricos y se acomodaron los materiales por los temas más representativos.

En la Edad Media y el Renacimiento parece evidente que las colecciones encadenadas requirieron acceso directo al acervo ordenado por materia.

A medida que crecían las colecciones se buscó la facilidad para preparar ya no sólo listas de las unidades bibliográficas de sus colecciones, sino que se necesitó crear registros que permitieran localizar fácilmente los materiales dentro de la colección y tuvieron que ordenar el acervo, más que por los formatos y características de los libros, por los temas. De aquí han resultado patrones bibliográficos cada día con más divisiones:

índices de autores, de títulos, en donde se han tomado en cuenta detalles más específicos relacionados con los registros bibliográficos.

En las bibliotecas universitarias, las colecciones basadas en la currícula, fueron consideradas como “prácticas” en contraste con la moderna filosofía bibliotecaria o “científica” basada en la taxonomía del conocimiento, resultado de la producción de múltiples publicaciones con los más diversos contenidos y la introducción de nuevas clasificaciones teóricas que han hecho muy difícil la ampliación de los esquemas de clasificación a pesar de los grandes esfuerzos de muchos bibliotecarios en el Siglo XIX.

Las bibliotecas de las universidades comenzaron dando servicio con estantería cerrada, ante el asombro de los intelectuales, debido a que la administración ponía énfasis especial en salvaguardar la colección.

Para el establecimiento de estanterías abiertas en las bibliotecas de Estados Unidos y británicas se adoptaron esquemas para el arreglo de estantería y catálogos. En el inicio del último cuarto de siglo XIX, se da libre acceso a los estantes respondiendo a argumentos sociológicos, como son: “la democratización política, la urbanización, la ampliación de la educación, el crecimiento del comercio e industria, la migración y la emigración, especialmente en los Estados Unidos, la rápida proliferación de los medios de transporte y los medios masivos de comunicación.”

El establecimiento de la estantería abierta, como toda innovación, tuvo sus críticas y argumentos en contra, y se vertieron comentarios como el de Frederick Venton en 1886 quien dijo que “Una biblioteca es un diccionario, pero si las palabras en el diccionario se mueven, cómo podría utilizarse dentro de poco. Los guardianes de la estantería consideraban esta nueva disposición como un peligro para las colecciones. Se pensaba que el hecho que todo mundo conociera las colecciones y todos los temas de las novelas sobre moral y política podría tener efectos perniciosos en la moral, inteligencia y comportamiento de sus lectores.

Simultáneamente también se dieron opiniones de bibliotecarios liberales quienes consideraban que los buenos libros también tendrían efectos benéficos en el pensamiento de los lectores y que éstos ayudarían a formar adultos íntegramente. También se sostuvo que “tanto para los bibliotecarios y usuarios el mejor catálogo eran los libros propiamente, ya que en ellos se muestra directamente su calidad.”

Otro comentario interesante de George T. Little (1857-1915) que se vertió fue el siguiente: “Un estudiante mueve de la estantería 4 ó 5 libros sobre un mismo tema, da una mirada a sus contenidos y selecciona uno, esto sirve más a sus propósitos ya que no sólo toma lo más importante, si no que avanza un escaño, y se dirige a un experimento, y al anhelo de la información. También emplea sus facultades de la mejor manera se adapta y refuerza su poder crítico estimulando su percepción de la realidad.”

La relación con el catálogo y la localización de los libros en la estantería por temas similares se ha preservado. Ahora la estantería debe ser ordenada para investigar, consultar, explorar el conocimiento, y la selección de las lecturas por los mismos lectores.

Talentos humanos

De vital importancia es hablar de las características del personal que deberá supervisar la orientación a usuarios y es pertinente, que el responsable de servicios al público sea un profesional con vocación de servicio, sensato, con madurez para enfrentarse y resolver los problemas disciplinarios que pudieran surgir; que tenga conocimiento del sistema de clasificación utilizada, para que pueda capacitar acerca de: el arreglo estricto de la colección y que cualquier miembro del personal localice una unidad documental mal ubicada en la estantería; el manejo de los catálogos; la interpretación rápida, oportuna y acertada de las necesidades de información. Las características del personal que oriente al usuario deberán ser: contar con excelente memoria, ser sociables,

amables, corteses, flexibles, con don de gentes, sin problemas de comunicación, con iniciativa, con amplio criterio, personas que no se limiten a ofrecer información con sus propios recursos, sino que conozcan y manejen instrumentos que les permitan orientar al usuario en la consulta con otros acervos.

La orientación adecuada del usuario requiere que los responsables hagan captar a sus colaboradores y usuarios lo que representa tener libre acceso a la estantería, que haga notar las repercusiones y el trabajo que conlleva trabajar con este sistema.

La capacitación para el personal que oriente a los usuarios podrá tener como objetivo hacer que el personal sea capaz de proyectar sus conocimientos del acervo hacia las demandas de información de los usuarios.

Aunque es un trabajo laborioso, es conveniente pensar en realizar estudios de tiempos y movimientos para todas las rutinas y muy especialmente en la de la colocación de los materiales utilizados, para lograr mantenerlos siempre en su lugar y a disposición del usuario.

Respecto a la calidad de personal de la biblioteca universitaria, viene determinada por muchos factores, entre los que se incluyen: número de unidades de la biblioteca físicamente separadas, número de horas de servicio que se proporcionan, número y característica de los títulos que se procesan anualmente, naturaleza y cantidad de procesos, tamaño de las colecciones y el grado de vinculación de las mismas.

Personal directivo: se encarga de una planificación y gestión de recursos, dirección de personal y puesta en marcha de nuevos servicios.

Personal técnico: se encargará del proceso técnico, la información bibliográfica y referencia y del servicio de información científica.

Personal auxiliar: se encargará de la atención en la sala y de la relación de tareas de apoyo tanto a los servicios técnicos como a los servicios de atención al público.

La gestión del personal debe establecer planes de formación profesional con fines de actualización y perfeccionamiento y procesos de evaluación, todo ello tendente a favorecer el desarrollo y eficacia del servicio y por tanto a conseguir la satisfacción de los usuarios.

Dentro de las peticiones es necesario incluir que se envíe un vigilante por turno, ex profeso para la biblioteca.

Espacio y equipamiento

Si la biblioteca universitaria abiertase define como una combinación orgánica de personas, colecciones y edificios con el fin de asistir a la comunidad universitaria en el proceso de transformar la información en conocimiento, ello debe suponer, unas personas, unos servicios y unas colecciones que tienen que contar con un espacio para la consecución de ese fin.

El edificio de la biblioteca universitaria abierta deberá tener el tamaño y calidad suficiente para albergar colecciones y proporcionar espacio suficiente para que puedan ser utilizados por estudiantes, profesores y otros usuarios. Además habrá espacio adecuado para todos los procesos de gestión de la biblioteca.

Constarán al menos de:

Acceso

Área de Servicio público:

- Información general
- Préstamos
- Información bibliográfica. Referencia y acceso al documento.
- Sala o salas de lectura

- Hemeroteca
- Salas especiales (Cartoteca, Fondo antiguo, etc.)
- Salas de uso diverso (conferencias, exposiciones, formación, etc.)
- Reprografía
- Aseo

Área de trabajo

- Dirección
- Administración
- Adquisiciones
- Procesos técnico
- Tratamiento físico de los documentos (sellado)
- Gestión de préstamo Interbibliotecario
- Informática y nuevas tecnologías en general
- Digitalización de documentos.

Depósito o depósitos, que deben reunir las debidas condiciones de superficie, climatización, electricidad y seguridad (alarmas, protección contra el fuego, protección contra roedores, insectos, etc.)

En cuanto al requerimiento además del mobiliario pertinente (mesas, sillas, estanterías, etc.) es fundamental el referente a infraestructura informática (cableado y, en general, soporte físico y equipo).

Al implementar el sistema de estantería abierta se requiere, en la mayoría de las bibliotecas universitarias que trabajan con estantería cerrada, reubicación de áreas, remodelación o ampliación de los locales y en algunos casos construcción de nuevos edificios. Para planear la redistribución de los acervos, remodelaciones o nuevos edificios es conveniente consultar las normas establecidas por la Asociación de Bibliotecarios y Enseñanza Superior.

Es recomendable aprovechar las remodelaciones, para instalar salidas de emergencia, rampas para minusválidos, colocar sistemas de detección de incendios, si no se cuenta con ellos.

Factor importante en los sistemas de estantería abierta son los señalamientos para la ubicación física de las áreas y la estantería. En algún lugar visible de la biblioteca (mostrador de préstamo, catálogo de consulta, etc.) se deben exhibir los requisitos para hacer uso de los servicios bibliotecarios, además de colocar el directorio con nombres y cargos del personal de la biblioteca.

Antes de ofrecer el libre acceso a los usuarios es conveniente instalar equipos de seguridad en las salidas de la biblioteca, como los equipos de seguridad electrónica. Con la instalación de este equipo se salvaguarda la colección pero hay que aclarar que no es requisito para permitir el libre acceso a la estantería. Sin embargo, se considera que es una herramienta útil que proporciona beneficios como prescindir de un guarda objetos y personal que lo atienda, y por otro lado exige un vigilante en la puerta de salida. Para instalar el equipo deberá colocarse etiquetas magnéticas a cada unidad bibliográfica e instalar protección en las ventanas.

Además se sugiere que se aproveche para actualizar los catálogos, hacer descarte y darle mantenimiento a la colección.

Presupuesto

El presupuesto no es sólo un elemento imprescindible para el funcionamiento de la biblioteca universitaria sino que refleja el interés que la Universidad tiene por esos servicios.

Según las recomendaciones de la ALA (American Library Association) se deben destinar a la biblioteca entre un 5% y un 6% de presupuesto total de la Universidad. Estas recomendaciones, planteadas en principio según un concepto cuantitativo, actualmente se perfilan con un carácter más

cuantitativo hablándose de presupuesto suficiente para cumplir las misiones que la biblioteca tiene encomendadas.

Así la IFLA nos recuerda que los recursos financieros de la biblioteca deben ser suficientes para desarrollar colecciones y servicios apropiados, personal adecuado y satisfacer las necesidades de los usuarios. Para la fijación de las necesidades presupuestarias se pueden señalar una serie de variables:

1. Alcance y naturaleza y nivel del curriculum (asignaturas, plan de estudios).
2. El sistema de enseñanza utilizado (si se promueve el estudio autónomo).
3. Pertinencia de la colección existente y el nivel de edición en la diferente materia.
4. Número previsible de alumnos y profesores.
5. Acceso y suficiencia de otras bibliotecas del entorno.
6. Servicios ofrecidos por la biblioteca en cuanto a número de puestos de servicio o número de horas de atención.

La suma de estas variables y de los objetivos definidos deben dar como resultado la fijación de partidas presupuestarias que distingan entre presupuestos de inversión (gastos en nuevos edificios, implantación de nuevas tecnologías, equipamiento de nuevos espacios, etc.) y presupuesto ordinario que permita el continuo mantenimiento de recursos y servicios.

En cuanto a las fuentes de financiación de la biblioteca universitaria, éstas pueden ser internas (presupuestos ordinarios signado por la Universidad, ayuda obtenidas por la Universidad) y externas (ingresos por servicios prestados a los usuarios según unas tarifas públicas y aprobadas por la Universidad, ingresos obtenidos de otra instituciones, financiación de proyectos, etc.).

Cooperación

El aumento constante de la información hace que ninguna biblioteca disponga de toda la información que sus usuarios demanden, por lo que una biblioteca universitaria debe fomentar actividades cooperativas para aumentar sus recursos.

Hay que destacar la tendencia actual a la automatización de servicios y funciones en las bibliotecas universitarias. El tratamiento electrónico de los datos proporciona el máximo aprovechamiento de sus recursos humanos y materiales, favoreciendo especialmente la cooperación bibliotecaria en sus diferentes vertientes: catálogos colectivos, adquisiciones, catalogación compartida, préstamos, etc. La automatización ha dado lugar a la creación de Redes y Consorcios de Bibliotecas Universitaria que cooperan con el fin de conseguir una mayor rentabilidad de sus recursos.

Una interfaz y emular un ambiente que sitúe al usuario dentro de una biblioteca tradicional. Hace uso de la más alta tecnología multimedia y puede guiar al usuario a través de diferentes sistemas para encontrar colecciones en diferentes sitios, conectados a través de sistemas de cómputo y telecomunicaciones.

Servicios Estantería Abierta

Es el servicio que permite a los usuarios del sistema ingresar al área de estantería seleccionada por las bibliotecas para que ellos mismos retiren y consulten el material de su interés.

La modernización educativa requiere un cambio en su biblioteca, ya que es un elemento indispensable en el desarrollo cultural y educativo de nuestra comunidad universitaria.

Ante un compromiso de tanta relevancia y responsabilidad, es una necesidad apremiante eliminar barreras, abrir estanterías y poner al

alcance del que lo requiera, toda la riqueza cultural contenida en los materiales documentales.

Este nuevo concepto se manifiesta en dos fenómenos:

- El libre acceso
- Relación Comunicación/conservación

El libre acceso a los fondos, es una conquista bibliotecaria bastante reciente, supone la posibilidad por parte del lector de establecer un contacto directo con el libro, sin la mediación de un asiento bibliográfico.

El libre acceso supone la ordenación sistemática de la colección, siendo de gran comodidad para los usuarios, además de resultar de interés para este pues le pone en contacto con libros que están en su centro de interés y que no conocía de antemano; además del placer de poder hojear los libros antes de asumir su consulta o préstamo, lo cual hace que la elección sea más acertada.

Las rutinas de préstamos se simplifican, instalando programas computarizados para el control de usuarios y de préstamos

Es necesario aclarar que la implementación de estos programas no es requisito indispensable para proporcionar libre acceso a la estantería; sin embargo, es recomendable para simplificar los trabajos de préstamo y así poder reforzar la tarea de orientación en el uso óptimo de los recursos documentales y de los servicios bibliotecarios.

Estantería abierta: ventajas y desventajas

Antes de iniciar con las consideraciones de la estantería abierta, es pertinente tener en cuenta que el principal objetivo de las bibliotecas es hacer llegar a los usuarios el conocimiento y la cultura que la humanidad ha acumulado y que las bibliotecas preservan, diseminan, procesan,

organizan y difunden. Para lograr este propósito es indispensable llevar a cabo una serie de tareas, que implican inversión de recursos físicos, financieros, humanos y tiempo. La serie de rutinas que se realizan para poner en la estantería los materiales documentales son desconocidas por los usuarios, poco valoradas y costosas.

Cuando se trabaja con estantería cerrada y se hace una evaluación del uso de la colección se encuentra material bibliográfico con contenidos de calidad que jamás se han utilizado o bien que sus contenidos han sido superados; las razones son diversas y entre otras, pueden ser: que el autor no sea renombrado, la obra no haya tenido publicidad editorial, sea una obra inédita, el título no refleje su contenido y en el peor de los casos, que no haya estado dentro de una bibliografía.

Cabe mencionar una interesante reflexión hecha por la maestra Estela Morales, en la conferencia “Educación de usuarios en los noventas” con respecto a los libros que jamás se han utilizado: “¿qué tendrá más costo, que los materiales se pierdan, se desencuadernen, se mutilen o que jamás sean consultados?; ¿tendrán algún costo en dinero los beneficios que proporciona la consulta de los acervos?”

Lo anteriormente mencionado son sólo algunos argumentos para reaccionar y convertir las bibliotecas en centros dinámicos, activos, de fácil acceso y abierto, con horarios amplios, con aspecto agradable, acogedor y familiar. Y finalmente coadyuvar a que los materiales documentales sean leídos y se participe activamente en el logro de los objetivos de la Universidad.

Es conveniente recordar qué es la estantería abierta, observar sus ventajas y conocer y prevenir las desventajas; Juan Iguíñiz define a la *Estantería Abierta* como “Franquicia que se da a los lectores de tener libre acceso a los anaqueles de ciertas bibliotecas para que ellos mismos elijan y tomen las obras que necesiten.”

La estantería abierta significa libre acceso al usuario para llegar a los estantes, tomar, comparar los contenidos de las unidades documentales y seleccionar los que más se apeguen a sus necesidades de información.

Los objetivos que se persiguen con el libre acceso a la estantería son despertar el interés innato del usuario y motiva el uso y aprovechamiento óptimo de los recursos documentales.

Ventajas

Permite el contacto directo entre el usuario y las colecciones facultándolo para seleccionar los materiales documentales de su interés. El usuario conoce la colección completa ya que tiene contacto directo con ella.

Ofrece la oportunidad de conocer alternativas de estudio aparte de su bibliografía básica, libros de texto o recomendaciones del profesor.

Se ofrece la oportunidad de utilizar las obras que requieren sin llenar solicitudes. Ahorra tiempo al lector, evitando que después de determinado tiempo se le informe que el libro no se encuentra. Se propicia el estudio espontáneo, motivando al usuario a leer, ya que puede localizar información de interés personal.

Ofrece al usuario la información contenida en el catálogo, así como toda la que pueda localizar directamente de los libros agrupados por materias similares a las que requiera.

Colabora en la obtención de usuarios satisfechos, propiciando la asistencia regular a la biblioteca y el aprendizaje del uso de los materiales documentales y los servicios de la biblioteca.

Se evita la subutilización de los acervos, por el desconocimiento de la existencia de obras valiosas pero sin publicidad comercial.

Se garantiza la no suspensión del préstamo interno por falta de personal de guardia.

Es posible un ahorro de recursos materiales, ya que las papeletas de préstamo sólo se utilizarán para los préstamos a domicilio, si no se cuenta con un programa de préstamo automatizado.

Se garantiza que el uso de la colección sea imparcial, evitando los préstamos especiales.

El personal bibliotecario tiene la oportunidad de interactuar con el usuario de manera directa, situación que le permite conocer más, para quién se realiza todas las actividades bibliotecarias.

Desventajas

Es posible que aumente el riesgo de robo y mutilación del material bibliográfico.

Es necesario planear rutinas para mantener el orden de la colección y tener siempre a disposición de los usuarios la totalidad del acervo.

Es difícil llevar controles estadísticos de préstamos por volumen y títulos.

La disposición de la estantería exige más espacio que el que se requiere en estantería cerrada.

El material bibliográfico se desencuaderna y deteriora porque aumenta el uso de los acervos, como consecuencia se requiere también que se aumenten los presupuestos para encuadernación y mantenimiento de los acervos.

Es necesario que todo el personal bibliotecario conozca el sistema de clasificación utilizado, por lo que quizá se le deba capacitar al respecto.

Las desventajas mencionadas anteriormente son evitables, a través de la retroalimentación con experiencias de bibliotecas que ya trabajan con estanterías abiertas, y en el transcurso de las vivencias cotidianas de cada biblioteca, además de implementar programas de formación de

usuarios como tarea inmediata, a fin de conseguir que los usuarios sepan conducirse en las instalaciones. Una vez formados, implementar programas de educación de usuarios para lograr cambios de actitud hacia las bibliotecas. Esto puede lograrse cuando el usuario haya disfrutado plenamente de los servicios de la biblioteca.

De lo expuesto anteriormente, se deduce que el responsable de la biblioteca requerirá, entre otras cosas, elaborar planes de trabajo tomando en cuenta todas las variables que intervengan para abrir la estantería, como preparar las colecciones, al personal, a sus usuarios y hacer petición de recursos, bien fundamentados, necesarios para abrir la estantería.

Con el propósito de colaborar un poco con esta difícil y ardua tarea, se mencionan a continuación algunas sugerencias para prever algunos problemas que se presentan al abrir las estanterías, con los recursos físicos y humanos, además de considerar que los usuarios no cuentan con formación bibliotecaria y tienen pocos hábitos de investigación.

Algunas sugerencias para implementar estantería abierta en las bibliotecas

Un requisito esencial de toda biblioteca es que cuente con documentos de organización como manuales, donde el personal encontrará información sobre la historia de la biblioteca; objetivos de la misma; y también un organigrama de la biblioteca que permita conocer la estructura de la institución; los departamentos que integran los servicios bibliotecarios y las jerarquías que guardan dentro de la organización. Debe contener además los procedimientos de las rutinas propias de la biblioteca, así como las políticas que permitan conocer la línea a seguir en ciertas actividades. Además de un reglamento que norme el funcionamiento de las actividades bibliotecarias.

Existe la posibilidad de abrir la estantería sin estos instrumentos, es factible dar acceso directo con sólo modificar y establecer los lineamientos a observar con la apertura a la estantería. Sin embargo se considera importante contar con estas herramientas que ayudarían a realizar con mayor facilidad y efectividad las labores bibliotecarias con estantería abierta o cerrada, teniendo en cuenta que el fin próximo es hacer un uso directo de la colección por parte de los usuarios de manera efectiva.

Es muy importante incluir dentro del reglamento:

El uso y acomodo de los materiales bibliográficos consultados, tomando en cuenta que los usuarios no deberán devolverlos a su lugar, aunque conozcan el sistema de clasificación; esto ayudaría a tener la colección bien ordenada y a realizar estadísticas de los materiales consultados.

La utilización de mesas de trabajo, cubículos de estudio, máquinas de escribir, número de documentos que se consultarán a la vez.

La normalización en cuanto a las sanciones debe ser muy específica y clara, respecto a los recursos documentales; esto para evitar al máximo el marcado, las mutilaciones y el hurto de los materiales documentales.

Muchos problemas pueden evitarse difundiendo por todos los medios posibles los derechos y obligaciones de los usuarios, que deberán plasmarse en el reglamento, en cuya elaboración deberá participar la Comisión de Bibliotecas.

Es responsabilidad de los jefes de la biblioteca desempeñar un papel importante en la Comisión de Bibliotecas, con el fin de que la Comisión sirva de canal entre las necesidades de información y la comunidad universitaria y la biblioteca.

Libre Acceso

“La biblioteca es un espacio de libertad”

Y la biblioteca universitaria también espacio de libertad existente, o debería existir, para facilitar e iniciar la investigación, para poner en manos de los profesores, investigadores y estudiantes el material bibliográfico que necesitan para conseguir sus objetivos.

Esto facilita la información, debe hacerlo de la manera más cómoda y ágil posible, eliminando trabas sin intermediarios entre los usuarios la información a no ser precisamente aquellos intermediarios que le guíen, le produzca la obtención deseada.

Usuarios

Conceptualización

“Los usuarios de la información son una parte integrante y el eslabón terminal de la cadena de transferencia de la información, son la razón de ser de toda investigación efectuada con el objeto de mejorar el almacenamiento, tratamiento y la recuperación de la información “(Amat, 1979).

Es un usuario el individuo que utiliza o trabaja con algún objeto o dispositivo o que usa algún servicio en particular.

Usuarios de la Información

El concepto de usuario de información alude, de forma genérica, a todas las personas que solicitan, demandan o utilizan:

- instalaciones,
- colecciones,
- recursos,
- servicios y
- productos de un determinado sistema o unidad de información para resolver sus necesidades de documentos, datos o información y/o para el desarrollo de sus actividades.

Esta definición implica:

- Todos los seres humanos somos usuarios –potenciales o reales– de información, pues necesitamos este recurso para realizar actividades profesionales, intelectuales, estéticas, etc.
- La forma más eficaz y eficiente de resolver estas necesidades informativas se logra utilizando diversas fuentes y productos de información.
- El acceso a las fuentes y los productos de información constituye la base fundamental de la oferta que realizan los servicios y unidades de información.

Las acciones y los comportamientos que desarrollan los usuarios pertenecen a categorías predefinidas de actividades relacionadas con la información, como son:

- Demanda.
- Búsqueda.
- Recuperación.
- Uso.

Todas ellas están guiadas por objetivos precisos y determinados que definen las “necesidades informativas” de cada individuo concreto que busca solución ante un déficit informativo identificado:

- Un estudiante utiliza información en sus procesos de aprendizaje.
- Un profesor y un profesional de la salud demandan mantenerse al tanto de los conocimientos de su especialidad para poder divulgarla o aplicarla.
- Un empresario, un gestor o un ejecutivo necesitan información para poder tomar las decisiones adecuadas.

- Un ciudadano busca información para ejercer o reclamar sus derechos, para satisfacer sus inquietudes culturales, para mantenerse informado, para entretenerse y divertirse, etc.

El valor de la información está determinado, por tanto, por los objetivos que guían su uso por los usuarios de la misma.

El usuario que acude a las bibliotecas viene buscando, o debería venir buscando, información. Desde el punto de vista de la biblioteca se dividen en potenciales y reales

Usuario Potencial

Usuario potencial de una entidad de gestión de información, conocimiento, inteligencia o aprendizaje, es toda persona, grupo o entidad, cuya actividad está vinculada, directa o indirectamente, al cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la organización o comunidad en la que está inserta dicha entidad. Por ello, son el punto de partida para el cálculo de los recursos que se requieren humanos, materiales, tecnológicos, financieros, organizacionales e información.

Debido al carácter integrador de la GA, se utilizará esta sigla para representar a la entidad responsable de cualquiera de las gestiones que la integra. Según esta definición, los usuarios potenciales pueden pertenecer o no a la organización de la que forma parte la entidad de información, es decir, pueden identificarse usuarios potenciales internos y externos a la organización.

Usuario real

Es aquel que ha formulado, en alguna ocasión, una solicitud de servicio a la entidad. Este usuario real, puede ser de los potenciales, o, incluso, no encontrarse entre estos. Si se considera que en las concepciones contemporáneas desde la gestión de la información hasta el aprendizaje, el responsable de la comunicación dentro de la organización es el gestor,

usuario real es aquel con el que el gestor ha logrado establecer la comunicación, mientras que el usuario potencial, que aún no es real, es aquel con el que el gestor aún no ha logrado establecer la comunicación.

Usuario Interno

Es toda persona, grupo o entidad, que se encuentra subordinada administrativa o metodológicamente a la misma gerencia que la entidad de información y que no tiene una entidad intermedia de servicio.

Usuario externo

Es toda persona, grupo o entidad, que no se encuentra subordinada administrativamente a la misma gerencia que la entidad de información, Si un usuario, además de ser externo, su actividad no se vincula con la misión y los objetivos estratégicos de la organización, entonces se considera externo no potencial (UENP).

Los usuarios que atendemos en las bibliotecas son muy diferentes tanto por su nivel sociocultural, edad, etc. Sus Actividades son también diversas:

- Exagerado Débil
- Pretencioso Objetivo
- Seguro Lento
- Protestón Locuaz
- Quisquilloso Egoísta
- Indeciso Impulsivo
- Lento sumiso Grosero
- Inestable Desconfiado o Suspicaaz

Servicios de usuarios

La biblioteca adopta hoy un modelo de actuación orientada al usuario, que afecta a todos los servicios técnicos y a la misma organización física de los espacios: el edificio debe ganar en transparencia, flexibilidad y diversidad en la distribución de sus espacios, comodidad, etc. La

organización de la colección debe facilitar la localización de los documentos, mediante la creación de secciones organizadas por centros de interés, la señalización, los instrumentos de recuperación, la búsqueda de la amigabilidad y la integración en el diseño de los catálogos.

Si antes el tiempo laboral no estaba dedicado normalmente a los usuarios más que en una pequeña parte, ahora se tiende a aumentar el tiempo dedicado directamente a ellos, a mejorar los horarios de atención, disminuir la pérdida de tiempo del usuario en lograr lo que busca, disminuyendo el tiempo dedicado a las rutinas técnicas, algunas de las cuales se puede simplificar. La calidad de los servicios técnicos, en los catálogos, en la clasificación, etc., no se justifica si no se corresponde en la práctica con unos servicios públicos de una calidad semejante.

Estudios de usuarios

Los estudios de usuarios, son considerados una investigación en la cual se utiliza un conjunto de técnicas, métodos, y metodologías que permiten analizar una situación, en forma cualitativa y / o cuantitativa relacionada con el uso, demanda y satisfacción de los usuarios ante la información y los servicios en un sistema de información.

Permiten conocer:

- El flujo de la información.
- La demanda de información.
- Satisfacción de los usuarios.
- Los resultados o efectos de la información sobre el conocimiento, uso, perfeccionamiento, usos y la distribución de recursos del sistema de información.
- Otros aspectos relacionados, directa o indirectamente, con la información.

Formación de Usuarios

Los individuos llegan a la biblioteca sin saber lo que ésta les puede ofrecer, simplemente la consideran un lugar tranquilo para el estudio, desconociendo los servicios y recursos que allí pueden encontrar. Tampoco saben cómo utilizar los documentos que se les presenta en diferentes soportes, ni cómo buscar o integrar un tema a sus necesidades.

Para comenzar a preparar un programa de formación, la biblioteca debe considerar ciertas variables, como el tipo de usuarios que llega a la institución, la conveniencia de efectuar un estudio de usuario, cómo orientar la formación para utilizar más conveniente en cada situación, en qué momento realizar, los contenidos a aplicar, el espacio signado para realizar las sesiones, los medios utilizados, la difusión de programas dentro y fuera de la organización, ya sea se trate de un público homogéneo como el de una biblioteca académica o especializada, o heterogéneo como el que concurre a las bibliotecas públicas. En cada una de ellas el objetivo es el mismo, aunque el tipo de formación será diferente.

De este modo la biblioteca podrá tomar conciencia de la necesidad de formar, y esta tarea le permitirá, además, conocer y planificar sobre los nuevos recursos y servicio que serán más convenientes adquirir o implementar.

“Todo esfuerzo tendiente a orientar al lector, individual o colectivamente, para que use de manera eficaz los recursos y servicio que ofrece la biblioteca y utilice de forma adecuada la información.”

Con esta definición se introduce dos concepto en la formación: la colectiva, que incluye visitas guiada, charlas, conferencias u otro tipo de actividad grupal, e individual, que se realiza a través de la señalización adecuada para el uso de los servicios y recurso, o mediante la entrega de folletos y guías, aunque se considera como fundamenta en el concepto de

formación individual la que se realiza en forma personalizada en cada servicio de la biblioteca.

El rol del usuario

Frente a las necesidades que se le presentan, el usuario deberá adquirir ciertas habilidades para adecuarlas a las tecnologías; para ello tendrá que:

- Especificar la necesidad de formar adecuadamente para que se pueda transferir a los lenguajes de máquina.
- Preguntar al sistema de manera concreta para recuperar información pertinente.
- Conocer las funciones de los sistemas y cómo utilizarlos.
- Identificar las posibles fuentes existentes en internet requeridas para la investigación o área de estudio.
- Utilizar los medios de comunicación que provee Internet, para contactar a otras personas que estén trabajando en el tema de estudio.
- Aplicar estrategias adecuadas para saber por dónde comenzar la consulta, como puede ser la página de la institución, los índices de revistas electrónicas o los portales de otras organizaciones.
- Localizar recursos en línea a través de direcciones preestablecidas o nuevas.
- Seleccionar o rechazar las fuentes pertinentes a través de una evaluación de los contenidos.
- Saber cómo registrar y almacenar la información recuperada.
- Interpretar y analizar la información recuperada para evaluar la que será utilizada.
- Conocer cómo presentar y difundir el trabajo resultante.

Servicios de la Información

Existe diversidad de servicios en todo nivel de la economía mundial, lo que hace difícil su definición, sin embargo, para mejor comprensión, Señalamos algunos conceptos:

Son las actividades mediante las cuales la Biblioteca permite a los usuarios disponer de textos y fuentes de consulta. Y, genera la relación de los empleados con los lectores.

El termino servicio es difícil de definir, porque invariablemente los servicio se ven junto con los bienes tangibles, pero hay que aclarar que servicios son actividades identificables e intangible que constituyen el objetivo principal de una transacción cuyo fin es satisfacer las necesidades o deseo del Cliente (Stanton, 1990).

El servicio es la razón de ser de una empresa o institución, y los servicios Bibliotecarios surgen, al igual que el resto de los servicios públicos, de lanecesidad de cubrir para la comunidad actividades indispensables, tales como los de comunicación, administrativos, de apoyo estudiantil, etc.

Staton, Etzel y Walker (2004), definen los servicios “como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”.

Para Sandhusen, Richard L. (2002).

Concepto de calidad del servicio

Para comprender mejor sobre la calidad del servicio, anotamos elpensamiento de varios autores:

Según Bolaños, Ricardo. Pequeñas y medianas empresas, PyME (2005),nos indica que: “Calidad del servicio es satisfacer, de conformidad con losrequerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso decompra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El gradode satisfacción que experimenta el cliente por todas

las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas". Domínguez, Humberto (2006),

Según los conceptos dados, podemos señalar que las empresas se deben caracterizar por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que entrega a los clientes. La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal que labora en el negocio. El servicio es, en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad. El personal en todos los niveles y áreas debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente.

A través de ellos, la biblioteca lleva a cabo la difusión de la información. En la actualidad, se hace hincapié en que ésta es la principal tarea de la biblioteca, tarea que aunque siempre ha estado presente en la biblioteca, alcanza hoy sus cotas más altas. No obstante, junto a la tarea de difundir, la biblioteca tiene también la de conservar. Ambos objetivos: el de conservar y el de difundir están presentes siempre en la biblioteca y deben estarlo en claro equilibrio, y en función del tipo de biblioteca.

Sin olvidar la exposición que antecede, en el momento actual, puede decirse que todo lo que se hace en la biblioteca es en función del usuario. El acceso a la información estará condicionado por múltiples factores que van de la ordenación del espacio interior de la biblioteca hasta la ubicación de la colección. Pero donde más se pone de manifiesto es en los servicios de la misma, los más clásicos de los cuales son la lectura en sala, el servicio de préstamo, el de información y referencia, y el de

extensión cultural Hablando de los servicios bibliotecarios en general, la nota más innovadora de los últimos tiempos es el hecho de que, cada vez más, las bibliotecas ofrecen a los usuarios, además del acceso a los propios recursos, el acceso a otros externos todo ello en el marco de una aplicación cada vez más generalizada de nuevas tecnologías.

Es decir, la biblioteca ha experimentado una evolución, pasando de suministrar documentos de su propiedad, a suministrar documentos e información que ella localiza fuera de su colección.

Estos recursos pueden ser documentos tradicionales, a los que se accede a través del servicio de préstamo inter bibliotecario y foto documentación, servicios cada vez más en alza en las bibliotecas, sobre todo en las de investigación. También pueden documentos electrónicos, a los que se accede a través de bases de datos, Internet, etc. y cuya información en ellos contenida, se suministra, sobre todo, dentro del marco del servicio de información, que se comenzó a desarrollar en las bibliotecas impulsado sobre todo, por el desarrollo de la Documentación.

Servicios Básicos

Existen una serie de servicios que podríamos denominar tradicionales entre los que destacan la lectura en sala y el préstamo domiciliario, que casi siempre ha ofrecido la biblioteca como servicios bibliotecarios por excelencia en su sentido más amplio, y probablemente los que más caracterizan nuestra profesión. Con la llegada de la biblioteconomía científica, el cambio conceptual de la biblioteca hacia la noción de servicio al usuario conlleva la aparición de otros servicios que ponen su acento en la difusión:

- Extensión bibliotecaria
- Información bibliográfica y servicio de referencia
- Reprografía
- Préstamo interbibliotecario
- Formación de usuarios

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

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

Esto ha supuesto un avance considerable en la calidad de los servicios que se ofrecen en las bibliotecas, así como la introducción de nuevas técnicas y procedimientos, una nueva organización del trabajo, análisis y tratamiento de la información.

Recursos electrónicos

Las líneas de actuación de la Biblioteca con respecto a los recursos electrónicos son las siguientes:

Ofrecer la alternativa de acceso a la versión electrónica de todas aquellas revistas que disponemos de suscripción impresa, bien a través del distribuidor Ebsco Online o directamente enlazando con los propios editores. Suscribir licencias de acceso a portales de revistas electrónicas de temática general o especializada. Algunas de estas licencias son consorciadas en el seno del Consorcio de Bibliotecas de Universidades de Andalucía.

Promover la utilización de bases de datos con artículos a texto completo de temática especializada y de reconocido prestigio.

Potenciar la suscripción de libros electrónicos

Los criterios de selección de los recursos electrónicos no difieren de los aplicados a los impresos, sin embargo debido a su naturaleza se le deben aplicar además otros criterios.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de este estudio es cualitativo, toda vez que permite la comprensión de los fenómenos sociales y técnicos que originan los problemas que afectan la calidad de los servicios bibliotecarios y por ende una buena atención a los usuarios.

También se utiliza el enfoque cuantitativo, ya que se da énfasis a los resultados que permitirán proceder a los cambios que conduzcan a la aplicación de un buen plan de acción de servicio en la biblioteca en estudio, a la vez que se dará paso a normalizar los procesos que posteriormente brindarán satisfacción al usuario.

3.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Se utiliza la modalidad bibliográfica porque se analiza la información que existe en bibliotecas especializadas, comparando el criterio de los diversos autores que hacen referencia al tema; además, se toma en cuenta datos que existen en Internet, libros, revistas, documentales y otras investigaciones.

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es una investigación descriptiva ya que a través de la caracterización del variable objeto del presente estudio, se puede establecer un plan de

servicio lo que permite llegar a conclusiones generales construidas por medio de abstracciones que dan cuenta de los hechos observados y descritos.

3.4. RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN

Se utiliza el cuestionario para poner en práctica una metodología flexible a las circunstancias reales de la biblioteca en estudio, con la aspiración de formular crear un plan de acción que permita mejorar de los servicios bibliotecarios, mismos que conduzcan a la satisfacción de los usuarios.

POBLACION Y MUESTRA.

Población.

Es el conjunto de personas a quienes vamos a investigar, por consiguiente el conjunto poblacional del presente estudio está conformado por dos estratos claramente definidos. Docentes y estudiantes de la Carrera de Educación Parvularia de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

Tipo de Muestra

Se tomará una muestra estratificada y se aplicará la siguiente fórmula:

Estudiantes:

Z^2PQN

$$N = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQN + Ne^2}$$

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confiabilidad 95% --- $0.95/2 = 0.4750 = 1.96$

P = Probabilidad de ocurrencia 0.5

Q = Probabilidad de no ocurrencia $1 - 0.5 = 0.5$

N = Población 166 estudiantes

e = Error de muestreo 0.05 (5%)

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) 173}{(1.96)^2 (0.5) (0.5) + 173(0.05)^2}$$

Elaborado por: Carrasco D, Sergio.

$n = 120$ Por tratarse de una población pequeña se trabajará con todo el universo

Docentes: 33

UNIDADES DE OBSERVACIÓN	CANTIDAD
DOCENTES	33
ESTUDIANTES	120
TOTAL	153

Cuadro N° 2
Elaborado: Lascano A, Miriam del P.

3.6. Plan de Procesamiento de la Información

Técnicas e Instrumentos

En esta investigación, se empleará la técnica de las encuestas dirigidas a los diferentes componentes de los estratos de la población, como instrumentos se emplea cuestionarios con ítems y preguntas para ser completadas o contestadas.

3.7. Procesamiento de la Información

Procesamiento

- Revisión crítica de la información recogida.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación y manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

Análisis e Interpretación de Resultados

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Conclusiones y Recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta aplicada a Docentes y Estudiantes

PREGUNTANº.1

CUADRO:3

DOCENTES			ESTUDIANTES		
1. Los servicios que presta la biblioteca son idóneos para su investigación?			1. Los servicios que presta la biblioteca son idóneos para su investigación?		
	# RESPUESTAS	%		# RESPUESTAS	%
SI	13	39	SI	20	17
NO	20	61	NO	100	83
TOTAL	33	100	TOTAL	120	100

Gráfico 1A

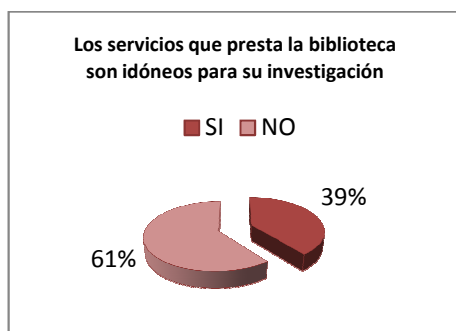
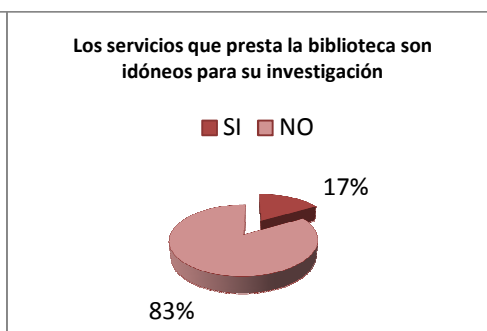


Gráfico 1B



ELABORADO POR:Lascano A, Miriam Del P.

De los resultados se desprende que en el caso de los docentes de una muestra de **33**, el **61%** opinan que los servicios que presta la biblioteca no son **idóneos**. Y el **39%** opinan que son idóneos los servicios.

Los estudiantes opinan de una muestra de **120**, el **83%** opinan que los servicios que presta la biblioteca no son idóneos y el **17%** opinan que si son idóneos.

Los resultados permiten deducir que los servicios que brinda la biblioteca no satisfacen las necesidades de información tanto para los docentes como para los estudiantes.

PREGUNTANº. 2

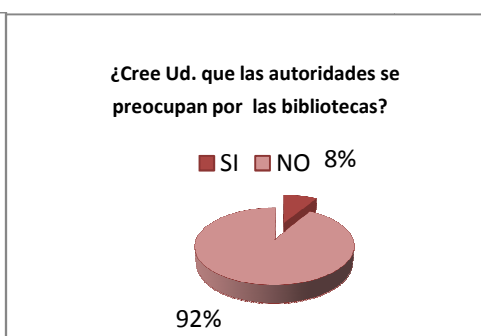
CUADRO: 4

DOCENTES			ESTUDIANTES		
2. ¿Cree Ud. que las autoridades se preocupan por las bibliotecas?			2. ¿Cree Ud. que las autoridades se preocupan por las bibliotecas?		
	# RESPUESTAS	%		# RESPUESTAS	%
SI	8	24	SI	10	8
NO	25	76	NO	110	92
TOTAL	33	100	TOTAL	120	100

Gráfico 2A



Gráfico 2B



ELABORADO POR:Lascano A, Miriam Del P.

Las respuestas obtenidas por los docentes, creen que en un **76%** las autoridades no se **preocupan** por las bibliotecas. Y el **24%** si se preocupa.

Los estudiantes en un **92%**, creen que las autoridades no se preocupan por las bibliotecas. Y el **8%** si se preocupa.

Los resultados permiten deducir que tanto docentes y estudiantes coinciden que en un alto porcentaje que las autoridades de la Facultad no se preocupan de mejorar la biblioteca.

PREGUNTANº. 3

CUADRO: 5

DOCENTES			ESTUDIANTES		
3. ¿Cree Ud., que la Biblioteca necesita ser reorganizada?			3. ¿Cree Ud., que la Biblioteca necesita ser reorganizada?		
	# RESPUESTAS	%		# RESPUESTAS	%
SI	30	91	SI	115	96
NO	3	9	NO	5	4
TOTAL	33	100	TOTAL	120	100

Gráfico 3A

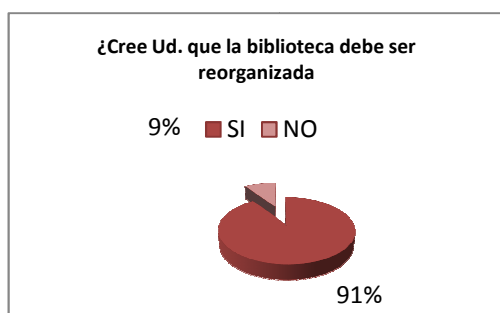


Gráfico 3B



ELABORADO POR: Lascano A, Miriam Del P.

El **91%** de Docentes en ejercicio indican en términos globales que les gustaría que la biblioteca deba ser **reorganizada**.

Al **96%** de los estudiantes les gustaría que su biblioteca sea reorganizada.

De los resultados alcanzados se deduce que los docentes y estudiantes consideran primordial la reorganización de la Biblioteca.

PREGUNTANº. 4

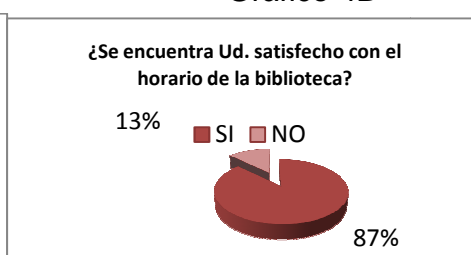
CUADRO: 6

DOCENTES			ESTUDIANTES		
4. ¿Se encuentra Ud. satisfecho con el horario de la biblioteca?			4. ¿Se encuentra Ud. satisfecho con el horario de la biblioteca?		
	# RESPUESTAS	%		# RESPUESTAS	%
SI	29	88	SI	105	87
NO	4	12	NO	15	13
TOTAL	33	100	TOTAL	120	100

Gráfico 4A



Gráfico 4B



ELABORADO POR: Lascano A, Miriam Del P.

El **88%** de docentes y el **87 %** de estudiantes se encuentran **satisfechos** con el horario de la biblioteca.

De la investigación se puede deducir que el horario de atención si satisfacen las necesidades de los usuarios.

PREGUNTANº. 5

CUADRO: 7

DOCENTES			ESTUDIANTES		
5. ¿Considera Ud. como Docente que la Biblioteca está de acuerdo con los fondos bibliográficos requeridos?			5. ¿Considera Ud. como Estudiante que la Biblioteca está de acuerdo con los fondos bibliográficos requeridos?		
	# RESPUESTAS	%		# RESPUESTAS	%
SI	5	15	SI	20	17
NO	28	85	NO	100	83
TOTAL	33	100	TOTAL	120	100

Gráfico 5A

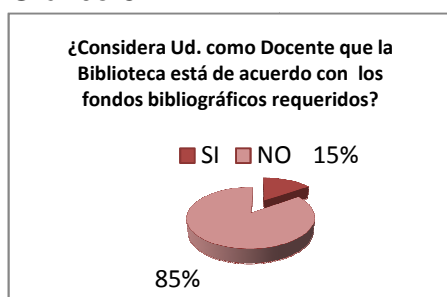
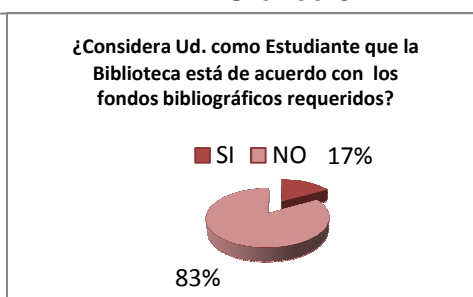


Gráfico 5B



ELABORADO POR:Lascano A, Miriam Del P.

Los docentes en un **85%** opinan que no existen fondos bibliográficos requeridos y para los estudiantes en un **83% opinan** que no existe fondo bibliográfico requerido.

De los resultados alcanzados podemos notar que en un alto porcentaje tanto para docentes y estudiantes consideran que la biblioteca no cuenta con **fondo bibliográfico requerido**.

PREGUNTANº. 6

CUADRO: 8

DOCENTES			ESTUDIANTES		
6. ¿Creé Ud. Como usuario que las consultas de los materiales bibliográficos son obsoletos?			6. ¿Creé Ud. Como usuario que las consultas de los materiales bibliográficos son obsoletos?		
	# RESPUESTAS	%		# RESPUESTAS	%
SI	31	94	SI	108	90
NO	2	6	NO	12	10
TOTAL	33	100	TOTAL	120	100

Gráfico 6A

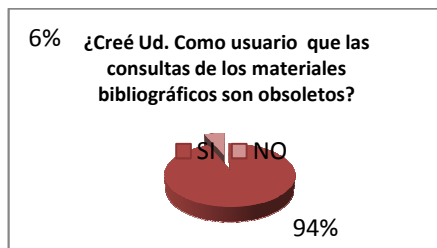
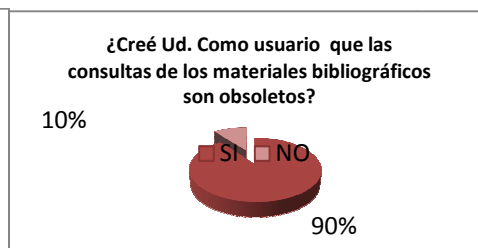


Gráfico 6B



ELABORADO POR:Lascano A, Miriam Del P.

El **94%**de los docentes creen que los materiales son obsoletos. El **90%** de estudiantes creen también que los materiales bibliográficos son **obsoletos**.

Los resultados de la encuesta reflejan que el material bibliográfico es obsoleto y no satisfacen las necesidades de docente y estudiantes.

PREGUNTANº.7

CUADRO: 9

DOCENTES			ESTUDIANTES		
7. ¿Le gustaría que la biblioteca sea de estantería abierta?			7. ¿Le gustaría que la biblioteca sea de estantería abierta?		
	# RESPUESTAS	%		# RESPUESTAS	%
SI	33	100	SI	120	100
NO	0	0	NO	0	0
TOTAL	33	100	TOTAL	120	100

Gráfico 7A

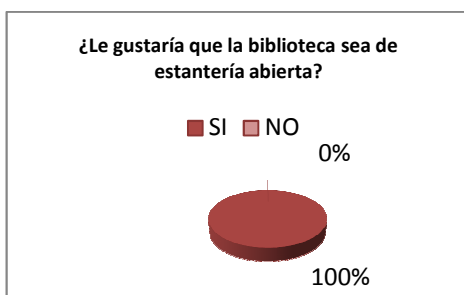
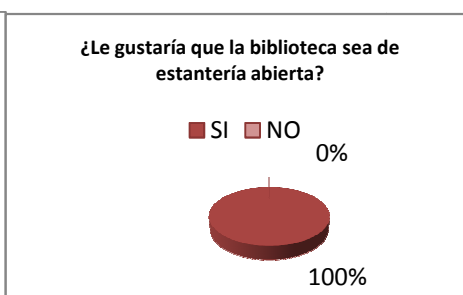


Gráfico 7B



ELABORADO POR: Lascano A, Miriam Del P.

El **100 %** de docentes y estudiantes **opinan** que la biblioteca debe ser de estantería abierta.

De los resultados alcanzados se deduce que los docentes y estudiantes consideran necesario contar con el servicio de biblioteca de estantería abierta.

PREGUNTANº. 8

CUADRO: 10

DOCENTES			ESTUDIANTES		
8. ¿Mejorará el nivel académico si docentes y estudiantes frecuentan la biblioteca de estantería abierta			8. ¿Mejorará el nivel académico si docentes y estudiantes frecuentan la biblioteca de estantería abierta		
	# RESPUESTAS	%		# RESPUESTAS	%
SI	33	100	SI	120	100
NO	0	0	NO	0	0
TOTAL	33	100	TOTAL	120	100

Gráfico 7A

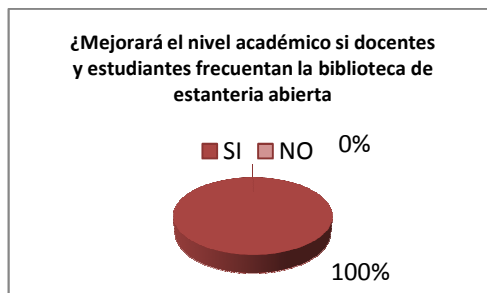
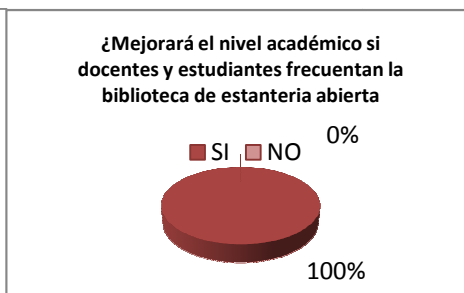


Gráfico 7B



ELABORADO POR: Lascano A, Miriam Del P.

El **100%** de docentes y estudiantes consideran que **si mejorará el nivel académico** si acuden a la biblioteca de estantería abierta.

De los resultados obtenidos permiten deducir que la biblioteca de estantería abierta mejorara el nivel académico tanto de docentes como de estudiantes.

PREGUNTANº. 9

CUADRO: 11

DOCENTES			ESTUDIANTES		
9. ¿Satisfacen sus necesidades de información las bases de datos?			9. ¿Satisfacen sus necesidades de información las bases de datos?		
	# RESPUESTAS	%		# RESPUESTAS	%
SI	3	9	SI	10	8
NO	30	91	NO	110	92
TOTAL	33	100	TOTAL	120	100

Gráfico 9A

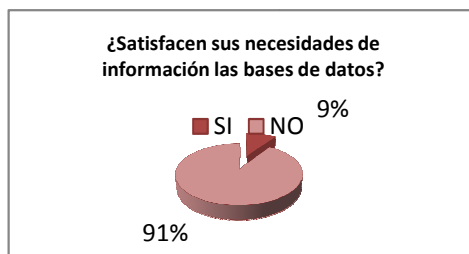
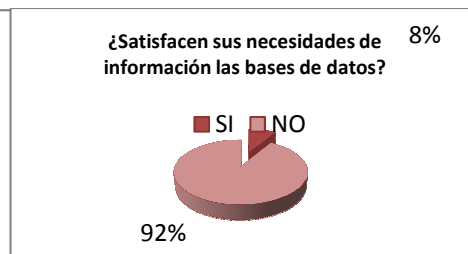


Gráfico 9B



ELABORADO POR: Lascano A, Miriam Del P.

Los docentes en un **91%** y los estudiantes en un **92%**, consideran que las bases de datos **no satisfacen** sus necesidades de información.

Los docentes y estudiantes en un alto porcentaje consideran que las bases de datos no satisfacen las necesidades de información.

INTERPRETACIÓN DE LA INVESTIGACION REALIZADA

De los resultados tabulados de la investigación se obtiene que los usuarios (docentes y estudiantes) no ser idóneos los servicios que presta la biblioteca, Las autoridades no se preocupan por las bibliotecas, La biblioteca debe ser reorganizada, no existe fondo bibliográfico actualizado, no satisfacen las necesidades de información las bases de datos.

Un dato importante que destacar es que frente al crecimiento poblacional de la Comunidad Universitaria es urgente y necesario que la biblioteca brinde servicio de estantería abierta.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Los usuarios no han encontrado los libros que necesitan y los que existen están desactualizado. Se señala que se debe actualizar el fondo bibliográfico.
- Para una excelente atención al usuario, es necesario contar con una estantería abierta.
- Un alto porcentaje de docentes y estudiantes les gustaría que la biblioteca sea reorganizada.
- Los docentes y estudiantes manifiestan que no acuden a la biblioteca porque no existe información que satisfaga las necesidades de investigación.

5.2 Recomendaciones

- Establecer un plan de servicios con la estantería abierta para elevar el nivel de satisfacción, se recomienda capacitar a los usuarios con el objeto de tener facilidades para manejar el material bibliográfico.
- Tomando en cuenta que la calidad del servicio al usuario es el aspecto que más valoran los mismo, se debe gestionar con las autoridades a fin de que se den las facilidades para transformar a la biblioteca en estantería abierta.
- Recomendar a las autoridades se determine un presupuesto anual para la actualización del material bibliográfico.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

Título: “Distribución del área de la Biblioteca de un sistema de información bibliográfica de estantería cerrada a un sistema de información de estantería abierta de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.”

Misión

La Biblioteca Universitaria tiene como misión ofrecer a la comunidad universitaria un sistema de información integral, necesaria para alcanzar los resultados educativos y de investigación que se propone definidos como objetivo metas institucionales en sus Estatutos y en sus programas de docencia e investigación.

Visión

La Biblioteca Universitaria debe ser un sistema de bibliotecas coordinado y con unificación de procesos, que proporcione y promueva el acceso y uso de los recursos de aprendizaje, formación continua e investigación y colabore en las acciones que aseguren la comunicación del conocimiento a la sociedad.

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

El avance de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación siempre se ha identificado con los procesos de cambio científico y tecnológico la formación integral del ser humano, participando en el desarrollo del país

con programas de cuarto nivel con las Maestrías en: Gestión Educativa y desarrollo Social (2001, seis promociones) Tecnología de la información y Multimedia Educativa (2002, cuatro promociones), Gerencia y Mediación en Centros Educativos Infantiles (2003, dos promociones), Docencia y Currículo para la educación Superior (2004, seis promociones), Gerencia de proyectos de Ecoturismo (2005, dos promociones), Evaluación, Educativa (2005, una versión) Cultura Física y Entrenamiento Deportivo (2009, en ejecución la primera versión) Tecnología de la Información y Comunicación Educativa.

Hoy la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, fue naciendo y creciendo y soporto una mudanza y cambios de estructura hasta la actualidad, siempre con el objetivo de ofrecer al lector en todo momento comodidad y los recursos necesarios. Es especializada en Ciencias Humanas y Educación con carreras de Educación Básica, Educación Parvularia, Psicología Educativa, Psicología Industrial, Idiomas, Cultura Física, Informática y Computación, Turismo y Hotelería.

En su trayectoria de 40 años de funcionamiento docente, enfrenta a las exigencias de la sociedad, las ventajas competitivas, la presencia exagerada de instituciones de educación superior, factores que requieren el compromiso de sus estamentos y el aporte permanente para lograr una organización líder, vinculada con la sociedad, con funcionarios identificados, integrados en equipo para anticiparse a los cambios, con políticas, estrategias competitivas y cultura organizacional que se consolide en el avance y desarrollo institucional.

La Facultad de Ciencia Humanas y de la Educación cuenta con una biblioteca que tiene como objetivo apoyar la formación académica y científica de todos los usuarios, por medio del suministro de servicios de información bibliográfica y documental, y al mismo tiempo propiciar el desarrollo intelectual e interés por la investigación y la confrontación de

diversas perspectivas en las distintas áreas relacionadas con la educación.

La biblioteca de la Facultad en la actualidad tiene un fondo bibliográfico de 9794 títulos de libros, 915 tesis de Maestrías 1150 tesis de Licenciatura, es un centro de información especializado de estanterías cerradas.

La Facultad de Ciencia Humanas y de la Educación se vio obligada a cerrar carreras por el exceso de profesionales por lo tanto la Biblioteca en mención rezago un valioso contingente de material Bibliográfico que en su momento ofreció un caudal de valiosos conocimientos.

En calidad de bibliotecaria de esta Facultad preocupa el destino de estos libros, toda vez que en los actuales parámetros de evaluación y acreditación es necesario que el tiraje de la bibliografía sea a partir de cinco años atrás.

Es necesario y oportuno realizar el proceso de descarte del material bibliográfico por considerar que no llenan las expectativas que persigue la biblioteca, ni tampoco sule las necesidades de información de los usuarios que a ella concurren.

De acuerdo a la resolución # 0557-CU-P2011 con fecha 3 de mayo 2011 resuleve: Autorizar a las Facultades de la Universidad Técnica de Ambato, efectúen una revisión de los trabajo de Graduación y demás documentos que reposan en las bibliotecas de cada unidad académica, desde el año 1979 hasta el año 2005, a fin de que se determine los que no tienen vigencia o se encuentran obsoletos y puedan ser dados de baja.

BIBLIOTECAS EN EUROPA	BIBLIOTECAS EN ECUADOR
-----------------------	------------------------

<p>Mayor nivel de vida alcanzado por la población.</p> <p>Generación de la enseñanza con su incidencia beneficiosa en el campo de la lectura</p> <p>Incremento experimentado por la producción editorial.</p> <p>No han sido ajenas al impacto de las nuevas tecnologías de la información.</p> <p>La mayoría de ellas se encuentran informatizadas y con libre acceso para poder así cumplir de una manera más eficaz sus objetivos.</p> <p>Convertirlas en centros de recursos para el aprendizaje.</p> <p>En centros proveedores y organizadores de recursos para la docencia y la investigación.</p> <p>La UNESCO y la IFLA, pendientes siempre a estimular la cooperación interbibliotecario.</p> <p>Y es la información de las bibliotecas premisa indispensable para que pueda llevarse a cabo las dos ambiciones programadas de la IFLA: EL DUP (Disponibilidad Universal de la Publicaciones) y el CBU (Control Bibliográfico internacional), enfocados a satisfacer las necesidades de información que la sociedad de nuestro tiempo exige.</p>	<p>Documentos están al alcance del usuario para sustentar; todo tipo de trabajo intelectual, con los soportes bibliográficos y documentales requeridos. Este servicio constituye un importante apoyo al desarrollo de la investigación en los sectores científico y tecnológico del país.</p> <p>Proyectos que plantean para la lucha contra el analfabetismo.</p> <p>Promociona y estimula la cultura, creación artística y la formación artística y la investigación científica.</p> <p>Disponen de redes WIFI, repositorios digitales.</p> <p>Gestión de recursos especializados enfocados al aprendizaje, docencia, investigación y a la formación continua de los educandos.</p> <p>Bibliografía especializada, recursos electrónicos, estanterías abiertas, catálogo automatizado en línea.</p> <p>Acceso a documentos digitalizados, enlaces de interés en hemeroteca.</p> <p>Centro de Información Científica de la SENESCYT, los investigadores, académicos, estudiantes y público en general disponen de acceso gratuito a bases de información científica internacional publicadas por las más prestigiosas editoriales del mundo.</p>
---	---

Actualmente cuenta la Biblioteca con las siguientes características:

- **1. Distribución física del Área: Sala de Lectura.** Concentración de servicios en la sala de lectura es 200m² (Préstamo, Información, Internet, Prensa, etc.) lo que genera un excesivo ruido.
- **Área de Trabajo bibliotecario y Procesos Técnicos.** 12m². Espacio ocupado por dos bibliotecarios, realizando distintos procesos técnicos, (adquisiciones, procesamiento de libros y/o digitalización, circulación, etc.)
- **Área depósito de libros.** 152m² estanterías para la colocación tanto de libros como tesis de grado.

Esta distribución presenta una serie de inconvenientes e interferencias como las que se mencionan a continuación:

- El área de acceso a la biblioteca (Puerta Principal) se encuentra ubicada, la antena de seguridad la misma que no cumple con la finalidad que se proyecta.
- No pueden acceder directamente a las estanterías de libros para revisar directamente sus consultas y satisfacer sus necesidades de información (estanterías cerradas).
- No se cuenta con un área de lectura informal (Periódicos, revistas de cultura general que circulan con la prensa nacional, etc.), situándose en la sala de lectura, ocupando muchas veces espacios que otros usuarios los utilizarían para consultas bibliográficas.

- No existe un área específica para la consulta en Internet, se dispone de catorce puestos informáticos dentro de la zona de lectura que por lo general distraen a los usuarios que están utilizando el servicio de lectura en sala.
- No se cuenta con un área exclusiva para la Hemeroteca y material audiovisual (como Videos, CD`s, y DVD`s) con su respectiva zona de consulta.
- Se debe definir un espacio determinado para el área de préstamos, ya que actualmente interfiere en la realización de los procesos técnicos.
- Falta de señalización, que oriente visualmente al usuario hacia los diferentes servicios de la biblioteca.

2. Mobiliario:

- Las mesas de lectura no son suficientes para el número de usuarios que acuden a la biblioteca.
- Algunas estanterías para libros y revistas, necesitan reubicación
- No existen muebles adecuados para: el almacenaje de material audiovisual, sujetadores de libros, escaleras, portarrevistas, carteleros, muebles para colocar el periódico, etc.
- Para el número de usuarios que acuden a la Biblioteca es insuficiente el personal.

3. Equipos:

- Existen 14 computadores que actualmente brindan servicio tanto de Internet como de catálogo computarizado.
- Se necesitan equipos que permitan implementar las debidas seguridades con el finde brindar el servicio de estanterías abiertas a nuestros usuarios.

Institución Ejecutora: Biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

Una de las Facultades cuenta con los siguientes estudiantes 2.274 presencial y 2.257 semipresencial dentro de la Universidad Técnica de Ambato es la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

Esta Unidad se encuentra ubicada en los predios de Huachi en las calles Chasquis y Huayllabamba; se rige por el reglamento de bibliotecas de la Universidad, Los primeros pasos de la Biblioteca de la Facultad se dan dentro de lo que fue la Facultad en los predios de Ingahurco.

Nuevas tecnologías de información que permita proyectar a la biblioteca hacia el futuro y responder a las exigencias inmediatas de investigación.

Horario de atención:

De Lunes a Viernes

7:00 a 20:00 (ininterrumpidamente)

Personal que labora en la Biblioteca de la Facultad

Dra. M.Sc.Miriam Lascano Bibliotecaria 3

Lcdo. Luis Bautista Especialista Bibliotecario 1

Beneficiarios: Usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

Para brindar el servicio a los usuarios de la Biblioteca se aplica el Reglamento de Servicios de Biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato: Art. 3. "Las Bibliotecas estarán al servicio de los Profesores, Estudiantes, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Ambato y público en general".

Ubicación: La Biblioteca se encuentra ubicada en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Predios de Huachi en las calles Chasquis y Huayllabamba.

Tiempo de Estimado para la ejecución:

Inicio: Septiembre del 2012 **Fin:** Diciembre del 2012

Equipo Técnico de Responsable: Autoridades de la Facultad y Bibliotecarios.

6.3 JUSTIFICACIÓN

La investigación siempre será un pilar fundamental en la educación y sólo ésta permitirá el desarrollo de los pueblos. En la actualidad hay un cambio de paradigmas en la enseñanza universitaria, a las bibliotecas les corresponde dejar su papel pasivo, no participativo y pasar a un rol de participación en el aprendizaje, la docencia y la investigación, en definitiva ser un ente proactivo dentro del nuevo modelo de generación y transmisión del conocimiento.

Las Bibliotecas abiertas y libre acceso de los usuarios deben ofrecer un apoyo real, ágil y acorde a las necesidades de sus investigadores. Por lo que la actualización permanente en Bibliografía, tecnología y servicios al usuario, debe ser la prioridad de esta Unidad de Información.

Se determina la necesidad de transformar la biblioteca en un local funcional y agradable, realizando pequeñas modificaciones en su aspecto y func

ionamiento, cambios en lo que se refiere al diseño interior de las distintas áreas teniendo en cuenta:

Descarte

Dado que una biblioteca es un organismo dinámico que está en constante crecimiento, hay partes de la colección que por su temática o poca validez de los conceptos, se quedan rezagadas gracias a los cambios y avances científicos y tecnológicos que se ven reflejados en la docencia y la investigación. Por ello, la biblioteca debe realizar un proceso de descarte en sus colecciones, evitando que a la postre una cantidad importante de volúmenes de escasa consulta entorpezcan la búsqueda y ubicación oportuna de la información.

Organización espacial.-

El espacio destinado para la biblioteca deberá tener el tamaño y calidad suficiente para albergar colecciones y proporcionar espacios suficientes para que puedan ser utilizadas por estudiantes, profesores, investigadores y otros usuarios.

Equipamiento y Mobiliario.-

Debe estar acorde con las nuevas innovaciones y comodidades, para poder transformarla en una unidad de información de estantería abierta.

Sistemas de Seguridad.-

Permite que la biblioteca brinde un servicio de estantería abiertos, para que el usuario esté en contacto directo con el fondo bibliográfico. Es la tecnología que ofrece a la biblioteca mayor eficiencia, productividad, comodidad y principalmente seguridad.

Tomando en consideración lo anterior determinamos las necesidades y tipos de mejoras que se deberán realizar en nuestra Unidad de Información:

Realizar el acondicionamiento de los espacios internos de la biblioteca para contar con las siguientes áreas: Hall

de acceso, Zona de Referencia, información y préstamo, Zona de multimedia (Internet), Zona de lectura y/o consulta, Zona de lectura informal y Zonas de trabajo bibliotecario.

Contar con la estantería de libre acceso y los espacios necesarios para exhibir los materiales bibliográficos disponibles, y así lograr un mejor conocimiento del fondo bibliográfico por los profesores, investigadores y estudiantes de la Facultad.

Mejorar las condiciones de difusión, estudio y uso de los materiales que contiene la biblioteca.

Apoyar en los distintos programas académicos de los Seminarios y Posgrados de la Facultad, complementando los estudios y motivando a la investigación.

6.4 OBJETIVOS

General.

Proponer el acondicionamiento del área de la biblioteca de la facultad a un sistema de información de estantería abierta.

Específicos

- Identificar las áreas estratégicas para el mejoramiento de la calidad de los servicios que ofrece la Biblioteca de la Facultad.
- Adecuar las distintas áreas en donde se encontrará el material bibliográfico.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Análisis Organizacional

La propuesta es factible porque los involucrados como son Autoridades, Empleados y Estudiantes de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, están conscientes de que la Biblioteca necesita mejorar el servicio y ofrecer calidad en el mismo, dada la importancia que la Dependencia representa en el proceso de inter aprendizaje, y sobretodo tendiente siempre a promover el aprendizaje y la actitud investigadora del estudiante.

Análisis Económico-Financiero

La propuesta es factible desde el punto de vista económico, debido a que es necesario invertir para mantener la Acreditación, Clase "A" que tiene la Universidad y con más razón si se trata de alcanzar una certificación internacional pues son las Bibliotecas uno de parámetros más importantes a ser considerados.

Análisis Socio Cultural

La contribución a la sociedad y a la cultura es factible puesto que el vínculo Universidad-Sociedad es muy estrecha y el presente trabajo pretende alcanzar el papel integrador de las bibliotecas, desde donde se pretende facilitar el acceso a la investigación a toda la población y colaborar como mediador de la parte cognitiva del investigador quien ayuda a resolver problemas de la comunidad y sociedad.

6.6 FUNDAMENTACIÓN

El Descarte

El descarte constituye un examen directo y a profundidad del acervo bibliográfico, realizado por expertos en la materia, tanto bibliotecólogos, como profesionales que conozcan ampliamente el mercado editorial en las diferentes áreas del conocimiento. Estas personas deben constituir un equipo sólido (comité), que esté constantemente evaluando la colección y haciendo en ella los cambios necesarios para lograr un nivel óptimo de actualización y pertinencia.

En este sentido, se sugiere se conforme un equipo de expertos, constituido por bibliotecólogos y profesores conocedores del mercado editorial. Estos profesores han sido nombrados como “profesores bibliotecarios”, y son aquellos docentes que sirven de puente de comunicación entre la Facultad y la Biblioteca.

El descarte o expurgo es un proceso necesario y práctico en las bibliotecas porque permite:

- Mantener las colecciones bibliográficas actualizadas y acordes con las necesidades de información de los usuarios
- Optimizar los espacios físicos
- Favorecer y mejorar el acceso a la información cuando el usuario acude en su búsqueda de forma física
- Ahorrar dinero en cuanto al gasto innecesario de papelería y recurso humano, en el proceso de terminado final de libros que por una u otra razón no deben hacer parte del acervo bibliográfico.
- Agilizar el proceso de ubicación del material bibliográfico en las estanterías.

Instalaciones y mobiliario de la biblioteca.

En este apartado damos algunas orientaciones sobre la distribución y acondicionamiento del espacio en una biblioteca. También se muestran

algunas ideas sobre la organización física de los fondos, procurando que las ideas expuestas sean fácilmente aplicables a cualquier centro educativo.

Sobre estos aspectos es donde el bibliotecario puede realizar sus primeras actuaciones, puesto que tienen una gran incidencia sobre la biblioteca. Una mejor distribución del espacio, una buena señalización y una organización clara de los documentos son inmediatamente percibidas por alumnos y profesores y contribuyen a que la biblioteca sea un espacio más atractivo y acogedor, en el que uno se puede orientar con facilidad y acceder libremente a los documentos. Hay que tener en cuenta la normativa ministerial sobre espacios mínimos, si bien resultan muy insatisfactorios.

Organización del espacio

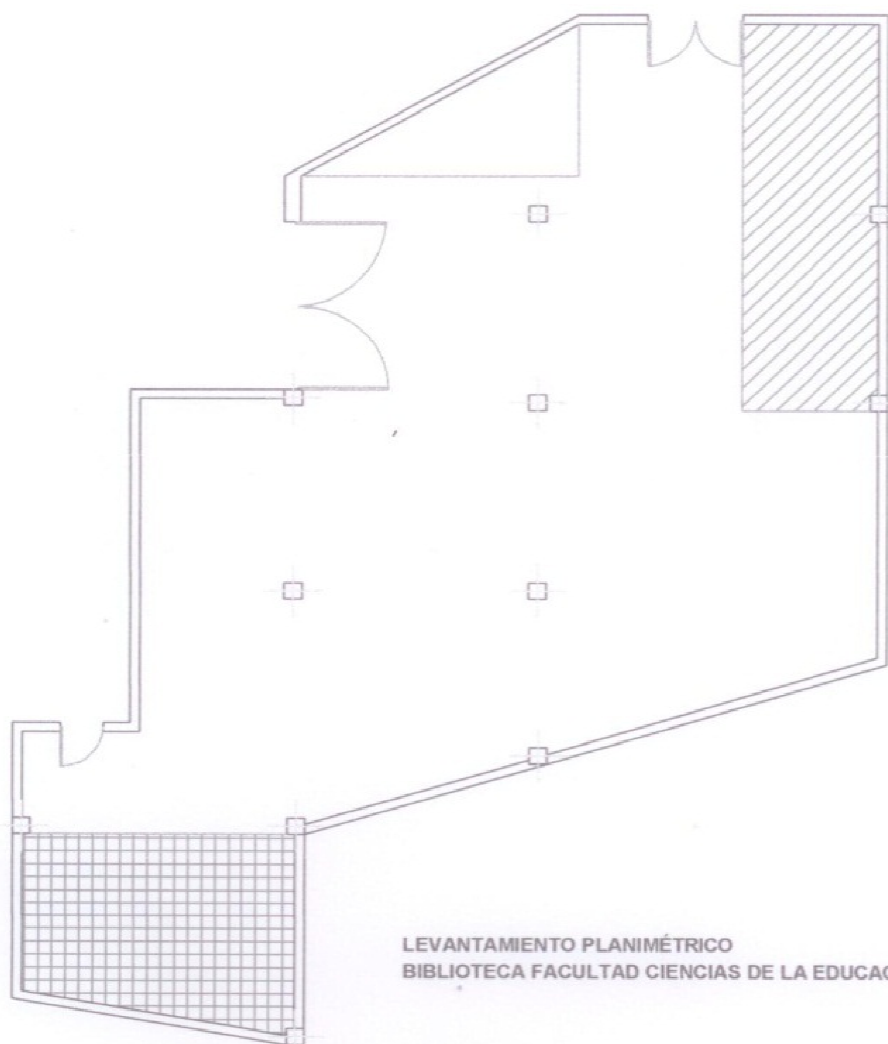
Una biblioteca no es sólo una colección organizada de documentos en diferentes soportes, sino que es también un lugar, un espacio, cuya distribución debe hacerse con criterios pedagógicos, adaptando al entorno las directrices y recomendaciones existentes en este terreno.

El espacio de la biblioteca, su situación en el centro educativo y las características del mobiliario y de los equipos necesarios deben facilitar el cumplimiento de los objetivos de la biblioteca.

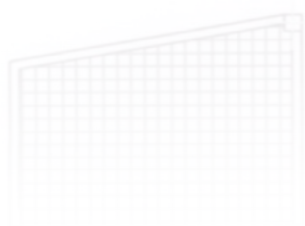
El servicio de biblioteca e información debería estar situado en un lugar fácilmente accesible desde todos los puntos del centro. Se suele aconsejar que esté situada en un lugar donde haya silencio, pero se debe dar prioridad a la accesibilidad. Es recomendable que no sea una sala de doble uso, ya que tiene que estar disponible a lo largo de todo el día para ser utilizada por individuos y grupos. También sería deseable que tuviese un buen acceso desde la calle para el reparto de libros, materiales y equipos, y para posibilitar su utilización fuera del horario escolar.

La biblioteca debe contar con espacio suficiente para que los alumnos trabajen, tanto en grupos como individualmente. Las diferentes posibilidades de uso de la biblioteca deben ser tomadas en consideración a la hora de organizar el espacio. Es importante diversificar los espacios de la biblioteca, creando diferentes zonas que respondan a estas posibilidades (zona de lectura relajada, zona de estudio, zona de audiovisuales, etc.).

PLANO GENERAL DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION

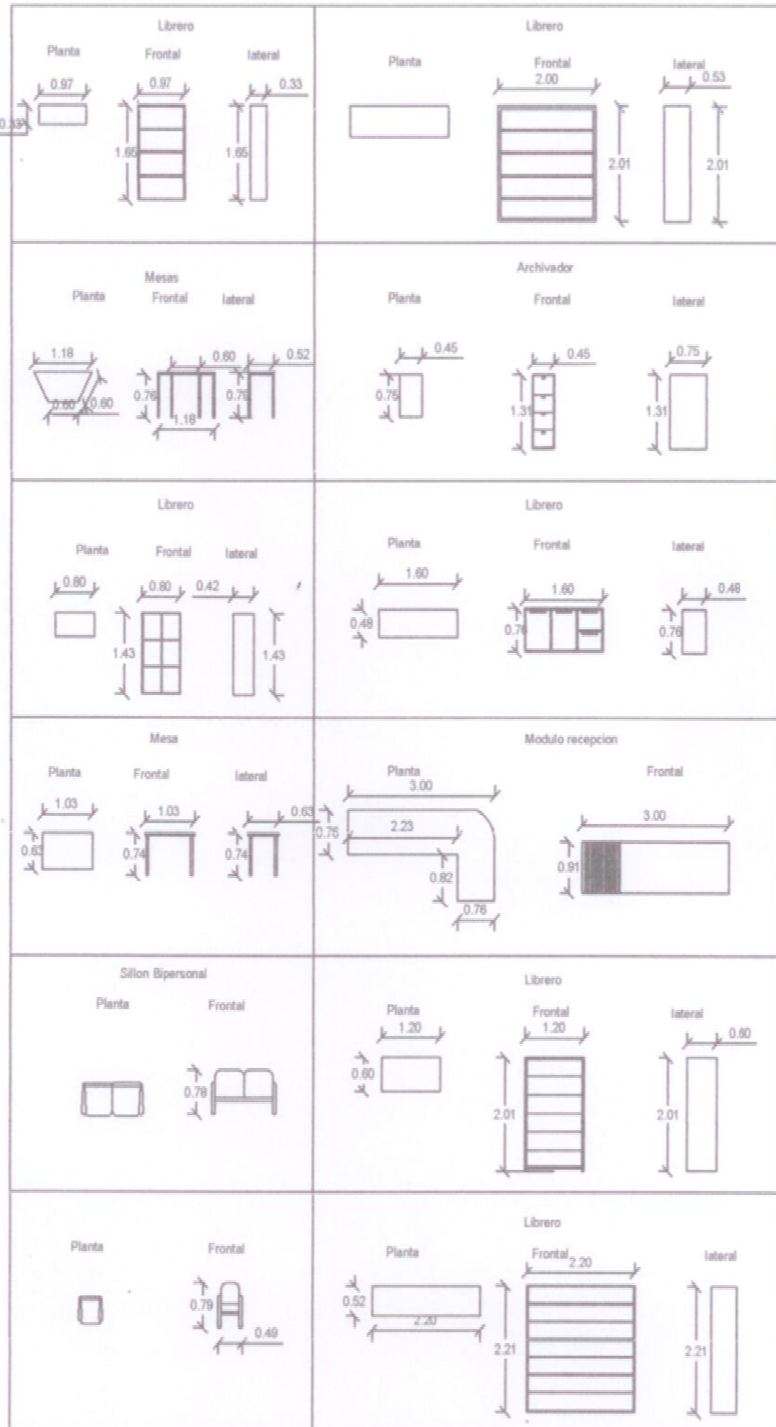


LEVANTAMIENTO PLANIMÉTRICO
BIBLIOTECA FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



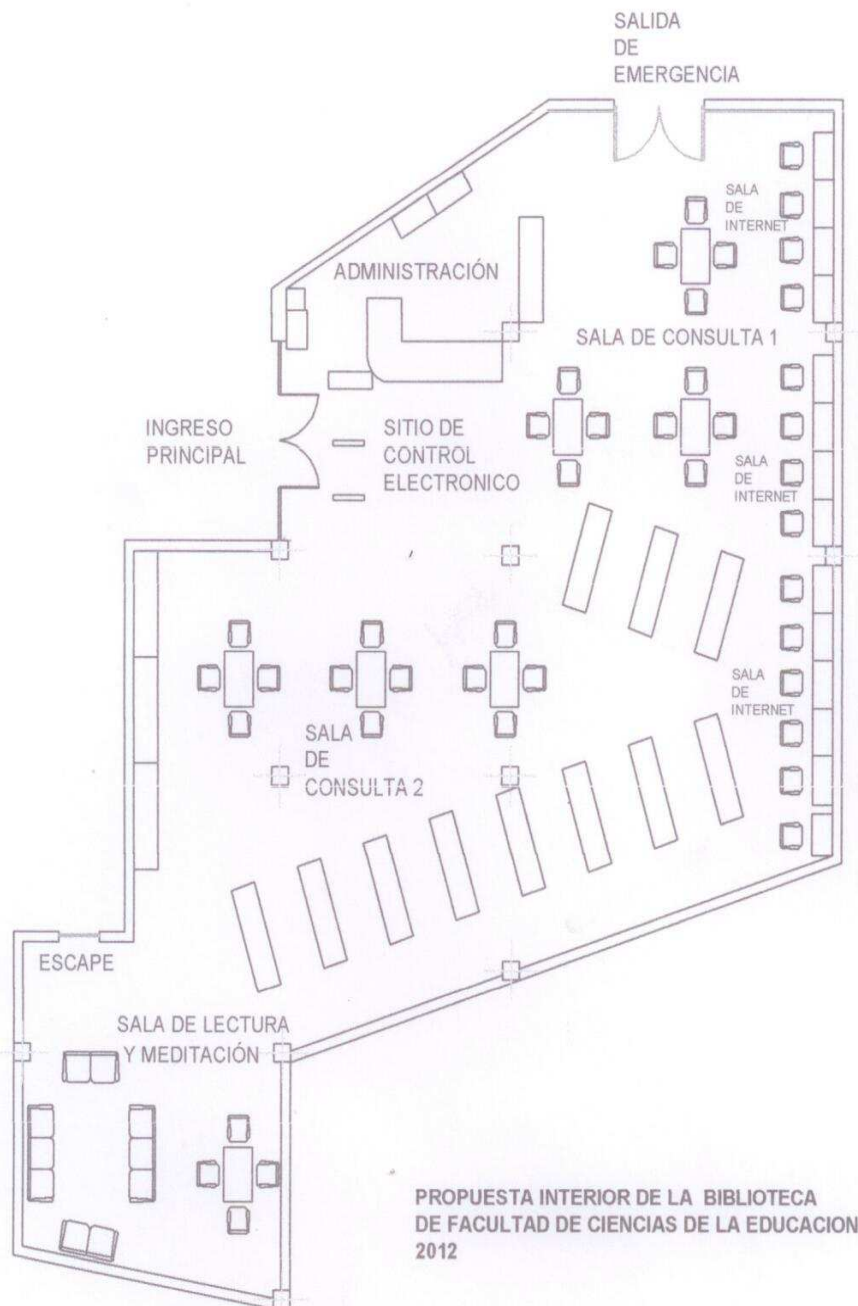
BIBLIOTECA FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
LEVANTAMIENTO PLANIMÉTRICO

MOBILIARIO DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION



LEVANTAMIENTO DIMENCIONAL DE MOBILIARIO

**PROPUESTA DEL INTERIOR DE LA BIBLIOTECA DE ESTANTERÍA
ABIERTA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACION**

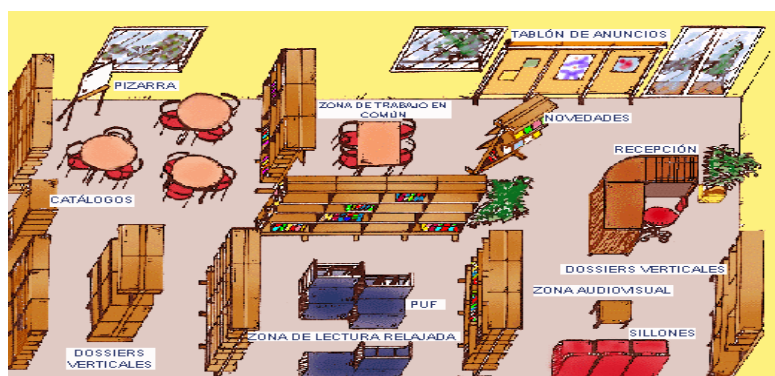


Otro aspecto de gran importancia en la biblioteca es el decorativo, pues influye en la imagen que se ofrece a los usuarios. Se debe procurar crear un clima cálido y acogedor en el que influyen la distribución de espacios, el mobiliario, el color de las paredes, la iluminación, la señalización, la decoración con plantas, etc.

Equipamiento y mobiliario.

La biblioteca debe contar, dentro de sus posibilidades, con mobiliario y equipos adecuados para ofrecer diferentes servicios. En una biblioteca ideal, que ofreciera múltiples servicios y actividades, se podrían distinguir los siguientes espacios, con su correspondiente equipamiento:

- Atención a los usuarios, préstamo e información: mostrador, espacio para el trabajo técnico, lugar para los equipos informáticos, tabloneros o paneles para anuncios, expositores.
- Actividades de documentación: mobiliario para el trabajo personal de los alumnos, estanterías, mobiliario especial para revistas, ficheros, equipos informáticos.
- Lectura recreativa: zona con mobiliario y ambiente acogedores que inviten a la lectura relajada.
- Otras actividades: zonas complementarias como sala para trabajo colectivo, sala audiovisual, almacén y archivo, etc.



Fuentes: Jordi, C. BCD+, mode d'emploi. Nice: CRDP de Nice / Gallimard Jeunesse, 1994.

Se debe contar como mínimo con las mesas y sillas necesarias para acoger a un grupo completo de alumnos dedicado a algún trabajo colectivo. No conviene utilizar mesas grandes, corridas, que ocupan demasiado espacio. Las mesas de lectura para cuatro personas son las idóneas, ya que permiten realizar trabajos colectivos o tareas individuales.

Una condición básica para fomentar el hábito lector entre los alumnos y alumnas es permitirles un contacto directo con los libros. Esto supone eliminar todas las barreras como, por ejemplo, las estanterías cerradas con llave o cualquier otro elemento que dificulte el acceso directo a la colección. El celo por "conservar" los documentos en buen estado puede conducir a que no se utilicen, lo que se contradice con la propia vocación de la biblioteca de difundir sus fondos.

Si se puede elegir, las estanterías serán preferiblemente metálicas ya que no se deforman con la humedad o las oscilaciones de temperatura y no albergan plagas de insectos o microorganismos. Los estantes o baldas serán móviles.

En una biblioteca no deben instalarse estanterías de más de 1,80 m. de altura. Cinco baldas por estantería, con una profundidad de 25/30 cm., será lo idóneo. Es importante no ocupar por completo el espacio de las baldas, para facilitar la incorporación de nuevos volúmenes; pero, al no ocuparlas por completo, los libros corren el riesgo de doblarse, deformarse o caerse; para evitarlo, es preciso instalar sujetalibros, de los que existen diferentes modelos en el mercado, siendo los mejores aquéllos que están incorporados al estante mediante un sistema de carril o similar.

Para los materiales audiovisuales, es preciso utilizar armarios cerrados con cajones o gavetas deslizables, ya que el polvo u otros elementos pueden afectar gravemente las condiciones idóneas de audición y visionado.

Los ficheros son los muebles donde se colocan los catálogos manuales o en fichas. Deben instalarse en un lugar accesible para los alumnos, para que sean realmente útiles. Esto es igualmente aplicable a los catálogos automatizados, cuyos terminales de consulta se deberán situar en lugares apropiados para facilitar su uso.

REGLAMENTO DE LA BIBLIOTECA DE ESTANTERIA ABIERTA

Artículo 1

La modalidad de estantería abierta, consiste en el acceso directo del usuario a las colecciones durante el horario de atención establecido, permitiendo una búsqueda más detallada y personalizada. Para acceder a estas colecciones, se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Depositar sus pertenencias en la custodia correspondiente, no está permitido el ingreso con bolsos, bolsas, maletines, mochilas etc.
- b) El servicio de custodia es solo por el tiempo que el usuario permanezca en el sector de estantería abierta, al momento de abandonarla deberá retirar también sus pertenencias.

No se recibirá en custodia bienes de alto valor (notebooks, calculadoras, equipos electrónicos etc.).

- c) Custodia debe entregar a los alumnos y alumnas, una ficha que corresponde al lugar de ubicación de las pertenencias del usuario.

Artículo 2

Si un alumno es sorprendido con algún bolso, bolsa, mochila, etc., en sectores de estantería abierta, se le pedirá la revisión de sus pertenencias y el posterior abandono de la sala, hasta que deje sus pertenencias en custodia.

Artículo 3

Una vez terminada la consulta de la colección de estantería abierta, los usuarios deberán dejar el material bibliográfico en los carros disponibles para tal efecto y no devolverlos a la estantería.

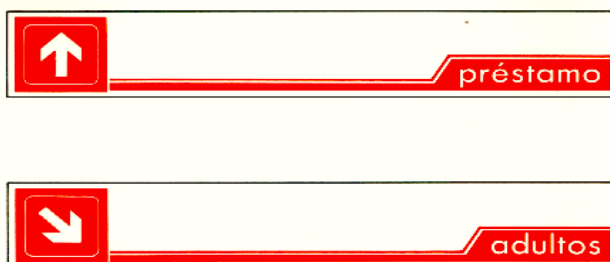
Artículo 4

En el caso que se active las alarmas ubicadas en el área de estantería abierta, el personal de biblioteca solicitará el material bibliográfico que tenga el usuario en su poder, para verificar si fue desactivado correctamente y registrado en el sistema.

Señalización de la biblioteca.

Es uno de los elementos más importantes en cualquier biblioteca, ya que sirve para orientar a los usuarios desde que entran en sus instalaciones que, en principio, les resultan desconocidas. Además, fomenta la utilización autónoma de los documentos. Por ello, señalar con carteles atractivos es una de las primeras tareas que se deben emprender tras la clasificación de los documentos.

Podemos distinguir tres tipos de señales, que ilustramos con ejemplos de la señalización utilizada en las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid:



1. **SEÑALES DE UBICACIÓN Y ORIENTACIÓN.** Éstas pueden ser, a su vez, internas o externas. Las externas son aquellas que orientan al lector hacia la biblioteca desde diferentes puntos del centro educativo. Las internas son aquellas que orientan a los alumnos

dentro de la biblioteca, indicando las distintas áreas en que ésta se divide y la ubicación de los distintos servicios que se ofrecen.

2. **SEÑALES NORMATIVAS.** Informan sobre aspectos tales como: horario de atención a los lectores, condiciones de acceso y requisitos para el mismo, plano del local y carteles sobre normas de uso (prohibido fumar, silencio, etc.). Deben situarse en lugar bien visible y próximo a la entrada.

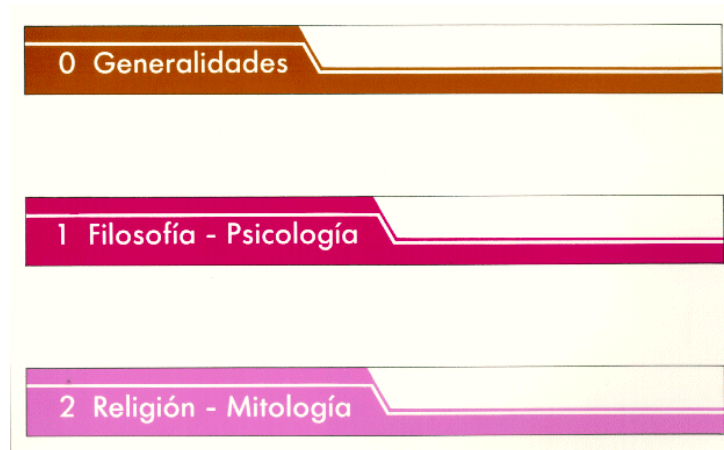


3. **SEÑALES DE CONTENIDO.** Son aquellas que facilitan información sobre los fondos bibliográficos y su ordenación. En general, se distinguen tres apartados:

- **Zonas:** Ayudan a distinguir las diferentes zonas de la biblioteca.



- **Estanterías:** Indican el contenido por materias de los libros ubicados en cada estantería. Se trata de una división general, donde se harán constar los grandes grupos temáticos en los que se clasifican los libros de acuerdo con el Plan de clasificación adoptado por la biblioteca.



- **Estantes:** Dan información más precisa sobre lo que el lector hallará en cada balda, y siempre en relación con la signatura topográfica inscrita, sobre un tejuelo o etiqueta, en el lomo de los libros.

1	Filosofía - Psicología
133	Ocultismo
159	Psicología
17	Ética
2	Religión - Mitología
29	Religiones no cristianas - Mitología

Estrategia

Desarrollar un plan de servicios analizando cada uno de los elementos para alcanzar una buena imagen institucional.

Acción

Implementar un plan de servicios dirigida a los usuarios de la dependencia, con el propósito de

buscar, mejorar y ampliar los servicios bibliotecarios para brindar a los estudiantes, investigadores, profesores y público en general un servicio de calidad y atención, para que conlleve a propiciar el desarrollo intelectual e interés por la investigación en un lugar placentero.

De igual manera se generaría una vinculación estrecha con los usuarios al momento en que aprecien los cambios en la mejoría de los servicios.

ESTRATEGIAS Y ACCIONES A REALIZARSE:

Para llevar a cabo la remodelación del espacio de biblioteca se emprenderían las siguientes estrategias y acciones: El propósito principal de un sistema de biblioteca abierta es eliminar los métodos tradicionales que se realizan en las organizaciones construyendo aplicaciones o herramientas que permitan realizar las operaciones de manera eficaz, agilizando los procesos y proporcionando mejor servicio de calidad a los usuarios.

1. Determinar las diferentes zonas o áreas que conformarán la nueva biblioteca.
2. La instalación del sistema de seguridad en puerta y material bibliográfico para evitar la sustracción de los mismos.
3. Determinar la compra del mobiliario para la zona de referencia y préstamos, así como también para un depósito de maletas y mochilas de los estudiantes.
4. Destinar un espacio donde se ubiquen computadoras con sus respectivos muebles, que estén interconectadas al servidor principal de la biblioteca, para realizar la consulta del material existente por medio del programa ABCD 1. (Catálogo computarizado).

5. Reubicar las bandejas de los estantes para la mejor organización del material bibliográfico
6. Trasladar de las mesas de lectura que permita funcionalidad y la compra de mesas tipo isla que permitan el mejor desenvolvimiento en esta área.
7. Ubicación del material bibliográfico en las estanterías.
8. Reubicación de los puestos de trabajo para el personal de biblioteca.
9. Señalética: interna y externa que orienten al lector en cuanto a la ubicación, normas, contenido, etc. de la biblioteca.
10. Implementar un programa de capacitación de usuarios

PLAN OPERATIVO

ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RESULTADOS	FECHA DE ELABORACIÓN	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
Determinar las diferentes zonas o áreas que conformarán la nueva biblioteca.	Brindar servicio de estantería abierta	Dar un servicio de calidad	6 al 9 de Septiembre de 2012	Bibliotecarios	
La instalación del sistema de seguridad en puerta y material bibliográfico para evitar la sustracción de los mismos.	Proteger el Fondo Bibliográfico	Evitar pérdidas	13 al 24 de Septiembre de 2012	Sistemas de Seguridad automatizado	2000
Determinar la compra del mobiliario para la zona de referencia y préstamos, así como también para un depósito de maletas y mochilas de los estudiantes.	Disponer de una sala amoblada durante las trece horas diarias de acuerdo al horario vigente.	Satisfacer las necesidades del usuario	27 al 31 de Septiembre de 2012	Autoridades Personal de Biblioteca	600
Destinar un espacio donde se ubiquen computadoras con sus respectivos muebles, que estén interconectadas al servidor principal de la biblioteca, para realizar la consulta del material existente por medio del programa ABCD (Catálogo computarizado).	Permitir que el usuario tenga acceso a los recursos electrónicos	Consultas de fuentes de información electrónicas	30 de Septiembre de 2012	Personal de biblioteca	
Reubicar las bandejas de los estantes) para la mejor Organización del material bibliográfico.	Habilitar espacio para el fondo Bibliográfico	Facilidad para el manejo del fondo bibliográfico	3 al 21 de Octubre de 2012	Personal de biblioteca	100
Traslado de las mesas de lectura que permita funcionalidad y la compra de mesas tipo islas que permitan el mejor desenvolvimiento en esta área.	Reestructurar el espacio físico de la Biblioteca	De acuerdo al diseño del plano de la biblioteca	24 de Octubre al 5 de Noviembre de 2012	Personal de biblioteca	500
Ubicación del material bibliográfico en las estanterías	difundir el material bibliográfico en las estanterías abiertas	Facilidad en el manejo del fondo bibliográfico	8 de Noviembre de 2012	Autoridades Personal de biblioteca	
Reubicación de los puestos de trabajo para el personal de biblioteca	Dotar de mobiliario y comodidad.	Mejora la imagen del personal	10 de Noviembre de 2012		400
Señalética: internas y externas que orienten al lector en cuanto a ubicación, normas, contenido, etc. De la biblioteca.	Guiar a los usuarios en el espacio de la Biblioteca	Mejora el desenvolvimiento del usuario	12 al 16 de Noviembre de 2012		300
Implementar un programa de capacitación de usuarios	Planificar programas de capacitación para los usuarios.	Manejo y optimización de los recursos de la Biblioteca	Diciembre	Bibliotecarios	
TOTAL					3900

EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

Administración

La Unidad de Planificación y Evaluación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación serán los encargados de realizar semestralmente el monitoreo, seguimiento, ejecución y la evaluación del cumplimiento de cada una de las actividades que se ha diseñado en la propuesta para la Biblioteca de estantería abierta.

Plan de Monitoreo y Evaluación de la propuesta.

El monitoreo, seguimiento y ejecución y evaluación de la implementación de la propuesta de la Biblioteca de estantería abierta será semestral con el objetivo de poder ir implementando cambiando o mejorando cada una de las acciones o actividades contempladas. Los resultados se obtendrán con la aplicación de encuestas o entrevista a los usuarios que serán los mejores indicadores y tendrán que estipular cantidad, calidad y tiempo de manera que permitan tomar decisiones en la administración de la propuesta.

6.1 Bibliografía

- ✓ ARRIOLA Navarrete, Óscar. (2006) Evaluación de bibliotecas: Un modelo desde la óptima de los sistemas de gestión de calidad. Buenos Aires: Alfagrama
- ✓ BLÀQUEZ Viedma, Marta. (2010) Atención al usuario en bibliotecas. Madrid: Instituto Madrileño de estudios Documentales, IMED
- ✓ FREIRE Rubio, Patricio. (2010) Breves consideraciones en torno a la documentación y a las fuentes de información. Ambato: [s.e.]
- ✓ FREIRE Rubio, Patricio. (2010) Servicios bibliotecarios. Ambato: [s.e]
- ✓ FUENTES Romero, Juan José. (2007) Planificación y organización de centros documentarios: organización y funcionamiento de bibliotecas, centros de documentación y centros de información. España: Trea
- ✓ GARCÍA, Irma Luz. (2009) Servicio de referencias. 2ª.ed. Buenos Aires: Alfagrama
- ✓ GONZÁLEZ Teruel, Aurora. (2005) Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales. España: Trea
- ✓ MELNIK, Diana y Pereir, María Elina. (2006) Bases para la administración de bibliotecas. Buenos Aires: Alfagrama
- ✓ MONFASANI, Rosa Emma y Curzel, Marcela Fabiana. (2006) Usuarios de la información: formación y desafíos. Buenos Aires: Alfagrama.
- ✓ MORALES Campos, Estela. (1996) La biblioteca del futuro. UNAM
- ✓ Morales López, Valentino. (2010) Metodología en la bibliotecología. Buenos Aires: Alfagrama
- ✓ NOVOA G., M^a Ángeles. (s.f.) Técnicas de recogida de información bibliográfica. Madrid: Tórculo
- ✓ SÁNCHEZ Avillaneda, María del Rocío. (2005) Señal ética: conceptos y fundamentos, una aplicación en bibliotecas. Buenos Aires: Alfagrama

- ✓ SÀNCHEZ Staforell, Ximena [et-al]. (2005) Guía práctica para el uso de las fuentes generales de informaciones impresas y electrónicas. Chile: Universidad Tecnológica Metropolitana
- ✓ SANTOS Aramburo, Ana. (2002) Valverde González, Amelia y Vian Herrero, Ángeles. Técnicos auxiliares de Biblioteca. 4ª.ed. España: Complutense
- ✓ SORIA González, Inocencia. (2010) Organización de la información. Madrid: Consejo Superior de Investigaciones Científicas
- ✓ Villanueva, Leslie. (2006) Motivación y creatividad para la bibliotecología de hoy. Buenos Aires: Alfagrama
- ✓ VOGT, Hannelore. (2004) El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión. Barcelona: Fundación Bertelsmann

WEBGRAFIA:

- ✓ <http://recuperainformacion.blogspot.com/2009/05/indizacion-automatizada-o-asistida-por.html>
- ✓ <http://www.ucm.es/info/multidoc/prof/fvalle/PROGLIC.htm>
- ✓ www.wordreference.com/definicion/asistencia
- ✓ www.slideshare.net/juanjo1152/tipos-de-bibliotecas -
- ✓ www.bibliotecasvirtuales.com/.../bibliotecavirtual.asp -
- ✓ www.uaslp.mx/.../ACADEMICAS/FEN/.../Nivel_Acad.aspx
- ✓ www.usuariostelego.es/ -
- ✓ www.mailxmail.com/.../servicio-calidad-cliente-usuario
- ✓ es.wikipedia.org/wiki/Bibliotecapública –
- ✓ www.bibliotecaspublicas.es/ -
- ✓ www.unesco.org/webworld/.../school_manifesto_es.html -
- ✓ www.fundaciongsr.es/documentos/.../mani94es.htm
- ✓ revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN9494110011A.PD
- ✓ www.laopiniondegranada.es/.../nuevas-tecnologias...biblioteca...
- ✓ www.monografias.com › Tecnologías -

ANEXOS

SISTEMAS DE SEGURIDAD:



MUEBLES PARA ZONA DE REFERENCIA, INFORMACIÓN Y PRESTAMO



- ✓ MELNIK, Diana y PEREIR, María Elina. (2006) Bases para la administración de bibliotecas. Buenos Aires: Alfagrama



Muebles adosados a la pared para maletas.

MUEBLES PARA EL SERVICIO DE CATALOGO COMPUTARIZADO



✓ VOGT, Hannelore. (2004) El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión. Barcelona: Fundación Bertelsmann.

ANAQUELES PARA LOS LIBROS Y MESAS PARA LA SALA DE LECTURA Y/O CONSULTA



MUEBLES PARALASALADEMULTIMEDIAEINTERNET

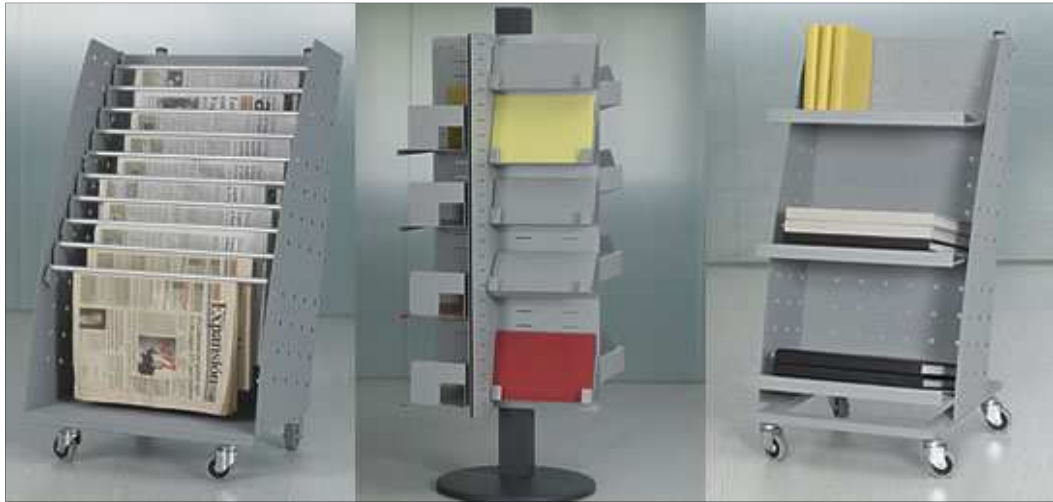


MUEBLES PARALASALADELECTURAINFORMAL



FIG.8 MUEBLES PARA LA HEMEROTECA





Diferentes modelos de muebles metálicos para periódicos

MUEBLE PARA MATERIAL DE MULTIMEDIA.



INFLA (2001). Directrices INFLA / UNESCO para el desarrollo del Servicio de Bibliotecas públicas. EN:

<http://uniscodoc.org/images/0012/001246/1246545.pdf>

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

OBJETIVO: Diagnosticar las necesidades de los usuarios para desarrollar estrategias que nos permitan mejorar los servicios que presta su biblioteca

INSTRUCTIVO: Marque con una X en la respuesta que usted más se identifique.

DATOS:

Estudiante

Docente

1. ¿Los servicios que presta la biblioteca son idóneos para su investigación?

Si ()

No ()

2. ¿Cree Ud. que las autoridades se preocupan por las bibliotecas?

Si ()

No ()

3. ¿Cree Ud. que la biblioteca necesita ser reorganizada?

Si ()

No ()

4. ¿Se encuentra Ud. satisfecho con el horario de la biblioteca?

Si ()

No ()

5.- ¿Considera Ud. cómo docente que la biblioteca está de acuerdo con los fondos bibliográficos?

Si ()

No ()

6. ¿Cree Ud. como usuario que las consultas de los materiales bibliográficos son obsoletos?

Si ()

No ()

7. ¿Le gustaría que la biblioteca sea de estantería abierta?

Si ()

No ()

8. ¿Mejorará el nivel académico si docentes y estudiantes frecuentan la biblioteca?

Si ()

No ()

9. ¿Satisfacen sus necesidades de información las bases de datos?

Si ()

No ()

Gracias por su colaboración