UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIONES
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGIA Y CIENCIAS DE LA INFORMACION

PROYECTO DE GRADO

TEMA:

ESTUDIO DE USUARIOS ORIENTADO A LA OFERTA DE SERVICIOS DE CALIDAD PARA UNIDADES DE INFORMACION

POSTULANTE:

LUCIA ELIANA GUMIEL CABALLERO

TUTOR:

MSc. CONSTANTINO TANCARA

Mayo, 2010

INDICE

I. Introducción ……. 1

1.1. Presentación …….. 1
1.2. Delimitación del Trabajo …… 2
1.3. Justificación …… 2
1.4. Antecedentes del proyecto ……. 3

Capitulo I - Visión, Misión y Objetivos del Proyecto de Grado…… 3

1. Visión, Misión y Objetivos del Proyecto de Grado …… 3
   1.1. Visión…….. 3
   1.2. Misión ……. 3

.1.3. Objetivos……..…. 3

Capitulo II - Marco Metodológico ……. 5

2. Marco Metodológico.....……..…….. 5
3. Formulación del Problema…… 5
   3.1. Universo de usuarios …… 6
   3.2. Identificación de variables …… 6
   3.3. Metodologías de la Investigación…….. 6
   3.4. Otras Metodologías aplicadas …… 8

Capitulo III - Marco Teórico ……. 12

4. Marco Teórico ….……..... 12
   4.1. Usuarios de las Bibliotecas ……..…… 12
   4.2. Los usuarios ……..…… 12
   4.3. Usuarios de la Información en el Siglo XXI …… 14
   4.4. Servicios de Información ……..…… 15
   4.5. Estudio de Usuarios ……..…… 16
   4.6. Técnicas y Metodologías de Estudio de Usuarios: ……..… 23

Marco Ideario …….. …….. 33

Capitulo IV - Desarrollo del Proyecto …… 34
5. Análisis de la situación ……..…… 34
5.1. Breve reseña histórica del CINU …… 34
5.2. Visión, Misión vs. Mandato …… 34
5.3. Recursos ……. 35
5.4. Problemáticas identificadas ……. 50

Capitulo V - Marco Práctico ……..…… 53

6. Marco Práctico …….. …… 53
6.1. Estudio de Usuarios …….. … 53
6.2. Metodología aplicada para el Estudio de Usuarios……... 54
6.3. Selección de la población y tamaño de la muestra …… 54
6.4. Aplicación de técnicas y herramientas …… 54
6.5. Recolección de datos …… 54
6.6. Depuración de los datos …… 54

Capítulo VI - Plan de Acción ……. 66

7. Plan de Acción …….. 66
7.1. Antecedentes para el desarrollo del plan de Acción …… 66
7.2. Implementación de Políticas …… 69
7.3. Objetivos y metas en la Biblioteca ……. 69
7.4. Formulación de Políticas …… 69
7.5. Material de Difusión gratuito……..…… 70
7.6. Actividades
7.7. Recursos

Conclusiones y recomendaciones

BIBLIOGRAFIA

"ESTUDIO DE USUARIOS ORIENTADO A LA OFERTA DE SERVICIOS DE CALIDAD PARA LA BIBLIOTECA DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE NACIONES UNIDAS"

II. INTRODUCCION

Presentación

En la última década se ha observado que la frecuencia de usuarios a las bibliotecas ha disminuido considerablemente, un fenómeno que no tiene lugar solo en Bolivia, sino en países vecinos y de igual forma en bibliotecas norteamericanas y europeas[1] (CEPAL, 2003).

Este fenómeno se debe al uso de las nuevas tecnologías cambiando la forma de difusión de la información lo que ha logrado cambiar las preferencias de consulta de los usuarios. Y con la llegada del internet, se ha profundizado la disminución en la frecuencia de visitas a las unidades de información por parte de los mismos.

Actualmente, en nuestro medio muchas bibliotecas han visto con preocupación este decrecimiento, no obstante, pocas han asumido acciones para revertir esta situación o por lo menos mantener índices anteriores. Sin embargo, algunas unidades de información han mantenido su frecuencia de usuarios, la razón se debe, probablemente, a que han respondido de manera efectiva a las nuevas necesidades y demandas de los usuarios.

Este hecho conduce a considerar que el conocimiento de las preferencias del usuario, ayudaría a la unidad de información a tomar acciones y plantear estrategias para superar este fenómeno, y por lo menos minimizar su impacto

Es a este problema que este Trabajo de Grado pretende dar respuesta y plantear un conjunto de alternativas de solución; para hacerlo ha tomado como referencia a la

[1] Datos obtenidos de informes mensuales de la Biblioteca del Centro de Información de las Naciones Unidas, y Revista de la CEPAL 81, (Comisión Económica para América Latina y el Caribe). Artículo escrito por Martin Hopenhayn, Oficial de Asuntos Sociales, de la División de Asuntos Sociales CEPAL.

Biblioteca del Centro de Información de las Naciones Unidas, una Unidad que no está ajena a este problema y viene desarrollando políticas para revertir esa situación.

a) Delimitación del Trabajo

Si bien todas las unidades de información tienen un mismo fin que es la satisfacción de la demanda lectora del usuario, cada una de ellas tiene una identidad propia, ya sea por el tipo de biblioteca, por el material bibliográfico o por el tipo de formato que conserva.

Este trabajo limita su análisis, estudio y propuesta a una Unidad de Información específica, es decir, la Biblioteca del Centro de Información de las Naciones Unidas.

Esta Unidad de Información (UI)[2] ha sentido el impacto de la baja frecuencia de usuarios; por lo tanto, en este proyecto se establecerán cuales fueron las posibles causas y se propondrá un conjunto de estrategias para solucionar o disminuir este problema.

b) Justificación

En un previo análisis realizado en la Biblioteca del Centro de Información de las Naciones Unidas, tratando de responder el por qué ha disminuido el número de usuarios se llegó a la conclusión que la frecuencia de usuarios a toda UI no es más que la "Respuesta del usuario a la oferta de servicios que brinda la biblioteca". Vale decir, si responde favorablemente habrá mayor número de usuario.

Ésta es la razón para priorizar el estudio de usuarios, el mismo que se desarrollará buscando las causas por las que el usuario ha dejado de frecuentar la UI, analizando las posibilidades de responder a estas causas y plantear un conjunto de medidas que constituyan un plan estratégico para minimizar el impacto que puede causar a la UI, gracias al conocimiento de las preferencias, necesidades y demandas del usuario.

[2] UI se ha asignado esta abreviatura a "Unidad de Información" con fines solamente convencionales.

Lo que se busca, en resumen, es complacer a los clientes, satisfacer sus necesidades y demandas, implementar nuevos servicios o mejorar los que se tiene, respondiendo al proceso de acceso a las bases de datos en línea y al enorme volumen de información de internet, que ha cambiado la forma en la que las personas investigan o se informen en las bibliotecas y lo hagan a través de ordenadores u otros disponibles con las nuevas tecnologías, lo que aumenta con rapidez.

Es en este contexto, que este trabajo de grado pretende llevar adelante el Estudio de Usuarios. De manera puntual, el trabajo se justifica por:

- Porque el Estudio de Usuarios (EU) permite contar con información oportuna en períodos de tiempo deseados, lo que contribuye a su vez a la toma de decisiones.
- Porque el EU, permite conocer las demandas y necesidades de los usuarios reales y usuarios potenciales
- Porque la información obtenida mediante el EU permitirá elaborar propuestas y un conjunto de estrategias tendientes a cubrir esas demandas.
- Porque permite la aplicación o implantación de esas estrategias.
- Porque permitirá cumplir los objetivos y fines de la Unidad de Información.

c) Antecedentes del proyecto

El desarrollo de este proyecto ha surgido como la búsqueda de una explicación del por qué las visitas de los usuarios a las biblioteca ha disminuido considerablemente.

Para ello se ha estudiado a la Biblioteca del Centro de Información de las Naciones Unidas (CINU), que hace 5 años, tenía una frecuencia de visitas que oscilaban los 250 – 300 usuarios mensuales, actualmente llegó a sólo 90 usuarios/mes (Anexo 1)[3].

[3] Datos obtenidos de entrevista a la responsable de la Biblioteca del Centro de Información de las Naciones Unidas. Marzo, 2009. Anexo 1

Este hecho ha preocupado a los responsables de la unidad y están en búsqueda de la reversión de esta situación, con la implantación de medidas que van desde actividades de extensión, propuesta de nuevos servicios y otros que claramente dejan ver que el papel del bibliotecario ha tomado otro curso diferente al tradicional[4].

Este Proyecto de Grado pretende contribuir a esta búsqueda de soluciones, a través de una propuesta, en base a un análisis del comportamiento histórico de la frecuencia, las necesidades y demandas de los usuarios, las nuevas tecnologías, formatos y todo aspecto involucrado en el estudio de usuarios; con el propósito de diseñar una propuesta estratégica que capte un mayor número de usuarios.

En el Capítulo I se trazan los lineamientos sobre los cuales se desarrollará el Proyecto definiendo a su vez, la visión, misión y objetivos de este trabajo de grado.

[4] Proyecto presentado en la reunión de Gestores del Conocimiento, Nueva York, 2008

CAPITULO I

VISION, MISION Y OBJETIVOS

8. VISION, MISION Y OBJETIVOS DEL PROYECTO DE GRADO

En este Capítulo se define la visión, misión y objetivos que este Proyecto se ha trazado, los mismos se describen en los párrafos que siguen:

8.1. Visión

Ser una investigación que, habiendo elaborado un conjunto de estrategias permita lograr que el número de usuarios se incremente en la Biblioteca del Centro de Información de las Naciones Unidas.

8.2. Misión

Estudiar, analizar, elaborar un diagnóstico y proponer alternativas de solución como parte de la planificación estratégica aplicables a la biblioteca del Centro de Información de las Naciones unidas.

8.3. Objetivos

a. Objetivo General

Realizar el estudio de usuarios orientado a determinar cuáles han sido las causas para que el usuario no frecuente la Biblioteca; en función a las mismas identificar la demanda de servicios que responda a las necesidades y requerimientos del usuario, para luego proponer estrategias que surjan de la investigación y análisis del rol de la unidad de información en confrontación con la demanda del usuario.

b. Objetivos específicos

Los objetivos específicos están planteados como un conjunto de tareas que coadyuvaran al logro del objetivo general.

Estas tareas son:

- Determinar las causas por las que ha disminuido el número de usuarios en la UI, utilizando herramientas (encuestas, entrevistas, observación) aplicadas al responsable, a usuarios potenciales y a usuarios reales.
- Identificar métodos existentes para realizar el estudio de usuarios.
- Analizar los resultados obtenidos de la investigación para establecer y agrupar las causas por las que ha bajado o se ha mantenido la frecuencia de los usuarios.
- Establecer estrategias que permitan ofertar servicios de calidad para satisfacer la demanda del usuario.

Definida la visión, la misión y los objetivos del trabajo de grado, en el siguiente acápite se desarrolla el Marco Metodológico, en base al que se trabajará el análisis, el diagnóstico, la propuesta y el plan de acción del Proyecto.

CAPITULO II

MARCO METODOLOGICO

9. Marco Metodológico

El marco metodológico permite un desarrollo planificado y ordenado del trabajo, el mismo que se describe en los siguientes acápites.

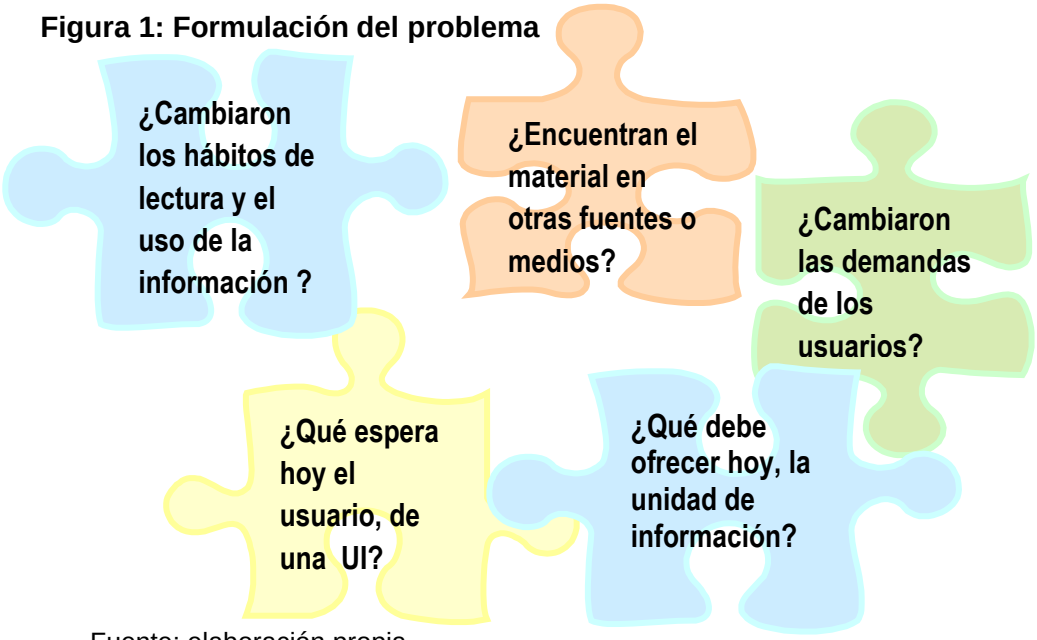
9.1. Formulación del Problema

El problema ha sido identificado a través de la pregunta que surgió al observar la disminución de usuarios en la Biblioteca del Centro de Información de las Naciones Unidas. La pregunta planteada es:

> ¿Por qué cada vez menos usuarios acuden a la Biblioteca?

Al responder a esta pregunta surgen otras interrogantes implícitas cómo (Figura 1):

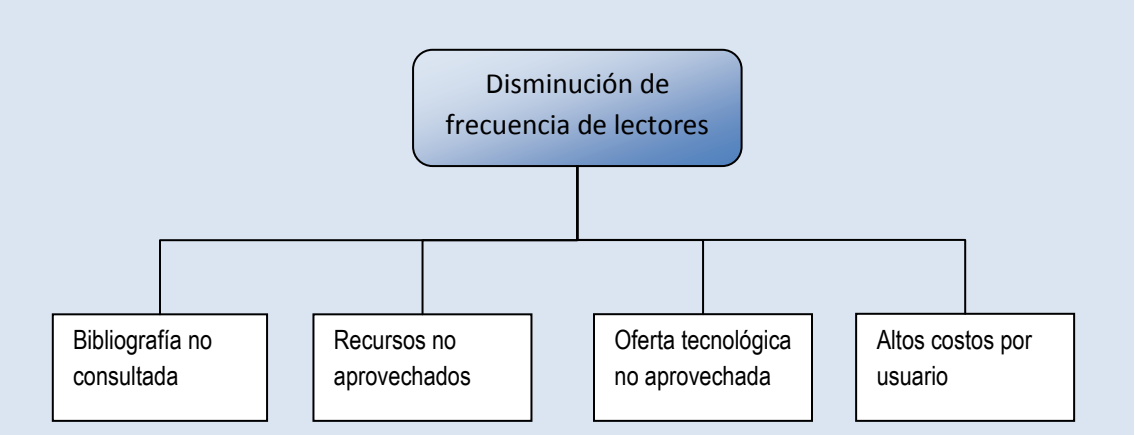
Figura 1: Formulación del problema



Fuente: elaboración propia

Lo que ha permitido construir el árbol de problemas (Figura 2).

Figura 2: Árbol de Problemas



Fuente: Elaboración propia en base al análisis de frecuencia de usuario (Anexo 2: Encuesta No. 1)

9.2. Universo de usuarios

La pregunta principal y el árbol de problemas, permiten identificar la necesidad de un "Estudio de Usuarios" orientado a "ofertar los servicios que el usuario demanda".

9.3. Identificación de variables

i. Variable Dependiente

Frecuencia de usuarios a la unidad de información en el contexto de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación TICs

ii. Variable Independiente

Demanda y necesidades de información de los usuarios

9.4. Métodos aplicados

Los métodos aplicados en el desarrollo de la investigación y de la propuesta son:

9.4.1. **El Deductivo – Inductivo,** que se basa en la observación de los hechos tal cual son, los analiza y propone una alternativa de solución, contrasta esta propuesta con la realidad y realiza una demostración empírica.

Figura 3: Metodología de Investigación

Fuente: Elaboración propia en base al análisis de la Metodología de Investigación[5]

La Investigación Documental, con el uso de fuentes documentales que sirvieron como complemento y respaldo teórico a la realización de este trabajo de grado.

Técnicas y herramientas como son la encuesta, la entrevista y la observación directa tanto a la Unidad de Información, al responsable de la Biblioteca y a los usuarios

Encuestas y Entrevistas aplicadas a una población en general, sin estratificar ni por edad, género o condición social y/o económica

[5] En el Cuadro 1, se desarrolla la metodología, las técnicas y las herramientas aplicadas.

Cuadro 1: Métodos, técnicas y herramientas aplicadas en la investigación

Estudio y Análisis	Aplicación
El Método aplicado	**INDUCTIVO – DEDUCTIVO,** aplicado de acuerdo a la descripción de la Figura 1
La observación científica	**Objeto observado**: se define como objeto observado a la Biblioteca del Centro de Información de la ONU
	Sujeto observador: Lucia Gumiel
	Entorno o ambiente: La biblioteca en pleno funcionamiento. Entorno tecnológico y virtual
	Medio de observación: Directa y presencial Entrevistas, encuestas. Documentos base.
	Factores del conocimiento: Conocimiento aprehendido en la Carrera, particularmente en las asignaturas de Usuarios de la información, Proyectos, Sistemas de información
Las Técnicas empleadas	**Trabajo de campo:** encuestas recogidas en colegios y eventos donde se llevo la Campana Convivir Sembrar Paz
	Investigación Documental: • Bibliotecas • Bibliotecas virtuales • Búsqueda en Línea • Referencias bibliográficas • Bases de datos • Textos electrónicos
	Técnicas estadísticas * Descriptiva ✍ Media ✍ Frecuencia
Las herramientas utilizadas	**Encuesta** Encuesta 1: Muestreo no probabilístico de Juicio a usuarios reales y potenciales
	Entrevista Responsable de Bibliotecas
Herramientas construidas para la investigación	**Check list**
	Fichas bibliográficas

Fuente: Elaboración propia en base al desarrollo del trabajo

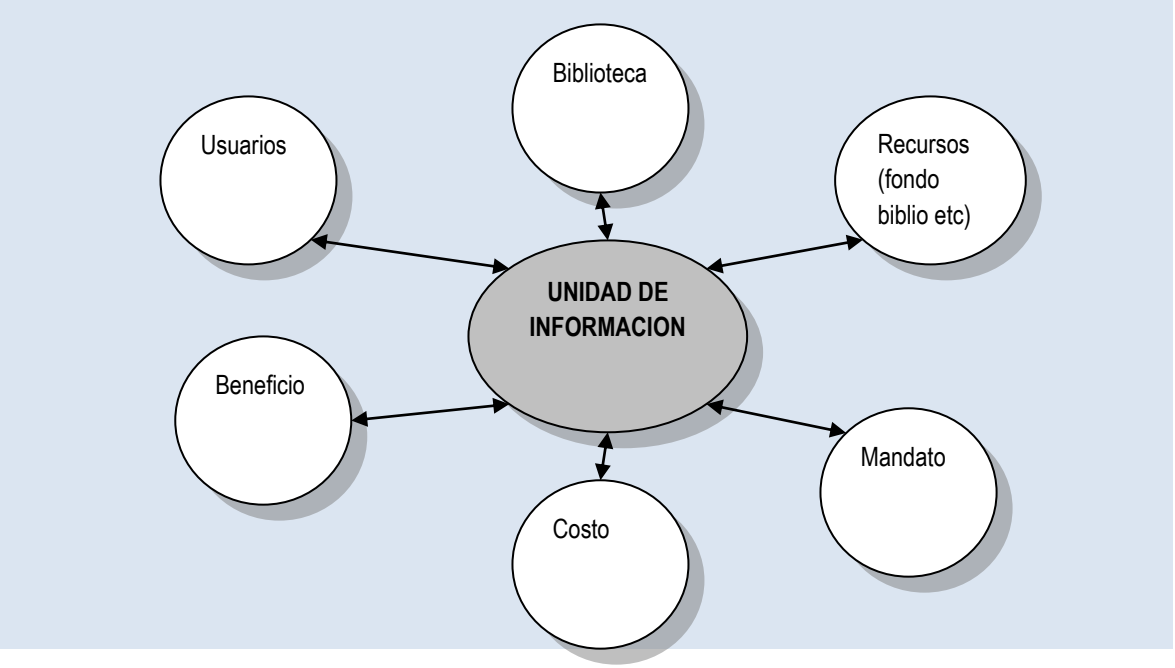
Este Cuadro presenta un resumen de la planificación de todo el trabajo de investigación. Las encuestas también fueron debidamente planificadas justificando su razón de ser aplicadas.

Por tanto, esta investigación es una constante búsqueda de información sobre el usuario y la unidad de información.

9.5. Análisis y Evaluación Multicriterio

Para el desarrollo de la propuesta se ha aplicado la Metodología de Análisis y evaluación Multicriterio, este método puede ser utilizado en los diferentes ciclos de vida de un proyecto (CEPAL, 2009), se aplica a proyectos de inversión social, útil además para la construcción de indicadores de desempeño del personal a cargo de los proyectos (Figura 4).

Figura 4: Identificación de los involucrados



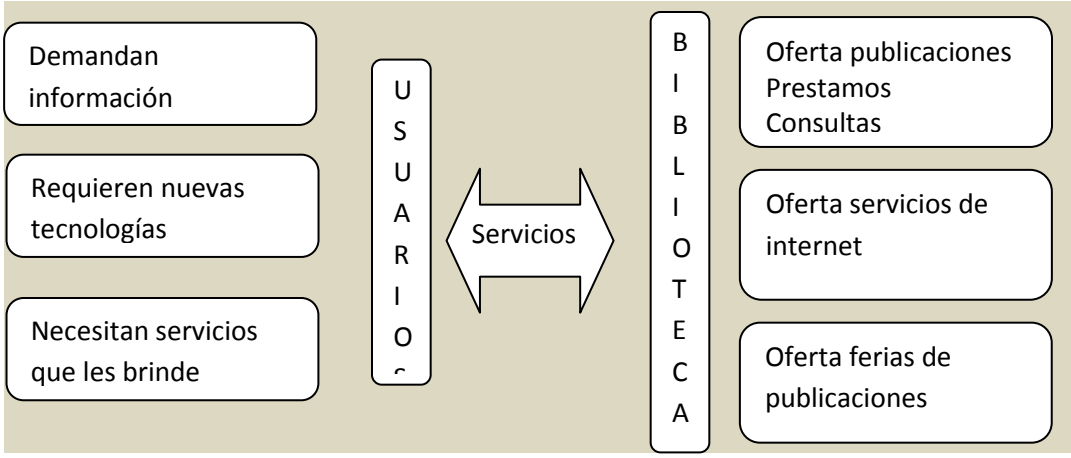
Fuente: Elaboración propia en base a Análisis Multicriterio de la CEPAL

1. Análisis y evaluación de intereses de los involucrados

Usuarios – Biblioteca

Se han identificado dos actores principales involucrados para el propósito de este proyecto, los mismos son los usuarios y la biblioteca o unidad de información, por un lado están los usuarios que demandan servicios y la biblioteca que lo oferta. (Figura 5)

Figura 5: Involucrados en el Proyecto



FUENTE: Elaboración propia en base al análisis

En la figura se ve a los 2 actores y Servicios como el nexo que los relaciona. A partir de este análisis se establece que la UI tiene que satisfacer las demandas y/o necesidades.

Se ha analizado como un segundo involucrado los recursos y mandatos.

2. Recursos y mandatos involucrados

Dentro de los lineamientos del análisis multicriterio están los recursos y mandatos, por qué analizar estos aspectos?. Para conocer la disponibilidad de recursos con los que cuenta la UI, que le permita cumplir con los objetivos. Contar con recursos bibliográficos, humanos, tecnológicos, económicos, mobiliarios, infraestructura, etc, por ejemplo, la biblioteca no puede planificar la

oferta de servicios en línea si no dispone de conexión a internet y personal con conocimientos para hacer sostenible este servicio. En el caso de la biblioteca del CINU, se ha hecho este análisis y se ha observado lo siguiente (Figura 6):

Figura 6: Recursos involucrados

Fuente: Elaboración propia en base a análisis

Se observa que los recursos tienen que estar en correspondencia con la demanda, para evitar por ejemplo una demanda insatisfecha o bibliografía ociosa, o servicios ofertados no consultados, lo que implica altos costos, esto se verá en el siguiente subtítulo.

Acerca de los **mandatos**[6], la Biblioteca del CINU, presta servicios en estricto cumplimiento al mandato de la Organización, que es "Difundir información generada por el Sistema de las Naciones Unidas, sin ningún tipo de restricción".

3. Análisis Costo Beneficio

Un tercer análisis se refiere al costo – beneficio. Para este análisis se ha tomado en cuenta el presupuesto anual de esta unidad, y se ha hecho una diferencia

[66] La palabra mandato se ha resaltado con negrillas, para llamar la atención ya que este termino se emplea en lugar del termino Mision.

simple para lograr el cálculo de costo de servicio por usuario, de la siguiente forma:

Formula No. 1

Pr Anual / No. usuarios = Costo por usuarios

Finalmente, que se ha logrado con este análisis?

- Establecer, qué demandan los usuarios y qué puede ofrecer la UI, desde un punto de vista pragmático, es decir el uso de lo verdadero y la utilidad práctica.
- Establecer cuáles son las limitaciones y alcances de la UI, tanto en función de sus recursos como de su mandato, lo que significa que esta Biblioteca no puede atribuirse otras funciones fuera de las que dispone su mandato, como difundir información de otras organizaciones u otras instituciones.
- Finalmente el tema de costo/beneficio, importante para saber cuánto es el promedio del costo por servicios al usuario, ya que toda esta actividad demanda una Inversión social, destinada a conseguir un beneficio que se medirá como el número de personas beneficiadas con esta información.

Con este panorama ya claro, se ha recopilado el respaldo teórico que ayudará a construir la propuesta del proyecto.

CAPITULO III

MARCO TEORICO

10. MARCO TEORICO

10.1. Usuarios de las Bibliotecas

Según Gómez Hernández (2002), “las bibliotecas son instituciones de servicio, que se han de orientar a satisfacer a los usuarios para los cuales existen. Ello exige conocer los tipos de usuarios, y para ello hay que aprender a informarse sobre ellos y a hacer estudios de la comunidad, tanto de sus necesidades de información como de sus expectativas, usos y valoraciones de los servicios bibliotecarios”.

10.2. Los usuarios

Buonocore indica que los usuarios “Son aquellos que habitualmente utilizan uno o mas de sus servicios. Sin embargo, el termino usuario, de sentido nato no se identifica en su equivalencia con la palabras lector. Entre ambos, nos parece existe una relación de género a especie. Usuario, de acuerdo con este criterio, seria la persona que hace un aprovechamiento intensivo, activo y asiduo, no solo del servicio de lectura, sino también, de otros que suelen proporcionar las bibliotecas, como el de fotocopia, bibliografías especializadas, traducciones, resúmenes analíticos, etc. El lector en cambio, es el que solo concurre, -la asistencia puede ser regular o esporádica- a servirse del libro, ya sea en la misma biblioteca o fuera de ella, por medio del prestamos a domicilio[7] (Buonocore, 1976)

Así mismo, Gomez[8] señala que “Para que los servicios se adecuen efectivamente a los usuarios debemos conocer qué necesidades de información tienen éstos. El interés por los usuarios surgió en el ámbito anglosajón desde el primer tercio de este siglo, y ha abarcado aspectos como el conocimiento de los usuarios, los medios de análisis de sus necesidades, la sensibilización, la formación, y la evaluación de los

[7] Buonocore, Domingo. Op. Cite, p. 419-420
[8] Gomez, Hernández, 2002. Op. Cit.

servicios a través sus valoraciones […] Una manera de categorizar las distintas necesidades de los usuarios es establecer tipologías de éstos en función de distintos criterios, que nos vayan dando distintos perfiles de cada uno de ellos, de manera que vayamos orientado los servicios a los mismos. Los estudios de usuarios y la práctica bibliotecaria hacen ya previsibles algunas de las aspiraciones informativas de los usuarios. Algunos criterios para categorizar a los usuarios serían":

- "Potenciales -reales: Si consideramos usuario a todo aquel que necesita información para el desarrollo de sus actividades profesionales o privadas, todo individuo lo es. Sin embargo, los usuarios reales son sólo una pequeña parte, quedando los demás como "potenciales" clientes que hemos de interesar por nuestra biblioteca. Debemos comprender este hecho desde dos ángulos: en primer lugar, nuestros servicios deben pretender llegar a todos los que tienen derecho a él, incluyendo a los que todavía no son usuarios. En segundo lugar, cuando estudiemos a los usuarios debemos hacerlo de modo que nuestros resultados no sean sesgados, es decir, que extrapolemos las conclusiones al conjunto de nuestra comunidad teórica de usuarios, si solamente hemos obtenido información de usuarios reales, cuyas opiniones no representarán al conjunto".
- "Presenciales-virtuales: La biblioteca digital, la presencia de la biblioteca en Internet la hace accesible de modo remoto, tanto a los usuarios para los que específicamente están destinadas, como a otros. Habrá que establecer a qué usuarios no presenciales atendemos y qué servicios les prestamos".
- "Por el tipo de biblioteca se puede también diferenciar: o En las públicas, son todos los ciudadanos, y se suelen diferenciar por edades, infantiles, juveniles, mayores, colectivos y con necesidades específicas".

  "En las especializadas las necesidades de los usuarios son más homogéneas y determinables (revistas, congresos y cursos sobre la especialidad)[9]" (Gómez Hernández, 2002).

[9] Op.cit. Literal

En las bibliotecas de instituciones educativas: por el nivel de estudios y la condición de docente o estudiante" (Gómez Hernández, 2002).

10.3. Usuarios de la Información en el Siglo XXI

Al respecto, la Dra. Estela Morales Campos[10] (2001) dice "Los últimos años del siglo XX nos permitieron ver y disfrutar, o padecer, cambios en las formas o en la infraestructura de las comunicaciones. [….] Sin embargo, con el vertiginoso desarrollo de la electrónica y la posibilidad de transmitir datos por cable, la computación y las telecomunicaciones irrumpieron en la vida cotidiana de los ciudadanos, adultos y niños, experimentando otras formas de comunicación. Los niños de hoy nacieron para convivir con esta última tecnología. Todo lo anterior es parte de un libro de historia o un documental de efemérides".

"El ciudadano de hoy se ha convertido en un usuario de información, sin necesidad de estar asociado a la academia, la investigación o una biblioteca. Pasa rápidamente, de la consulta de un diario impreso, a analizar la información de una página Web o a comentar, vía Internet, con un colega lejano, los movimientos de la bolsa. El niño de la escuela elemental hace sus tareas consultando los recursos de la red y comenta sus resultados con sus compañeros, inmediatos y remotos"[11].

"Cuando el joven llega a la universidad, sabe distinguir el lenguaje de los conceptos, con el fin de codificar el conocimiento teórico de la identificación palabra-objeto. En un sistema educativo que se transforma, al igual que su entorno, donde se busca la aplicación especializada en tareas muy específicas, la fabricación de productos es distribuida y la adquisición de conocimiento se logra por diferentes vías".

---

[10] Estela Morales, Méxicana titulada de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía de la Secretaría de Educación Pública (SEP), maestría en Biblioteconomía y maestría en Bibliotecología (1979-1981) y doctorado en Estudios Latinoamericanos (1994-1998), en la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM. Actualmente es Coordinadora de Humanidades de la UNAM desde el 2007.

[11] Op.cit.

“La era de la información, potenciada con la fuerza de la tecnología, amplía el ámbito de intercambio de ésta entre los individuos de las distintas sociedades y culturas, así como el intercambio y el enriquecimiento del conocimiento. La información que representa el conocimiento, influye como ingrediente sustancial en los cambios de estilos de vida, gustos, métodos de enseñanza, formas de aprendizaje y en las maneras de generar y transmitir conocimiento”.

Estos conceptos se han tomado en cuenta en este proyecto, principalmente en el contexto que buscan hoy, los usuarios de la información.

10.4. Servicios de Información

Los servicios de información son vitales dentro de una unidad de Información, de ellos depende en gran medida que el usuario frecuente o visite una biblioteca.

Al respecto la IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) en una reunión llevada a cabo en Glasgow con ocasión del 75 aniversario de su creación, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) declara lo siguiente: (IFLA, 2002)

“La IFLA proclama el derecho fundamental de los seres humanos a acceder y expresar la información sin ningún tipo de restricción“.

“La IFLA, con el apoyo de sus socios repartidos por todo el mundo, defiende y promueve la libertad intelectual como se expresa en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las **Naciones Unidas**[12]. Esta libertad intelectual abarca la riqueza del conocimiento humano, la diversidad de opinión, el pensamiento creativo y la actividad intelectual“.

[12] La palabra Naciones Unidas, se resalta con negrillas, para llamar la atención que la Organización tuvo trascendencia en esta declaración

“La IFLA afirma que la dedicación a la libertad intelectual es una responsabilidad fundamental de los bibliotecarios y documentalistas de todo el mundo, expresada a través de códigos de conducta ética y demostrada mediante la práctica“.

La IFLA afirma que:

- Las bibliotecas y los servicios de información ofrecen acceso a la información, ideas y productos de la imaginación en cualquier soporte y sin importar las fronteras. Actúan como intermediarios del conocimiento, pensamiento y cultura, ofreciendo ayuda esencial para la toma independiente de decisiones, el desarrollo cultural, la investigación y el aprendizaje continuo de individuos y grupos.

- Las bibliotecas y los servicios de información contribuyen al desarrollo y mantenimiento de la libertad intelectual y ayudan a salvaguardar los valores democráticos y los derechos civiles universales. En consecuencia, están comprometidos a ofrecer a sus usuarios acceso sin restricción a recursos y servicios relevantes y a oponerse a cualquier forma de censura.

- Las bibliotecas y los servicios de información deberán adquirir, preservar y hacer accesibles la mayor variedad de documentos posible, que reflejen la pluralidad y diversidad de la sociedad. La selección y disponibilidad de los materiales y servicios bibliotecarios deberá regirse por consideraciones profesionales y no por puntos de vista políticos, morales y religiosos.

- Las bibliotecas y los servicios de información deberán poner a disposición de todos los usuarios por igual sus materiales, instalaciones y servicios. No deberán discriminar por ninguna razón como por la raza, origen nacional o étnico, género o preferencia sexual, edad, discapacidad, religión o ideología.

- Las bibliotecas y los servicios de información deberán proteger los derechos de cada usuario a la privacidad y confidencialidad de la información que buscan o reciben y los recursos que han consultado, sacado en préstamo, adquirido o transmitido.

Por lo tanto, la IFLA insta a las bibliotecas y a los servicios de información y a su personal a que defiendan y fomenten los principios de la libertad intelectual y ofrezcan acceso sin restricciones a la información".

Esta declaración fue aprobada por la Junta de Gobierno de la IFLA el 28 de marzo del 2002 en La Haya, Los Países Bajos. Y posteriormente proclamada por el Consejo de la IFLA el 19 de agosto del 2002 en Glasgow, Escocia. (IFLA, 2002)

10.5. Estudio de Usuarios

Nuñez Paula (2005: 12) escribe al respecto: "[...] el conocimiento que se tiene de las características de los usuarios y sus necesidades de formación e información, cuyo desarrollo es el objetivo principal de la entidad de información, es la mayor parte de las veces intuitivo, empírico o se deriva de un estudio de demanda hecho en aquella porción de los usuarios que alguna vez se decidió a solicitar algún servicio y no procede de un verdadero estudio proactivo de las necesidades. A su vez, esto acarrea consecuencias más graves; la selección y adquisición se hacen entonces sobre la base de un conocimiento solo intuitivo de las necesidades que se deben satisfacer con lo que se adquiere…"

El estudio de usuarios es en suma, de mucha importancia, ya que "Un usuario satisfecho explica a tres personas que ha tenido una experiencia positiva, mientras que uno insatisfecho informa a entre once y trece personas sobre la experiencia negativa que ha tenido" (Kotler et.al. 1999:297). Una afirmación cierta, ya que el mal servicio repercute más en el usuario que el buen servicio.

Por otra parte, este estudio, permitirá hacer parte de la biblioteca al usuario, a través de actividades que planifique la Unidad de Información, dentro de un nuevo rol de la misma, "El objetivo más ambicioso debería ser que los usuarios dejen de ser sólo visitantes y participantes para pasar a ser también consejeros y asesores, es decir agentes activos" (Günter/John 2000:10).

Según Gómez Hernández (2001: 96-98), el estudio de usuarios es muy importante, él señala: "Para que los servicios se adecuen efectivamente a los usuarios debemos conocer qué necesidades de información tienen éstos…."

Sanz, señala Gómez Hernández, (2002) ha definido los estudios de usuarios como el conjunto de estudios que tratan de analizar Cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, a su consumo de información.

Las definiciones que Gómez Hernández ha señalado, respecto a los posibles objetivos y las etapas del proceso de estudio, se transcriben de manera íntegra, para conservar la autenticidad del contenido.

- **Posibles objetivos de los estudios de usuarios**[13]

- El conocimiento de las necesidades de información y grado de satisfacción
- Saber las motivaciones, actitudes, valores o deseos respecto de la biblioteca.
- Evaluar la biblioteca: el usuario como fuente de información de la biblioteca.
- Detectar problemas para adecuar los servicios o realizar cambios: adecuar los espacios, la formación a las necesidades, etc.

- **Etapas del proceso de estudio de los usuarios**

- Identificar los objetivos del estudio o nuestras hipótesis
- Analizar qué información será necesario obtener
- Recopilar la información disponible, y diseñar un modelo de recogida de los datos de campo que requiramos
- Identificar la población objeto de estudio y seleccionar la muestra adecuada
- Planificar la recogida de datos, los aspectos temporales, burocráticos o materiales necesarios.

[13] Este acápite y los 2 siguientes corresponden a las definiciones de Gómez Hernández, 2002

- Realizar un estudio piloto para comprobar y corregir posibles problemas en la obtención de información.
- Obtener la información
- Analizar los resultados para realizar las conclusiones
- Elaborar un informe de investigación que permita la adopción de medidas concretas en la biblioteca.

➢ **Fuentes para informarse sobre los usuarios**

Las fuentes de información sobre los usuarios son muy diversas. Podríamos agruparlas entre aquellas que cabe considerar

- *directas*, de campo, cuando obtenemos la información de lo que dicen los usuarios.
- *indirectas,* cuando aprovechamos datos factuales de la biblioteca a través de la Memorias estadísticas anuales que deben elaborar, analizamos las peticiones de préstamo o reprografía, o incluso información recogida por otros, ya de la biblioteca en particular o de la comunidad en que se inserta, en general.

➢ **Obtención de la información sobre los usuarios de fuentes indirectas:**

Mencionaríamos en primer lugar las publicaciones sociológicas realizadas a partir de encuestas y estadísticas sobre la población objeto del estudio. Realizadas por entes oficiales ajenos a la biblioteca, contienen desde datos demográficos generales a datos más concretos sobre hábitos culturales, científicos o intereses, prácticas y consumos de información. Su función es ayudarnos al conocimiento de nuestra población:

sus *aspectos demográficos*: edades, sexo, raza, etnias o flujos migratorios, nivel educativo y económico; características familiares, tasas de natalidad, mortalidad y desempleo, profesiones;

***las condiciones económicas*:** negocios, población por sectores, tendencias económicas, etc.;

las *condiciones sociales*: instituciones educativas y culturales, clubes, sociedades, grupos religiosos, existencia de otros *servicios informativos y educativos*: otras bibliotecas cercanas, centros escolares y universitarios, educación a distancia, periódicos y revistas, librerías, emisoras de radio y televisión locales, etc.

Una manera de categorizar las distintas necesidades de los usuarios es establecer tipologías de éstos en función de distintos criterios, que nos vayan dando distintos perfiles de cada uno de ellos, de manera que vayamos orientado los servicios a esos los mismos. Los estudios de usuarios y la práctica bibliotecaria hacen ya previsibles algunas de las aspiraciones informativas de los usuarios[14]:

Estos aseveraciones de Gómez Hernández, son sin duda muy importantes, sin embargo, para el proyecto, se ha considerado por ejemplo, estratificar a los usuarios no es una política de la Unidad de Información, debido a que para esta Unidad, todos los usuarios tienen el mismo valor y sentir humano, por lo que para el estudio y el levantamiento de encuestas se ha utilizado un lenguaje sencillo, claro y directo, con el propósito de llegar a todo tipo de usuarios.

10.6. La manifestación de las necesidades de información

Para entender y estudiar estas manifestaciones, se ha tomado en cuenta las definiciones de Gómez Hernández, que en su libro “Gestión de bibliotecas”, publicada el año 2002, señala: “Las necesidades humanas se manifiestan a través de reacciones que tiene el individuo (reflejadas en su conducta), ya sea por causas básicas o de nivel más alto (en éste, es cuando intervienen factores

[14] Op. Cit.

ambientales externos al organismo); todas éstas reacciones son manifestadas a través del sistema nervioso de la persona.

“Las necesidades de información surgen cuando el individuo ya ha cubierto sus necesidades básicas (alimento, sueño, sed, etc.), de manera aceptable, y se encuentra influenciado por factores externos (medio ambiente: político, económico, educativo, etc.) los cuales lo estimularán a que tenga una reacción, deberá adaptarse a él”.

“La construcción del término necesidades de información es una construcción abstracta, un término genérico, generalmente usada para responder porque las personas buscan, demandan, encuentran y usan la información Las necesidades de información se presentan en todos los aspectos de la vida diaria: en el hogar, en la oficina, en las relaciones familiares, en la vida social, con las amistades, etc. También se presentan por curiosidad; sin embargo no sólo las personas (como ente individual) presentan una necesidad de información, sino también, las organizaciones o instituciones (compañías, industrias, instituciones educativas, etc.) pero no hay que olvidar que dichas entidades están compuestas por individuos”.

“Así como la necesidad de información y conocimiento impulsa al individuo, así también impulsan a la sociedad, se puede decir que es la base del comportamiento colectivo y también del individual: así como el cerebro humano se deteriora cuando es privado de información que pueda ser procesada, asimismo la sociedad. Si ésta quiere evitar la decadencia, debe tomar constantes medidas preventivas para la identificación, adquisición y asimilación de nueva información y conocimiento que necesita hay dos caminos para satisfacer las necesidades de información”

a) La información obtenida de la experiencia y que es acumulada en el cerebro del individuo;

b) La información que se encuentra registrada (fuera del cerebro) en cualquier soporte inventado por el hombre.

La entidad que tiene como misión o propósito satisfacer las necesidades de información de las personas es la biblioteca pero para cumplir con esta tarea es necesario conocer (estudiar a fondo) la naturaleza de las necesidades de información, como prioridad sobre la búsqueda de la misma".

"La biblioteca es la institución que ha creado el ser humano para preservar, organizar y difundir la información sin importar el material en que se encuentre registrada y la sociedad espera obtener la información que necesita de ella".

"Sin embargo para lograr lo anterior se requiere estudiar qué son las necesidades de información, cuál es su naturaleza, como se manifiestan, como se detectan y cómo se satisfacen y, entonces, buscar los mecanismos necesarios para satisfacerlas plenamente".

"El conocer las necesidades de información de manera profunda permitirá desarrollar una «colección de materiales documentales cuyo contenido responda con efectividad a las necesidades de información de la comunidad a la que sirve»"

También permitirá el diseño de sistemas computacionales, la producción de abstraes (resúmenes) e índices y el desarrollo de servicios bibliotecarios, entre otros"

"Se debe ser consciente de que las características entre una comunidad y otra son diferentes y que la biblioteca o alguna otra unidad de información requiere de recursos, servicios y métodos adecuados para cada una y de ésta forma convertirse en un instrumento que satisfaga las necesidades de información de esa comunidad".

"Por ejemplo, las necesidades de información que presentan humanistas y científicos son diferentes como lo muestran varios estudios realizados por Frencb. Lulton y algunos otros realizados en bibliotecas de Brasil[15]".

"Algunas de las diferencias encontradas entre ambos grupos son:

"Los humanistas utilizan mayormente información registrada en libros que en revistas asimismo la información que requieren se encuentra en materiales. En cambio los científicos utilizan, preferentemente, información actual publicada en revistas, dejando a un lado los materiales de años anteriores".

"Por lo anterior, como lo menciona Fulton, los humanistas se inclinan por la obra monográfica y los científicos por el articulo de revista. Los humanistas no tienen reparo en la edad de los materiales y los científicos, ya que necesitan lo más actualizado".

"Los ejemplos anteriores son sólo algunos de los aspectos que se han estudiado en estos dos sectores, pero hay que considerar, que asunto y con que modalidad, es el que se esta estudiando en ambas partes, ya que de esto dependerá, también, su necesidad de información".

"Harris[16] menciona que si los servicios bibliotecarios no son desarrollados en respuesta a las necesidades de los usuarios, entonces ellos deben desarrollarse sobre otras bases, entre las cuales menciona las siguientes a:

- La lógica o sentido común.
- Las creencias o teorías profesionales.
- Necesidades del sistema.

"Los servicios bibliotecarios que son desarrollados bajo otras bases, que no sean satisfacer las necesidades de información de los usuarios, ya que éstas se desconocen, puede ser la razón por la cual algunos servicios no satisfacen los

[15] En Gómez Hernández, 2002
[16] En Op.cit

requerimientos de los usuarios, lo cual puede ocasionar continuas protestas o baja utilización de éstos, entre otras manifestaciones".

Por lo expuesto en párrafos anteriores es conveniente que las bibliotecas identifiquen las necesidades de información de su comunidad y con base en estas puedan diseñar los servicios bibliotecarios y de información que les permitan satisfacerlas.

10.7. Técnicas y Metodologías de Estudio de Usuarios:

Existen diferentes técnicas para el Estudio de Usuarios, entre los que están:

10.7.1. Técnica Cliente Oculto

La Técnica Cliente oculto o "mystery shopping" puede ser aplicado al ámbito bibliotecario. Tanto si se habla de "cliente oculto", "simulado", "pseudocompras" o "Mystery Shopping", estamos ante una técnica cualitativa que pretende conocer al usuario. (Mora, 2010 en Infomanager)[17]

Esta metodología se basa en una simulación de presencia de usuarios en una unidad de información. "Unos socios simulados se presentan en la biblioteca para hacer uso de los servicios habituales. Se emplean procedimientos de observación sistematizados. Esta técnica permite ver a través de los ojos de un usuario cómo se percibe el servicio". El perfil de dichos investigadores varía en las diversas visitas pudiendo ser un joven estudiante, un padre y su hijo o una abuela con su nieta.

Esta técnica permite determinar aspectos de calidad positivos y negativos, para la elaboración el Plan de Calidad de Servicio al Cliente.

10.7.2. Organización orientada al cliente

[17] Carlos Mora Vanegas, Ingeniero - Administrador - Instituto Tecnológico y de estudios superiores de Monterrey, disponible en http://www.infomanager.com.mx/, consultado en enero, 2010.

Las organizaciones dependen de sus clientes y la biblioteca no es la excepción, la vida o permanencia de una biblioteca depende de sus usuarios, por tanto, debe comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos.

En este mismo sentido, Gómez Hernández J.A. (2001) plantea: “Trabajar alrededor del cliente implica lograr que toda organización cuente con información sistemática sobre lo que necesita, de los niveles de satisfacción que se logran y de las formas para superar esas expectativas”.

10.7.3. Experiencias en países

En diferentes países han dedicado tiempo al estudio del usuario y producto del mismo se han asumido políticas y estrategias para conservar la fidelidad del usuario en unidades de información, una de estas experiencias que se debe destacar es:

La ponencia presentada por Luis Enrique Osorio Fajardo Escuela Nacional de Técnicos de Bibliotecas de Cuba (IFLA, 1994) quién presenta la concepción de los servicios de las bibliotecas públicas a las escuelas primarias como factor importante a considerar en las políticas bibliotecarias. Se ofrece información sobre los resultados obtenidos en asistencia a los servicios de bibliotecas, préstamos, promoción y preferencias de lecturas. Se evalúan las relaciones entre maestros y bibliotecarios. La aplicación experimental se desarrolló en la provincia Granma, en coordinación con la biblioteca escolar. Se puede aceptar que las prioridades de los servicios de las bibliotecas públicas y escolares son, en general, las siguientes:

10.7.4. Marketing de los servicios de información.

El marketing de los servicios de información se sustenta en tres pilares (Ries, Trout, 1993):

- El mercado objetivo
- El posicionamiento
- Distinción entre el producto y el servicio.

Lo anterior permite establecer que las técnicas de marketing son aplicables tanto para el sector industrial como para el de los servicios de información como cualquier otro servicio: Algunos autores han llamado producto al servicio y las actividades organizadas con los clientes las llaman promoción de ventas, adoptados de la misma forma en los servicios de información.

10.7.5. Características de los servicios de información

- **Intangibilidad.-** Los servicios de información como otros son intangibles, es decir, no pueden ser vistos, desgustados, oídos u olidos antes de comprarse, imprime al comprador un nivel superior de riesgo el que se percibe en varias direcciones:
    - **Riesgo funcional**: el servicio le dará al cliente los niveles de satisfacción que espera.

Es importante buscar de antemano opiniones y actitudes, una compra repetida puede descansar en experiencias previas, al cliente se le puede dar algo tangible para representar el servicio, pero a la larga la compra del servicio es algo intangible, de esto podemos deducir que la Intangibilidad es la característica que distingue productos de servicios y que Intangibilidad significa algo palpable como mental.

Los proveedores de servicios de Información pueden mejorar la confianza del cliente, mediante:

- Tratar de aumentar la tangibilidad del servicio.
- Hacer énfasis del beneficio del servicio, no sólo describir sus características.
- Usar personajes célebres, líderes de opinión que den confiabilidad.

10.7.6. Marco Institucional - ¿Qué son las Naciones Unidas?

La Organización de las Naciones Unidas es una organización internacional formada por 192 Estados soberanos en la que está representada casi la totalidad de los países del mundo. Fue creada en 1945 cuando 50 países se reunieron en

San Francisco en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Organización Internacional, después de la Segunda Guerra Mundial, con el objeto de mantener la paz y la seguridad internacionales, fomentar las relaciones de amistad entre las naciones y promover el progreso social, la mejora del nivel de vida y los derechos humanos. Los Estados Miembros están vinculados entre sí por los principios de la Carta de las Naciones Unidas, un tratado internacional en el que se enuncian sus derechos y deberes en cuanto a integrantes de la comunidad internacional.

10.7.7. ¿Qué es el CINU?

La red de 63 Centros de Información de las Naciones Unidas conforma un elemento clave en la capacidad de alcance que la Organización tiene para llegar a los pueblos del mundo y compartir con ellos la historia de las Naciones Unidas en su propio idioma. Estos centros trabajan en coordinación con el sistema de las Naciones Unidas y buscan llegar a los medios de comunicación y a las instituciones educativas, comprometerse a trabajar con los gobiernos, las organizaciones cívicas locales, el sector privado, y ocuparse de las bibliotecas y de los recursos de información electrónica.

Los Centros de Información de las Naciones Unidas (CINUs) son los principales medios de información del sistema de las Naciones Unidas de los países donde se encuentran ubicados. Los CINUs son los responsables de promover un mejor entendimiento público y de apoyar los objetivos y las actividades de las Naciones Unidas. Esto lo logran difundiendo información de la labor de la Organización en pueblos de todo el mundo, sobre todo en países en desarrollo.

10.7.8. Bibliotecas de las Naciones Unidas en Bolivia y el mundo

Las bibliotecas principales se encuentran en Nueva York y en Ginebra, ambas conservan los documentos originales dentro de una colección que se constituye como las más completas.

La biblioteca que se encuentra en Nueva York y con la que coordina la Biblioteca del CINU, Bolivia se denomina Biblioteca Dag Hammarskjöld, siendo su principal

objetivo el de ayudar a las delegaciones, los miembros de la Secretaría y otros grupos oficiales de la Organización a obtener el material y la información que necesitan para su trabajo. La Biblioteca mantiene en sus archivos una colección de documentos de las Naciones Unidas, proporciona acceso electrónico a esa colección y administra la red de bibliotecas depositarias de las Naciones Unidas en todo el mundo.

A través del mundo existe un conjunto de bibliotecas, las mismas que prestan servicios a todo público y poseen una organización y gestión documental similar, con pequeñas adaptaciones al país o región en la que se encuentran[18]., parte de este sistema es la Biblioteca del CINU en Bolivia.

Esta red de bibliotecas se observa en el Esquema 1, cuyo contenido es una copia extractada de la página web donde se encuentra graficada la estructura del Sistema. No se ha desglosado, ni separado por títulos y subtítulos con el propósito de no alterar su diseño estructural, por tanto, se ha considerado conveniente su presentación tal y como se observa en la siguiente página http://www.unsystem.org/en/libraRies/index.html :

Esquema 1: Red de bibliotecas de las Naciones Unidas

[18] ABC de las Naciones Unidas, 2004

UN

DHL - Dag Hammarskjold Library

- Catalogue

E-Mine - Electronic Mine Information Network

ECA - Economic Commission for Africa

- Library
- Publications
- Resources

ECE - Economic Commission for Europe

- Publications

ECLAC - Economic Commission for Latin America and the Caribbean

- Library
- Databases
- Documentation
- Publications

ESCAP - Economic and Social Commission for Asia and the Pacific

- Catalogue
- Library
- Publications

ESCWA - Economic and Social Commission
for Western Asia

Specialized Agencies

FAO - Food and Agriculture Organization of the UN

- FAO Catalogue Online
- David Lubin Memorial Library
- WAICENT Information Finder

ICAO - International Civil Aviation Organization

- Catalogue
- Web, Library and Archives

IFAD - International Fund for Agricultural Development

- Documents and Publications

ILO - International Labour Organization

- Labordoc - Catalogue
- Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional (CINTERFOR)
- Library
- Photo library
- Publications
- Databases

- Library
- Publications

Millennium Development Goal Indicators Database - Department of Economic and Social Affairs

OHCHR - Office of the UN High Commisioner for Human Rights

- Catalogue
- Library

UNAIDS - Joint UN Programme on HIV/AIDS

- Publications

UNCITRAL - UN Commission on International Trade Law

- Catalogue
- Library
- Publications

UNOG - UN Office at Geneva

- Catalogue
- League of Nations Catalogue
- Library

UNON - UN Office at Nairobi

- Catalogue
- Sergio Vieira de Mello Library

UNOV - UN Office at Vienna

- UNIS Library Services

UNU - UN University

- Library
- Catalogue
- Publications

IMF - International Monetary Fund

- Publications

IMO - International Maritime Organization

- SeaLibrary Online
- Information Resources
- Publications
- InfoGate

ITU - International Telecommunication Union

- Catalogue
- Library and Archives Service
- Publications

UNESCO - UN Educational, Scientific and Cultural Organization

- Library
- Catalogue
- Documentation resources
- Unesco Libraries Portal
- Unesco Archives Portal

UNIDO - UN Industrial Development Organization

- UNIDO Exchange - Publications and Documents
- Publications

UPU - Universal Postal Union

- Resources - Search documents

Programme and Funds

ITC - International Trade Centre

- Online Access to Bibliographic Databases
- Trade Information Reference Centre

UN-Habitat - UN Human Settlements Programme

- Sergio Vieira de Mello Library
- Catalogue
- Publications catalogue

UNCTAD - UN Conference on Trade and Development

- UNCTAD Catalogue - Quick Finder
- Digital Library
- Main publications

UNDP - UN Development Programme

- Library
- Capacity 21 Resource Library
- Public-Private Partnerships for the Urban Environment
- UNV - UN Volunteers
- UNCDF - UN Capital Development Fund
- UNIFEM - UN Development Fund for Women Resources

UNEP - UN Environment Programme

- Sergio Vieira de Mello Library
- Catalogue
- Earthprint.com - Publications from UNEP
- Resources

WHO - World Health Organization

- WHOLIS
- Library
- Research Tools
- Publications

WIPO - World Intellectual Property Organization

- Catalogue via UN Shared Cataloguing and Public Access System (UNCAPS)
- Library
- Intellectual Property Digital Library
- Documents

WMO - World Meteorological Organization

- Catalogue
- WMO Technical Library
- Publications

World Bank Group

- Jolis Library Catalogue
- Global Jolis Library Catalogue
- The Library Network - Joint IMF-World Bank Libraries
- Publications and Documents
- Documents and Reports

WTO - World Tourism Organization

- e-library
- Documentation Resources

UNFPA - UN Fund for Population Activities

- Knowledge Sharing
- Publications

UNHCR - Office of the UN High Commissioner for Refugees

- Catalogue
- Library
- Publications
- RefWorld

UNICEF - UN Children's Fund

- Innocenti Research Centre Collection

UNDCP - UN Drug Control Programme (The UN Drug Control Programme is part of the UN Office of Drugs and Crime)

- Legal Library
- Catalogue
- Publications

UNRWA - UN Relief and Works Agency for Palestine Refugees in the Near East

- Publications/Statistics

WFP - World Fod Programme

- Policies and Publications

Research and Training Institutes

INSTRAW - UN International Research and Training Institute for the Advancement of Women

- Library
- Publications

Subsidiary Bodies

ICTR - International Criminal Tribunal for Rwanda

- Catalogue
- Library

ICTY - International Criminal Tribunal for the Former Yugoslavia

- Basic Documents
- Cases and Judgements
- Publications

UN Compensation Commission

- Index of Jurisprudence

Peacekeeping Operations and Missions

- Library of documents - Department of Peacekeeping Operations
- Recent Publications and Archives

Related Organizations

CTBTO Prep Com - Preparatory Commission for the Nuclear-Test-Ban-Treaty Organization

- Documents

UNICRI - UN Interregional Crime and Justice Research Institute

- Documentation - Information
- Catalogue

UNIDIR - UN Institute for Disarmament Research

- Publications

UNITAR - UN Institute for Training and Research

- Training Materials and Publications

University for Peace

- Catalogue
- AgNIC Portal (Public Databases)
- Library
- Publications
- Resource Centre

UNRISD - UN Research Institute for Social Development

- Publications

Copyright © United Nations 2005

IAEA - International Atomic Energy Agency

- International Nuclear Information System (INIS)
- Databases and Information Services
- Library
- Catalogue
- Publications

OPCW - Organisation for the Prohibition of Chemical Weapons

- Documents
- Publications

UNFCCC - UN Framework Convention on Climate Change

- Library and Documentation Centre
- Documentation

WTO - World Trade Organization

- Library
- Documents
- Documents Online Database

Fuente: http://www.unsystem.org/en/libraRies/index.html [19]

Por lo tanto, la Biblioteca del CINU, posee acceso a bases de datos de esta red..

[19] Sitio web de las Naciones Unidas, Página de la Biblioteca Dag Hammarskjold, Un servicio de la Biblioteca de la ONU.

10.7.9. La Biblioteca del CINU

La Biblioteca del CINU ha sido creada el año 1963 de manera conjunta con ell Centro de Información de las Naciones Unidas para promover la difusión del trabajo de las Naciones Unidas en Bolivia y posee para este efecto una videoteca y una colección bibliográfica y documental de la Organización.

Desde su creación, ha venido prestando servicios a todo público sin restricción de ninguna naturaleza, está abierta a escolares, estudiantes de diferentes niveles de formación, investigadores, de instituciones públicas, así como privadas, personal militar, funcionarios de organismos internacionales, organizaciones sindicales, visitantes de comunidades rurales y toda persona que desea obtener información relacionada con el trabajo que cumple las UN en Bolivia. Se exige como único requisito el carnet de identidad.

El servicio que presta es el de consulta en sala, préstamo interbibliotecario previa aprobación del Director del CINU, se otorga el servicio de fotocopiado, acceso a internet, a consultas en línea y se distribuye material de difusión de manera gratuita[20] (SNU,2007).

3.8. Marco Ideario

Identificación de los objetivos y metas en la Biblioteca

En el Plan de trabajo 2008-2009 de la biblioteca, se observa como

> **Meta:** Elevar el número de usuarios presenciales en un 50% y los usuarios en línea en otros 50%

Para lograr esta meta tiene trazado como objetivos:

[20] Esta informacion fue obtenida a traves de la entrevista realizada a la Responsable de la Biblioteca y respaldada por la publicacion Sistema de Naciones Unidas en Bolivia.

- Lograr acceso a un mayor número de bases de datos disponibles para la consulta con el usuario y conectar a un gran número de bibliotecas del sistema que tenga información en PDF o HTML
- Contar con un sitio web actualizado y que ofrezca el mayor número de publicaciones en línea y en texto completo PDF
- Difundir a través de actividades de extensión, los servicios que oferta la biblioteca

Este proyecto ha diseñado y propone un conjunto de estrategias que coadyuven con el logro de esos objetivos, los mismos que se desarrollan párrafos abajo.

Un primer aspecto que se ha tomado en cuenta es el mandato de la institución, de tal modo que la propuesta no contradiga ni exceda las disposiciones internas.

Esta propuesta se desarrolla a partir del siguiente Capítulo.

CAPITULO IV

DESARROLLO DEL PROYECTO

1. ANALISIS DE LA SITUACION

En este capítulo se desarrollará un análisis de la situación actual de la Biblioteca, haciendo referencia además algunos datos históricos, para su mejor evaluación y diagnóstico.

El diagnóstico tiene como finalidad conocer todos los aspectos que rodean a la biblioteca y permiten su funcionamiento. A partir de ese contexto, se identificarán los problemas y posteriormente se plantearan las posibles soluciones.

1.1. Breve reseña histórica de la Biblioteca del CINU

La biblioteca del CINU, como se cito en párrafos anteriores, cuenta con 46 años de servicio, difundiendo información relacionada casi exclusivamente con el trabajo que desarrolla esta Organización tanto a nivel nacional, internacional y regional. Está abierta a todo público sin discriminación de ningún tipo y distribuye material informativo y de difusión de manera gratuita.

En los últimos 10 años esta UI ha sufrido grandes cambios, es así que hasta el año 2000 contaba con ambientes de aproximadamente 200m2 y con una colección mucho más grande que la actual, pero debido al traslado de las instalaciones, su colección ha sido disminuida a través de un descarte planificado (CINU, 2006).

Este cambio de dirección ha causado la disminución del número de visitantes, a priori, se dice por dos factores, el primero la distancia al centro de la ciudad y el segundo el desconocimiento de la nueva ubicación.

1.2. Visión, Misión vs Mandato

La ONU[21], fundamenta sus acciones en la Carta de las Naciones Unidas que contempla muchos aspectos en pro del bienestar humano. Estos lineamientos se traducen como mandato. Por lo tanto se puede afirmar que el mandato de la organización constituye el mismo compromiso que tiene una misión.

Este mandado dice “Difundir información generada por el Sistema de las Naciones Unidas, sin ningún tipo de restricción”, y es así que esta unidad de información difunde esos servicios, lo que la convierte en una biblioteca institucional, que difunde material bibliográfico y audiovisual.

En cuanto a la visión, la Biblioteca no puede formular su propia vision, al ser una unidad institucional, debe regirse bajo la visión que le marca la organización.

1.3. Recursos

El primer aspecto a describir y analizar, es el que se refiere a los recursos, entre los que se encuentran:

- Infraestructura
- Colección bibliográfica
- Sistemas de Organización
- Procesos Técnicos
- Usuarios
- Servicios
- Recursos humanos
- Recursos tecnológicos

1.3.1. Infraestructura

La biblioteca cuenta con 1 ambiente de 90 m2, en los cuales se encuentra el espacio para la lectura, el depósito de libros y el mobiliario del personal. Para la conservación de su colección cuenta con:

[2121] ONU Organizacion de las Naciones Unidas, tambien admite la abreviatura NU y NNUU

28 estantes de 2.5 x 1m con 6 bandejas cada 1 - Con un total de 168 m lineales disponibles

1 mesa de lectura con 8 asientos y 2 espacios para consulta en línea

La zona destinada a la conservación del material bibliográfico, se encuentra completamente cubierta, por lo que, se está elaborando, en esa unidad, un proyecto para realizar un cambio de estantería por estantería móvil.

1.3.2. Colección

Posee una colección de documentos oficiales de los principales órganos de la ONU, desde 1946.

- Documentos Oficiales
- Colecciones Selectivas
- Colecciones Seriadas
- Boletines y Revistas
- Documentos sobre cuestiones de organización
- Videos

La colección de videos de la ONU se presta a toda institución que lo solicite. Con la implementación del Sistema de Información en breve se contará con videos digitalizados.

1.3.3. Evolución de la colección

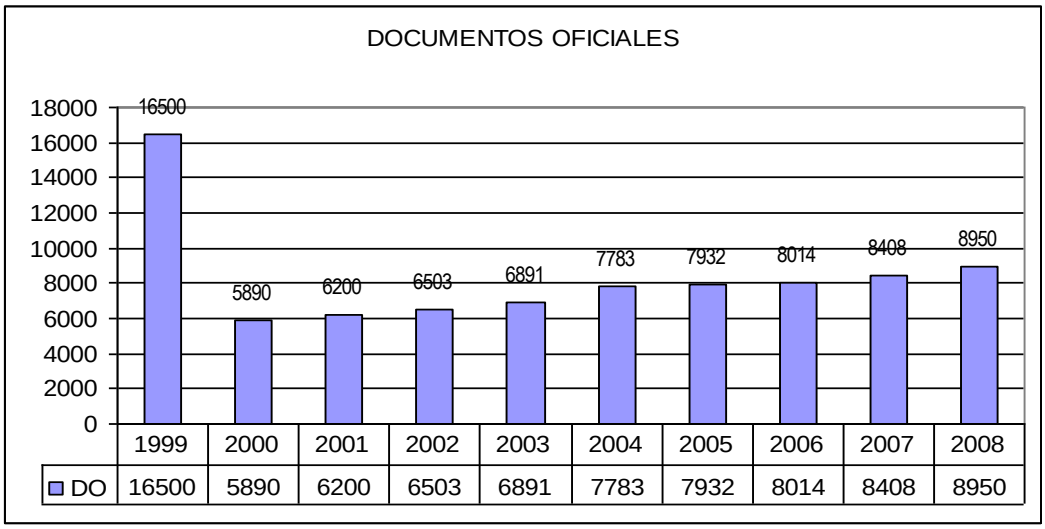
Como se señaló líneas arriba, la colección ha sufrido una gran variación el año 2000, cuando por insuficiencia de espacio, ha sido reducido en aproximadamente un 40%, gracias a un trabajo de descarte (CINU, 2006).

La cuantificación de esta variable da los siguientes resultados.

a. Documentos oficiales

El comportamiento del volumen de Documentos oficiales en estos 10 últimos años se observa como sigue:

Gráfica 1: Documentos oficiales



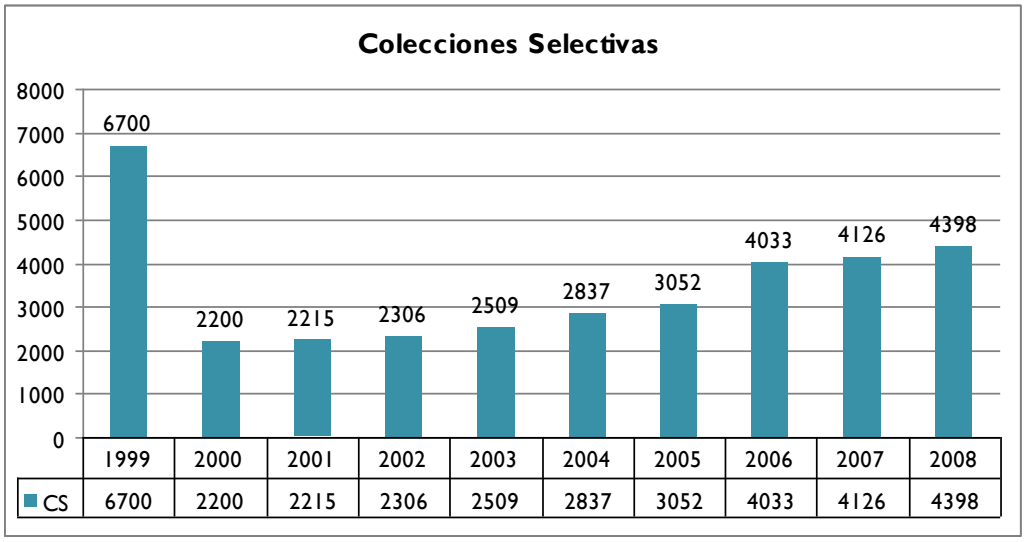
Fuente: CINU, 2009

En la gráfica se observa que el volumen de la colección ha disminuido en más del 50%. Esto ha traído como consecuencia que muchos documentos, como por ejemplo, documentos de los 60's o 70's hayan sido quitados de circulación. Sin embargo, pese a esta acción, la atención a los usuarios que demandan este material no ha sufrido alteraciones, debido a que todos los mismos están digitalizados y puede hacerse su consulta a través del sitio web de la organización

b. Colecciones selectivas

El comportamiento de las colecciones selectivas en el periodo de tiempo que se toma en cuenta es:

Gráfica 2: Colecciones selectivas



Fuente: CINU, 2009

En la gráfica se observa que el volumen ha disminuido en un 60%. Mucho del material descartado fue transferido a las bibliotecas de agencias. Elevado porcentaje de estas publicaciones no se encuentran digitalizadas. El lector tiene la opción de buscar el material de su interés en las bibliotecas de las Agencias[22].

c. Colecciones seriadas

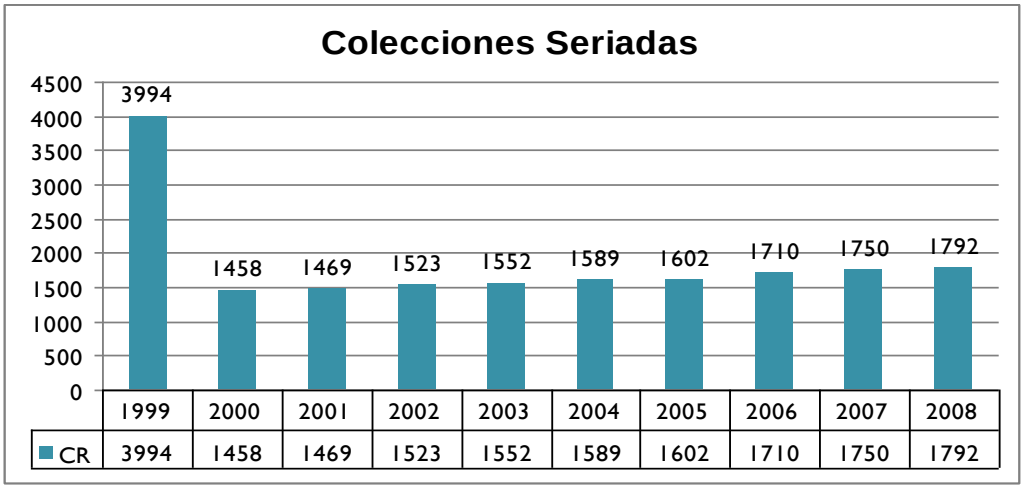
Tanto publicaciones seriadas como boletines y revistas, dentro del concepto tradicional, se definen como publicaciones periódicas, Sin embargo, en el Sistema de la ONU, la terminología Publicaciones Periodicas no se aplica dentro

[22] El Sistema de las NAciones Unidas esta formada por las siguientes agencias: FAO, OACNUDH, OIM, ONUDI, OPS,PMA, PNUD, UNFPA, UNICEF, UNODC, ONUSIDA, BANCO MUNDIAL, UNVOLUNTARIOS, UNIFEM, de ests agencias tienen centro de documentacion o biblioteca: FAO, OPS, UNICEF, UNFPA. Las que prestan bibliografia previa contacto por correo electronico o telefono son: PMA, ONUDI, UNODC, OACNUDH

de las colecciones, utilizándose el termino de colecciones seriadas y boletines y revistas en un mismo grupo.

Las colecciones seriadas no tienen periodicidad, se publican con diferentes títulos pero dentro de una misma temática, tienen asignada una nomenclatura que permite identificar su pertenencia a una determinada serie. Existen otras publicaciones que pertenecen a esta colección que si llevan un mismo nombre, por ejemplo las series de la CEPAL. (Mujer y Desarrollo, Medio Ambiente, etc) que tienen el mismo nombre, siguen un numero correlativo, pero cada uno tiene un titulo propio.

Gráfica 3: Colecciones seriadas

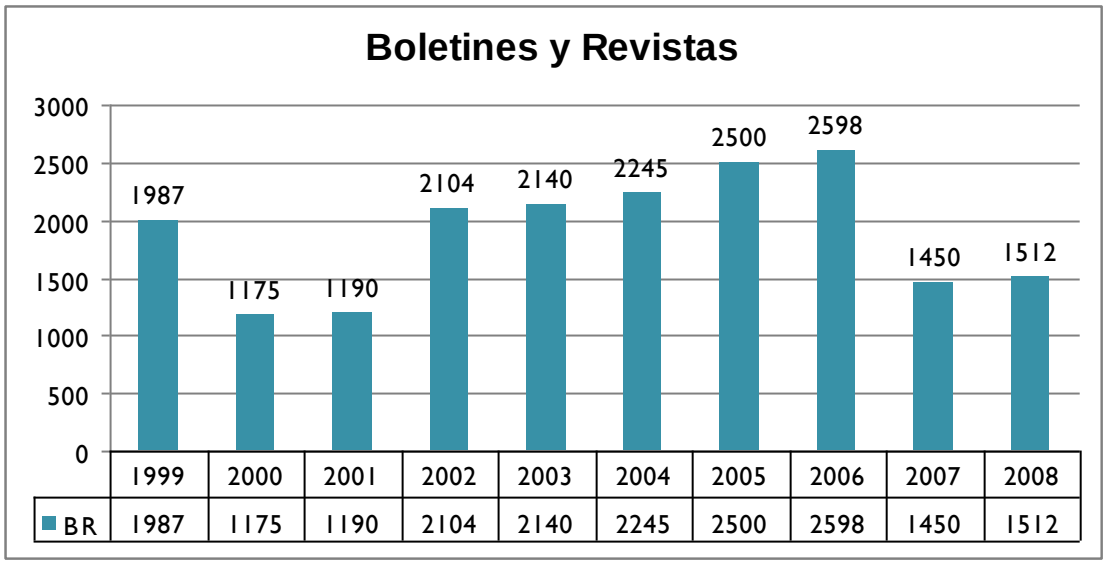


Fuente: CINU, 2009

Las colecciones seriadas tuvieron el mismo tratamiento que las colecciones selectivas, que pasaron a las bibliotecas de las respectivas agencias. En el caso de las colecciones seriadas, se cuenta con un gran número de publicaciones ya digitalizadas.

d. Boletines y revistas

Gráfica 4: Boletines y revistas



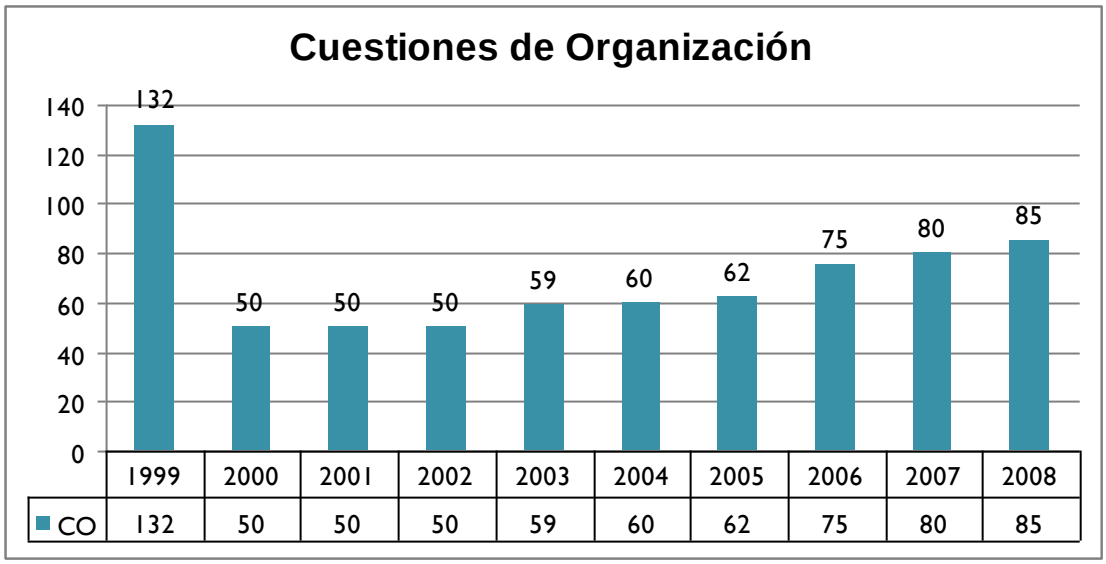
Fuente: CINU, 2009

Similar situación se ha observado en este grupo de Boletines y revistas. Lo que no altero la atención a los usuarios que requerían este material por que la demanda de boletines o revistas radica en material actualizado, o últimos números.

Al igual que las anteriores graficas, boletines y revistas, la cantidad expresada por años corresponde al numero de ejemplares. Por ejemplo, el año 1999 existian 1987 ejemplares entre boletines y revistas.

e. Cuestiones de organización

Gráfica 5: Cuestiones de organización



Fuente: CINU, 2009

En este grupo, las publicaciones editadas tienen por objetivo dar a conocer la ONU, sus actividades y otras cuestiones de organización, es re editado periódicamente, lo que ayudó a que la demanda de este material sea siempre atendida.

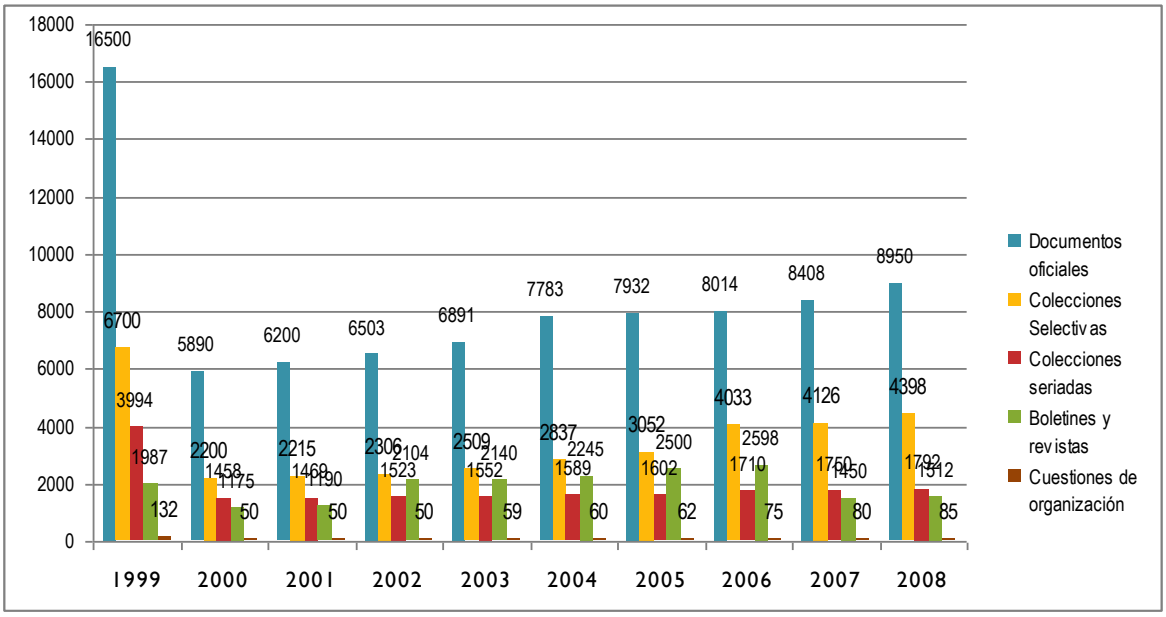
Gráfica consolidada de la evolución de la colección

Cuadro 2.- Consolidado de volúmenes de colección 1999-2009

Tipo Documentos	**1999**	**2000**	**2001**	**2002**	**2003**	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008**
Documentos oficiales	16500	5890	6200	6503	6891	7783	7932	8014	8408	8950
Colecciones Selectivas	6700	2200	2215	2306	2509	2837	3052	4033	4126	4398
Colecciones seriadas	3994	1458	1469	1523	1552	1589	1602	1710	1750	1792
Boletines y revistas	1987	1175	1190	2104	2140	2245	2500	2598	1450	1512
Cuestiones de organización	132	50	50	50	59	60	62	75	80	85
TOTALES	29313	10773	11124	12486	13151	14514	15148	16430	15814	16737

Fuente: CINU, 2009

Gráfica 6: Consolidado evolución de la colección 1999-2009



Fuente: CINU, 2009

Estas gráficas permiten observar el momento del descarte, donde el total de la colección bajo a casi un 40% del total anteriormente existente.

A partir del año 2006, se insertaron nuevos conceptos de la conservación de documentos, en cumplimiento a los principios de la organización, aplicados en la Biblioteca Dag Hammarskojld, que a partir del año 2002, inició el proceso de digitalización de documentos y su difusión en línea.

Estos principios consisten fundamentalmente en la conservación del material documental como Actas, Resoluciones, Convenios, Acuerdos, Tratados, descartando material como Anotaciones, informes, notas y actas preliminares.

Esto ha permitido que el material tenga un crecimiento controlado, evitando la acumulación innecesaria de documentos que pueden ser encontrados en línea.

Las publicaciones son conservadas bajo un “Criterio de conservación de publicaciones”, dentro de estos criterios se aplicó:

- Idioma de la publicación, se conserva solo las publicaciones en español, ante la no existencia del ejemplar en español, se conservará en inglés.

- No se conserva material en francés, ruso, árabe o chino pese a ser idiomas oficiales de las Naciones Unidas.
- No se conserva material de otras instituciones ajenas al Sistema.
- No se conserva un 2° o 3° ejemplar, (esto ha dado lugar al no préstamo a domicilio)

Estos cambios probablemente no hayan sido sentidos por los usuarios debido a que como alternativa se ha ofertado la documentación en línea.

1.3.4. Sistemas de Organización de Documentos

Esta UI, al ser parte del Sistema de las Naciones Unidas, aplica y ha adaptado para sus dimensiones, los sistemas utilizados a nivel internacional por las UN, tales como el:

1.3.4.1. SAD, Sistema de Administración de Documentos

El Sistema de Administración de Documentos SAD, cuenta con una estructura de identificación documental construida en función a la organización de las UN. Utiliza una nomenclatura que permite un reconocimiento ágil del documento y su conservación ordenada e inmediata (Naciones Unidas, 2004).

El SAD abarca todos los tipos de documentos oficiales de las Naciones Unidas publicados a partir de 1946. El SAD también permite consultar las resoluciones de la Asamblea General, el Consejo de Seguridad, el Consejo Económico y Social y el Consejo de Administración Fiduciaria a partir de 1946 (Naciones Unidas, 2004).

Este Sistema es amplio; en Anexos, se describe el funcionamiento y estructura del Sistema. (Anexo 3)

1.3.4.2. UN-I-QUEST

United Nations Info Quest (por sus siglas en ingles) es una referencia rápida de archivos, creado por la Biblioteca Dag Hammarskjöld para responder a las

preguntas más frecuentes. Está diseñado para proporcionar el acceso a las signaturas y números de venta de material de las Naciones Unidas. UN-I-QUE[23] se centra en los documentos y publicaciones de carácter periódico: Informes anuales del período de sesiones de los comités, comisiones, publicaciones anuales y los informes periódicos / irregularmente emitidos, los informes de las principales conferencias, las declaraciones en el debate general, etc. (Naciones Unidas, 2009)

1.3.4.3. UNBIS-NET

Es una base de datos de Referencias bibliográficas de documentos y publicaciones de las Naciones Unidas catalogados por la Biblioteca Dag Hammarskjöld en Nueva York y la Biblioteca de Ginebra, así como otras publicaciones externas adquiridas por la biblioteca. UNBISnet contiene información bibliográfica a partir de 1979, sin embargo, cómo resultado de la conversión retrospectiva y de los esfuerzos de la biblioteca Dag Hammarskjöld, un número creciente de documentos anteriores a esta fecha son regularmente agregados al catálogo. Asimismo, UNBISnet proporciona acceso a una gran cantidad de recursos en texto completo, en los seis idiomas oficiales (árabe, chino, inglés, francés, ruso y español). Todas las resoluciones adoptadas por la Asamblea General, el Consejo Económico y Social, y el Consejo de Seguridad contienen enlaces al texto completo desde el año 1946 (Naciones Unidas, 2009).

1.3.4.4. Tesauro

El Tesauro UNBIS ha sido elaborado por la biblioteca Dag Hammarskjold del Departamento de Información Pública y presenta la terminología usada para el acceso por temas al Sistema de Información Bibliográfica de las Naciones Unidas. El vocabulario es multidisciplinario y refleja los temas de importancia para la Organización. El Tesauro es multilingüe y cuenta con volúmenes separados para las versiones en inglés, francés y español; cada volumen

[23] UNIQUEST United Nations Info Quest

contiene los equivalentes a todos los descriptores en los otros dos idiomas (UNBIS, 1996).

El tesauro, también, está disponible en línea, en los 3 idiomas de publicación.

1.3.4.5. UN Pulse

Otra herramienta ampliamente utilizada es el UN Pulse[24], con temas específicos:

- Hitos de la Asamblea General
- Centro de Documentación ONU
- Sistema de bibliotecas de la ONU

La consulta se la hace en línea, también disponible en 6 idiomas.

1.3.5. Procesos Técnicos

Los procesos técnicos dentro de la unidad de Información constituyen una tarea que se cumple de manera rutinaria que permite la incorporación de unidad bibliográfica. Esta tarea, sigue la siguiente secuencia:

Cuadro 3: Procesos Técnicos

No.	Tarea	Actividad
1	Recepción del material bibliográfico	Mensualmente, se reciben aproximadamente 150 a 200 unids
2	Análisis de contenido	De acuerdo a criterios establecidos por la UI, como ser idioma, relevancia del tema, origen de procedencia. Un aspecto importante es la incorporación controlada del material bibliográfico
3	Clasificación	

[24] UN PULSE: Pulso de las Naciones Unidas

4	Catalogación	Se utiliza el Tesauro UNBISNET, que también se utiliza como Sistema de clasificación
5	Registro en Base de Datos	Se emplea una Base de Datos convencional, que luego se la exporta a WINISIS
6	Verificación de existencia de ejemplar en formato PDF, digital, en línea o en otras UI	De no existir el documento en PDF se continua con el siguiente paso
7	Escaneado del ejemplar	
8	Impresión de la signatura topográfica y marbetado del libro	La impresión se lo hace de manera directa en la Base de Datos diseñada para el efecto
9	Sellado de libro y asignación del registro	
10	Ubicación física	
11	Descarte de material bibliográfico y hemerográfico	Esta tarea es habitual, se la hace de acuerdo a criterios de descarte establecidos en una tabla, la misma que ha sido aprobada por Natalie Leroy [25] de la Biblioteca Dag Hammarskjold. Anexo 4, Tabla de criterios y Formularios

FUENTE: Elaboración propia en base a la información obtenida en la Biblioteca

Esta es una tarea rutinaria, que se realiza dentro de los lineamientos establecidos por la Organización.

1.3.6. Usuarios

[25] Natalie Leroy, de nacionalidad francesa, es alta funcionaria de la Biblioteca Dag Hammarskjold de las Naciones Unidas en Nueva York. Experta en Capacitación y Gestión de Bibliotecas. Estuvo en La Paz Bolivia el año 2007 evaluando la biblioteca del CINU – Bolivia.

La biblioteca está abierta a todo público, entre los usuarios más frecuentes se puede señalar:

- Estudiantes de todo nivel de formación
- Profesores y docentes universitarios
- Investigadores
- Público en general
- Público a distancia
- Instituciones públicas y privadas
- ONGs
- Universidades

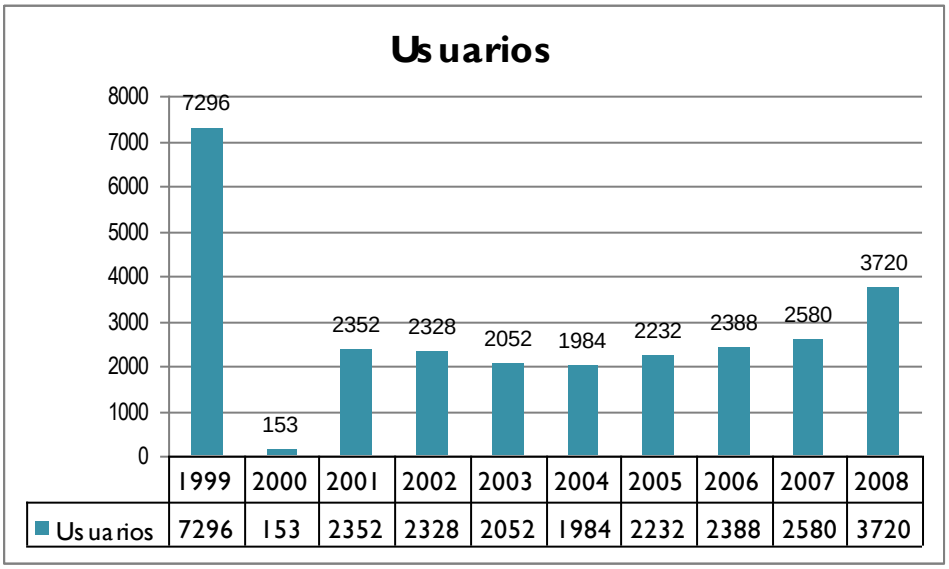
Debido al mandato de la ONU, la Declaración Universal de los Derechos Humanos que reconoce el Derecho al Acceso de la Informacion Publica sin ningún tipo de distinción y las características de las publicaciones, no ha sido posible una segmentación etarea, económica, social, educativa, etc.

1.3.6.1. Frecuencia de usuarios

El descarte de material no incidió negativa y significativamente en la frecuencia de usuarios, debido a que, se pudo ofrecer el mismo material en formatos diferentes, vale decir, DVD, CD, VHS o formato electrónico, texto completo PDF o HTML.

Sin embargo, la frecuencia de usuarios si bajo significativamente; el siguiente cuadro permite observar este comportamiento:

Gráfica 7: Comportamiento evolución frecuencia de usuarios 1999-2009



Fuente: CINU, 2009

Como se observa, el año 2000, el número de usuarios ha disminuido dramáticamente, recuperando paulatinamente, hasta el año 2008 alcanzar un cifra importante.

La disminución de visitas se produjo por las siguientes razones (Informe CINU, 2006):

- Traslado de la Institución a la zona de Calacoto, sitio muy alejado del centro de la ciudad.
- Desconocimiento de la nueva dirección de parte de los usuarios potenciales.
- Mayor difusión de conocimiento a través de sitios web del Sistema de las Naciones Unidas, con textos completos en línea.

Dada la cantidad de material y los recursos existentes se considera que la cantidad de usuarios alcanzada el 2008, es insuficiente. Por lo que la difusión del conocimiento tiene que tomar otros matices e involucrarse más en programas que el CINU desarrolla y de dónde es dependiente la Biblioteca.

1.3.7. Recursos Humanos

Una primera medida adoptada ha sido buscar un nuevo perfil del profesional responsable de la Biblioteca, en este sentido, se estableció que el rol que antes cumplía la bibliotecaria sea uno con nuevos papeles acordes a las nuevas tendencias informacionales. Se solicitó conocimientos informáticos, organizacionales y en gestión del conocimiento.

Esta implementación ha permitido cambiar la estructura organizativa de la UI e incrementó y diversificó las funciones como bibliotecario, entre estas funciones están:

Funciones tradicionales

- Procesos técnicos
- Difusión de las nuevas adquisiciones (alerta bibliográfica impresa y en línea)
- Préstamos y atención al cliente[26]

Funciones adicionales

- Planificación de nuevas formas de difusión de la información de las UN
- Coordinación con todas las unidades del sistema para la difusión de información y comunicación
- Diseño y actualización del sitio web del Sistema
- Mantenimiento actualizado de las publicaciones en línea
- Selección de material de difusión para su reproducción

Todas estas funciones deben ser cumplidas al margen de aquellas propias de una biblioteca.

[26] Atención al cliente o Servicio al Cliente es un concepto de trabajo" y "una forma de hacer las cosas" que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los Clientes (que nos compran bienes o servicios y permiten ser viables). Este término es aplicado por este Proyecto para referirse a la atención de los Usuarios de la biblioteca, debido a que los costos en lo que incurre una UI son considerados como Inversión social ya que presenta un costo y beneficio y la convierte en una empresa sin fines de lucro, por lo que dentro de este contexto un usuario representa un cliente.

Esta unidad de información cuenta con una funcionaria cuya designación es la de "Knowledge Management Assistant"[27], denominación en vista de las funciones asignadas para este puesto que van más allá de las cotidianas, dentro de esas funciones están:

- Diseño, actualización y mantenimiento del portal web
- Selección del material de difusión en el sitio web del Sistema de UN
- Recopilación y publicación de material de relevancia para el Sistema y de interés para el público general y especializado.
- Actualización permanente en temas específicos en los que trabaja las UN

Difusión de los Sistemas de Información de las UN, como el UNBISNET, SAD, UNIQUE y otras guías de investigación, labor que se realiza tanto a nivel presencial como a distancia

Participación activa en otros temas de difusión como parte de la labor del Centro de Información de las Naciones Unidas.

1.3.8. Recursos tecnológicos

Otra medida ha sido la implementación de las nuevas tecnologías de la información y del conocimiento.

Esto se ha logrado a través de:

- Conexión permanente a internet para ofrecer, en línea, información producida por el Sistema.
- Bases de datos con textos completos en PDF, para ser descargados de manera gratuita
- Disposición de 2 terminales para consulta permanente de los usuarios.

[27] Dentro de la clasificación de cargos, estos son denominados desde la Sede en Nueva York la asignación en este caso de "knowledge Management Assistant" (en inglés) no ha sido aún traducido oficialmente, debido a que dentro de las Unidades de Información, sólo 9 funcionarios a nivel mundial tienen esta designación. Por lo que se conserva el denominativo en este texto. (UN Staff Directory, 2008)

- Conexión a bases de datos de organismos especializados y comisiones regionales como la CEPAL, CINUs de México, Argentina, Colombia, la sede de Nueva York, Viena, Ginebra y otros

Toda esta incorporación de nuevas tecnologías se ofertó al público a través de los servicios.

1.3.9. Infraestructura y Equipos

La biblioteca cuenta con:

- 3 ordenadores, Pentium IV, 1 para consulta - 2 para trabajo administrativo.
- 1 fotocopiadora
- 1 máquina de escribir
- 1 digital sender
- 2 impresoras
- 1 Televisor de 32”
- 1 DVD
- 1 VHS

Tiene conexión permanente a internet y está disponible para el uso de todo el público que acuda a la biblioteca.

1.3.10. Servicios

Para este análisis se ha empleado el análisis basado en la técnica multicriterio, que consiste en un método de estudio homogéneo y simultáneo de un gran número de factores, este método permite también una valoración estable de los diferentes elementos incluidos en el análisis. En este sentido, racionaliza el proceso que conduce a las decisiones (European Cooperation Office, 2005).

Los servicios que ofrece la Biblioteca del CINU, son:

- Consulta en la biblioteca
- Conexión a internet

- Acceso a buscadores y bases de datos del Sistema
- Acceso al Sistema de Administración de Documentos SAD
- Información bibliográfica vía correo electrónico
- Información bibliográfica selectiva y temática por áreas de interés, vía e-mail
- Información telefónica y por correo postal
- Información y guía para la adquisición de publicaciones del Sistema

Requisitos

El lector que desea ingresar a la Biblioteca debe presentar su carnet de identidad como único requisito, su dirección es:

- La biblioteca está ubicada en la calle 15 de Calacoto, Edif. Metrobol.
- El horario de atención es: Lunes a jueves 8:30 a 12:00 - 14:30 a 17:00 - Viernes de 8:00 a 14:00

Hasta el año 2004, los servicios que prestaba la UI se basaban en el préstamo físico, el préstamo en sala, préstamo institucional, consulta por correo, además de fotocopiado y la donación de material de difusión de la institución. A partir del año 2005, los servicios fueron ampliados, los mismos que se muestran en el cuadro 2, donde se puede observar la comparación entre el “antes y el después”.

Cuadro 4: Cuadro comparativo de modificación de servicios 1999-2009

ANTES	DESPUES

Consulta en la biblioteca Conexión a internet Información telefónica y por correo postal Información y guía para la adquisición de publicaciones del Sistema	Consulta en la biblioteca Conexión a internet Acceso a buscadores y bases de datos Acceso al Sistema de Administración de Documentos SAD, de las Naciones Unidas Información bibliográfica vía correo electrónico Información bibliográfica selectiva y temática por áreas de interés, vía e-mail Información telefónica y por correo postal y electrónico Información y guía para la adquisición de publicaciones

Fuente: (Informe CINU, 2006)

Estos servicios aún están siendo desarrollados y mejorados permanentemente, la biblioteca aún siente la necesidad de trabajar más en la difusión y expansión del rango de usuarios beneficiados con estos servicios (Biblioteca CINU, 2009).

Con el análisis de todos los elementos descritos en los anteriores párrafos, se ha identificado los siguientes problemas

1.4. Problemáticas identificadas

En conclusión, se han identificado como falencias y/o tareas insuficientes:

Cuadro 5: Problemas identificados

Área	Aspectos	Medidas necesarias
Colecciones	El crecimiento controlado y planificado no es suficiente para evitar que dentro de poco tiempo sea necesaria la adquisición de estantería y la búsqueda de otros ambientes	Digitalización del material que no se encuentra en línea en las bases de datos de otras unidades de información o las sedes

	de mayores dimensiones.	
Usuarios	La frecuencia de usuarios presenciales es muy baja, con relación a la que se tenía el año 1999	Ampliar la difusión que provoque mayor afluencia de usuarios Fortalecer la consulta de usuarios a distancia y en líneas Trabajar en el diseño de la promoción de los servicios que oferta la Biblioteca del CINU
Recursos Tecnológicos	En medio año se ha logrado la visita de 25000 usuarios, se considera aún insuficiente en función a las metas trazadas	Mantener la línea de trabajo de actualización de la difusión de material bibliográfico y conocimiento del Sistema Buscar la forma de hacer que estos recursos llegue al usuario potencial
Servicios	La oferta de servicios aún se encuentra subdemandada,	Se requiere un plan estratégico que haga que la información sobre los servicios que presta la Biblioteca, llegue a una población mucho mayor, no sólo local sino de forma nacional

Fuente: CINU, 2006

Finalmente con todo este análisis y aplicando la metodología multicriterio, se ha elaborado el siguiente cuadro, dándole valor, a cada uno de los aspectos analizados, de acuerdo a una escala de prioridades.

Cuadro 6: Escala de prioridades (5 máximo – 1 mínimo)

Factor	Valor
Infraestructura	4
Equipamiento	4
Colecciones	5

Frecuencia de Usuarios	2
Servicios	4
Recursos internos	5

Fuente: (Informe CINU, 2006)

Como se puede observar que existe 1 aspecto que debe ser mejorado, y para hacer de este un proyecto viable y sostenible, se ha tomarán en cuenta los otros aspectos con el criterio de usarlos en beneficio de mejorar el primero.

Todos estos aspectos una vez analizados y teniendo conocimiento de las necesidades de la Unidad de Información, será este trabajo que planteará las líneas de acción para lograr los objetivos y metas.

CAPITULO V

MARCO PRÁCTICO

2. MARCO PRACTICO

Una vez elaborado el diagnostico de la Biblioteca del CINU, como producto de un análisis basada en la metodología Multicriterio y haber obtenido la Escala de Prioridades se desarrolla el Estudio de Usuarios para luego elaborar el plan de acción.

Debido a que se ha establecido como este factor “Usuarios” como el que demanda mayor atención y es la frecuencia lo que se pretende mejorar, se lleva a cabo el Estudio de Usuarios, para determinar el conjunto de servicios que la Biblioteca del CINU deberá ofertar para mejorar este aspecto y mejorar otros como la relación costos-beneficio, todos estos elementos, serán analizados al final de la propuesta, utilizando una serie de indicadores, que permitirán establecer en qué medida ha contribuido el proyecto con los objetivos y metas de esa Unidad de Información

2.1. Estudio de Usuarios

La UNESCO (1981) se refiere a los estudios de usuarios como un subgrupo de la investigación de las ciencias sociales dedicadas al "estudio de los individuos y sus actividades, actitudes, opiniones, valores e interacciones". Por su parte, Elías Sanz (1994) señala que son "el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, para la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, principalmente estadísticos, a su consumo de información".

La definición de Elias Sanz es más amplia y ha sido la base para el estudio, aplicando las técnicas descritas.

Pese a existir un análisis y diagnóstico del comportamiento de la frecuencia de usuarios a la Biblioteca, se ha considerado importante realizar un Estudio de Usuarios para conocer:

- Las necesidades y demandas de información
- Su opinión acerca de la información en línea
- El grado de utilización de servicios difundidos a través de las nuevas tecnologías

2.2. Metodología aplicada para el Estudio de Usuarios

La metodología aplicada para el Estudio de Usuario, se basa parcialmente en la propuesta por Rita Santaella (2005) que dice que el estudio de usuario, graficado en sus "Etapas del Modelo", que consta de seis fases:

- selección de la población y del sistema de información,
- recogida de datos,
- clasificación de datos,
- almacenamiento de consultas,
- segmentación de usuarios y parámetros biográficos,
- bibliográficos, biobibliográficos y bibliométricos.

Este proyecto ha aplicado este Modelo y adicionado otras fases, descritos en el siguiente cuadro:

Cuadro 7: Modelos para el estudio de Usuarios

Modelo Santaella	Pasos aplicados por el Proyecto
• selección de la población y del sistema de información	selección de la población
•	aplicación de herramientas - encuesta
• recogida de datos	recogida de datos
• clasificación de datos	
	depuración de los datos
• almacenamiento de consultas	
	aplicación de estadísticas y parámetros bibliométricos
• segmentación de usuarios y parámetros biográficos	
•	Interpretación de los datos
• bibliográficos, biobibliográficos y bibliométricos	

FUENTE: Elaboración propia en base a la investigación bibliográfica

2.3. Selección de la población y tamaño de la muestra

Debido a que la Biblioteca está abierta a todo publico sin ningún tipo de discriminación y sus actuales usuarios son investigadores, estudiantes de distinto nivel de formación, funcionarios públicos, de instituciones no gubernamentales, gubernamentales, diplomáticos, militares, policías, amas de casa, consultores, etc. Se ha definido como grupo de estudio a toda persona entre 8 a 80 años de edad, sin distinción de género.

La población se ha calculado en función al número de usuarios como límite superior que ha tenido la biblioteca, vale decir, datos de 1999, cuando el número de usuarios llego a más de 500 mensuales, de esta cifra se hizo la medición por distribución normal y se calculó en 100 la muestra para las encuestas.

2.4. Aplicación de técnicas y herramientas

Para este fin se ha diseñado una encuesta (Anexo 5), aplicada a usuarios potenciales y reales, en el rango de edades de 8 a 80 años.

La encuesta consiste en:

Cuadro 8: Estructura de la encuesta

FORMULARIO	9 preguntas
23 PREGUNTAS 3 opciones cerradas 5 respuestas dicotómicas 1 respuesta abierta	Las preguntas fueron las mismas para toda la población encuestada, sin distinción de género y/o edad, educación, ni procedencia
Lenguaje natural	Se evitó terminología técnica

FUENTE: Elaboración propia en base a la encuesta aplicada

El modelo de la encuesta adjunta en el Anexo 4, permite ver cómo se han dirigido las preguntas, de tal manera que pudieron ser contestadas tanto por usuarios reales como por usuarios potenciales. No se aplicó a usuarios en línea

Una vez diseñadas las encuestas se procedió a la recolección de datos.

2.5. Recolección de datos

El formulario de la encuesta ha sido aplicado a:

Cuadro 9: Recolección de datos

Categoria	Modalidad	N° encuestas
Estudiantes de colegios	Se aprovecho los modelos de las Naciones Unidas que se desarrollan cada año en diferentes unidades escolares.	30
Estudiantes de universidades	En exposiciones dadas por el CINU a estudiantes universitarios	30
Público en general	Se aprovechó la difusión de la Campaña Convivir Sembrar Paz, que llega a toda la población y en este grupo se consideró las encuestas de usuarios en línea.	40[28]
TOTAL ENCUESTAS		100

FUENTE: Elaboración propia

2.6. Depuración de los datos

La depuración de datos ha consistido en el recuento de respuestas a las 9 preguntas y su agrupación. El conteo ha sido sencillo, por cuanto no precisaba de mayor interpretación, exceptuando la pregunta 10, que era de opinión.

[28] Este dato incluye las encuestas respondidas por usuarios en línea o virtuales. Se envió 50 solicitudes de llenado de encuestas a usuarios que registraron su e-mail en la biblioteca, escogidos de manera aleatoria, de las 50 solicitudes solo fueron respondidas 10, consideradas como público en general.

Para una mejor interpretación y cuantificar los resultados se ha aplicado la frecuencia de datos, descrito en el siguiente subtítulo.

2.6.1. Aplicación de estadísticas e Interpretación de los datos

Para contabilizar los resultados de las encuestas se ha aplicado la frecuencia de datos, habiéndose obtenido los siguientes resultados:

2.6.2. Primer grupo de preguntas - Conocimiento de la Unidad de Información

Tabla 1 – Conocimiento de la UI (En porcentaje)

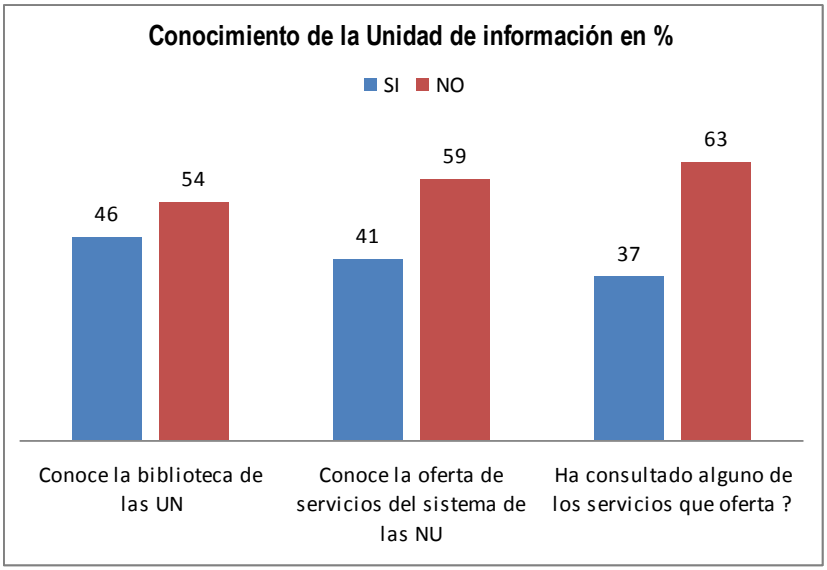
Pregunta	SI	NO
Conoce la biblioteca de las UN	46	54
Conoce la oferta de servicios del sistema de las NU	41	59
Ha consultado alguno de los servicios que oferta ?	37	63

FUENTE: Elaboración propia

2.6.3. Interpretación de los datos

Este primer grupo de preguntas se formulado a usuarios reales y potenciales, para medir el conocimiento acerca de la existencia de la biblioteca del CINU

Gráfica 8: Conocimiento de la Unidad de información



FUENTE: Elaboración propia

La gráfica muestra que existe desconocimiento de esta Unidad de información, por lo que es necesario:

Asumir medidas que contribuyan a hacer que la biblioteca sea conocida

Se define, como una primera medida para el plan de acción de la propuesta del Proyecto

2.6.4. Segundo grupo de preguntas – Calificación de los Servicios, con respuesta de selección múltiple

Este segundo grupo de preguntas ha sido formulado a usuarios reales para medir cual es la percepción que tienen de los servicios que oferta la UI, de lo que hacen mayor uso y cómo lo hacen.

a) Calificación de los servicios tradicionales

Tabla 2. – Servicios Tradicionales

Pregunta	bueno	regular	Malo
Como califica los servicios	68	32	0

FUENTE: Elaboración propia

El detalle de los servicios consultados es:

- Tiempo de búsqueda
- Tiempo en la respuesta a la consulta en línea
- Disponibilidad bibliográfica
- Calidad de la información – idioma - profundidad
- Reprografía – fotocopiado
- Reproducción parcial /total de Textos completos (flash, correo, cd, dvd)
- Donación de material
- Bases de datos
- Información en línea
- Condición de los préstamos – externo – tiempo – requisitos

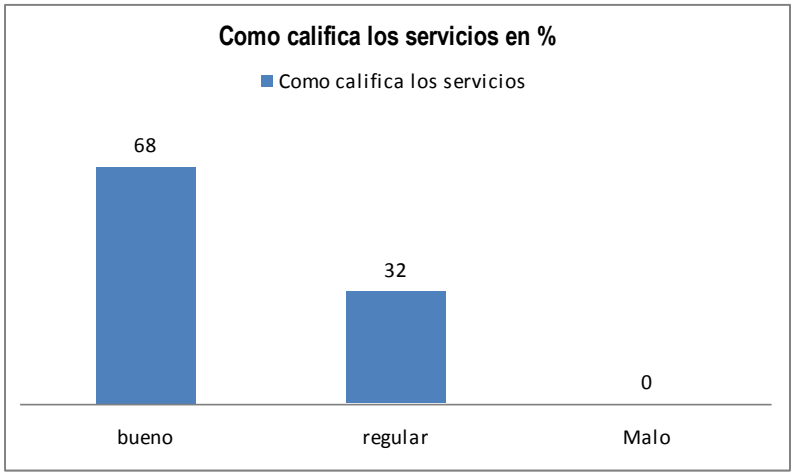
Los aspectos que fueron considerados regular fueron:

- Donación de material
- Calidad de información, mucho material en inglés
- Información en línea

2.6.5. Interpretación de los datos

Este segundo grupo de preguntas han sido dirigidas a aquellas personas que conocían e hicieron uso de los servicios de la unidad de información.

Gráfica 9: Calificación de los servicios



FUENTE: Elaboración propia

La gráfica muestra que ha habido aceptación y la demanda ha sido satisfecha, por lo tanto, de acuerdo al detalle de la encuesta se debe:

Mejorar los servicios que han sido considerados regulares

Se define, como una segunda medida para el plan de acción

b) Calificación de los servicios por recursos

Dentro de este grupo se contemplan todos los recursos con los que cuenta la biblioteca que va desde la infraestructura, los recursos humanos, la colección bibliográfica y los recursos tecnológicos.

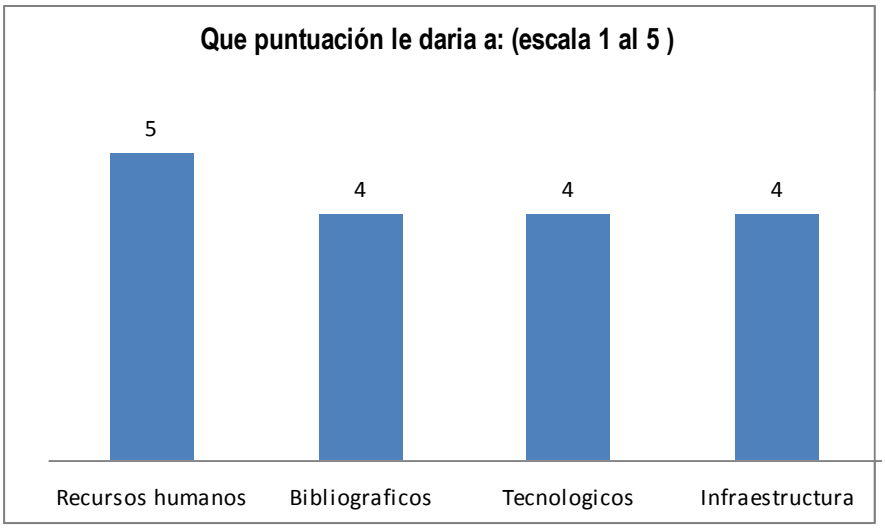
Tabla 3. – Calificación de Servicios por Recursos

Pregunta	Recursos humanos	Bibliográficos	Tecnológicos	Infraestructura
Que puntuación le daria a: (escala 1 al 5)	5	4	4	4

FUENTE: Elaboración propia

2.6.6. Interpretación de los datos

Gráfica 10: Calificación a los servicios por recursos



FUENTE: Elaboración propia

La gráfica muestra que ha hay satisfacción con los recursos ofertados, por lo tanto se debe:

Mantener y continuar en la misma línea de servicios y atención al usuario

Se define, como una tercera medida para el plan de acción

2.6.7. Calificación de los servicios por Consulta

Dentro de este grupo se pregunta sobre la forma de consulta realizada por el usuario, con el propósito de conocer cuál es el aspecto que necesita ser fortalecido y/o mejorado.

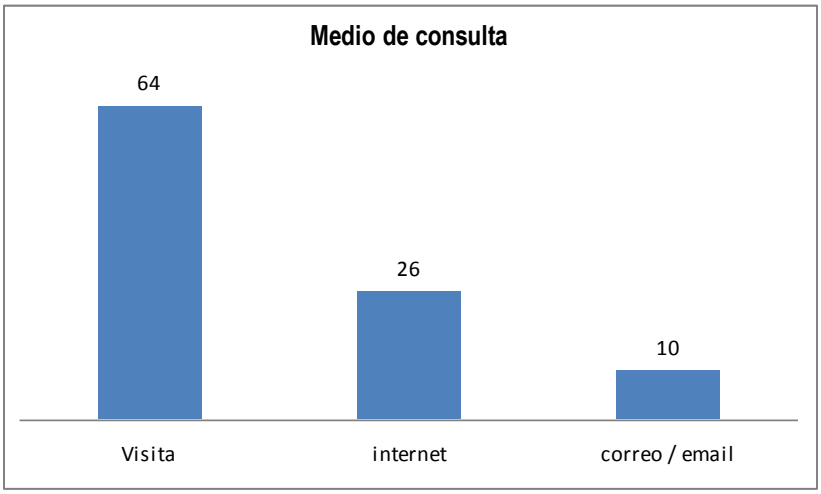
Tabla 4. – Servicios por Medio de consulta

Pregunta	Visita	internet	correo / email
Su consulta ha sido a través de:	64	26	10

FUENTE: Elaboración propia

2.6.8. Interpretación de los datos

Gráfica 11: Medio de la consulta



FUENTE: Elaboración propia

La gráfica muestra que ha habido un alto número de visitas, por lo tanto será necesario mantener el servicio de consulta en sala

Mantener el servicio de consulta en sala y fortalecer el servicio a través del internet y vía e mail

Se define, como una cuarta medida para el plan de acción

2.6.9. Calificación de los servicios por Temas consultados

Este grupo de preguntas pretende conocer que temas se han consultado, vale decir:

- Institucional netamente información de las UN, historia países miembros, su organización y su papel en el mundo.
- Temas Generales se considera como comercio, países, trabajo de la ONU en determinadas áreas, etc.
- Temática de interés de las UN como ser derechos humanos, género, medio ambiente, desarrollo, salud, alimentación.

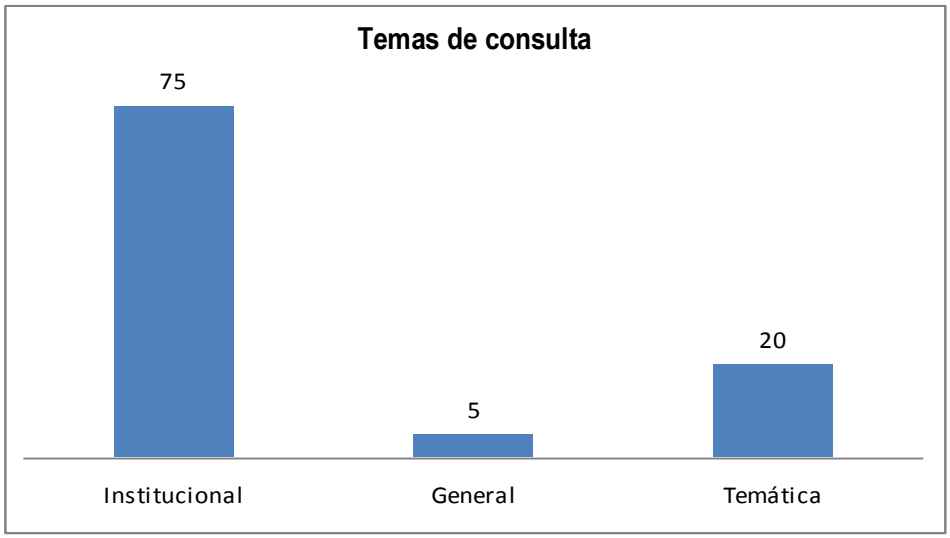
Tabla 5. – Servicios por Temas consultados

Pregunta	Institucional	General	Temática
Qué tipo de consulta ha realizado?	75	5	20

FUENTE: Elaboración propia

2.6.10. Interpretación de los datos

Gráfica 12: Temas consultados



FUENTE: Elaboración propia

Se observa que la mayor consulta es sobre temas institucionales, lo que condice con el mandato de la organización, sin embargo se debe:

Fortalecer la información en temas que cubre la organización tanto a nivel nacional, regional como mundial

Se define, como una quinta medida para el plan de acción

2.6.11. Calificación de los servicios por Demanda específica del Usuario

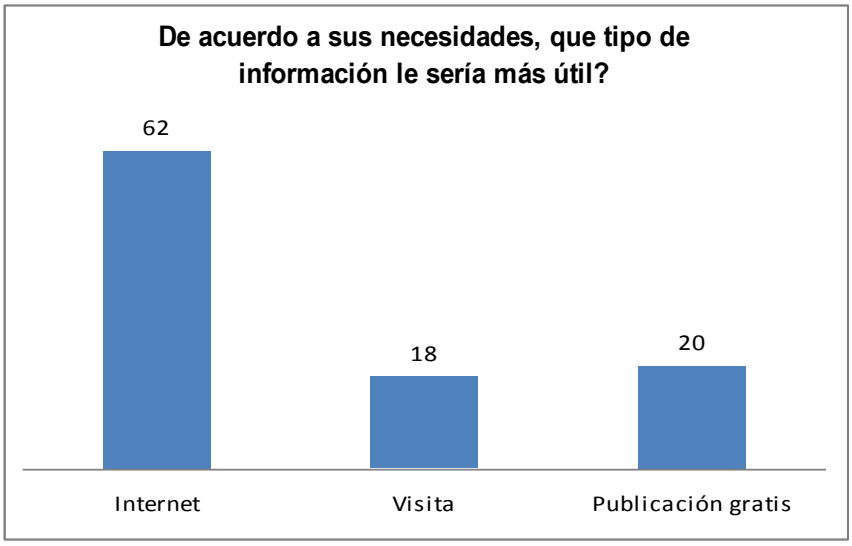
Con estas preguntas se mide la forma de consulta más frecuente, en publicaciones gratis también se ha contemplado el envío de publicaciones vía correo terrestre o aéreo. En el caso de internet, se contempla la consulta en línea y por correo electrónico. Las consultas vía teléfono no se tomaron en cuenta, porque en este caso sólo se brinda información y no se absuelve la necesidad de conocimiento del usuario.

Tabla 6:- Demanda específica del usuario

Pregunta	Internet	Visita	Publicación gratis
De acuerdo a sus necesidades, que tipo de información le sería más útil?	62	18	20

2.6.12. Interpretación de los datos

Gráfica 13: Tipo de información



FUENTE: Elaboración propia

Según las respuestas se observa que las personas encuestadas no tienen dificultad en hacer la consulta a distancia, por lo tanto es otro aspecto que se debe tomar en cuenta:

Diseñar medios de difusión en línea y poner a disposición de los

usuarios todo el material que sea posible, sobretodo bibliografía en texto completo.

Se define, como una sexta medida para el plan de acción

2.6.13. Tercer grupo de preguntas – Sugerencias para mejorar el Servicio

En este tercer grupo, se ha escogido tres grupos grandes para cuantificar la respuesta, simplemente para tener datos numéricos ya que su interpretación en el subtítulo siguiente, se lo hará en función a las respuestas, de manera cualitativa.

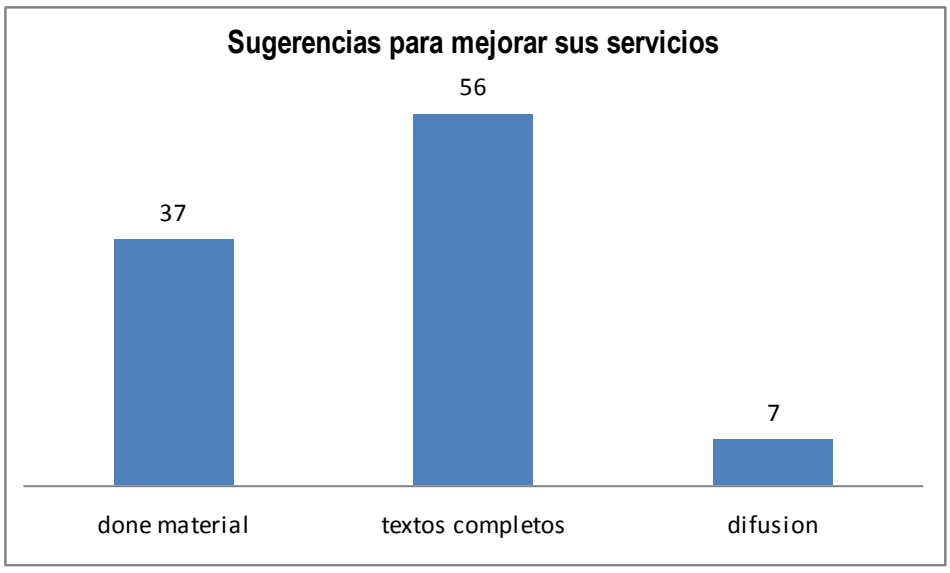
Tabla 7: Sugerencias para mejorar el servicio

Pregunta	done material	textos completos	difusion
Que sugiere a la Biblioteca para mejorar sus servicios	37	56	7

Con este conjunto de datos, se ha procedido a la interpretación de los valores para la elaboración de la propuesta.

2.6.14. Interpretación de los datos

Gráfica 14: Sugerencias para mejorar el servicio



FUENTE: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados se observa que los usuarios potenciales y reales, no tienen dificultades con los horarios de atención u otros aspectos administrativos, lo que les interesa es contar con material en línea, y que se les done material de difusión de la organización, además de recomendar que se tomen medidas para ampliar la difusión de los servicios de la biblioteca. Sobre este tema que se debe hacer:

Planificar estrategias para la difusión de textos completos, ver las posibilidades de solicitar mayor número de ejemplares de difusión de la organización y planear como difundir los servicios de la biblioteca
Se define, como una séptima medida para el plan de acción

Con todos estos datos e información se elaboró el plan de acción para la propuesta del Proyecto

CAPITULO VI

ELABORACION DEL PLAN DE ACCION

3. PLAN DE ACCION

Con todos estos elementos ya definidos, se ha procedido al diseño de la propuesta, traducido en un plan de acción.

3.1. Antecedentes para el desarrollo del plan de Acción

Para elaborar el plan de acción que vaya a lograr los objetivos y metas de este Proyecto así como los objetivos y metas de la Biblioteca del CINU, propuesto en su plan de trabajo 2009-2010, se ha construido un conjunto de pasos, los mismos que se detallan en los párrafos siguientes.

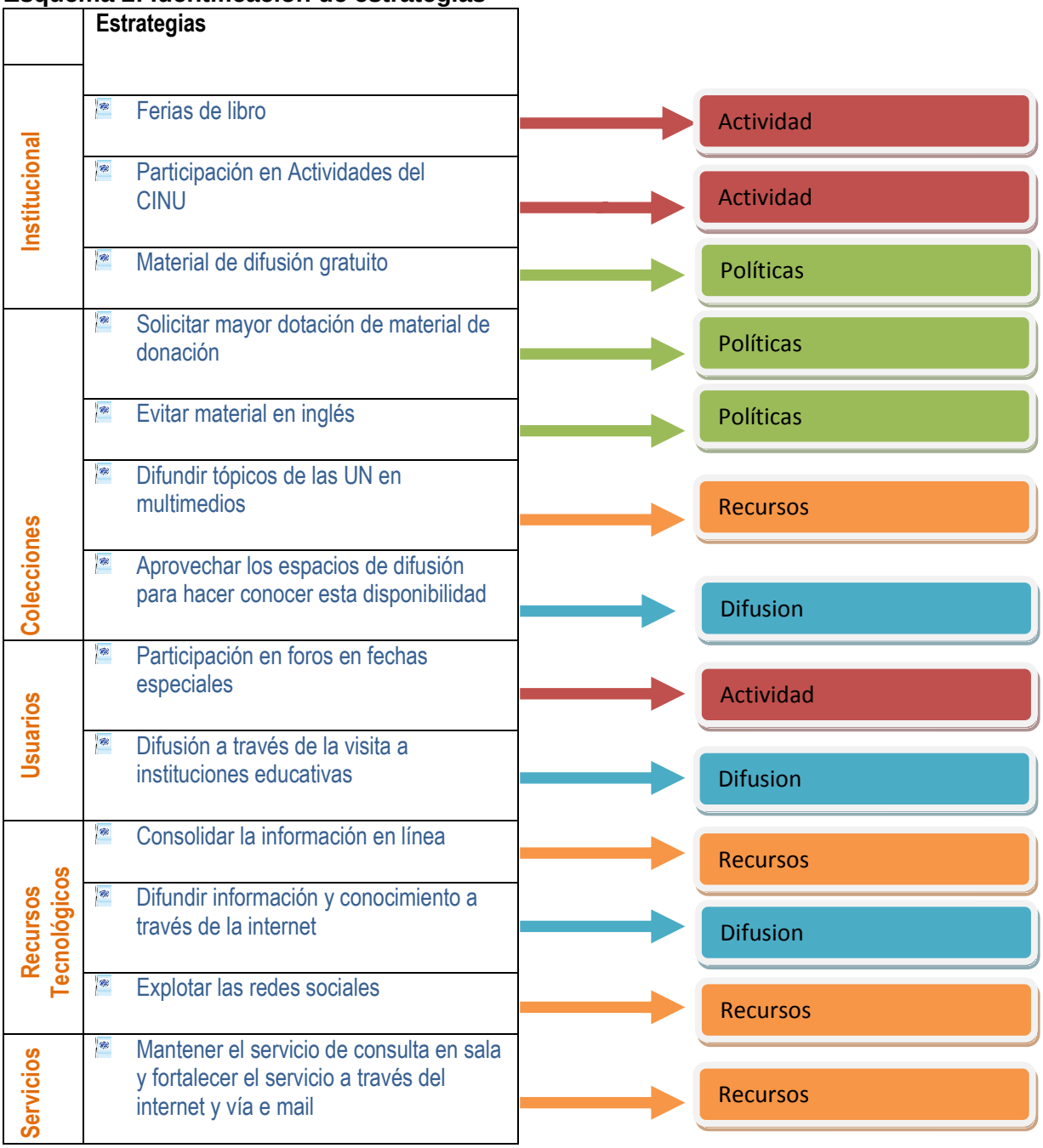
Dentro de lo que es el análisis multicriterio, se ha identificado como problemas desde el punto de vista institucional, también están las identificadas a través del Estudio de Usuarios. Todo este conjunto de aspectos han servido para construir el plan de acción de la propuesta, los mismos, han sido recopilados y se ha diseñado un cuadro que refleja todos estos requerimientos.

Cuadro 10: Análisis interno - externo

Área	Análisis interno - Multicriterio	Análisis Externo - Estudio de Usuarios	Estrategias
Institucional	Trabajar en el diseño de la promoción de los servicios que oferta la Biblioteca del CINU	• Asumir medidas que contribuyan a hacer que la biblioteca sea conocida	Difusión de la UI a través de: Ferias de libro Participación en Actividades del CINU Material de difusión gratuito
Colecciones	Digitalización del material que no se encuentra en línea en las bases de datos de otras unidades de información o las sedes Mantener la línea de trabajo de difusión de material bibliográfico y conocimiento del Sistema	• Fortalecer la información en temas que cubre la organización tanto a nivel nacional, regional como mundial • Diseñar medios de difusión en línea y poner a disposición de los usuarios bibliografía en texto completo.	Solicitar mayor dotación de material de donación Evitar material en inglés Difundir tópicos de las UN en multimedios Aprovechar los espacios de difusión para hacer conocer esta disponibilidad
Usuarios	Ampliar la difusión que provoque mayor afluencia de usuarios Fortalecer la consulta de usuarios a distancia y usuarios en línea	Atender las demandas de los usuarios	Participación en foros en fechas especiales Difusión a través de la visita a instituciones educativas
Recursos Tecnológicos	Buscar la forma de hacer que estos recursos llegue al usuario potencial	• Planificar estrategias para la difusión de información, utilizando los recursos tecnológicos	Consolidar la información en línea Difundir información y conocimiento a través de la internet Explotar las redes sociales
Servicios	Se requiere que la información sobre los servicios que presta la Biblioteca llegue a una población mucho más grande y diversa, no sólo local sino de forma nacional	Mejorar los servicios que han sido considerados regulares Mantener y continuar en la misma línea de servicios y atención al usuario Mantener el servicio de consulta en sala y fortalecer el servicio a través del internet y vía e mail	Mantener el servicio de consulta en sala y fortalecer el servicio a través del internet y vía e mail

Estas dos visiones, una desde dentro de la Unidad de la Información y la otra desde el punto de vista del usuario, permiten desarrollar la propuesta, previa identificación de estrategias

Esquema 2: Identificación de estrategias



FUENTE: Elaboración propia

3.2. Implementación de Políticas

La formulación de nuevas políticas dentro de la UI, debe estar en concordancia por los siguientes aspectos pre establecidos de la Biblioteca.

- Mandato
- Metas y objetivos

3.3. Objetivos y metas en la Biblioteca

En el Plan de trabajo 2009-2010 de la biblioteca, se observa que como

> Meta: Elevar el número de usuarios presenciales en un 50% y los usuarios en línea en otros 50%

Para lograr esta meta se tiene trazado como objetivos:

- Lograr un mayor número de bases de datos disponibles para la consulta con el usuario y conectar a un gran número de bibliotecas del sistema que tenga información en PDF o HTML
- Contar con un sitio web actualizado y que ofrezca el mayor número de publicaciones en línea y en texto completo PDF
- Difundir a través de actividades de extensión, los servicios que oferta la biblioteca

Por lo tanto, la formulación de políticas, actividades, empleo de recursos y toda estrategia debe estar enmarcada en estos dos aspectos que son parte de la Institución.

3.4. Formulación de Políticas

Las variables identificadas como políticas son:

Material de difusión gratuito
Solicitar mayor dotación de material de donación
Evitar material en inglés

3.4.1. Material de Difusión gratuito

A la fecha la Biblioteca ha difundido material promoviendo campañas del sistema de las Naciones Unidas, tales como Contigo Avanzar I, Contigo Avanzar II, Convivir Sembrar Paz y otras actividades, en este material de difusión, no se menciona a la biblioteca de manera

3.4.2. Material de Donación

Gran parte del material de donación proviene de las Sedes (Headquarters) tanto Nueva York, como Ginebra y de las Sedes de las demás agencias.

En algunos casos la dotación de material es parte de las políticas de difusión de la Organización, como es el caso de envío de documentos oficiales, material de difusión de conocimiento de las temáticas que trata las Naciones Unidas y material especial por fechas especiales, como es el caso de Día del Medio Ambiente, Día de la Propiedad Intelectual, etc.

En los últimos 3 años la cantidad de material recibido para este fin ha disminuido considerablemente, por dos razones importantes:

- Campaña verde
- Utilización de las TIC para la difusión de material en línea y en multimedia

En otros casos la dotación de material se realiza a través de suscripciones especiales a las diferentes agencias, principalmente aquellas que no tienen representación en el país. Sin embargo, dentro de este orden el envío consiste sólo en un ejemplar.

Dentro de este contexto, se plantea lo siguiente para el material de donación:

Cuadro 11: Propuesta

No.	Actividad	Tarea
1.	Actualización de suscripciones a aquellas agencias que brinden la posibilidad	Enviar formularios a: - UIT - Organización Mundial para las Migraciones - Organización Mundial de Turismo - Organización Internacional del Trabajo
2.	Impresión de material disponible en línea y de mayor demanda	Imprimir: - Declaración de los Derechos Humanos - Carta de las Naciones Unidas - Convenios y tratados

FUENTE: Elaboración propia

3.5. Actividades

Dentro de las actividades que debe realizar la biblioteca para difundir los servicios de la Unidad, se propone las Ferias de libro, la participación en actividades del CINU de cuya unidad depende y la participación en foros y otras fechas especiales. De esta forma se fortalecerá la difusión de la biblioteca, teniendo además la oportunidad de llegar a distintos tipos de personas, en cuanto a edad, actividad, intereses y necesidades.

Actividades
Ferias de libro
Participación en Actividades del CINU
Participación en foros en fechas especiales

3.5.1. Ferias de Libro

A la fecha la Biblioteca participa en 3 Ferias de libros, donde muestra y difunde los servicios que ofrece y las publicaciones que tiene para consulta en general.

Estas Ferias son:

a) **Feria de publicaciones de Naciones Unidas,**

Es una Feria propiamente del Sistema, donde participan además las 10 agencias que componen el Sistema en Bolivia.

Figura 7: Feria de publicaciones

FUENTE: Biblioteca CINU

i. Difusión

La difusión de esta Feria, se la hace a través de Pasacalles, afiches y visita a medios de comunicación. La biblioteca del CINU, ha incorporado en la difusión de este evento, la difusión en línea.

ii. Difusión en línea

La biblioteca cuenta con una base de datos de más de 1000 direcciones de usuarios que han visitado la biblioteca, además de utilizar las redes sociales.

iii. Público objetivo

La actividad está dirigida a todo público, sin ningún tipo de preferencia o discriminación, por lo que la invitación se realiza en escuelas, colegios, universidades, colegios de profesionales, instituciones gubernamentales, no gubernamentales, ONGs, instituciones militares, policial y cuanta institución se encuentre en la base de datos de la biblioteca del CINU.

iv. Material de exposición

En esta Feria se expone:

- Publicaciones
- material de difusión, afiches, trípticos, bípticos, cartillas, etc.
- material didáctico
- afiches
- rota folios
- material lúdico,

Se programa

- conferencias y/o charlas de acuerdo a un cronograma especial
- exhibición de películas
- exhibición de documentales.

b) **Feria del libro Internacional**

La participación de la biblioteca en esta Feria, también es a nivel Sistema, junto a las otras 10 agencias.

Figura 8: Feria Internacional del Libro

FUENTE: Biblioteca CINU

i. Difusión

La difusión de esta Feria, está a cargo de los organizadores del evento, adicionalmente no se hace ninguna difusión masiva y pública.

ii. Difusión en línea

La biblioteca recurre a su base de datos de más de 1000 direcciones de usuarios que han visitado la biblioteca, además de las redes sociales, para comunicar a sus seguidores que la biblioteca y el Sistema están participando de la Feria.

iii. Público objetivo

La actividad está dirigida a todo público, por lo que el sistema, lleva material dirigido a todo tipo de público.

iv. Material de exposición

En esta Feria se expone:

- Publicaciones
- material de difusión, afiches, trípticos, bípticos, cartillas, etc.
- material didáctico

- material lúdico,

Se programa

- conferencias y/o charlas de acuerdo a un cronograma especial
- exhibición de películas
- exhibición de documentales.

c) **Remate de publicaciones**

Esta actividad la organiza la biblioteca y a pesar de participar sola, es una de las actividades que más público ha atraído Los últimos años, la afluencia del público se ha incrementado de manera considerable, llegando a más de 600 visitas en un solo día.

Figura 9: Remate de publicaciones

FUENTE: Biblioteca CINU

i. Difusión

Para difundir la feria, se recurre a afiches impresos y se los difunde en colegios, universidades y algunas instituciones como bibliotecas.

ii. Difusión en línea

La difusión en línea es masiva, se recurren a todos los contactos y se invita a visitar el evento.

iii. Público objetivo

La actividad está dirigida a absolutamente todo público

iv. Material de exposición

En esta actividad no se expone material, sino se remate a un precio simbólico, todo el material que no fue distribuido gratuitamente a lo largo del año.

3.5.2. Actividades del CINU

El Centro de Información de las Naciones Unidas, tiene un amplio calendario de actividades, durante el último año se ha dado gran énfasis a la difusión de la Campaña por la Paz “Convivir, Sembrar Paz”. Una campaña que se difunde a nivel nacional cuyo mensaje es:

Figura 10: Actividades

Mensaje	Imagen
“crear una cultura de paz”	

FUENTE: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Biblioteca

La biblioteca ha formado parte activa de la difusión de esta campaña, primero porque es parte de su mandato y segundo porque de esta forma se difunde temáticas que son de interés de la institución.

Esta unidad de información, lleva a su vez material de difusión del trabajo de la ONU, en cuanto se refiere a nivel general y particularmente a temas por la paz.

3.5.3. Material de difusión

Se cuenta con afiches, bípticos, manillas, cuadernos, presentaciones en power point, propios de la campaña donde figura la dirección del sitio web del Sistema y la invitación para visitar la biblioteca, ofertando los servicios dirigido a todos los que tengan interés en conocer más acerca del Sistema y su producción.

Algunas actividades en las que se difundió conocimiento del Sistema han sido:

Figura 11: Actividades y distribución de material de información

Oruro	Prevención de desastres
Derechos de los niños	Marcha mundial por la paz
Derecho a la educación	Contra la violencia contra la mujer
FUENTE: Biblioteca CINU	

Y decenas de actividades más. Siempre dando a conocer el trabajo, que realiza las Naciones unidas en Bolivia, dentro del contexto de difusión del conocimiento.

3.5.4. Foros y fechas especiales

De la misma forma, la participación de la biblioteca en estas actividades es intensa, para cada oportunidad, la responsable de esta Unidad, prepara material informativo y anexa a las carpetas informativas.

Algunas de estas actividades son:

Figura 12: Foros y fechas especiales

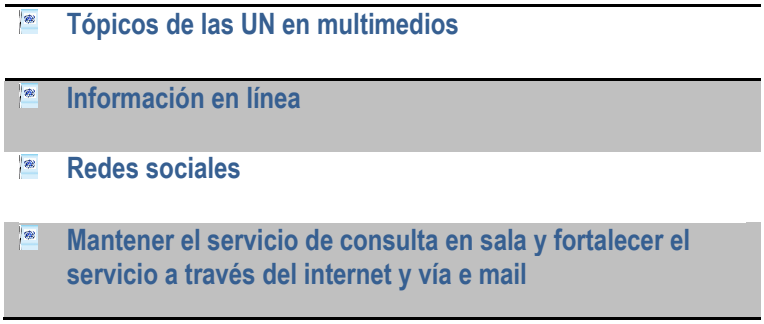
Foro Internacional	Día del Sida
Bicentenario de La Paz	Simposio Internacional de Educación

FUENTE: Biblioteca CINU

Es importante describir también, que para este movimiento de material y difusión de la información, hacen falta recursos de diferente tipo; la biblioteca posee estos recursos y los emplea, como se describe líneas abajo.

3.6. Recursos

Entre los recursos que emplea la Biblioteca para preparar y recabar el material de información están:



3.6.1. Difusión de Tópicos de las UN impresos y en multimedios

La Organización de las Naciones Unidas, periódicamente envía material para difundir y distribuir al público, estos son:

Impresos

- Publicaciones de diferentes agencias, organismos especializados, órganos conexos, organismos regionales, etc.
- Afiches
- Cartillas
- Carpetas informativas

Multimedios

- Cds – DVDs informativos
- Campañas
- Homenajes
- Estadísticas
- Acerca de la organización

Muchas veces el número de ejemplares enviados es limitado, cuando no es un solo ejemplar, en estos casos se duplica el material a través de fotocopias.

También se prepara material con las premisas establecidas en el material que llega, por ejemplo

- Una recopilación de material acerca de Medio Ambiente, que incluye tratados, publicaciones, videos, etc. Todo en un mismo DVD, con material en texto completo.
- Otro ejemplo, tratados desde 1946 a la fecha.
- Y otros a solicitud del usuario

Del mismo modo, la responsable de la biblioteca elabora videos cortos como tira de imágenes de algunas actividades en las que participó la biblioteca, o simplemente para difundir, una de estos es:

Figura 13: Producción de videos

FUENTE: Biblioteca CINU

Estos videos, se cargan en las redes sociales y en los sitios web para difundirlos.

Otro recurso que utiliza la Biblioteca para la difusión de la información son los recursos en línea

3.6.2. Información en línea

La Organización posee amplia información en línea, desde temáticas institucionales hasta temas que pueden beneficiar de manera personal a los usuarios, pasando por temas de interés de la humanidad.

La información se difunde a través del portal de la organización www.un.org/spanish desde donde se accede a la Biblioteca Dag Hammarskjold de Nueva York, el repositorio más grande y completo de la organización.

En la Figura 14 se puede observar las múltiples opciones de servicios que ofrece la Biblioteca, las mismas van más allá de las que una biblioteca tradicional ofrece, que por lo general es servicio de información bibliográfica o documental.

Figura 14: Portal del sitio web de la Biblioteca Dag Hammarskjold

FUENTE: Sitio web http://www.un.org/Depts/dhl/spanish/

Otra importante fuente información en línea es la base de datos de la CEPAL, un órgano regional que cuenta con más de 5 millones de publicaciones en texto completo y anualmente alcanza a los 25 millones de visitas.

Esta información se encuentra en www.eclac.cl, este órgano se encuentra en Chile. La portada del sitio se encuentra en la (Figura 15).

Figura 15: Portal del sitio web de la CEPAL

FUENTE: Sitio web www.eclac.cl

Todos estos sitios y enlaces son de amplia consulta y la biblioteca del CINU hace links a estos enlaces.

La última incorporación de servicios, es la oferta de material digital, vale decir, la Biblioteca hace una recopilación de toda información concerniente a determinado tema, por ejemplo, medio ambiente y prepara la información en formato digital, para distribución a solicitud del usuario.

Es una nueva oferta que ha sido producto de la disponibilidad de la información en línea.

Así mismo, gracias a la información existente, los textos completos en PDF, HTML o procesadores de textos, se ha podido actualizar periódicamente la página web que administra la biblioteca. Este sitio se encuentra en www.nu.org.bo.

3.6.3. Redes Sociales

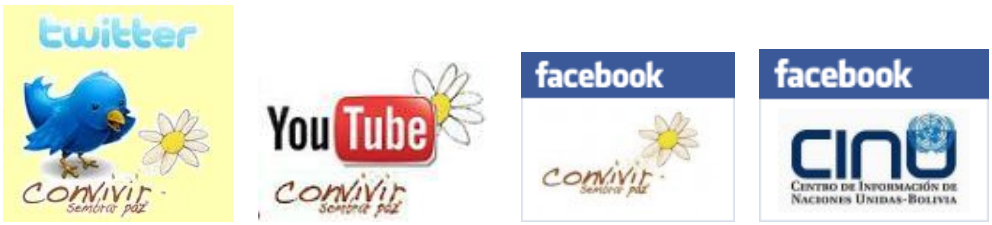
Dentro del uso de las nuevas tecnologías una de las herramientas más utilizada son las redes sociales. Actualmente existe Facebook es la más popular en Bolivia, pero sólo tiene 420.000 usuarios, el 0,14% del total mundial (La Prensa, 2008).

Considerando que en la actualidad un enorme grupo de personas de distintas edades e intereses, tiene una cuenta en diferentes redes sociales, se ha implementado este medio de difusión dentro de la Unidad de Información, como un medio masivo de difusión de la información.

De manera continua, hasta diariamente, se colocan noticias de actividades, temas de interés y principalmente incorporación de nuevas publicaciones, algunas derivando a un link, para la lectura en texto completo.

Entre las redes sociales abiertas por la unidad de información están:

Figura 16: Redes sociales que administra la Biblioteca

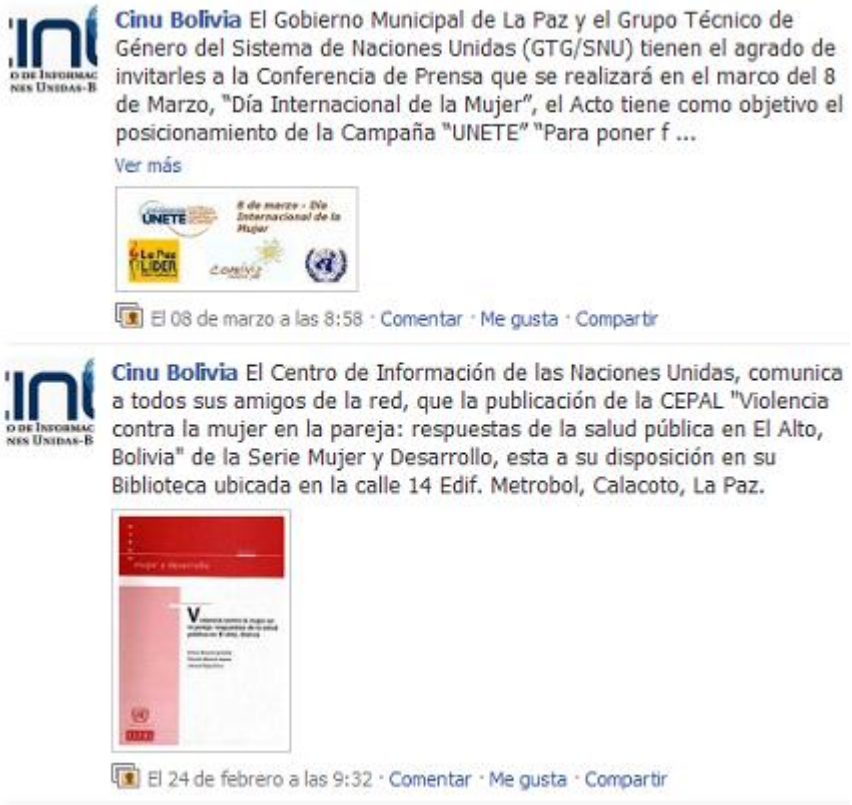


FUENTE: Biblioteca CINU

A través de estas redes se difunde información de diferentes actividades que son consideradas como parte de la difusión de temáticas de la organización, particularmente se difunde la incorporación de nuevas publicaciones a la colección de la Biblioteca.

Algunos ejemplos de esta forma de difusión son:

Figura 17: Redes sociales, ejemplo de difusión



FUENTE: www.facebook.com/cinu.bolivia

La difusión de esta publicación y del evento ha llegado a los muros de 1196 personas, que son el número de amigos que en este momento tiene el facebook del CINU.

Figura 18: Redes sociales, número de amigos

FUENTE: www.facebook.com/cinu.bolivia. _Marzo, 2010

Se hace la misma difusión a través del facebook convivir sembrar paz, de su twitter y de youtube.

3.6.4. Servicio de consulta en sala y servicio a través de internet y en línea

Como un último aspecto están los servicios de consulta tradicionales en sala y los servicios vía on line.

En cuanto a los servicios de consulta y préstamo en sala, los mismos no sufrieron ninguna modificación, se conservan los horarios:

Lunes a jueves de 8:00 a 12:00 y de 14:30 a 17:30
Viernes de 8:00 a 14:30

El único requisito es la presentación del carnet de identidad para entrar al edificio.

Préstamos

Los prestamos son únicamente para consulta en sala, este servicio se mantiene, debido a que en muchos casos, los documentos son ejemplares únicos, que son de consulta en línea por CINUs de otros países, en el caso de no contar con el documento, por lo tanto es obligación de la Unidad de Información, resguardar cada uno de sus documentos, que como se señaló datan de 1946 y son de interés nacional, regional y mundial.

3.7. Difusión – Marketing

Para el Lanzamiento que es el proceso de comunicación, se deberá construir un "Briefing"[29].

Para el tema de difusión de los servicios que oferta la Biblioteca, se han considerado algunos tipos de marketing, entre los que se señalan:

El Marketing Relacional, que no pudo ser aplicado en el Proyecto debido a que su característica principal que es la de relacionarse con el Cliente, conocer al mismo y ofrecer un producto de acuerdo a sus necesidades. Esto no es posible, debido a que el producto no puede adecuarse a las necesidades de cada cliente.

[29] "*Briefing*" surge de "*To Brief*": dar instrucciones para realizar una acción. Puede ser en forma de documento o reunión. Es el posicionamiento de la campaña, utilizado en campañas publicitarias o de mercadeo [En Ricoveri.marketing]. No se ha encontrado una traducción oficial del término. La traducción idiomática es "resumiendo"

El Marketing Social, de la misma forma, no se ajusta al producto del proyecto, porque este tipo marketing funciona en base a las nuevas necesidades que puedan surgir de los clientes.

Por lo tanto, el trabajo se desarrollo bajo las definiciones del Marketing MIX, que es la combinación de las cuatro variables (4ps y 4cs) de manera que cumplan o mejoren los objetivos. [Wikipedia, 2006].

Este importante concepto constituye la base de las estrategias de difusión. Los elementos que componen el "marketing mix" convergen en el mercado, constituido por usuarios reales y usuarios potenciales.

Lovelock y Weinberg, dos especialistas de la comercialización de servicios, la definen como la función de gestión que sirve de vínculo entre la organización y su entorno exterior.

3.7.1. Objetivo del diseño de marketing

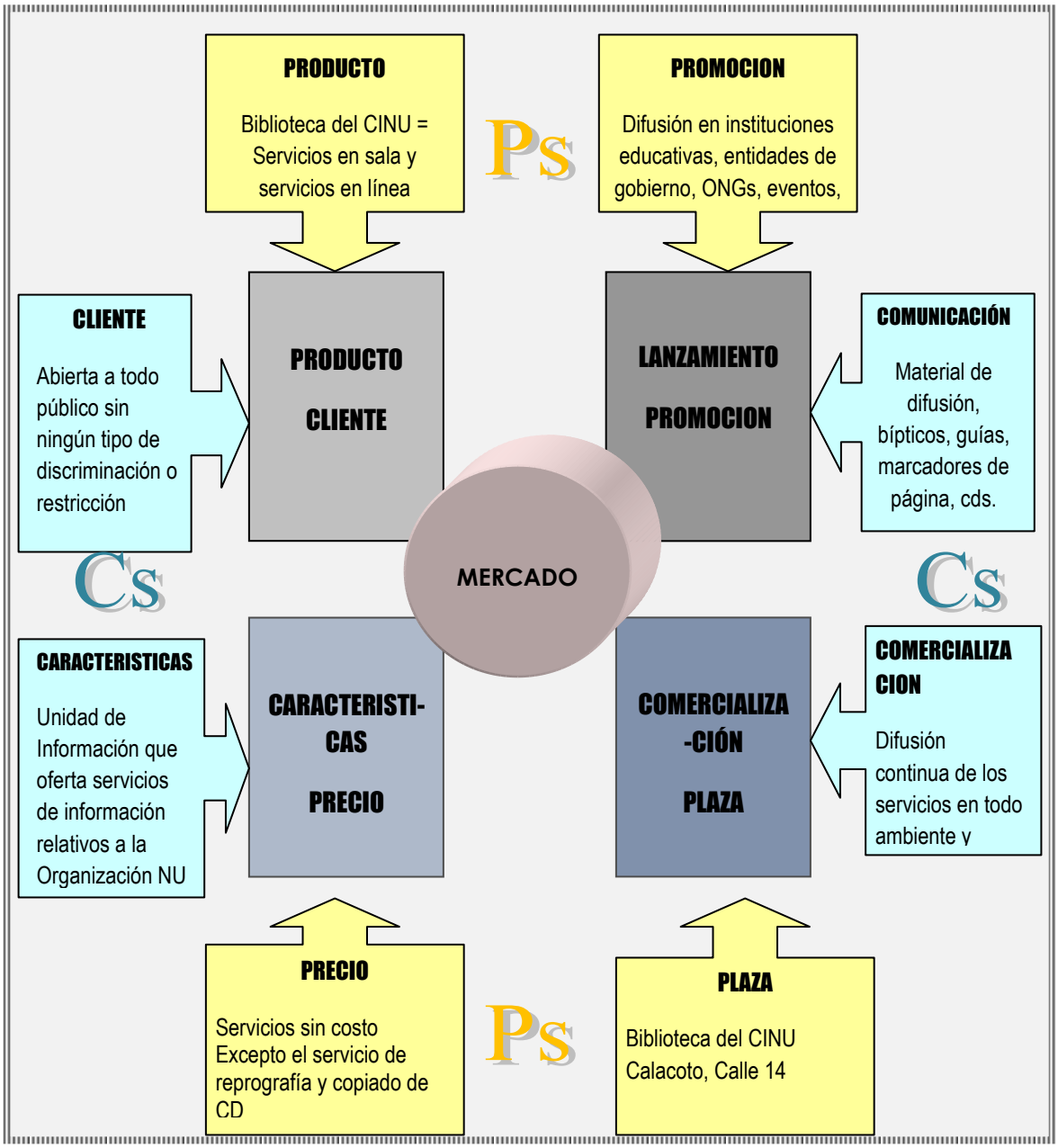
Lograr un sistema de difusión que permita ingresar a un mercado general, del producto que en este caso son los servicios que oferta la Biblioteca.

3.7.2. Objetivos Específicos

- Elaborar un bíptico con información de la biblioteca
- Crear símbolos y mensajes
- Elaborar material informativo resumido y guías rápidas de difusión
- Difundir este material a todo nivel
- Actualizar la página Web de la Biblioteca

Aplicando las definiciones de Marketing Mix se ha diseñado un Esquema que permite observar la estructura de la estrategia de difusion y la posición de los 4 “ps” y 4 “cs”.

Esquema 3. Modelo elaborado para el proyecto



Fuente: Elaboración propia en base a bibliografía consultada sobre Marketing Mix

E siguiente cuadro permite identificar cada tarea a realizarse en cada componente – la combinación de las 4ps y las 4cs - del proyecto Esquema 4.

Esquema 4: Identificación de Actividades				
PC1	PRODUCTO	**BIBLIOTECA DEL CINU**	Todo público que tenga interés en investigar temas relativos a la ONU. Estudiantes de distintos niveles a quienes se desea hacer conocer la labor de la ONU en el país y el mundo	CLIENTE
PC2	PRECIO	**ACCESO LIBRE** El usuario de los servicio debe cumplir el único requisito de la presentación de su identificación personal	La Biblioteca es un espacio creado con el único propósito de dar información acerca de la labor que cumple la Organización en el país y el mundo	CARACTERISTICAS
PC3	PROMOCION	**Relaciones Publicas** Apoyar todo evento y actividad que realice el CINU insertando información acerca de los servicios que ofrece la UI **Publicidad** No se utilizará este recurso por tener un costo adicional, no contemplado en el presupuesto	**Propaganda** Presentar una imagen profesional y eficaz. **Promoción** Estimular la utilización del servicio, por ejemplo, entrega de material de distribución gratuitamente de manera individual y colectiva **Redes sociales y sitios web** Mantener actualizada y con información continua tanto las redes sociales como los sitios web	COMUNICACION
PC4	PLAZA	**Ubicación** La Biblioteca se encuentra en Calacoto, Edif. Metrobol, Calle 14 (Ver mapa)	**Material informativo** La comercialización se la realizará a través de la distribución continua del material informativo, que haga conocer los servicios que oferta la Biblioteca.	COMERCIALIZACION

Fuente: Elaboración propia en base a bibliografía consultada sobre Marketing Mix

3.8. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La planificación estratégica del proyecto tiene la siguiente conformación:

3.8.1. PRE COMERCIALIZACION

FASE: CLIENTE /PRODUCTO - CARACTERISTICAS /PRECIO

En esta primera fase, se identifican los 2 primeros componentes del marketing mix, el producto y el cliente; las características del producto y su relación con el precio. Ambos elementos necesarios para luego entrar a la fase de comercialización.

1. Producto: Biblioteca del CINU

La biblioteca del CINU, ha sido creada para difundir información en diferentes tipos formatos, relacionada con todas las temáticas en las que trabaja la Organización.

Figura 19: Biblioteca

FUENTE: Biblioteca CINU

2. Cliente: Público en general – Usuarios reales y usuarios potenciales

Todo público que tenga interés en investigar temas relativos a la ONU. Estudiantes de distintos niveles de formación, a quienes se desea hacer conocer la labor de la ONU en el país y el mundo.

Figura 20: Relación Cliente - Producto

PRODUCTO **CLIENTE**

Fuente: Elaboración propia en base a bibliografía consultada sobre Marketing Mix

3. Características: Servicios que oferta la Biblioteca

La Biblioteca es un espacio creado con el único propósito de dar información acerca de la labor que cumple la Organización en el país y el mundo y esto lo hace a través de los servicios que oferta, como es la consulta en sala, consulta telefónica, consulta en línea, distribución de material de información de manera gratuita, promocionando material recientemente incorporado.

4. Precio: Ingreso libre

El usuario de los servicio debe cumplir el único requisito de la presentación de su identificación personal.

FASE: INFORMACION PARA CREAR EL MATERIAL A DIFUNDIR

5. Recabar información para el bíptico y material guía

El contenido del bíptico, es información concisa y relevante, evita información superflua. Detalle algunas características de la biblioteca, haciendo énfasis en el tipo de colección y los servicios que presta.

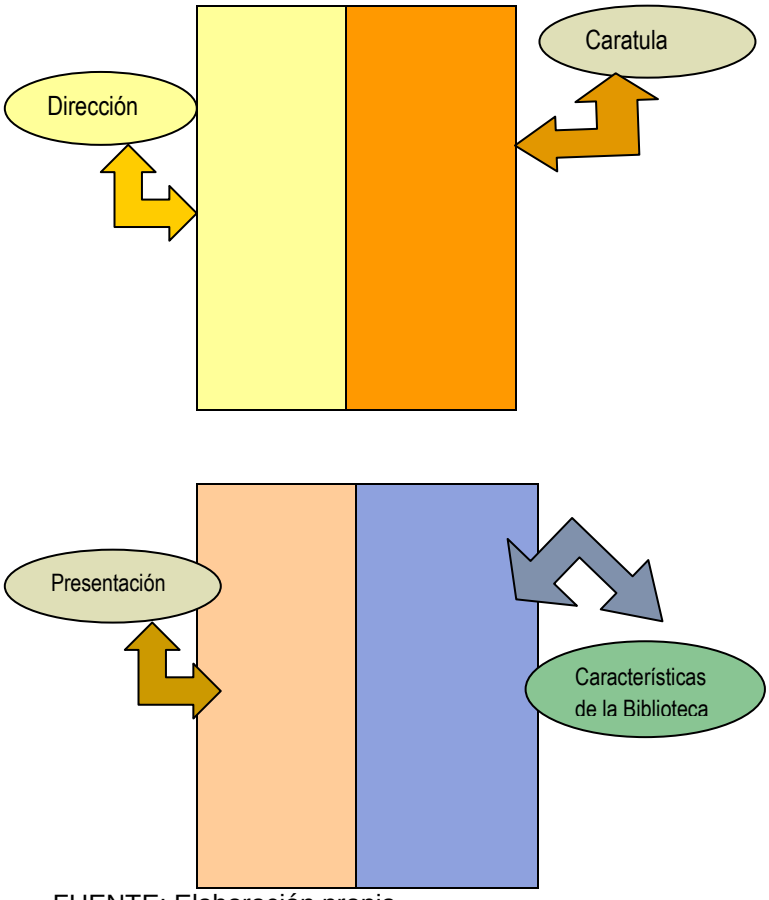
2.1. Diseño del bíptico

Uno de los principales aspectos a tener en cuenta es que el bíptico representa la imagen del producto, por lo tanto, en este documento se tuvo extremo cuidado y no incurrir en errores gramaticales y/o errores ortográficos.

Asimismo, su presentación es sobria y de buena calidad. Se evitó dibujos o caricaturas que no ayudan a la imagen del documento.

- **La función,** es difundir información resumida, cuenta con una carátula, presentación, descripción de la colección, los servicios y su ubicación.
- **El material**, en papel couché, offset full color.
- **El tamaño**; tendrá el tamaño de una hoja de papel carta 19 x 21,5 cm.
- El bíptico contiene en su Parte Anversa

Figura 21 y 22: Contenido del bíptico anverso / reverso



FUENTE: Elaboración propia

2.2. Diseño de la Guía Rápida

La guía rápida, es un documento presentado en un formato distinto al convencional, en esta caso Cds, o papelería con corte de acuerdo a un diseño especial, como los separadores o marcadores de hoja

2.3. Logo

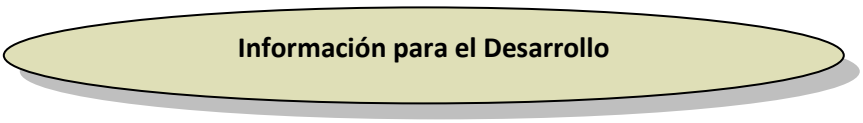
En cuanto al logo, debido a que se debe contemplar los “branding” de la institución no se puede generar un nuevo logo, sin embargo, de manera no oficial y para publicitar algunas actividades se usa el siguiente logo:

Figura 23: Logo

FUENTE: Biblioteca CINU

2.4. Slogan

Figura 24: Slogan



FUENTE: Biblioteca CINU

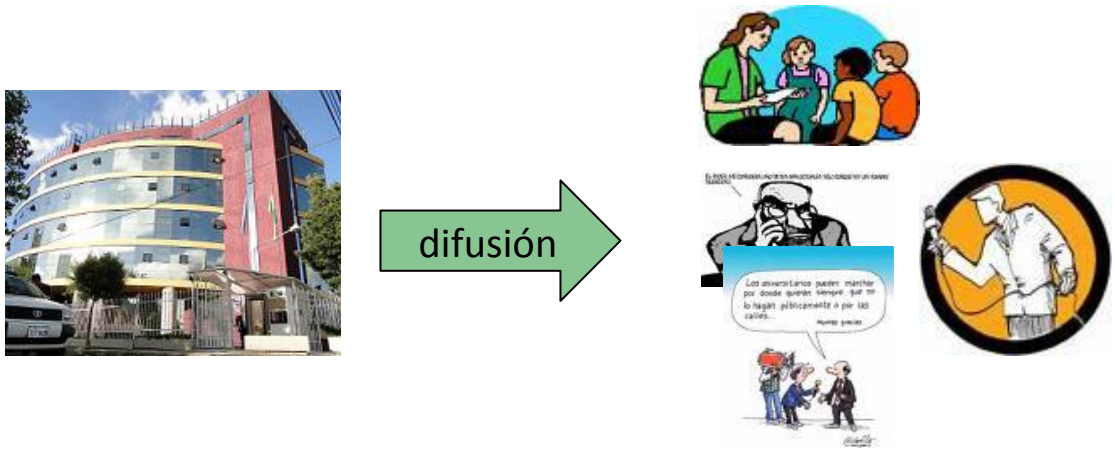
2.5. Información en Cds

Se grabaron cds para difusión selectiva y gratuita. Este cd, contiene información básica acerca de la Organización, el contenido fue extracto de las publicaciones ABC de las UN y la ONU en síntesis.

FASE: DIFUSION / COMUNICACION

Difusión: Difusión continúa de los servicios en todo ambiente y evento.

Figura 25: Difusión / comunicación



FUENTE: Elaboración propia

Propaganda

Presentar una imagen profesional y eficaz.

Promoción

Estimular la utilización del servicio, por ejemplo, entrega de material de distribución gratuitamente de manera individual y colectiva

Redes sociales y sitios web

Mantener actualizada y con información continua tanto las redes sociales como los sitios web

6. Diseño de la Página WEB

El Sistema de las UN Bolivia, cuenta con un sitio web oficial, en el que se ha creado una página propia para la difusión de la biblioteca.

El sitio web es www.nu.org.bo y la página de la Biblioteca es la siguiente:

Figura 26: Página web de la biblioteca

FUENTE: www.nu.org.bo/cinu/biblioteca.aspx

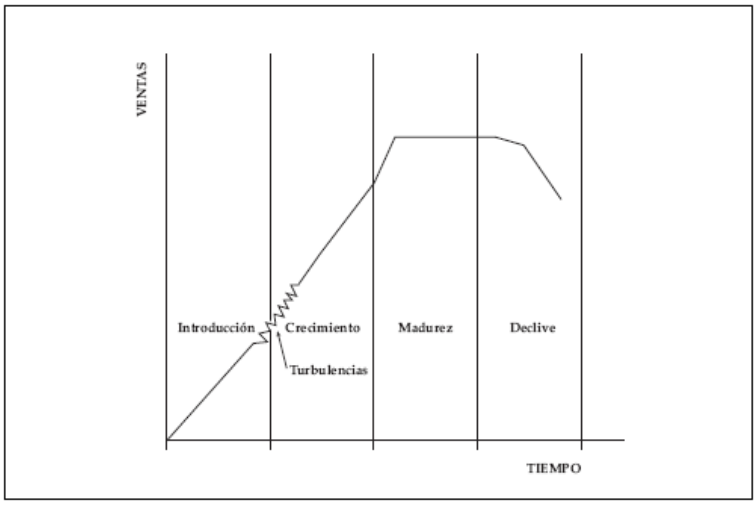
3.8.2. COMERCIALIZACION

FASE: COMERCIALIZACION - PLAZA

La difusión del producto se ha proyectado, tomando en cuenta el ciclo de vida del producto.

- **Introducción:** el producto se lanza al mercado y recibe una determinada acogida inicial.
- **Desarrollo:** el producto empieza a ser conocido y aceptado y crecen las ventas.
- **Madurez:** el producto está asentado en el mercado y las ventas empiezan a estancarse.
- **Declive:** el producto deja de ser interesante para el mercado y las ventas empiezan a disminuir.

Figura 27: Ciclo del producto



FUENTE: http://www.marketing-xxi.com/concepto-de-ciclo-de-vida-del-producto-36.htm

Por lo que se busca que la comercialización se la realice a través de la distribución continua del material informativo, que haga conocer los servicios que oferta la Biblioteca, una difusión de manera permanente.

7. **Plaza**

La biblioteca está ubicada en Calacoto, en la calle 14, Edif. Metrobol.

Figura 28: Plaza

FUENTE: www.google.com

Esta abierta al público en el siguiente horario:

De Lunes a Jueves de Hrs. 8:30 a 12:00
De 14:30 a 17:30

Una vez lanzado el producto al mercado, se hizo un seguimiento de los usuarios, tendiendo a una constante renovación de los medios de difusión del producto para mantener latente el interés en el usuario potencial.

CONCLUSIONES

El trabajo de grado no se ha limitado a presentar una propuesta nueva y mejorar algunas ya existentes dentro de la Biblioteca, sino que durante los últimos 7 meses se han ido incorporando y midiendo el número de usuarios en la biblioteca.

Sin embargo, ha sido necesario ampliar el rango de tipo de usuarios, como se planteó en el trabajo, por lo que no sólo se cuantificó el número de usuarios físicos o presenciales, o mejor dicho usuarios reales, sino que se tomó en cuenta los usuarios remotos o en línea, o denominados por este proyecto como usuarios virtuales, cuya caracterización no corresponde a usuarios potenciales, sino más bien a usuarios reales. Un denominativo que al parecer no puede ser aplicado sin un consenso amplio de parte de expertos en la información y terminología bibliotecaria.

No obstante, se ha observado que en un semestre de aplicación y medición, el número de usuarios (en general, incluye reales y virtuales) se ha elevado. Así mismo los usuarios remotos, denominados así a aquellos que hacen consulta por teléfono o por correo tradicional, también se han elevado.

Cuando se consultó a esos usuarios cómo fue que llegaron a la biblioteca, ya sea físicamente o por teléfono o correo, la respuesta fue, que llegaron a conocer de la existencia de esta biblioteca y de los servicios que ofrecía. A la fecha de la conclusión del trabajo, se habían recibido 60 solicitudes de donación de material de colegios, ongs, gobiernos municipales rurales, bibliotecas rurales y bibliotecas del interior del país.

Otro aspecto que se cuantificó, fue la difusión de la información, algo que también fue gratificante, debido a que antes del uso de redes sociales se llegaba solamente a usuarios reales y algunos potenciales, esto cambió y ahora la información llega a más de 1500 personas simultáneamente, esto gracias a las redes sociales que ha permitido un contacto directo con el público.

La inserción a actividades de la organización, también ha contribuido a hacer conocer la biblioteca y los servicios que oferta, y lo mismo, a través de la difusión de material gratuito con información de las actividades y temáticas en las que trabaja la organización se hizo conocer la organización, tarea que también la asumió como suya la biblioteca.

Por consiguiente, se puede concluir que se ha logrado los objetivos trazados y la aplicación de medidas propuestas por el trabajo y la mejora de otras ya existentes, si ha tenido éxito y puede aplicarse como modelo en otras unidades de información.

Recomendaciones

Dentro de cada proyecto existe un ciclo que termina con el declive del producto, es decir cuando el producto no está siendo promocionado. En este caso, es decir la biblioteca, ese declive se presentaría en el momento en que la comunicación directa y en línea perdieran actualidad, esto motivaría a que baje el interés del usuario, llegando hasta el olvido.

En este contexto, cabe señalar como recomendaciones:

- Mantener actualizados los sitios web, por lo menos incorporar 5 novedades o noticias de cualquier índole de manera semanal.
- Mantener información continua a través de las redes sociales, invitando nuevos amigos e incorporar noticias semanalmente, sino diario.
- Participación integral en los eventos y actividades de la organización renovando el material de difusión, debido a que distribuir un mismo material hace que llegue a ser muy conocido y el público pierde interés en el tema.
- Conservar los aspectos técnicos tradicionales en la tarea de procesos técnicos.
- Mantener el modo de atención al usuario real – usuario presencial.
- Mantener los lineamientos y políticas establecidas en cuanto a conservación del material físico, en virtud a que obedecen a instrucciones generales de la Organización.
- Mantener y actualizar continuamente las bases de datos auxiliares que tiene la biblioteca, a fin de no perder de vista a sus usuarios registrados.
- Mantener comunicación continua con estos usuarios registrados
- Conservar los links a las redes de bibliotecas, actualizando periódicamente los enlaces, que en muchos casos son renovados y modificados.
- Periodicamente elaborar encuesta cortas para medir el desenvolvimiento de la unidad y en función a los resultados de la encuesta, aplicar ajustes.

Este conjunto de aspecto forma parte de las recomendaciones.

BIBLIOGRAFIA

ALPIZAR Moya, Sandra, Cáceres Ramos, Hugo, flores de Izquierdo M. Lourdes/ El usuarios y los servicios de Información: Un reto de hoy, s.I., ILANUD, 1993

AMAT I Noguera, Núria La biblioteca: Tratado general sobre su organización, técnicas y utlización. Barcelona, Scrpta, 1985

ATHERTON, Pauline. Manuel para sistema y servicios de información UNESCO, s.f

BUONOCORE, Domingo. Diccionario de Bibliotecologia: Téminos relativos a la bibliología, bibliografía, biblioflilia, biblioteconomía, archivología, documentologia, tipografia y materias afines. Buenos Aires, Marymar, 1976

CALVA Gonzales, Juan Jose, Jua José. Surgimiento y manifestación de las necesidades de información en los investigadores En: Revista Investigación Bibliotecologica vol. 9 Nº 19 julio diciembre 1995 p. 18

CEPAL. Revista de la CEPAL 81. Educación, comunicación y cultura en la sociedad de la información: Una perspectiva latinoamericana. Pag. 175 – 179.Chile, Ed. CEPAL, 2003.

CEPAL. Metodologia Multicriterio

CURRAS, Emilia. La información en sus nuevos aspectos. Madrid, Paraninfo. 1988

ECO Humberto. Como se hace una tesis: Técnicas yl procedimientos de investigación, estudio y escritura. Barcelona, Gedisa, 1986

Emepe Méndez de Tineo y Mar Monsoriu, Vocabulario de Marketing en Latencia SL.com

FLEITAS, Maria Angelica. Servicios de Información ofrecidos a investigadores y tesistas en el área de las Ciencias Sociales, La Paz, 1998

GARGANO COVELO, Susana. El usuario y la información en: Boletin ECBCA Montevideo Nº 16, 1980

GARCIA, Jesus F. Las Bibliotecas especializadas y su incidencia en el contexto económico y social de America Latina INFLANET, 1996 disponible en Internet: http:hfla.org/Ivhfla62.garc.htm

GESTIOPOLIS http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/pymecommx/10.htm

Gómez Hernández (2002) Gómez Hernández, J. A. Gestión de bibliotecas Murcia: DM, 2002

Gutierrez Aguilar, Carlos. En http://srv2.vanguardia.com.mx/hub.cfm/FuseAction.Detalle/Nota.548350/SecID.26/index.sal, México, 2006

HERMANDEZ Sampieri, Roberto. Metodologia de la investigación. Mexico: McGraw-hill, 1991

IFLA. Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad Intelectual. En IFLANET, http://**archive**.ifla.org . Octubre, 2009

Osorio Fajardo, Luis Enrique. Servicios de bibliotecas públicas para escuelas primarias. En IFLANET, http://**archive**.ifla.org . Agosto. 1994.

Mora Vanegas, Carlos. Beneficios del Mistery Shopping, en http://www.infomanager.com.mx/portal/index.php/mystery-shopping/43-beneficios-del-mystery-shopping. Septiembre, 2009

Morales Campo, Estela. Revista digital universitaria, 30 de Junio de 2001 Vol.2 No.2. México, En http://hfigueroabsociol.tripod.com/bibluniv.htm, Octubre, 2009

Nuñez Paola, ACIMED 5(3):32-51, septiembre-diciembre, 1997. Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores En: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol5_3_97/aci06397.htm. Octubre, 2009

Ries Al, Trout, Jack. Las 22 leyes inmutables del **Marketing. España**

Santaella Ruiz, Rita Dolores, 2005, Metodología de estudios de usuarios de información. Estudio de casos en la Administración Pública, Revista TEXTOS de la CiberSociedad, 5. Temática Variada. Disponible en http://www.cibersociedad.net

SANZ CASADO, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

SNU Sistema de Naciones Unidas Bolivia, La Paz, s.e., 2007

UNESCO, Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información (versión experimental). París : UNESCO, 1981.

"http://es.wikipedia.org/wiki/Mezcla_de_mercadotecnia".

Zorrilla, Héctor. En: http://www.marketingdesalud.com.ar/articulos/intangibles.html Argentina, 2006