

190866

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE
LA EDUCACIÓN
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGIA Y CIENCIAS DE
LA INFORMACIÓN

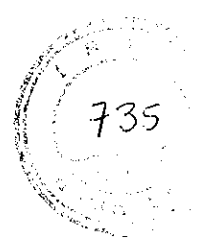


TESIS DE GRADO

“LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SUS EFECTOS EN
LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN DOCENTES
Y UNIVERSITARIOS (BIBLIOTECA
DE ECONOMIA U.M.S.A.)”

POSTUALLENTE
TUTOR

Univ. Juan Victor Ramos Quispe
Lic. Juan Eduardo García Duchén



La Paz- Bolivia
2002

COPIA DE LA TESIS DE GRADO
INVESTIGACION ECONOMICA

DEDICATORIA

Dedico a mis padres,
Cipriano e Inés, y Esposa
por su apoyo incondicional.

A mis Ángeles de luz
Gabriela y Ariana por
darme aliento y cariño

AGRADECIMIENTO

Agradezco a **Dios** por haberme dado el regalo de la vida, que me per logro de nuevos objetivos y metas.

Mi agradecimiento a la **Universidad Mayor de San Andrés**, por haberme acogido en sus aulas durante mi formación profesional.

Mi reconocimiento a todos los docentes de la **Carrera de Bibliotecología** por su dedicación en la formación de nuevos profesionales.

Mi gratitud y sincero reconocimiento al Tutor de la presente Tesis de la presente Tesis **Lic. Juan Eduardo García Duchén** de la por su valiosa colaboración.

Agradezco a , los **Miembros del Tribunal:**

Lic. Eliana Martínez de Asbún
M.g.s. Constantino Tancara Q.
Lic. Arzil Aramayo Gómez

Quienes con su valiosa orientación y recomendación, permitieron mejorar el presente trabajo de investigación.

INTRODUCCION

PRIMERA PARTE

I.	PROBLEMÁTICA	1
	1. Antecedentes	1
	2. Contexto	2
	3. Identificación planteamiento del problema	4
	4. Formulación del problema	8
II.	JUSTIFICACIÓN DEL TEMA INVESTIGADO	8
III.	DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS	11
	1. Objetivo General	11
	2. Objetivo Específico	12
IV.	PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS	12
V.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	12
	1. Tipo y método de investigación	12
	1.1 Métodos de investigación	12
	2. Determinación de la población de estudio	13
	2.1 Población de estudio	13
	2.2 Muestra	13
	2.2.1. Unidad de análisis	13
	2.2.2. La unidad muestral	13
	3. Variables	13
	3.1 Identificación de las variables	13
	• Variable Independiente.- La biblioteca de la Carrera de Economía de la U.M.S.A.	
	• Variable dependiente.- la información necesaria necesaria para docentes y universitarios	
	- Sistemas de información	
	- Trabajos de investigación	
	- Ampliación de conocimientos	

- Actualización , reforzamiento y elaboración de temas para docentes y universitarios
- Material bibliográfico

4. Descripción de las técnicas de investigación	14
1. Recolección de datos	14
1.1 Recuperación documental	14
1.2 Entrevistas	14
1.3 El cuestionario	14

SEGUNDA PARTE

LA IMPORTANCIA DE LA DOCUMENTACIÓN	15
------------------------------------	----

5. Marco Teórico	15
5.1 Definición de documentación	16
5.2 Características de la documentación	16
5.3 Funciones de la documentación	18
5.4 La documentación como medio de información, comunicación y Participación	19
5.5 Las operaciones documentales	19
5.6 La organización de los centros de documentación	21
5.7 La documentación y el desarrollo	22
5.8 Tipología de los centros de documentación	23
5.9 Tipología de los sistemas de información	25

LOS USUARIOS	30
--------------	----

5.10	Definición de usuario	31
5.11	Diferentes usuarios de la biblioteca	31
	5.11.1 La Población Universitaria	
	5.11.2 La población Docente	35
5.12	La satisfacción del usuario	36
5.13	La falta de documentación, limitante para docentes y universitarios	38
5.14	La información esencial para los usuarios	39
5.15	Análisis de los usuarios	39
5.16	Los usuarios y los intereses que persiguen	40
5.17	Clases de usuario	41
5.18	Finalidad del estudio de los usuarios	45

DIAGNOSTICO DE LA BIBLIOTECA	47
<u>ANTECEDENTES</u>	47
5.19 Breve reseña histórica de las bibliotecas	48
5.20 Definición de Biblioteca	49
5.21 Historia de la Biblioteca de la Carrera de Economía UMSA	50
5.21.1 Objetivos	50
5.21.1.1 Objetivos general	50
5.21.1.2 Objetivo específico	50
5.21.2 Area de acción	51
5.21.2.1 Formar	51
5.21.2.2 Asesor	51
5.21.2.3 Elaborar	51
5.21.2.4 Organizar	51
5.21.2.5 Recopilar, analizar e interpretar	51
5.21.2.6 Organizar	51
5.21.2.7 Intervenir	51
5.21.2.8 Organizar y vigilar	52
5.21.2.9 Asesorar	52
5.21.3 Estructura académica	52
5.21.4 Infraestructura	52
5.21.4.1 Unidades dependientes	52
5.21.4.1.1 Instituto	53
5.21.4.1.2 Laboratorio	53
5.21.5 Eventos	53
5.21.6 Biblioteca	53
5.21.6.1 El funcionamiento de la información	54
5.21.7 Registro de libros	55
5.21.8 Clasificación	56
5.22 El Bibliotecario y su rol frente a los usuarios	56
5.23 Organización de la biblioteca	57
5.24 Funciones del Director de la Biblioteca	58
5.25 Reglas de la Biblioteca universitaria	58
5.26 El personal de la biblioteca	59
5.27 Calidad y eficacia de la Biblioteca	60
5.28 La importancia de la Biblioteca Especializada	61
5.28.2 Material existente: Libros, revistas, hemeroteca y afines	62
5.28.3 La catalogación y clasificación del material bibliográfico	63
5.28.4 Políticas de selección y adquisición, clasificación del material bibliográfico.	63

FE DE ERRATAS

En la página (8) La formulación correcta del problema es.

4. Formulación del problema.-

¿ Por qué la biblioteca de la Carrera de Economía de la U.M.S.A. no brinda un servicio adecuado a docentes y universitarios en sus trabajos de investigación, ampliación de conocimientos, actualización, y de trabajos prácticos?

En la página (12) El planteamiento correcto de la hipótesis es.

IV. Planteamiento de la hipótesis.-

La biblioteca de la Carrera de Economía de la Universidad Mayor de San Andrés, brindará a docentes y universitarios con la información para el cumplimiento de los trabajos de investigación, ampliación de conocimientos, actualización, reforzamiento, elaboración de temas y trabajos de prácticos, si se realiza un proceso de reestructuración, actualización de bibliografía y capacitación del personal responsable.

INTRODUCCION

Hoy en día la biblioteca de la universidad juega un rol de mucha importancia en el saber humano de su propia comunidad y por ende de la propia sociedad, pero surgen las siguientes interrogantes:

- ¿ Dentro del sistema universitario local, cual es el rol que juega la biblioteca universitaria?
- ¿ En la actualidad tendrá el presupuesto real para su normal funcionamiento, tomando en cuenta las exigencias de la población universitaria?
- ¿ El bibliotecario debe estar preparado para hacer frente a las exigencias de los estamentos universitarios?
- ¿ En la actualidad la biblioteca universitaria contara con el material bibliográfico actualizado?
- ¿ Que medidas tomara en cuenta el Director de la biblioteca para adquisición del material bibliográfico en beneficio de los usuarios?

Pero hoy en día la biblioteca universitaria y mas concretamente la biblioteca de la Carrera de Economía de la Universidad Mayor de San Andrés, pese a que esta reconocida legalmente, tiene los respectivos reglamentos, estatutos y otros documentos pero presenta una serie de deficiencias esencialmente en el área administrativa - financiera

Pese a la presencia de la Autonomía Universitaria, el estatuto es uno de los documentos en el que se explican asuntos como: I. - La relación que debe existir entre el Director de la biblioteca universitaria y las autoridades superiores: II. – La función de la comisión de la biblioteca : III.- La organización interna de cada una de las bibliotecas basadas en su organigrama “madre” desarrollado para el efecto: IV.- La respectiva reglamentación de compra de materiales bibliográficos y afines: V.- Las relaciones que deben existir entre los directores de las diferentes bibliotecas con las respectivas comisiones y con los usuarios.

El personal que esta a cargo de las bibliotecas debe ser entendido en la materia por lo menos a egresado de la carrera de Bibliotecología debe conocer los objetivos de la Educación Superior y especialmente el contenido de cada uno de los libros existentes

Entre las ventajas que debe tener este personal citamos:

- i. Tener precisión en sus tareas y actividades en bien del usuario que busca la información pertinente
- ii. Tener un trato agradable con el personal de la misma y esencialmente con el publico usuario ansioso de información precisa.
- iii. Debe ser ordenado en sus tareas indicadas cuando así lo solicite el usuario de información.
- iv. Debe saber organizar sus actividades diarias y su tiempo para favorecer al usuario.

Ahora no solo se debe dar prioridad a la sección más importante y donde se encuentre la mayor parte de la bibliografía, sino también a las otras secciones donde se encuentra el material especializado, o más conocido como HEMEROTECA donde se instala material específico. Lo propio que las anteriores secciones, estas deben ser clasificadas y catalogadas para el buen uso y manejo de parte de los usuarios, donde pueden encontrar el material necesario para sus respectivas investigaciones en sus diferentes estamentos.

Lo que interesa en la investigación es que el usuario se vea favorecido con el material existente en dicha biblioteca no solo los universitarios, sino también los docentes, administrativos y demás publico usuario.

La investigación esta ordenada de la siguiente manera:

La primera parte relacionada con el problema de investigación y el diseño metodológico

La segunda parte con el marco teórico

La tercera parte con el tratamiento de datos las conclusiones y recomendaciones.

PRIMERA PARTE

I. PROBLEMÁTICA

1. Antecedentes

En la actualidad gran parte de los investigadores universitarios dependen en gran medida del desarrollo económico e industrial de todos los países de la ciudad, ya que la investigación tiene como fin contribuir con su aporte al progreso de los conocimientos humanos; consecuentemente debe ser un trabajo en el que se lleve adelante, ya sea en el campo de la ciencia y la tecnología.

Para ello juegan un papel muy importante las bibliotecas universitarias y que con gran acierto Guy R. Lyle en su obra clásica sobre las bibliotecas universitarias, que esas instituciones no funcionan en el vacío y que sus objetivos y funciones han de coincidir siempre con la naturaleza y los fines de la universidad misma.

Como la universidad es una herramienta fundamental en la preparación y capacitación del hombre y la mujer, para ocupar puestos de ese gigantesco aparato que es el Estado moderno, éste le asigna grandes sumas que le permitan a aquella desarrollar vastos programas de investigación y expandir constantemente sus instalaciones.

En la formación de profesionales, la universidad actuará a través de sus facultades y carreras especializadas, prevé al mundo una abundante cuota de talento intelectual cuidadosamente disciplinado para sostener el ritmo de progreso en las distintas carreras, progreso que muy necesario a las exigencias de la población cada vez más numerosa y exigente.

Por lo tanto, los directores de las bibliotecas universitarias se esfuerzan por conocer a fondo las necesidades de los profesores y estudiantes, quienes constituyen los dos estamentos principales de la universidad.

Los bibliotecarios universitarios en sentido amplio y profundo, ayudan a cumplir los fines y objetivos de la universidad mediante el suministro de libros y afines, con las lecturas que facilitan y con sus múltiples servicios a la investigación académica.

2. Contexto.-

Dentro de la variedad de bibliotecas existentes, estas tienen sus propias características, entre ellas podemos citar a las siguientes:

1. Una biblioteca es un centro de información de educación popular, en el fondo es el lugar de encuentro de los diferentes miembros de la población usuaria, la cual dispone de obras y documentos sobre diferentes asuntos, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios.

2. Es una institución cultural y democrática, este punto se refiere a que no obliga a nadie dejando a que cada uno voluntariamente consulte y/o utilice el material bibliográfico que requiera.

Este servicio es a la vez gratuito como así también es un centro de participación de ideas e intereses comunitarios, también cumple una basta misión de orden social, pedagógico, cívico, e investigativo. La biblioteca facilita y estimula la lectura la cual actúa como instrumento eficaz de educación superior, en lo cultural la biblioteca universitaria irradia y propaga los conocimientos humanos, adelantos científicos, tecnológicos e investigativos últimos, y es a la vez fuente de grandes satisfacciones.

3.El servicio al usuario es amplio, la biblioteca presta sus servicios a toda la sociedad, sus puertas están abiertas a todos los miembros de la comunidad, en especial a la comunidad universitaria sin ninguna clase de distinción, sirve a la vez y se constituye en un centro de educación para el pueblo.

4.El servicio de la biblioteca es gratuito, el servicio de las bibliotecas es gratuito sin exigir a cambio al usuario ningún pago, lo único que exigen que los materiales

bibliográficos utilizados sean bien conservados y cuidados tal como merece un libro.

5. Servir a las masas populares, este objetivo es el de servir a las masas populares, pero en especial a la clase universitaria, proporcionándole la información requerida por medio de los libros, revistas, folletos, diccionarios, documentos especializados, etc., a través de las cuales los usuarios pueden incrementar sus conocimientos y adquirir sabiduría acumulada en los libros y documentos afines.

6. Es servicio de carácter patriótico, es decir estas bibliotecas tienen también carácter cívico – patriótico – histórico – cultural – investigativo, porque permite a los usuarios obtener los medios para estar bien informados y transformarse en ciudadanos útiles a la sociedad.

Las bibliotecas universitarias e incluso las similares deben cumplir con estas características, para que realmente sirva a la comunidad universitaria.

Y por último, una biblioteca universitaria cumple la misión real cuando apoya en forma efectiva al cumplimiento de los objetivos de los trabajos de investigación tanto para universitarios, docentes y demás público usuario, y esencialmente cuando sirve de instrumento genuino de la institución.

La biblioteca posee ciertos elementos “propios” para la comunidad universitaria, como ser:

- Es una colección viva y creciente, además de ser actualizada
- Ocupa una infraestructura adecuada, pero en la realidad no ocurre este elemento, ya que la mayoría de estas no tienen la infraestructura necesaria y mínima.
- Tiene personal capacitado por ser alumnos de la misma carrera de bibliotecología, y además deben siempre trabajar en equipo en bien de los usuarios.

- Debe contar con un apoyo financiero, en la realidad de los hechos esto no ocurre, está es la limitante número uno para que las bibliotecas no estén
- completamente actualizadas, y esto tenga como resultado que los usuarios recurran a otras fuentes de información con el fin de cumplir las tareas asignadas para determinadas investigaciones.

3. Identificación y planteamiento del problema.-

La universidad en la actualidad juega un rol muy decisivo en la formación de profesionales en bien del país, pero para que cumpla con este requisito es muy necesario que esta Casa Superior de Estudios tenga una biblioteca bien organizada y actualizada, ya que ambas son compañeras inseparables con el objetivo de preparar profesionales en diferentes áreas para hacer frente a las diversas problemáticas existentes.

Una universidad es excelente cuando las bibliotecas que en ella tienen, ocupan un edificio adecuado, con los respectivos ambientes y comodidades en bien de los usuarios, a ello debe agregarse la colección bibliográfica, la variedad de ellas, y el servicio bibliotecario debe ser eficiente, rápido y adecuado a las necesidades e intereses de los usuarios en sus diferentes estamentos. Y para que la biblioteca universitaria sea buena y actualizada, ésta debe estar a cargo de un Director Profesional con visión y probabilidad administrativa.

El autor Rudolp O. Atcon" (1) educador distinguido comenta el papel de la educación superior en la América Hispana: "sociológicamente la universidad latinoamericana representa un canal estrecho que permite el paso como por cuentagotas de una élite, sea para descender y gobernar" Social, económica y políticamente es como una puerta del cielo, ya que sólo el poseedor de un título universitario puede aspirar a posición, prosperidad y poder

El objetivo esencial de la biblioteca universitaria ha sido definida muy escuetamente por Lyle (2) en los siguientes términos:

- i. "Suministro de libros, revistas y otros materiales de instrucción en apoyo del programa académico de la institución
- ii. Estimular la formación de un hábito vitalicio de lectura de buena calidad

Hoy en día la biblioteca universitaria juega un rol de mucha importancia en el saber humano de su propia comunidad y por ende de la propia sociedad, pero surgen las siguientes interrogantes:

- i. ¿Dentro del sistema universitario local, cuál es el rol que juega la biblioteca universitaria?
- ii. ¿Cuál es la posición de sus autoridades frente a la biblioteca universitaria?
- iii. ¿En la actualidad tendrá el presupuesto real para su normal funcionamiento, tomando en cuenta las exigencias de la población universitaria?
- iv. ¿El bibliotecario estará preparado para hacer frente a las exigencias de los estamentos universitarios?

Pero hoy en día la biblioteca universitaria de la carrera de Economía de la U.M.S.A., pese a estar reconocida legalmente, tiene los respectivos reglamentos, estatutos y otros documentos afines, esta presenta una serie de deficiencias esencialmente en el área de la administración financiera.

(1) Litton Gaston Cita: Rudolp O., Atcon en su obra *La Biblioteca Universitaria Bowber*. Buenos 1974. pp. 11

(2) Litton Gaston. Cita: Lyle en su obra *La Biblioteca Universitaria Bowker*. Buenos Aires 1974. pp. 16

Pero hoy en día la biblioteca universitaria de la carrera de Economía de la U.M.S.A., pese a estar reconocida legalmente, tiene los respectivos reglamentos, estatutos y otros documentos afines, esta presenta una serie de deficiencias esencialmente en el área de la administración financiera.

Pese a la presencia de la Autonomía Universitaria, el estatuto es uno de los documentos en el que se explican asuntos como:

- La relación que debe existir entre el director de la biblioteca universitaria y las autoridades superiores.
- La función de la comisión de la biblioteca.
- La organización interna de cada una de las bibliotecas basadas en un organigrama “madre” desarrollado para el efecto.
- La respectiva reglamentación de compra de materiales e insumos e incluso el sistema de contabilidad.
- Y las relaciones que deben existir entre los directores de las diferentes bibliotecas con las respectivas comisiones.

Para el buen funcionamiento de la biblioteca es muy necesario el apoyo financiero adecuado, ya que en la actualidad la mayoría de las bibliotecas no tienen asignado un buen presupuesto, que no permite la adquisición de bibliografía actualizada, a la vez este presupuesto está íntimamente ligado a la situación financiera de la Universidad otorgado de las metas trazadas al inicio de la gestión académica.

Por lo tanto, la biblioteca universitaria debe recibir el presupuesto global planteado al inicio de la gestión para su respectiva operación y mantenimiento. Esto tiene como resultado que la mayoría de las bibliotecas tengan bibliografías no tan actualizadas como efecto de la falta de presupuesto para la adquisición y compra de nuevo material bibliográfico, el cual perjudica a la población y por ende al plantel docente y público usuario.

En la actualidad la mayor parte de los universitarios tienden a cubrir las necesidades de lectura y actualización que tienen los usuarios de las bibliotecas con la finalidad de ampliar sus conocimientos a través de bibliografías actualizadas, el cual influirá en sus actividades de investigación y trabajos prácticos para docentes y universitarios.

La extensión del servicio bibliográfico para incluir a la mayoría de los usuarios, es considerar la factibilidad de la bibliografía, porque a través de ellos acrecienta la influencia de la universidad; sin embargo, cabe formular la clara advertencia de que esto no debe hacerse a costa del servicio a la comunidad de residentes de estudiantes y docentes, que son la primordial responsabilidad de la biblioteca universitaria.

Entonces, en medio de este debe estar la satisfacción del usuario, y para ello se debe tomar en cuenta cuatro elementos decisivos:

- i. Las necesidades, consideradas como aquello que un individuo debería tener.
- ii. El deseo, aquello que el individuo quisiera tener.
- iii. La demanda efectuada, o sea la petición a la biblioteca.
- iv. La utilización misma de la biblioteca.

Estos cuatro elementos cubren mínimamente las necesidades de información que tienen los usuarios, difícilmente evaluadas por el desconocimiento que tiene el usuario de las mismas, lo que obstaculiza también la medición de su satisfacción, ya que si se desconoce cuál es su necesidad de información difícilmente tendrá expectativas que condicionen negativamente la prestación del servicio, y por tanto su grado de satisfacción.

La satisfacción del usuario con respecto al funcionamiento y a los atributos de un sistema de información está directamente relacionado con el uso del sistema, esto quiere decir que existe un nivel de satisfacción por debajo del cual los usuarios dejan de utilizar un sistema de información y buscan mejores alternativas.

Los sistemas de información se entienden por la satisfacción de los usuarios en la medida que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos, y que la satisfacción es un resultado que el sistema debe alcanzar y busca que dependa tanto del servicio prestado como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero y el esfuerzo o sacrificio.

Y por último, el usuario es el que determina los niveles de satisfacción a partir de la combinación de dos aspectos:

- i. Prestación del servicio.
- ii. Y sacrificio de los usuarios.

4. Formulación del problema.-

¿La biblioteca de la carrera de Economía de la U.M.S.A. brinda a docentes y universitarios la información necesaria para el cumplimiento de los trabajos de investigación, ampliación de conocimientos, actualización, reforzamiento, elaboración de temas y trabajos prácticos para docentes y universitarios?

II. Justificación del tema de investigación.-

Los principales motivos por los cuales se lleva adelante la presente investigación, son:

1. Es imprescindible para el progreso de la bibliotecología que el bibliotecario desarrolle la capacidad de ensanchar sus horizontes y abandone su actual complacencia, su desmedida confianza en la biblioteca tal como viene funcionando hasta ahora.
2. Existe la necesidad de emprender una acción racional contra las limitaciones percibidas en su servicio, una acción comedida y oportuna para permitir a la biblioteca afrontar los desafíos que a diario enfrenta y

plantea la asombrosa multiplicación de publicaciones la creciente interdependencia de las disciplinas y la multiplicidad de idiomas y léxicos profesionales que tanto se intermezclan para dificultar el intercambio y aprovechamiento de ideas.

3. La documentación es una seria e importante inquietud derivada de la expansión de la investigación científica en todos los ramos del saber, la consulta y aprovechamiento de este nuevo material bibliográfico, además de su adquisición y organización para el uso, plantean nuevos problemas al bibliotecario. Ya que estos problemas están muy lejos de desaparecer o disminuir; por el contrario evolucionan a medida que se extiende y aumenta la investigación.
4. "El papel de la biblioteca en la investigación de acuerdo a J.W. Perry señala algunas etapas de trabajo en las que el investigador necesita una documentación, y entre ella citamos a las más decisivas:
 - a. Para decidirse sobre el inicio del estudio del problema.
 - b. Para el planteamiento de los diferentes aspectos o fases de la investigación.
 - c. De la bibliografía existente en cada una de las áreas necesitadas y que servirá de base para una investigación.
 - d. Para el planteamiento y realización de actividades de trabajos de investigadores (docentes, universitarios, investigadores y público en general).
 - e. Para el estudio de las posibles aplicaciones teóricas y desarrollo de ellas a favor de las diferentes clases de investigaciones.
 - f. Para el planteamiento o definición de los términos de éste."(3)

(3) Litton Gaston. La Documentación Bowker Buenos Aires- Argentina 1971. pp. 23.

5. El mismo autor señala que las bibliotecas especializadas la meta que no se la utilice apenas en los programas de investigación, ya que se convierten en meros repositorios o depósitos de conocimientos inactivos y mudos.
6. El interés de la biblioteca por la investigación debe ser continuo y constante, ya que empieza en la formación de los futuros científicos en los niveles inferiores a la universidad se perfecciona en la universidad misma.
7. El interés constante de la biblioteca en la forma de organización de las obras de consulta, la rápida adquisición de nuevo material a medida que va desapareciendo, la estructura de ciertas fuentes específicas de información científica, todo ello para facilitar la tarea de la investigación tanto de docentes, universitarios y afines, sin que los interesados se vean obligados a esperar.
8. Que la mayoría del material bibliográfico existente contiene toda la información que los usuarios necesitan, ello tiene como efecto que estos orienten por las notas, referencias que encuentran en obras de otros investigadores, e incluso de las recomendaciones personales, en citas que encuentran en publicaciones especializadas y en los índices de la literatura especializada.

Las funciones de la biblioteca universitaria están predeterminadas y condicionadas por las funciones de la misma universidad, está como se sabe persigue tres funciones primordiales, a saber:

- i. Enseñanza profesional en las distintas especialidades, o sea transmisión de conocimientos.
- ii. Investigación científica, o sea creación o elaboración del saber.
- iii. Sistematización de la cultura superior, o sea la formación plena y armoniosa del hombre en el orden filosófico, moral, cívico, etc.

Las funciones específicas de la biblioteca universitaria está dada por los los siguientes puntos determinantes:

1. Selecciona y adquiere materiales bibliográficos y audiovisuales, esto es, libro, revistas, folletos, mapas impresos, copiados fotográficamente y presentados nuevamente en las diferentes microformas, películas, discos y otros materiales que ahorran figuran entre las herramientas aceptadas y apreciadas de la instrucción.
2. Prepara esos materiales para el uso del público universitario de acuerdo con los distintos procesos aprobados de catalogación y la clasificación; y los ordena y conserva mediante la revisión y el cuidado especialmente mediante la encuadernación para que puedan servir indefinidamente en el trabajo de instrucción e investigación que la institución, docente, universitario y público en general realiza.
3. Suministra una esencial ayuda individual a los universitarios y a grupos de electores que necesitan de ella para un aprovechamiento máximo y oportuno de los recursos bibliográficos y audiovisuales de la biblioteca.
4. Fomenta entre los estudiantes la más amplia lectura en las diferentes materias que cursan, además de promover la lectura por amor a la misma.

III. Determinación de objetivos,-

1. Objetivo general.-

Identificar los pasos en el tratamiento documental, el análisis documental, la búsqueda documental, y la definición documental a favor de los usuarios, y determinar los objetivos de la documentación y fortalecer los sistemas de información, los cuales permitan conocer la bibliografía existente para evitar que los investigadores pierdan tiempo y aprovechen lo que ya existe.

2. Objetivo específico.-

- i. **Analizar y explicar** que la falta de un sistema de información tiene efectos negativos en el cumplimiento de trabajos de investigación, ampliación de conocimientos, actualización, reforzamiento y elaboración de temas para los docentes y universitarios.
- ii. **Demostrar** que la falta de información especializada perjudica a docentes y universitarios en su diferentes trabajos de investigación

IV. Planteamiento de la hipótesis.-

La Biblioteca de la Carrera de Economía de la Universidad Mayor de San Andrés no brindara a docentes y universitarios con la información necesaria para el cumplimiento de los trabajos de investigación, ampliación de conocimientos, actualización, reforzamiento, elaboración de temas y trabajos prácticos para docentes y universitarios.

V. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.-

1. Tipo y método de investigación.-

El tipo de investigación será exploratorio y descriptivo, es exploratorio cuando el objetivo es examinar un problema de investigación poco estudiado, y es descriptivo porque busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, o cualquier otro fenómeno no se que se a sometido a análisis.

1.1 Métodos de investigación.-

Para la elaboración del marco teórico se utilizaron los siguientes métodos: el deductivo, el análisis, la síntesis, el histórico, el estadístico, el comparativo y la abstracción.

En cambio para la parte práctica se utilizaron esencialmente los siguientes métodos: el inductivo y el de la observación participante.

2. Determinación de la población de estudio.-

2.1 Población de estudio:

Está determinado por los Docentes y Universitarios de la Carrera de Economía

2.2 Muestra:

Considerando el universo, el tipo de muestreo corresponde a un Muestreo de dos etapas, o sea la primera etapa incluye a la Biblioteca de la Carrera de Economía, y en la segunda etapa se tomó en cuenta a los docentes y Universitarios.

2.1.1 Unidad de Análisis:

Las unidades de análisis son los docentes y universitarios de la Carrera de economía.

2.1.2 La Unidad Muestral:

La unidad muestral que se utilizó fue la biblioteca de la Carrera de economía de la U.M.S.A.

3. Variables.-

3.1 Identificación de las variables

- * **Variable Independiente:** - La biblioteca de la Carrera de Economía de la UM.S.A.
- * **Variables dependientes.** - La información necesaria para docentes y universitarios.
 - Sistemas de información
 - Trabajos de investigación
 - Ampliación de conocimientos
 - Actualización, reforzamiento y elaboración de temas para docentes y universitarios.
 - Material bibliográfico existente.

4. Descripción de las técnicas de investigación.-

4.1 Recolección de datos.-

Para este caso se utilizó la técnica de campo, “que se refiere a recoger la información de la misma realidad, directa e indirectamente por parte del investigador”(4). A ello se agrega la utilización de la técnica de la observación participante, es decir el investigador se encuentra dentro del grupo que es objeto de investigación y está ya en el grupo de estudio

4.2 Recuperación documental.-

La lectura analítica o de estudio de las diferentes obras científicas, periódicos, revistas, etc., o sea todo lo que se refiere a una fuente documental y el instrumento fueron a ser las fichas matrices de registro.

4.3 Entrevistas.-

La técnica es la interrelación personal ente el entrevistador y el entrevistado para conversar sobre algún asunto, en donde el entrevistador tuvo la posibilidad de recoger la información que le interese del entrevistado.

4.4 El cuestionario.-

Es un listado de preguntas que permitió recoger la información pertinente conforme a lo que con precisión específicamente buscamos a averiguar

(4) Navia Alanez Carlos Jorge. Elaboración Científica del perfil de tesis EDCON La Paz
1997 pp. 129

SEGUNDA PARTE

LA IMPORTANCIA DE LA DOCUMENTACIÓN

5. MARCO TEORICO

Hoy en día existe una demanda increíble de información lo que afecta la oferta de servicios tradicionales de numerosas bibliotecas y centros de documentación y como síntomas de estos cambios tenemos los cambios cuantitativos y cualitativos.

Además puede percibirse una creciente conciencia de la necesidad de sistematizar el componente de información que requiere el usuario para el cumplimiento de su diferentes actividades de investigación, trabajos prácticos, actualización, y afines. A ello debe agregarse una mayor demanda de información y esencialmente de mejor calidad.

La ciencia administrativa suministra los instrumentos técnicos y teóricos para efectuar este proceso de racionalización de las acciones de cambio, y la racionalización se puede entender como el esfuerzo de anticipación y control de la situación de cambio, a través de la identificación de los mejores medios alternativos para alcanzar los objetivos de la organización.

Otro de los elementos que debemos tomar en cuenta es el cambio de las nuevas tecnologías vinculadas con los sistemas de información, como las de la micro computación y las telecomunicaciones, el fácil acceso a los equipos y programas computacionales han creado un clima propicio para la dispersión de sistemas formales e informales de información, y como así también han generado una potencial competencia para las unidades formales de información.

En la práctica, esto puede traducirse en una tendencia a crear pequeñas bases de datos adscritas a los distintos departamentos de una organización (biblioteca de economía de la U.M.S.A.), sin la necesaria coordinación y estandarización, que eviten una duplicación de esfuerzos y que permitan una utilización más amplia de estos recursos.

5.1. Definición de documentación.-

De acuerdo a Taube define: "la documentación es la denominación del total de las complejas actividades involucradas en la comunicación de informaciones especializadas, incluyendo actividades que constituyen la bibliotecología especial además de las actividades previas de preparar y reproducir los materiales y la tarea posterior de su distribución. En esencia, la documentación es una amalgama de bibliotecología y la tarea editorial, con la responsabilidad de preparar o hacer preparar los materiales a publicarse, coleccionarse, organizarse, atenderse y comunicarse".(6)

En base a esta definición, la documentación es el acto de reunir documentos sobre un tema y problema dado, a la vez el tratamiento que se los debe dar con miras a su difusión con la finalidad que llegue de la mejor manera y en forma rápida a los usuarios. En cambio los usuarios son aquellas personas que esporádica y periódicamente tienen la necesidad de documentarse con motivo de un trabajo práctico, investigación, docencia, actualización y decisión de ser una persona culta.

5.2. Características de la documentación.-

Entre ellas citamos a las siguientes:

1. **Pertinencia**.- Esta documentación debe responder a las necesidades de los usuarios y a la vez debe ser actualizada y cumpla con las necesidades mínimas de información a favor del usuario.

(6) COUTURE TROISMONST, R. Manual de Técnicas en Documentación. Mar y Mar. Buenos Aires 1975. pp. 14

En la práctica, esto puede traducirse en una tendencia a crear pequeñas bases de datos adscritas a los distintos departamentos de una organización (biblioteca de economía de la U.M.S.A.), sin la necesaria coordinación y estandarización, que eviten una duplicación de esfuerzos y que permitan una utilización más amplia de estos recursos.

5.1. Definición de documentación.-

De acuerdo a Taube define: "la documentación es la denominación del total de las complejas actividades involucradas en la comunicación de informaciones especializadas, incluyendo actividades que constituyen la bibliotecología especial además de las actividades previas de preparar y reproducir los materiales y la tarea posterior de su distribución. En esencia, la documentación es una amalgama de bibliotecología y la tarea editorial, con la responsabilidad de preparar o hacer preparar los materiales a publicarse, coleccionarse, organizarse, atenderse y comunicarse".(6)

En base a esta definición, la documentación es el acto de reunir documentos sobre un tema y problema dado, a la vez el tratamiento que se los debe dar con miras a su difusión con la finalidad que llegue de la mejor manera y en forma rápida a los usuarios. En cambio los usuarios son aquellas personas que esporádica y periódicamente tienen la necesidad de documentarse con motivo de un trabajo práctico, investigación, docencia, actualización y decisión de ser una persona culta.

5.2. Características de la documentación.-

Entre ellas citamos a las siguientes:

- 1. Pertinencia**.- Esta documentación debe responder a las necesidades de los usuarios y a la vez debe ser actualizada y cumpla con las necesidades mínimas de información a favor del usuario.

(6) COUTURE TROISMONST, R. Manual de Técnicas en Documentación. Mar y Mar. Buenos Aires 1975. pp. 14

2. **Exhaustividad**. - Debe responder a las necesidades del usuario con documentación relacionada a lo que precisa este, o sea facilitarle información afín a lo que precisa el usuario.

3. **Rapidez**. - La información existente debe tener la rapidez necesaria una vez ingresado el usuario.

4. **Restricción**. - En la mayoría de las bibliotecas se presenta esta característica como efecto de que alguna información sólo debe ser en beneficio de determinadas personas e instituciones, la cual de por sí perjudica al usuario en el cumplimiento de sus fines.

5. **Economía**. - El costo obligatorio que debe incurrir el usuario de ser lo más mínimo posible, y que no todos gozan de las mismas condiciones económica

6. **Tiempo**. - Este debe ser en el menor tiempo posible, con la finalidad de beneficiar al usuario en sus finalidades distintas.

7. **Número de ejemplares**. - Tomando en cuenta el crecimiento vegetativo de la población universitaria, el número de ejemplares un respectivo documento. Entre las características citadas líneas arriba, es necesario agregar diferentes patrones que son meramente mecánicos y entre ellos tenemos a los siguientes:

1. **Patrón de circulación**. - Que la información pertinente debe circular sin ninguna restricción y discriminación alguna, o sea debe estar al alcance de todos los usuarios que así lo necesiten

2. **Patrón de información**. - Este se refiere a que la información debe llegar a través de diferentes técnicas de comunicación, apoyándose en una serie de: boletines, muestrarios y volantes donde se da a conocer las nuevas adquisiciones a favor de los usuarios.

3. **Patrón del contenido del documento**. - Se refiere al conjunto de operaciones realizadas para representar el contenido de la documentación, pero este patrón debe estar en base a criterios de docentes y personas entendidas en la materia, todo ello a favor del usuario.

5.3 Funciones de la Documentación.

Entre las funciones citamos a las siguientes:

1. la selección; 2. la identificación; 3. el análisis; 4. el almacenamiento; y 5. la difusión documental.

1. La selección.- Debe estar en base a las necesidades reales de los usuarios, a la vez se lo debe realizar por medio de diferentes técnicas, es decir, se refiere a la forma de cómo se puede obtener la información necesaria que beneficiará al usuario.

2. La identificación.- Debe estar acorde a la clasificación de la bibliotecología con la finalidad de una mejor comunicación e identificación de la documentación a favor del usuario.

3. El análisis.- Se refiere al contenido más importante de la documentación existente, a la vez debe estar en base a criterios de docentes y personas entendidas en la materia.

4. El almacenamiento.- Debe estar en base a las normas de la bibliotecología siempre a favor de los usuarios, y también se refiere a la recuperación y búsqueda fundamental de la documentación y por ende de la localización del contenido de la información a favor del usuario.

5. La difusión.- También debe estar en base a las modernas técnicas de la bibliotecología, con el objetivo de que el usuario se beneficie con la documentación requerida, y tampoco ésta debe ser restringida y sin ninguna discriminación.

5.4 La documentación como medio de información, comunicación participación.-

La documentación **como medio de información** sirve para que el usuario tenga y obtenga la información requerida para su objetivo, para de esa manera cumplir con las metas propuestas. Pero para ello la biblioteca debe estar acorde a las nuevas técnicas de la bibliotecología.

La documentación **como medio de comunicación** se refiere a que la información obtenida sirva no solo para el usuario, sino también para los demás usuarios, tomando en cuenta el contenido de cada documentación.

La documentación **como medio de participación** quiere decir que la documentación existente deberá beneficiar a toda la comunidad de usuarios, tomando como iniciativa algunas sugerencias para mejorar la documentación existente.

Esta clase de documentación debe estar en base a la implementación de metodología de la planificación estratégica que tenga elaborado la biblioteca, y ello dará una idea o un parámetro de cómo se desenvuelve este centro de información.

5.5 Las operaciones documentales.-

Estas operaciones se refieren a la forma de cómo funcionan estas bibliotecas a favor de los usuarios, y entre estas operaciones tenemos a las siguientes:

1. Operación en su función de sistema.- Este sistema de información tendrá los mismos elementos y operaciones normales, pero para que esté acorde a las nuevas técnicas es muy necesario la implementación de estas, y los pasos son los siguientes: a. la entrada; b. La selección; c. el tratamiento; d. La salida; y e. La difusión.

2. La selección.- Para la selección de documentos existen diferentes técnicas, una a través de sugerencias; de la compra de las librerías; donaciones, etc., para ver cuáles son las verdaderas necesidades bibliográficas de esta biblioteca.

En la selección documental existe alguna bibliografía que no puede ser obtenida de manera "fácil", y que no está a la venta, nos referimos a las: tesis, congresos, seminarios, mesas redondas, etc., a esta clase de literatura se denomina **literatura subterránea.**

3. El tratamiento.- Se refiere a las transformaciones que realiza el bibliotecario con la documentación recién ingresada, y entre ellas citamos: i. El sellado; ii. El inventario; iii. La catalogación; y iv. El fichaje. O sea se refiere a la correcta utilización de las técnicas "propias" de bibliotecología, con la única finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios, y a la vez que sea entregado de la mejor manera para que no pierda tiempo y dinero.

4. El análisis.- Se refiere al conjunto de operaciones que tienden a representar el contenido del documento de una forma distinta a la original, y este se subdivide en 4 grupos: i. La descripción bibliográfica; ii. La catalogación; iii. La indización; y iv. El resumen.

5. La búsqueda.- Se refiere recurrir a la memoria existente y elaborado en base a una mejor recuperación, ésta puede ser a la vez en forma manual, mecánico, automático y electrónico. Y por último, es el bibliotecario el que debe dar respuesta a la demanda de los usuarios.

6. Difusión.- Esta se refiere a las necesidades y preocupaciones de información de parte del usuario y que el bibliotecario debe tener la respectiva técnica, a la vez se presenta a través de tres aspectos diferentes: i. La difusión general; ii. La difusión bibliográfica, y iii. La difusión selectiva de la información.

En resumen, la difusión se refiere al conjunto de palabras claves que describen las necesidades documentales del usuario, por lo que el perfil es una demanda documental permanente que la misma biblioteca efectúa sistemáticamente sobre los nuevos documentos entrados.

5.6. La organización de los centros de documentación.-

Esta organización debe estar en base al presupuesto otorgado para una gestión determinada, como primer elemento, a ello debe agregarse la utilización de determinadas metodologías y objetivos que debe perseguir el centro, y entre ellos citamos a las siguientes:

A. OBJETIVOS:

1. La política fijada para los trabajos de investigación científica y técnica de la institución principal de la cual depende el centro o vinculadas al mismo.
2. Las actividades de desarrollo y expansión de una empresa o industria.
3. Las políticas nacionales e internacionales de desarrollo en una determinada región o área del conocimiento.

O sea la organización de los centros de documentación se refiere a la forma de cómo están ordenados los servicios de información a favor de los usuarios, que pueden ser: universitarios, docentes, investigadores, público en general y personas que persiguen la culturización en diferentes áreas de la ciencia.

B. LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS

Estas necesidades en los usuarios deben estar en base a las exigencias que solicitan, a la vez estas deben apoyarse en una serie de entrevistas para conocer las verdaderas necesidades de bibliografías para el cumplimiento de determinados objetivos a favor de los usuarios.

C. SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN DE DOCUMENTOS.

Esta selección y adquisición debe llevar adelante en base a las fuentes de libros y revistas, así como de muchos otros materiales de diversas formas y contenido que suministran la información a favor de los usuarios, y ellos deben acogerse a las existencias de diferentes catálogos, repertorios, lista de revistas, listados de publicaciones periódicas correspondientes a los campos de interés, y por último están las fuentes de referencia y guías bibliográficas por temas.

D. EL ORDENAMIENTO DEL MATERIAL

Este ordenamiento se lo realiza por el: tipo o forma; publicaciones bibliográficas y publicaciones periódicas; catálogos de bibliotecas; y otros materiales. O sea deben estar adquiridos, y por último deben estar clasificados en diferentes estantes.

5.7 La documentación y el desarrollo.-

La documentación conforme va adelantando a ciencia se incrementa en sus diferentes áreas del saber humano, con la necesidad de aprender mucho más conforme existe los sistemas de información. Entonces, la investigación en diferentes ciencias son plasmadas en documentaciones que son requeridas para cualquier usuario con la idea de progreso y de mejoramiento de los conocimientos.

La documentación ahora no sólo es para lo usuarios, sino también para los diferentes sectores de la economía, como ser la industria que en ella encuentra los datos necesarios sobre aspectos decisivos sobre cómo se encuentra determinada industria en el mercado internacional especialmente, o sea para la industria se constituye en uno de los factores primordiales en el desarrollo económico y sus necesidades en relación con la información se apoyan en:

1. La necesidad de innovación para el cambio tecnológico y la lucha por la competencia, cuya información estará plasmada en los documentos existentes.

2. Por la existencia de antecedentes, sobre aplicaciones ya realizadas aplicaciones ya realizadas, y estas servirán de base para que los empresarios puedan apoyarse en esas experiencias.
3. Por la existencia de artículos científicos y técnicos donde se encuentra información para tomar las precauciones necesarias ante cualquier contingencia en el ramo, e incluso les servirá para conocer las perspectivas del mercado local, nacional e internacional, y por último conocer acerca de los últimos adelantos tecnológicos.

5.8. Tipología de los centros de documentación.-

La tipología se refiere a que la documentación existente y recientemente llegada no se duplique, más aún al contrario pueda existir la misma obra pero con diferentes enfoques, el requisito imprescindible para cumplir esta tarea es que el director de la Biblioteca conozca la información que requiere el usuario.

Esta tipología está dada por el área a que pertenece el centro de documentación, con la diferencia de que este debe ofrecer calidad en información y esencialmente en el contenido con el único objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios.

Cuando decimos contenido de información nos estamos refiriendo a que esta información reúne las condiciones mínimas requeridas por el usuario, y también porque el bibliotecario le orientó en dicha búsqueda. En la actualidad existen una gran variedad de centros de información y que el objetivo que persigue es la normatividad y la necesidad de mejorar la producción, la difusión y acceso a la información documental, todas a favor del usuario.

Estos centros en relación a los demás presentan una variedad de características como ser: la cordialidad; la guía, la facilidad, la economía, y el acceso a información sin ninguna restricción y siempre a favor de los usuarios e investigadores especializados. Además estos centros para cumplir con el rol

establecido deben ser evidenciar en forma clara sus líneas de acción a seguir y definir su situación en el marco que le corresponda a trabajar consecuentemente.

En resumen, la tipología de estos centros deben apoyarse en los siguientes puntos:

- 8.1 Por la necesidad de contar con un servicio al que pueda dirigirse cualquier investigador, estudioso, universitario o colegial con la finalidad de obtener información sobre determinados temas, áreas o asuntos, personas, instituciones, países, etc.
2. Obtener y producir documentos reprográficos.
3. Atender a las necesidades de información en diferentes campos interdisciplinarios y multidisciplinarios.
4. Establecer una coordinación con las bibliotecas especializadas de la propia universidad para la obtención y suministro de información.
5. Constituir una colección de obras de referencia y que éstas puedan ser útiles para todo tipo de información integrada especialmente con obras que no se encuentran en otras bibliotecas.
6. Constituir un centro regional de información que atienda igualmente a la administración pública, laboratorios, centros e investigación y empresas industriales.
7. Constituir herramientas de información necesarias para la localización de datos, especialmente el catálogo colectivo regional.
8. Servir de nexo con los centros nacionales del país, integrar la red de intercomunicación, facilitada en su funcionamiento por los respectivos equipos.
9. Contribuir a la formación y fortalecimiento de una conciencia sobre la importancia de la información para el desarrollo de la investigación, el desempeño de la docencia, y como elemento esencial de la pedagogía moderna.
10. Establecer la comunicación entre el usuario y el centro de documentación mediante la edición de un boletín mensual.

5.9. Tipología de los sistemas de información.-

En los últimos años la información científica ha dado lugar a la aplicación de tecnología acordes al avance de la ciencia, esencialmente al control de la información publicada, mas que al almacenamiento y rápida difusión de esta información.

O sea se ha dado mas énfasis en el acceso a la referencia, con la finalidad de cubrir las necesidades de los usuarios de la información.

Con este avance la ciencia hoy en día la información es accesible en todos los países latinoamericanos, llegando al punto que depende cada día mas de la industria de los sistemas de información se dividen en cuatro puntos de la "óptica" de los objetivos persiguen cada uno de ellos:

PRIMERO : los sistemas de información de las bibliotecas son los que proporcionan la información requerida por el usuario, por ejemplo, la obra de Dormunt Fisher proporciona la información sobre los modelos económicos vigentes.

SEGUNDO : Los sistemas de información secundarios o servicios denominados de análisis, quienes a partir de una pregunta proporcionaba la lista de referencias bibliográficas de documentos que contienen la información que el usuario requiere, por ejemplo. El crecimiento del Producto Interno Bruto del Departamento de La Paz, gestión 1999.

TERCERO: Los sistemas de información denominados de referencia y orientación , estos centros característicos porque el usuario desconoce los sistemas a los cuales se va a dirigir cuando éste solicita una información específica, los responsables lo orientan a otra biblioteca mas especializada, por ejemplo, estadísticas sobre el crecimiento económico de las provincias a nivel de salario y empleos.

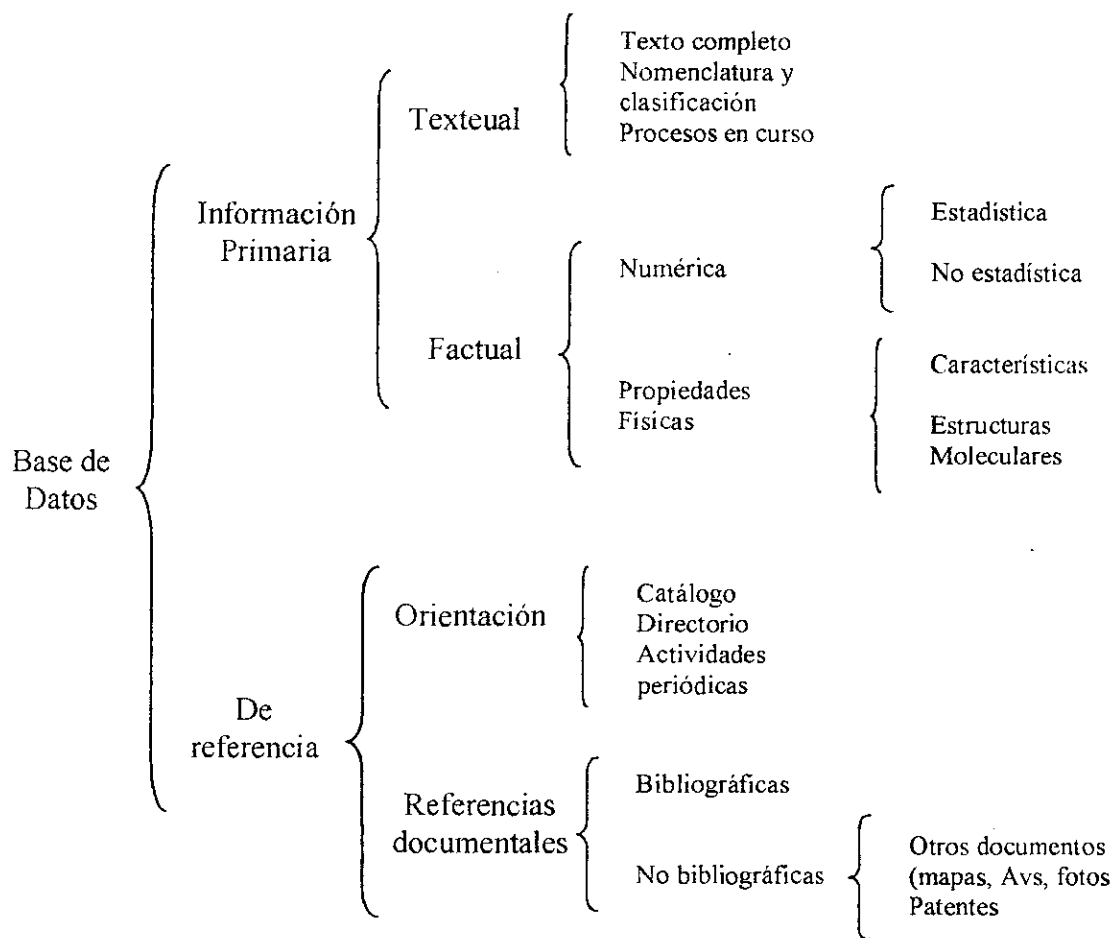
CUARTO: Los sistemas de localización de documentos o bibliotecas depositarias, éste se refiere a catálogos colectivos elaborados por las mismas, las cuales permiten encontrar aquellas obras que otras bibliotecas no tienen, por ejemplo, la relación histórica de los hechos acaecidos a diario durante la Guerra del Chaco 1932-1935, que solo podrá ser encontrada en una biblioteca como la del Banco Central de Bolivia.

Forma de presentación de estos sistemas de información.-

Estos cuatro sistemas de información en función de su soporte, la información puede ser presentada de la siguiente manera.

- i. A través de microfichas, y microfilme
- ii. A través de la impresión de un boletín bibliográfico
- iii. En línea accediendo por terminal a la base de datos existentes.
- iv. En cinta magnética
- iv. En disco compacto o CD-ROM

Y de acuerdo con el contenido de la información, gráficamente puede dividirse de la siguiente manera:



Los usuarios de la información científica.-

En la realidad, los usuarios conforman el cuarto grupo del ciclo informativo, variando de acuerdo a las necesidades de información que ellos requieren y entre estos podemos citar a los siguientes:

- i. Los usuarios finales.
- ii. Los intermediarios
- iii. Los usuarios finales como ser: los universitarios profesionales y demás publico usuario, en diferentes áreas de la ciencia, todos estos requieren de base de datos sin necesidad del intermediario.

Lo que ellos quieren es que la base de datos debe estar al alcance de todos ellos con la finalidad de que éstos formulen sus propias interrogantes de investigación.

Los intermediarios como ser: el personal que desempeña diferentes funciones en las bibliotecas existentes, con la diferencia de que estos conocen en forma correcta con que clase de información se cuenta en bien de los usuarios.

Es de hacer notar que no todos los usuarios en sus diferentes estamentos prefieren estos sistemas de información, ya que ellos requieren de los intermediarios, porque ellos tienen la especialidad en el área de bibliotecología en sus diferentes especialidades.

Schmitz, Esser citado por R. Shank, afirma: "la investigación sobre sistemas de información se ha concentrado en el problema de encontrar documentos y sobre la manera de organizar y encontrar la información que estos contienen"(7).

Con lo cual el usuario no especialista en estos métodos difícilmente puede acceder a la información deseada, lo que si se ha conseguido es que el usuario reciba una montaña de textos, datos, imágenes, cifras, estadísticas, y referencias de las que se espera podrá extraer la información que necesita.

Una de las dificultades que se le plantea al usuario es la cantidad de base de datos y los sistemas existentes en el mercado y en especial la variedad de programas complejos de recuperación, estructuras de las bases de datos, estrategias de búsqueda y modos formatos de salida.

El mismo autor ante esta problemática, plantea una serie de interrogantes, como: ¿qué espera el usuario de los sistemas en línea?, y ¿cómo debe funcionar un sistema de formación del usuario?

(7) Amat Nuria. La Biblioteca electrónica. Pirámide. Madrid España. 1990. pp. 105.

Lo mas importante para este autor es el referente a las lagunas que tiene el usuario en lo relacionado a la información que el necesita.

Los actuales sistemas en línea que precisa con exactitud, y en la mayoría de las voces no sabe como expresarlo correctamente.

Ya que los sistemas en línea exigen interrogantes claras y precisas con la finalidad de que el usuario también consiga el mismo propósito, y los diversos temas que contiene esta base de datos, éstas deberían tratarse bajo sus múltiples aspectos, todos aquellos aspectos que respondieran al interés de un usuario potencial.

LOS USUARIOS.

Según pasan los años en todas las ciencias sin excepción alguna se va operando una serie de innovaciones a favor de la misma población usuaria, por lo tanto la carrera de Bibliotecología de la Universidad Mayor de San Andrés no puede estar al margen de este avance, o sea la incorporación progresiva de técnicas que hasta la fecha eran poco aplicadas dentro del ámbito bibliotecario como ser: la planificación estratégica, la planificación por objetivos, y las técnicas de gestión de la calidad total.

Todas ellas persiguen la optimización de los recursos para prestar un servicio de calidad que proporcione la máxima satisfacción al usuario de los servicios bibliotecarios, ya que en la actualidad estas tienen una serie de limitantes en sus diferentes aspectos.

El cambio de status se hace evidente en la implantación paulatina de nuevas posibilidades de acercamiento a la información, desde el libre acceso a los fondos, pasando por el uso masivo de tecnologías, sin olvidar la progresiva automatización de los procesos de los catálogos, y de todos aquellos aspectos que posibiliten un mayor acceso entendido como conocimiento y difusión a la información independiente de su soporte y de su localización.

La introducción de las técnicas de gestión lleva implícito el reconocimiento de la necesidad de optimizar los recursos económicos, estructurales y humanos para ofrecer servicios de calidad en favor de los usuarios, ya que en la actualidad las dotaciones presupuestarias para las bibliotecas no crecen en la misma proporción que la población universitaria, y peor aún en sus costos de funcionamiento y mantenimiento.

Tampoco en la actualidad se debe menospreciar la influencia que puede tener la progresiva aplicación de las técnicas de evaluación, normalmente con la finalidad

de valorar si la biblioteca cumple su función de apoyo en la comunicación del saber y su misión en la formación, además de su papel de conexión entre la información y los usuarios, o en ocasiones para determinar si ésta es rentable y con menor presencia, si consigue satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

5.10 Definición del Usuario.-

De acuerdo al Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, usuario quiere decir que usa normal y ordinariamente alguna cosa. Usuario final, persona que utiliza un ordenador o un sistema informático, pero que no es especialista, ni dispone de instrucciones específicas para su utilización.

En base a lo que afirma este Diccionario, deducimos que Usuario es aquella persona que hace uso de la biblioteca, con fines estrictamente personales, cuya finalidad es ampliar sus conocimientos en un área determinada de la ciencia, agregándose a ello mejorar cualitativamente su cultura. Pero la utilización de la biblioteca para lecturas y consultas en favor del usuario debe ser para interpretar y evaluar el uso de la biblioteca de una manera imparcial, precisa, rápida, fidedigna y adecuada, por lo que en la mayoría de las instituciones donde existe una biblioteca, se hace un esfuerzo en el sentido de satisfacer las necesidades del usuario.

5.11 Diferentes usuarios de la biblioteca.-

El manejo de las bibliotecas en la actualidad requiere una serie de técnicas actuales para confirmar y corregir las impresiones generales que se tiene de ellas, las cuales pueden estar fuera de la realidad, pero esta realidad puede

ser perjudicial para lo usuarios quienes son los beneficiarios de la información existente en ésta, como así también que esta biblioteca cuente con el material

bibliográfico actualizado y a la vez que sea de fácil acceso con rapidez y economicidad la información requerida..

En el fondo existe una variedad de usuarios en toda biblioteca, pero más concretamente en la biblioteca de Economía, existen 2 grupos:

i. Los universitarios; ii. Los docentes. A ello debe agregarse los: investigadores, los administradores, auxiliares, egresados, científicos, estudiosos y público en general; así como personas cultas que residen en las cercanías de la Universidad y que tienen también el acceso al material bibliográfico existente y también es considerado como un usuario. Pero el que más sobresale es el universitario:

5.11.1 La población Universitaria.-

El principio fundamental del bibliotecario consiste en mantener una buena relación con los usuarios, a fin de que éstos se acerquen a la biblioteca con la finalidad de conseguir la respectiva bibliografía para el cumplimiento de los trabajos académicos, pero sucede que entre estos dos estamentos (universitarios y bibliotecarios) existe una fricción como efecto de la información requerida de parte de los usuarios.

Estas fricciones se deben a una serie de factores y entre ellos tenemos a los siguientes:

1. La cierta preferencia a determinadas personas y la restricción a la gran mayoría de la población universitaria.
2. La devolución del material bibliográfico a tiempo.
3. Que ciertos libros no salen a domicilio, como los de referencia.
4. La bibliografía que no es actualizada y la no existencia de más ejemplares de una obra que es utilizada
5. La no existencia de una buena guía de parte del bibliotecario, cuando el universitario no puede encontrar la información necesaria.

6. La necesidad de mantener silencio en la sala de lectura.
7. Los horarios de préstamo a domicilio y de atención.
8. La existencia de una sola sala de lectura.
9. La falta de conocimiento de los beneficios que le puede otorgar la biblioteca, y menos aún las limitantes que existen en estas.
10. La falta de más espacios y ambientes especiales.
11. Que los bibliotecarios no prestan el material a universitarios de otras carreras, siendo de la misma universidad.
12. Que el material bibliográfico de otras carreras de la misma facultad no existen siquiera en los más básico.
13. La falta de equipos audiovisuales actuales con materiales referidos a la carrera.
14. El reglamento de castigos no es consensuado con la población universitaria, perjudicando al usuario.
15. Que los docentes se prestan libros a domicilio y no devuelven a su debido tiempo, para ellos no existe ninguna sanción.

En resumen, el usuario es una población caracterizada por la falta de destreza en el uso de la biblioteca, de no conocer la clase de información necesaria, e incluso son capaces de estudiar e investigar calladamente.

Donde no se ve ninguna biblioteca del sistema universitario es la falta de orientación a la población universitaria de los primeros años de estudio en sus diferentes aspectos: i. Manejo correcto de la biblioteca y sus diferentes instrumentos existentes ; ii. Las ventajas y desventajas; iii. Las formas de uso de los diferentes instrumentos; iv. La relación bibliotecario – universitario.

Entonces la orientación debe perseguir a que el universitario aprenda a servirse por sí sólo y adquiera confianza y habilidad para localizar la información que necesite; o sea se refiere a mostrarle al usuario de cómo puede hallar fácil

rápidamente la información bibliográfica de libros, referenciales a temas, verificar lugares y personas a través de índices de periódicos y otros medios.

Personas entendidas en la materia indican que la responsabilidad del Director de la Biblioteca es informar adecuadamente acerca de los recursos, las nuevas proyecciones y sobre las dificultades que tropieza para extender sus facilidades, pero surge la siguiente interrogante: ¿en la actualidad se dará este fenómeno de parte del Director de la Biblioteca de la Carrera de Economía?

Frente a esta realidad real recomienda los siguientes medios para la población universitaria y docente:

1. Mantener charlas con el personal docente y con las organizaciones universitarias y docentes.
2. Dar a conocer las descripciones de la biblioteca y de sus servicios en las revistas de la propia universidad y a nivel de carreras.
3. Entregar al personal docente una serie de circulares que divulguen acerca de la nueva bibliografía adquirida, y establecer un contacto constante y frecuente.
4. Mantener en buenas condiciones y actualizados los rótulos y carteles de anuncios en la biblioteca.
5. Informar oportunamente a la comisión de la biblioteca de la Universidad la falta de presupuesto para la adquisición de nuevo material actualizado en base a consultas con los usuarios: universitarios y docentes, especialmente.
6. La creación de librerías universitarias a precios accesibles de la población universitaria, en base a convenios con los autores de los libros, Editoriales, Librerías, Embajadas y demás Instituciones involucradas con la cultura del libro.
7. Realizar ferias permanentes para dar a conocer en forma pública el material que tiene cada una de las bibliotecas, agregándose a ello el de recibir algunas sugerencias para la adquisición de nuevo material bibliográfico con la finalidad de satisfacer las necesidades de información de parte de los usuarios.

5.11.2 La población docente.

En la actualidad Docentes y Biblioteca son los elementos base de la Universidad, ya que ellos son “el alma” dela educación superior, del docente, porque enseña las diferentes materias y la biblioteca porque proporciona el material bibliográfico necesario para cada una de las materias.

Amat Nuria cita a Buonocore: sostiene que no existen recursos didácticos que reemplacen a la palabra del maestro, y afirma que el libro en última instancia es la misma palabra del hombre puesta en signos convencionales.

El docente y el libro no pueden separarse en la tara educadora, ya que ambos son indispensables y recíprocamente se complementan, en la actualidad no se puede concebir la enseñanza sin el libro y de ahí que la biblioteca sea el centro vital y dinámico de la universidad.

Pero es muy necesario conocer el significado del libro: este describe y explica conocimientos ya adquiridos en el pasado, pero que son enfocados de diferente manera, ordenada, y son presentados con una estructura más novedosa que le da una nueva significación porque el autor hace aportes de criterios propios y de planteamientos teóricos correctamente engranados y elaborados.

En cambio docente es la persona encargada de impartir la respectiva enseñanza en la materia que le fue asignada, pero para ello debe tener la respectiva experiencia.

Además de la importancia de la biblioteca, debe existir una colaboración muy estrecha entre el docente y el bibliotecario con la finalidad de estimular el uso de esta a través de:

1. Poner a disposición de la población universitaria una colección selecta de obras apropiadas, últimas adquisiciones y una serie de libros de diferentes especialidades.

2. Capacitación para el buen uso de la biblioteca y del libro, con la finalidad de cumplir determinadas investigaciones y especialmente culturizar a la población universitaria, agregándose a ello que sea el propio docente quien dé a conocer las últimas obras relacionadas con la carrera.
3. Que el docente sugiera la utilización de una misma obra pero con diferentes enfoques, todo con la finalidad de conocer la variedad de libros existentes, como así también que se lleve adelante la respectiva nota de los diferentes autores.
4. Con la ayuda del bibliotecario, el docente debe dar a conocer la bibliografía existente en dicho centro en lo relacionado a la materia que está a cargo.

Para el cumplimiento de los cuatro puntos señalados líneas arriba es importante que el docente cuente con el apoyo decidido del personal de la biblioteca, o sea ambos deben estar integrados por ser el punto central de la investigación, previa participación del universitario, para que este sector cumpla con las tareas específicas señaladas por el docente.

Ahora también surge la otra interrogante: ¿en nuestra universidad se cumplirá este proceso?

5.12 La satisfacción del usuario.

El concepto de satisfacción del usuario tiene relación directa con dos términos, a saber:

1. **Calidad**
2. **Evaluación**

Pero también es muy necesario que la satisfacción del usuario esté apoyado en otros 4 elementos:

1. **Las necesidades.** consideradas como aquello que el usuario debería tener, o sea la información requerida para el cumplimiento de sus objetivos.

2. **El deseo**, se refiere a aquello que el usuario quisiera tener, es decir, la información precisa y cabal

3. **La demanda efectuada** por los usuarios, donde la biblioteca debe satisfacer esas necesidades de información a favor del usuario.

4. **La utilización misma de la biblioteca**, es decir, donde el usuario encuentre la información que el necesita para cumplir con sus objetivos.

Entonces, el grado de satisfacción está en base a los seis elementos citados líneas arriba, haciendo notar que la satisfacción no puede ser evaluable por el desconocimiento que tiene el bibliotecario acerca de qué clase de información requiere y si esa está de acuerdo a los requerimientos exigidos.

También la satisfacción está en base a la transferencia de información al considerarlo como un coproductor del servicio y de la calidad del mismo. A ello debe agregarse que la satisfacción puede estar en base a la cantidad consultada y a la efectividad de los resultados que obtiene de dichos servicios, pero es muy necesario tomar en cuenta que la satisfacción está relacionado con el uso del sistema de información y por ende buscar las mejores alternativas de información.

Desde el punto de vista del usuario la satisfacción de las necesidades de información está en base a: i. La prestación del servicio; ii. La eficacia del sistema; iii. El sacrificio; y iv. La calidad del servicio y del sistema.

La satisfacción proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen los usuarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos y puede conducir a situaciones en las que un sistema de información es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, entonces todo ello constituirá un mal sistema de información.

En resumen, la satisfacción del usuario es la percepción que ha tenido por haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido la información precisa, oportuna y económica en un determinado contexto ambiente, a la vez de haber recibido un excelente servicio, haciendo notar que el servicio nunca será de alta calidad si el usuario no lo percibe así.

Y por último, fuera de los dos estamentos los demás usuarios deberán recibir el mismo servicio, bajo las mismas características y en iguales condiciones.

5.13 La falta de documentación, limitante para docentes y universitarios.-

No se puede generalizar que las bibliotecas carecen de material bibliográfico actualizado, pero sucede que la biblioteca de la Carrera de Economía de la U.M.S.A. en la actualidad no tiene bibliografía completamente actualizada, ello se debe a una serie de factores ajenos a la Dirección de la Biblioteca, entre ellos podemos citar: i. Falta de presupuesto; ii. Incumplimiento de presupuesto de las anteriores gestiones; iii. Falta de sugerencias de parte de los docentes; y iv. Material clasificado para su respectiva compra, pero que no se lo ejecuta.

Ahora no sólo la limitante de información se debe a los factores señalados líneas arriba, sino también se debe a que el personal de esta Biblioteca no lleva adelante una serie de estrategias en bien del usuario, entre ellos citamos: i. No tienen políticas diseñadas para la adquisición de material bibliográfico; ii. No llevan adelante las entrevistas necesarias para recibir algunas sugerencias; iii. No exigen a los docentes qué material bibliográfico debe adquirirse; no llevan adelante intercambio de material bibliográfico entre universidades y carreras; v. No presentan listado de nuevo material bibliográfico en base a entrevistas; y vi. El material bibliográfico se adquiere en base a las decisiones de esas autoridades.

Claro está que existen otras limitantes endógenas y exógenas, por ello son los más decisivos, cuyos resultados inciden en forma negativa a los dos estamentos en la propia formación del universitario y la actualización de parte de los docentes. Lastimosamente en la mayoría de las bibliotecas del sistema universitario no existe una verdadera política de divulgación de información bibliográfica e incluso de la nueva bibliografía adquirida.

5.14 La información esencial para los usuarios .-

En la actualidad los usuarios se convierten en los sujetos primordiales o también es la razón de la existencia de las bibliotecas y a la vez en la base central de la propuesta, puesto que el objetivo que persiguen es tener el acceso a la información, por lo que ello implica las necesidades de una mayor información no sólo a nivel de universidades, sino también a niveles de instituciones a favor de la cultura, por lo que los usuarios deberán tener acceso a dichos servicios.

En todo proceso de información es muy necesario tomar en cuenta la base de las necesidades reales de los usuarios y entre ellos podemos citar: i. Los medios para el acceso a la información; ii. El conocimiento de la accesibilidad; iii. La especificidad de necesidad; iv. La información ; ix. Tecnología de los servicios; viii. Facilitación de la información; ix. Tecnología de la comunicación; y x. Estudio de las necesidades del usuario.

Entonces, la información esencial debe tener un objetivo claramente identificado: LOS USUARIOS, los cuales satisfacen las necesidades de información, pero para ello la biblioteca y los centros de documentación deberán estar organizados por grupos de interés y factores que puedan influir en las necesidades de los usuarios.

En resumen, los usuarios se convierten en el factor esencial de los sistemas de información, sector clave donde se pueda encontrar la información requerida por los usuarios.

5.15 Análisis de los Usuarios.-

Para el análisis de los usuarios se debe tomar en cuenta el: i. El comportamiento de los mismos; ii. La actividad en torno al trabajo que desea realizar; iii. La oferta que tiene el centro de documentación; iv. Los espacios de consulta; v. El acceso a la información; vi. La tecnología desarrollada o los simples medios tradicionales; y vii. Los niveles de satisfacción.

Para este análisis se debe tomar en cuenta los aspectos socio-económicos y culturales de los usuarios con la finalidad de encaminar mejor los planteamientos respecto de las líneas de servicios, demandas, ofertas y mercado de información a favor de ellos.

Otro de los elementos a tomar en cuenta para este análisis es el referido a la influencia, o sea no es bien informado acerca de la clase de información que tiene esta biblioteca y centro de documentación, a la vez se conforman con esa clase de comentarios totalmente negativos, a la vez se conforman con esa clase de comentarios totalmente negativos, presentando a la vez una actitud pasiva y a veces aislada.

Y por último, se debe tomar en cuenta en el análisis de los usuarios el carácter de gratuito, económico y en menor tiempo posible, ya que estos recursos deben ser lo más preciso posible, tomando en cuenta que no todos los usuarios tienen las mismas características en las diferentes áreas de la ciencia, o sea los conocimientos.

5.16 Los usuarios y los intereses que persiguen.-

Los intereses que persiguen los diferentes usuarios está dado por la satisfacción de las necesidades de información y que la información que ellos demandan está en función a los requerimientos de diferentes sectores de la sociedad, ya sea a nivel: i. Individual; ii. Colectiva (o); iii. Institución; iv. Curso; v. Grupo de personas; y vi. A nivel de investigadores privados e individuales.

De toda la demanda de información de estos sectores citados líneas arriba, surge la necesidad de estudiar un tema concreto en cualquier área de la ciencia, y en la mayoría de los casos siempre se deben circunscribirse a problemas previamente identificados que respondan a la realidad concreta.

Estos intereses nos dan una idea de que la información siempre está en proceso de cambio y transformación en todas las áreas de la ciencia, y consecuentemente

determina la especialidad de las bibliotecas e instituciones afines, de tal manera que estas tiendan a convertirse en respuestas eficaces a las necesidades de los usuarios.

Entonces, la satisfacción de los intereses de los usuarios está en base a la oferta de información que existe en estos centros, con esta especificación el desafío del futuro debe responder a los intereses específicos de los usuarios, pueden ser ellas diferentes a las actuales en varios sentidos, prueba de ello es la mediana satisfacción de los usuarios, la tendencia será satisfacer plenamente esas necesidades.

En resumen, se necesita llegar a los diversos tipos de usuarios y a los usuarios por grupos de interés, a través de lo que ellos determinan en sus demandas y la serie de problemas que afectan a ello, de tal forma que la planificación científica sea eficiente, desarrollando el circuito en el tratamiento de la información, la transferencia y la accesibilidad para el usuario.

5.17. Clases de usuarios.-

Las diferentes clases de usuarios existentes demandan una gran variedad de información para el cumplimiento de los objetivos trazados, como ser: Ampliar conocimientos, cumplimiento de trabajos de investigación, deseos de estar actualizados con la información existente en determinadas áreas de la ciencia, preparación de temas a enseñar, complementación de teorías para investigación "postergadas", recolección de información para iniciar nuevas investigaciones, y para culminar ciertas investigaciones.

En el fondo los únicos beneficiarios de la información son los grupos, que se los clasifican en dos grandes grupos potenciales, a saber:

- i. usuarios internos.
- ii. usuarios externos.

i. **USUARIOS INTERNOS** .- Se refiere a aquellos usuarios que están en forma "permanente" en las bibliotecas, entre ellos podemos citar a los siguientes:

a.- Universitarios; b.-Docente; c.- Investigadores; d.- Tesistas; y e.-Administrativos.

ii. **USUARIOS EXTERNOS**.- Se refiere a aquellos usuarios que utilizan la biblioteca en forma esporádica, entre ellos podemos citar a los siguientes: a.- Universitarios de otras carreras; b.- Docentes de otras carreras; c.- Estudiantes de escuelas y colegios; d.- Investigadores de otras carreras; e.- Tesis de otras carreras; e.-Demás público; f.-Técnicos; g.-Investigadores particulares; h.- Público adepto a la lectura.

A.- DE ACUERDO A SU FORMA DE PRESENTACIÓN Y REPERCUSIÓN:

En el uso de la biblioteca, a los usuarios se los clasifica de la siguiente manera:

1. **Tranquilos y Pacientes**.- Estos usuarios generalmente están identificados como estudiantes de colegios, universitarios de los primeros años, `profesionales "antiguos" y afines. Sus características está dada por ser usuarios que pueden esperar el tiempo necesario y saben lo que desean en lo relacionado con la información precisa.

2. **Moderados y Lentos**.- Estos usuarios están identificados como personas de la tercera edad, quienes buscan un lugar de descanso y recreación mediante la

lectura de obras de ese entonces y costumbristas, a la vez también se le agrega otra característica referida a la preferencia en la atención. Estos usuarios los clasifica: Docentes jubilados; egresados antiguos; de la guerra del chaco, amas de casa; y demás público usuario dentro de la tercera edad.

3. **Inquietos y Liberales**.- Estos usuarios generalmente están catalogados porque quieren ser atendidos en forma inmediata, a la vez les molesta no encontrar la bibliografía necesitada, y por último tiene problemas con los bibliotecarios. Estos usuarios son en su mayoría: i. jóvenes universitarios que deban presentar a

“ultima hora” su trabajo de investigación; ii. Adultos que desean la información en forma rápida; y iii.- Docentes que ocasionalmente visitan la biblioteca.

4. Soberbios y Presumidos.- Son usuarios que les agrada que la información pueda ser entregada en forma inmediata, a la vez saben que es lo que necesitan e incluso saben la respectiva ubicación, y por ultimo les molesta el menor ruido, agregándose a ello que el bibliotecario esté a su “misma” altura de sus conocimientos adquiridos hasta el momento.

Entre estos usuarios citamos: i. egresados; ii.-por egresar; iii.- y iv. público usuario externo que sabe lo que busca.

5. Miedoso y Huidizo.- Estos usuarios a la entrada de la biblioteca se muestran miedosos, tímidos e inexpresivos, agregándose a ello que son incoherentes en sus pedidos de material bibliográfico. Otra de su característica está dada porque quieren ser atendidos con una atención preferencial, ya que se trata de usuarios que recién están comenzando a frecuentar esta clase de bibliotecas. Estos usuarios son: i. Colegiales de los últimos cursos ciclos primario y secundario; ii.- amas de casa; iii.-Obreros; iv.-personas semianalfabetos y v.-postulantes a la universidad.

B.- DE ACUERDO ALAS NECESIDADES BIBLIOGRAFICAS

Estos usuarios son en su mayoría personas adultas con diferentes profesiones, ocupaciones investigadores “antiguo” , cuyo objetivo principal es obtener información ultima de: periódicos; revistas especializadas y afines relaciones con ocurridos recientemente en “las ultimas horas”.

Entre esta clase de usuarios citamos a los siguientes:

1. Investigadores.- Estos usuarios necesitan una serie de material bibliográfico como ser: Libros;tesinas; Monografías; Catálogos; Tesauros; Estadísticas;

Planes; Programas; Proyectos; revistas actualizadas nacionales e internacionales; informes técnicos; y tratados magistrales.

2. Necesitados de Información Última.- Estos usuarios están clasificados como personas mayores de diferentes profesionales, cuyo objetivo es conseguir información última existentes en los medios escritos, como así también en las últimas adquisiciones hechas por la biblioteca visitada.

3. Políticos Activos y Pasivos.- Estos usuarios en la mayoría de las veces solicita información relacionada a: leyes; Códigos; Constituciones; memorías; censos; estadísticas; libros relacionados con la historia; administración de instituciones; Periódicos; Revistas locales, nacionales e internacionales; y seminarios, conferencias, mesas redondas, artículos especializados, y documentos a fines.

4. Candidatos a la Licenciatura.- Son usuarios potenciales, ya que el objetivo que persiguen es conseguir información última, conociendo su existencia, en la mayoría de las veces recurren a las fotocopias.

Una de las grandes desventajas que presentan esta clase de usuarios es el referido a la falta de información específica o especializada, por lo que

ello se ven obligados a recurrir a otras fuentes de información, y que lastimosamente el personal administrativo y académico no se preocupa por adquirir esta clase de material indispensable para los egresados de esta carrera.

5. Cientistas y Tecnólogos.- Esta clase de usuarios realmente saben lo que buscan, dicha información debe ser estrictamente especializada y tener como característica de ser último, ya que ellos exigen la calidad de información y por ende la rapidez conociendo que esa información existe en dicha biblioteca.

Otra de las características es el referido a la paciencia y la serenidad que tienen estos usuarios, agregándose a ello que estos hacen una serie de sugerencias

para que la biblioteca lleve adelante una serie de nuevas adquisiciones en bien de los estamentos universitarios y demás público usuario.

6. Universitarios.- Este estamento de usuarios es el mas numeroso, que la vez se constituye en el potencial de cualquier biblioteca, el objetivo de la información que ellos precisan es el referido al cumplimiento de los diferentes trabajos prácticos que se da en la Universidad.

Estos usuarios identificados como los primeros años, presentan una serie de desventajas, entre ellas podemos citar no conocen bien el manejo de la biblioteca, no saben qué clase de información necesitan, no saben llenar correctamente las boletas de solicitud de material bibliográfico, son tímidos y temerosos en solicitar la información necesaria. En resumen, son usuarios que presentan problemas como todo usuario que llegue a familiarizarse con la biblioteca.

5.18. Finalidad del Estudio de los Usuarios.-

El fin que persigue el estudio de los usuarios es la satisfacción de información que ellos necesitan para el cumplimiento de sus diferentes objetivos de trabajos de investigación y prácticos.

Para el cumplimiento de estos objetivos es muy necesario la utilización de técnicas prácticas a favor de los usuarios, entre ellos podemos citar a las siguientes:

1. Identificar las necesidades de información de parte de los usuarios, esto quiere decir que los bibliotecarios en base a la solicitud de información, estos deben elaborar el listado de pedido de material bibliográfico a favor de los usuarios. O sea refiere a las fuentes bibliografías que ellos solicitan.
2. Las motivaciones que tienen los usuarios para el uso de la biblioteca, o sea se refieren a la información específica que necesita éste para el cumplimiento de los diferentes trabajos prácticos y de investigación.

3. Detectar el comportamiento del usuario para hacer las diferencias significativas, en la vida práctica cada uno de los usuarios presentan una serie de comportamientos diferentes, ya que ellos se comportan según sus necesidades de información.

4. Conocer los diferentes hábitos, intereses, problemas y necesidades de información, todo ellos se logrará a través de la observación diaria hecha a los diferentes usuarios, ya que cada uno de los tienen diferentes formas de pensar en lo relacionado al requerimiento de información.

5. Identificar los problemas, los objetivos e indicar el curso de la investigación que se va a seguir, esto logrará a través de una evaluación permanente donde se pueda identificar lo citado en este punto, para llegar posteriormente de determinadas áreas de la biblioteca, todo en bien de los usuarios.

6. Identificar las diferentes clases de usuarios, de acuerdo al servicio ofrecido en base a la información, recién se podrá identificar a los usuarios en base a la información solicitada: i. Permanente; ii. diario; iii. ocasionalmente; y iv.-muy raras veces.

Esta identificación de usuarios tiene como resultado las necesidades de información que requieren los usuarios.

7. Llegar a conclusiones tácticas en base a la evaluación efectuada dentro de la biblioteca, y en base a ella llevar adelante una serie de cambios para una próxima gestión.

Estos puntos citados en el punto 5.18: identificación; Motivación; Comportamiento; hábitos; Problemas; Clases; y conclusiones tienen como finalidad satisfacer las necesidades y demandas de información a favor de los usuarios los "vacíos" existentes en la biblioteca.

DIAGNOSTICO DE LA BIBLIOTECA

ANTECEDENTES

La Universidad en la actualidad juega un rol muy decisivo en la formación de profesionales en bien del país, pero para que cumpla con ese requisito es muy necesario que esta Casa Superior de Estudios tenga bibliotecas bien organizadas y actualizadas, ya que ambos requisitos son compañeras inseparables con el objetivo de preparar profesionales en diferentes áreas para hacer frente a las diversas problemáticas existentes, producto de la economía del país.

Una Universidad es excelente cuando las bibliotecas tienen el espacio adecuado, con los respectivos ambientes y comodidades en bien de los usuarios, a ellos debe agregarse la colección bibliográfica, la variedad de ellas, y el servicio bibliotecario debe ser eficiente, rápido, económico y adecuado a las necesidades e intereses de los usuarios en sus diferentes estamentos.

Para el cumplimiento de lo señalado líneas arriba ésta debe estar a cargo de un director Profesional con visión y probada habilidad administrativa, agregándose a ello el respectivo presupuesto para la adquisición de nuevo material bibliográfico, todo ello acorde a las necesidades de los usuarios, porque ese se convierte en el corazón de toda biblioteca.

Rudolph O. Atcon educador distinguido comenta el papel de la educación superior en la América Latina: "Sociológicamente, la Universidad Latinoamericana representa un canal estrecho que permite el paso como por cuentagotas de una élite, sea para descender y enseñar en los colegios secundarios o bien para ascender y gobernar. Social, económica y políticamente es como una puerta del cielo, ya que sólo el poseedor de un título universitario puede aspirar a posición, prosperidad y poder.(8)

(8) Litton Gastón. La Biblioteca Universitaria Edit. Bower. Buenos Aires-Argentina, 1974.pp.10

El objetivo primordial de la biblioteca universitaria ha sido definido escuetamente por Lyle, (Apud)en los siguientes términos:

- i. Suministrar libros, revistas y otros materiales de instrucción en apoyo del programa académico de la institución.
- ii. Estimular la formación de un hábito vitalicio de lecturas de buena calidad.
- iii. La satisfacción del usuario en sus necesidades de información y material bibliográfico actualizado, acorde al avance de la ciencia. ⁺⁺

5.19 Breve reseña histórica de las bibliotecas. -

De acuerdo a la bibliografía revisada se conoce que las primeras bibliotecas empezaron con sus colecciones antes de Cristo e incluso se encontraron éstas en países como Egipto, Grecia y la misma Roma,. También se hizo extensivo a Alejandría y Pérgamo, todos estos con materiales sobre la cultura griega.

Una de las bibliotecas más conocidas en la Europa antigua que se formó en el siglo XV fue la del Vaticano, otra de similar importancia fue la de Soborna en París fundada en 1257, posterior a ellos vinieron bibliotecas de Nueva York y de la Universidad de Harvard.

Ya entrando en lo que se refiere a Bolivia, la primera biblioteca fue instalada en al capital de la República en 1825 cuando estuvo como presidente el Mariscal José A. de Sucre. La primera reglamentación respecto a la biblioteca existente data del 30-VI-1838 durante la Presidencia del Mariscal Andrés de Santa Cruz, que en su artículo 1º dice: "Se establece en las capitales de departamento y de las Provincias Litoral y Tarija, una biblioteca pública, para el uso libre de las personas que quieran concurrir a ella", y en los artículos 6º, 7º y 8º se crean recursos

⁺⁺ Objetivos perseguido por los usuarios

propios para la instalación y mantenimiento de bibliotecas públicas de La Paz y Cochabamba.

5.20 DEFINICION DE BIBLIOTECA

De acuerdo al diccionario de la real Academia de la Lengua Española, biblioteca quiere decir: Colección de libros o manuscritos. Lugar en que se guardan. Y mueble con estantes donde se colocan los libros.

La Biblioteca realiza una función esencialmente informativa: suministrar elementos bibliográficos para el estudio profesional y la indagación científica. Pero esto no basta; ella debe además, jugar un papel más trascendente desde el punto de vista espiritual, actuando con un alto sentido pedagógico.

De acuerdo a las Ciencias de la Información, el diccionario de bibliotecología, nos da a conocer la siguiente definición: para satisfacer misión de la universidad... la biblioteca debe correlativamente llenar los objetivos siguientes:

1. Una función primaria y utilitaria: proveer de textos y fuentes de consulta a los estudiantes para atender los requerimientos de los planes de estudio.
2. Proveer de libros para las necesidades de la investigación de profesores y graduados. La biblioteca universitaria vale, sobre todo, por la calidad de su fondo bibliográfico, y en la tarea de selección del material debe colaborar activamente el cuerpo docente con indicaciones oportunas en las respectivas asignaturas.
3. Proveer de libros que contribuyan a la cultura del profesional, a fin de evitar como dijera Ortega y Gasset que éste sea un bárbaro muy sabedor de una sola cosa.

5.21.- HISTORIA DE LA BIBLIOTECA DE LA CARRERA DE ECONOMIA

UMSA

La Facultad de Ciencias Económicas desde su inicio funciona con las tres carreras que hoy existen, anteriormente estas carreras estaban fusionadas en una sola, y que los Titulados de esta Universidad y obtenían el Título en Licenciatura en las tres "carreras", o sea eran y son Licenciados en Auditoría, economía y Administración de Empresas.

Luego de la intervención y golpe de estado de parte del Coronel H. Banzer Suárez, La Facultad de Ciencias Economía aprobó las menciones de Auditoría y Economía durante la gestión de 1971, o estas debían funcionar como Carreras Independientes.

Estas carreras durante esa intervención se convirtieron en Departamentos, y una de las grandes desventajas que tuvieron estas menciones fue que el Sistema Universitario implantó el Plan Cuatrimestral, totalmente perjudicial para la población universitaria.

Recién a partir del 10 de Octubre de 1982 cuando se recupera la Democracia, estos Departamentos comienzan a funcionar en las tres menciones existentes a partir de ese año dichas Carreras preservan su fisonomía en la actualidad.

5.21.1 Objetivos.-

5.21.1.1 Objetivo general.-

Formar.- Profesionales en la carrera de Economía con la finalidad de que aporten al desarrollo económico del país.

5.21.1.2 Objetivos Específicos.-

Identificar.- Las áreas de acción de los profesionales en la carrera de Economía.

Demostrar.- Que estos profesionales den a conocer todos los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias.

5.21.2 Áreas de acción.-

Corresponde a los Licenciados en Economía intervenir en las labores técnicas del sistema de planificación y programación del desarrollo Económico del País.

5.21.2.1 Formar.- Parte de todos los organismos técnicos y especializados encargados de realizar y concretar los planes de desarrollo regional y nacional, teniendo como meta el desarrollo Económico e integral del país.

5.21.2.2 Asesorar.- Los organismos públicos en los problemas relacionados con la Política Económica, Fiscal, monetaria, Tributaria y Desarrollo Económico en la finalidad de lograr un proceso de toma de decisiones coherentes, racionales y prácticas.

Y en el ejercicio independiente de la profesión, elaborar y evaluar proyectos de diferente índole, tanto para el sector estatal como privado, sin limitación alguna.

5.21.2.3 Elaborar.- Especialmente las políticas económicas, los planes, los programas y proyectos de desarrollo económico, local, regional y nacional.

5.21.2.4 Organizar.- Los sistemas de información básicas para la programación y control de los planes, programas y proyectos de desarrollo.

5.21.2.6. Recopilar Analizar e Interpretar.- Las informaciones relacionadas con los diferentes Censos en sus diferentes áreas y supervisar los sistemas de estadísticas.

5.21.2.6 Organizar.- Los sistemas de las cuentas Nacionales y efectuar la correspondiente interpretaciones estadísticas.

5.21.2.7 Intervenir.- En toda clase de labores vinculadas con la información estadística tanto en el sector publico como privado.

5.21.2.8 Organizar y vigilar.- Los sistemas técnicos actuariales del seguro social y privado.

5.21.2.9 Asesorar.- A las diferencias Cajas de Seguro en sus dos ámbitos para conseguir un adecuado equilibrio matemático actuarial, la cual sirve para el desarrollo normal de las actividades.

5.21.2 ESTRUCTURA ACADEMICA.-

- i. Aprobar el examen de dispensación, y el curso de Prefacultativo
- ii. Ser alumno de regular de la carrera
- iii. Cumplir con el pensum de materias.
- iv. Obtener el certificado de Egreso.
- v. Tomar en cuenta una de las diferentes modalidades para obtener la licenciatura como ser:
 - a) Examen de
 - b) GradoTesis
 - c) Trabajo dirigido
 - d) Por excelencia con promedio superior a 75 puntos.

5.21.4 INFRAESTRUCTURA.-

En la actualidad la carrera de Economía se encuentra ubicada en el quinto piso del Monoblock Central de la Universidad Mayor de San Andrés.

Sus aulas se encuentran ubicadas en los pisos, cuatro, cinco ocho, además de los pabellones y aulas edificio viejo, además en la actualidad cuenta con un salón de Exposiciones, ubicado en el edificio viejo , ultimo piso.

La jefatura de la carrera se encuentra en el Quinto piso del Monoblock, incluido en el mismo piso el departamento de Kardex.

5.21.4.1 Unidades dependientes.

5.21.4.1.1 Instituto.

En la actualidad existe el Instituto de Investigaciones Económicas, ubicadas en el Edificio HOY, piso 5to Avenida 6 de agosto entre Aspiazu, dirigido por el Lic. Salazar.

El objetivo que persigue este Instituto es llevar adelante una serie de publicaciones de los Docentes de la carrera, a la vez tiene el objetivo de elaborar una serie de políticas económicas y afines relacionado con el crecimiento y desarrollo económico del país.

5.21.4.1.2 Laboratorio.-

5.21.4.1.3 Esta carrera cuenta con dos laboratorios, a saber:

- El C.I.M.E el Centro de Investigaciones Matemático Estadístico, ubicado en el Edificio HOY, cuyo objetivo es realizar estudios e investigaciones relacionadas con la economía del país.
- El laboratorio de Computación, orientado al aprendizaje de los diferentes paquetes computacionales.

5.21.6 Eventos.-

En la actualidad se realizan una serie de; seminarios, Conferencias, y afines, los cuales se desarrollan en el transcurso de la gestión académica, previa aprobación de un calendario de actividades, en la que participan connotados personajes de Economía y de las demás carreras y especialidades existentes.

5.21.6 Biblioteca.-

La biblioteca se encuentra en el Monoblock de la U.M.S.A. ubicada en el piso sexto, cuenta con las siguientes secciones:

- i. La sala de referencia.
- ii. El préstamo en sala
- iii. Desde la perspectiva de organización, está a cargo de una Directora y además personal dependiente con experiencia en el área Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Esta biblioteca cuenta con una amplia y variada colección de: revistas, periódicas, folletería, publicaciones especializadas, semanales, nacionales, e internacionales, y con mas de 9000 ejemplares en libros.

Personal.- Cuenta con personal suficiente para atender a los usuarios y están organizados en base a los lineamientos de Recursos Humanos el personal asciende a seis trabajadores.

5.21.6.1 El funcionamiento de la información.-

a) Librería.- La librería es el lugar donde se encuentra el material bibliográfico de diferentes materias, para el caso de la carrera solo se lo realiza en su mayoría la adquisición de especialidad o específico.

b) Selección y Adquisición.- Esta función esta a cargo del Director especialmente como así también del bibliotecario, previa autorización del primario, esta selección y adquisición esta a cargo de personal entendido en la materia.

c) Formas de adquisición del libro o afín.- Las formas de decisión de adquirir libros, revistas y otras publicaciones, ésta se lo realiza a través de tres formas, a saber

i. Compra.- Esta es una de las formas más corrientes.

Estas son adquiridas por orden de necesidad y a la propuesta mas baja, en caso de no existir en las librerías, se procede a la importación de los materiales bibliográficos, todo ellos a favor de los usuarios. Esta adquisición se los hace a través de la revisión de catálogos, librerías o editoriales.

ii. Canje.- Este se da cuando biblioteca en cuestión tiene variedad ejemplares de una sola obra, este puede estar sujeto a canje.

iii. Donación.- Se recurre a las diferentes Instituciones locales, nacionales, internacionales, autoridades y personales particulares .Todo ellos a través de diferentes notas de atención.

5.21.7 Registro de Libros:

Toda publicación que ingresa o entra a la biblioteca necesariamente debe pasar por las siguientes fases de registro:

i. Sellado: Consiste asignar una marca o sello en un lugar del libro o denominado pagina clave, ello sirve de prueba de que el libro u otro material es de propiedad de la biblioteca. Este sello debe ser aplicado sin llegar a perjudicar la lectura, a la vez debe tener el sello donde indique el nombre de la biblioteca.

ii. Inventario: Todas las obras que ingresan a la biblioteca siempre deben estar registradas, todo esto con fines estrictamente administrativos, los cuales servirán para momento saber y conocer la cantidad de obras existentes en la biblioteca, a través de las diferentes formas de adquisición.

A través del inventario se conoce el costo de compra, la fecha y por ende debe existir la presente factura.

iii. Catalogación: Una vez cumplidas las anteriores fases, se procede a la preparación de ciertos medios de relación de las obras con él publico lector o usuario. Los medios de contacto lo constituyen las fichas bibliografías, y el sistema computacional; las que agrupadas en distintos grupos o en uno solo forman lo que se conoce como catálogos.

iv. Catalogación o fichaje: La ficha elaborada y redactada con los datos más relevantes como ser: a.- asignatura topográfica; b.-autor o autores; c.-titulo; d. número de página; y e.- contenido del libro.

Estos datos permitieran la identificación más rápida de la obra solicitada por parte de los usuarios.

5.21.8 Clasificación

Al igual que la catalogación, está también otra labor técnica y consiste en poder agrupar las obras de distintos autores dentro del denominado sistema o plan, tomando en cuenta los caracteres de semejanza en el fondo o contenido que puedan tener las obras, es decir por el asunto tratado en aquellas.

5.22 El Bibliotecario y su rol frente a los usuarios.-

De acuerdo al personal entendido en la materia indican que el bibliotecario debe ser un verdadero profesional con una vocación de servicio a favor del usuario, es a la vez la persona que ayuda, que colabora, da la información y asesora cuando el usuario no encuentra lo necesario.

Ahora este profesional es ante todo un administrativo de un servidor público y que desempeña la responsabilidad delegada con la finalidad de que marche bien la biblioteca que está a su cargo.

Pero lo más sobresaliente de este Director debe tener una ansia de conocer en forma práctica la nueva bibliografía existente en el mercado y que por ende debe ser adquirido para satisfacer las necesidades de información de aporte de los usuarios, ya que ellos se convierten en el corazón de toda biblioteca.

Esta satisfacción de necesidades de información debe estar en base a las diferentes encuestas, sondeos de opinión a la mayoría de los usuarios, ya que ellos son en el fondo los que indican en forma indirecta que material bibliográfico debe ser adquirido para la biblioteca. Este objetivo se logrará con el apoyo de todo el personal perteneciente a esta.

5.23 Organización de la Biblioteca.

De acuerdo a la teoría administrativa, el papel organizacional y sea significativo para los individuos, habrá de incorporar: "(9). objetivos verificables; 2. una idea clara de los principales deberes o actividades; y 3. un área de discreción o autoridad, de modo que quien cumpla una función sepa lo que debe hacer para alcanzar los objetivos

O sea la organización se debe concebir como: 2. la identificación y clasificación de las actividades requeridas; 2. el agrupamiento de las actividades mediante las cuales se consiguen los objetivos; 3. la asignación de cada agrupamiento con autoridad para supervisarla; y 4. la obligación de realizar una coordinación horizontal y vertical en la estructura organizacional.

Gaston Litton cita a Wheler: indica que el personal se escoge sobre la base: i. Identificación de las actividades y puestos; ii. Su agrupamiento y ordenamiento lógico de acuerdo con sus relaciones funcionales; iii. La definición, la extensión y el alcance de cada departamento; y iv. Una declaración sobre las relaciones de trabajo entre las unidades, los puestos, las obligaciones y las líneas jerárquicas que ascienden o descienden a partir de la persona que ocupa un puesto hacia atrás.

Esto quiere decir que para toda organización debe existir un manual de funciones, un manual de responsabilidades, un manual de control interno, un manual de sanciones, como así también que indique a la vez los objetivos que persigue en bien de los usuarios.

Y para terminar, el personal contratado debe estar en base a una cierta preparación y actualización en el área de la bibliotecología, conocer a la vez sus responsabilidades y obligaciones envían de ésta, especialmente para satisfacer las necesidades de los usuarios, público meta, y razón de existir de toda biblioteca o afin

5.24 Funciones del Director de la Biblioteca

Cuando nos referimos a las funciones del bibliotecario y por ende del director de ésta, estas deben ser en primer lugar administrativas y entre ellas podemos citar a las siguientes.

- i. Formulación de objetivos y metas a lograr durante una gestión determinada y tener por ende todo el marco legal que apoye sus actividades frente a cualquier circunstancia.
- ii. Planificación y administración de la biblioteca.
- iii. Determinación de la estructura organizacional, o sea deberá diseñarse para que aclare los puestos, las obligaciones y la responsabilidad por los resultados, con la finalidad de eliminar los obstáculos del desempeño, ocasionados por la confusión e incertidumbre de la asignación y para proporcionar redes de toma de decisiones y comunicaciones que reflejan y apoyen los objetivos de la biblioteca.
- iv. Toma de decisiones importantes, incluyendo las relativas al personal, o sea se refiere a las habilidades técnicas, humanas, conceptuales y de diseño, es decir, la habilidad para encontrar soluciones.
- v. Evaluación de lo que sucede, esto implica que se debe tomar en cuenta el:
1. establecimiento de estándares; 2. medición del desempeño frente a estos estándares; y 3. corrección de las variaciones en relación con los estándares y planes.
- vi. Elaboración de manuales, controles y reglamentos, estas deben adecuarse a los planes y puestos a todo el personal e incluso el referido a su personalidad, a las necesidades de eficacia y eficiencia.
- vii. Control de calidad, éstos se basan especialmente en la retroalimentación al medir las desviaciones de los planes, programas Y proyectos elaborados para una gestión.

5.25 Reglas de la biblioteca universitaria.-

Las reglas de la biblioteca deben estar centradas en cuatro áreas esenciales, a saber:

- i. La relación del director con la autoridad superior del área; esto quiere decir el nombramiento del funcionario que se hará responsable de la dirección de la biblioteca.
- ii. El control de los recursos económicos, materiales y afines; se refiere a los recursos destinados a la adquisición, mantenimiento y renovación del equipo material, a ello debe agregarse la naturaleza del control de los recursos bibliográficos como ser: libros, revistas, diccionarios, etc., y por último se refiere al mantenimiento de la infraestructura con la finalidad de dar la comodidad necesaria a los usuarios.
- iii. La comisión de bibliotecas de las diferentes facultades existentes; se refiere al cumplimiento de las normas y procedimientos existentes, a los deberes y funciones, todo esto implica el cumplimiento de las metas trazadas a favor de los usuarios.
- iv. Con el personal de la biblioteca, para ello se debe tomar en cuenta el:
a) nivel; b) el cargo; c) la remuneración; ch) horario; d) las licencias; y e) las respectivas jubilaciones, todas ellas apoyadas en los reglamentos internos existentes.

5.26 El personal de la biblioteca.-

Las personas que están a cargo de la biblioteca deben ser candidatos aptos para desempeñar esos cargos, ya que el objetivo es colocar personas en puestos donde puedan utilizar sus cualidades personales, y tal vez superar sus defectos al obtener experiencia o capacitación en aquellas habilidades que necesitan mejorar.

Existen una serie de enfoques de evaluación en equipo del desempeño, y estos son: en parte, similares a la planeación; toma de decisiones; organización;

coordinación, integración del personal, motivación y control, como así también la promoción del personal en base a su desempeño, el cual tiene como objetivo descubrir las virtudes y defectos del personal.

Para el personal de la biblioteca es muy necesario desarrollar una estrategia personal que se conceptualmente similar a una estrategia organizacional, y entre ellos podemos citar; i. Preparación de un perfil personal; ii. Desarrollo de las metas personales; iii. Análisis del ambiente; iv. Análisis de cualidades y deficiencias; v. Desarrollo de alternativas estratégicas de carrera; vi. Prueba de consistencia y elecciones estratégicas; vii,. Desarrollo de objetivos de carrera; viii, desarrollo de planes de contingencia; ix. Implantación de carrera; x. Selección y promoción; y xi. Programas de capacitación e incluso de monitoreo en la evaluación del desempeño.

5.27 Calidad y eficacia de la biblioteca.-

En el fondo la medición de la efectividad del personal de la biblioteca debe estar en base al desempeño realizado durante una determinada gestión, tomando como punto de partida LA EFICACIA, la inexistencia de este elemento no garantiza el desenvolvimiento de los recursos humanos de manera óptima, e incluso tampoco garantiza que pueda satisfacer las necesidades de los usuarios en sus diferentes estamentos.

La calidad del servicio está referido a que el usuario en la mayoría de las veces esté satisfecho con las necesidades de información que requiere para la elaboración de sus trabajos e investigación. Y una de las mejores técnicas utilizadas para conocer la calidad y eficacia del bibliotecario está dado por la puesta en marcha **de los cuestionarios y entrevistas** con preguntas abiertas y cerradas.

5.28 La importancia de la biblioteca especializada.-

Antes es muy necesario conocer que se entiende por biblioteca especializada, es aquellas donde se encuentra materiales bibliográficos por obras históricas y actuales con temas específicos y por ende relacionados a temas afines a la especialidad.

Los objetivos que persiguen estas bibliotecas sirven para ayudar a llevar, completar e iniciar una serie de investigaciones, ya que en ésta se encontrará el material bibliográfico que necesite el usuario, su público meta está dado por: universitarios, investigadores, técnicos y entendidos en determinados áreas de la ciencia.

Además en ésta se encontrarán obras nuevas, recientes y actualizadas, donde se puede evitar la repetición de investigaciones, donde los usuarios queden satisfechos con esa información proporcionada. Se dice que es biblioteca especializada por los siguientes puntos:

1. La biblioteca de la Carrera de Economía pese a estar ubicado en el Monoblock Central, es dependiente de la Universidad Mayor de San Andrés, y por ende de la Biblioteca Central de esta Casa Superior de Estudios.
2. Esta biblioteca tiene diferentes objetivos y metas, ya que tiene material bibliográfico relacionado a la Carrera de Economía estrictamente, sin descuidar material de carreras afines como ser: Auditoría, Administración de empresas, Ciencias Sociales y Humanas.
3. Los usuarios son en su mayoría de la Carrera de Economía en sus dos estamentos; Docentes y Universitarios, claro está asisten usuarios de otras carreras afines.
4. La información existente es estrictamente especializada.
5. Cuenta con una Hemeroteca donde se encuentra material clasificado como: tesis, revistas especializadas, anuarios; diccionarios; boletines estadísticos; periódicos; policopiados; y colecciones de diferente índole, e incluso existe el servicio de Internet.

6. Tiene espacio destinado para esta biblioteca.

5.28.1. Material existente: libros, revistas, hemeroteca y afines.

Para tomar en cuenta el material existente en la biblioteca es muy necesario tomar en cuenta la Organización de este material Bibliográfico Gaston Litton cita a Taubery Stephens: "definen la labor de la sección de servicios técnicos. Tales trabajos, que son comunes a todas las bibliotecas universitarias, los hemos resumido a continuación:

1. La preparación más rápida para el uso de los materiales seleccionados para agregar a la colección.
2. El rápido registro de las publicaciones adquiridas para asegurar su identificación y facilitar un control bibliográfico adecuado.
3. La organización y el arreglo de la colección para algún sistema que facilite el uso de recursos bibliográficos.
4. La conservación, mantenimiento y reparación de las publicaciones que lo requieran para asegurar la integridad de la colección.
5. La debida identificación de los materiales por medio de asignaturas topográficas y sellos de propiedad.
6. La continua revisión cuando las publicaciones que identifican no se consideren ya esenciales al servicio bibliográfico".(11).

(11) Litton Gastón Cita Taubery Stephens en su obra La Biblioteca Universitaria Bowker. Buenos Aires 1974, pp. 106

5.28.2. La catalogación y clasificación del material bibliográfico.-

Esta sección de catalogación y clasificación existe en toda biblioteca universitaria, con el fin de incorporar las nuevas adquisiciones de este material, las nuevas colecciones clasificadas y catalogadas en ellas.

Para cumplir con estas fases es muy necesario que el Director dé a conocer las funciones que deben desempeñar los subalternos:

- i. La formulación de políticas a favor de toda la biblioteca.
- ii. Tener el presupuesto asignado a cada sección.
- iii. Tener el personal seleccionado para cada uno de los cargos.
- iv. La toma de decisiones sobre los horarios, traslados, trabajos a realizar por el personal.
- v. Dirigir y supervisar las tareas diarias y las prácticas de cada una de las secciones o divisiones.
- vi. Poder de decisión sobre la adquisición de material, libros nuevos y a fines, en base al presupuesto asignado para la gestión.
- vii. El personal que esté a cargo de la catalogación y clasificación debe ser entendido en la materia a cargo de la catalogación y clasificación debe ser entendido en la materia y conocer los objetivos que persigue la educación superior y esencialmente el contenido de cada uno de los libros.
- viii. Debe solucionar los problemas de los usuarios.

5.28.3. Políticas de adquisición, selección y clasificación del material bibliográfico.-

La extensión del servicio bibliográfico para incluir a la mayoría de los usuarios, es considerar la factibilidad de la bibliografía, porque a través de ellos se acrecienta la influencia de la universidad; sin embargo cabe formular la clara advertencia de que esto no debe hacerse a costa del

servicio de los estamentos usuarios que son la primordial responsabilidad de la biblioteca universitaria.

La parte administrativa para este cometido debe tener tres responsabilidades en la selección del material bibliográfico y entre ella citamos:

- i. Obtener para la biblioteca fondos con los que cubrir adecuadamente su programa de adquisiciones.
- ii. Solicitar la cooperación de los docentes en la evaluación de listas, noticias y avisos de nuevas publicaciones.
- iii. Confiar a la dirección de la biblioteca a un profesional que sea capaz de formar una colección bibliográfica a la altura de las grandes universidades internacionales.

Otro elemento que se debe tomar en cuenta es la referido al número de carreras, de universitarios y público usuario, y tales diferencias, de acuerdo Gaston Litton en su obra La biblioteca Universitaria cita a: Lyle, quien que influirán decisivamente en el proceso y programa de adquisiciones. También debe tomar en cuenta el intercambio de información bibliográfica con los encargados de otras bibliotecas del interior y exterior del país.

Otro de los elementos están dados por los cambios que se introduzcan en los programas de estudio, esto impone un nuevo programa de adquisiciones acorde a esa realidad.

Lyle indica que la adquisición debe estar en base a:

1. Las obras básicas necesarias para desempeñar el servicio referencia general.
4. Las obras especiales de referencia que corresponden a las distintas áreas de la docencia. la colección general de libros, que debería incluir: a) libros significativos que

no corresponden a determinada área del programa de estudios, pero que habría que incluir en la colección por su importancia misma; b) una colección adecuada de libros para cada docente; c) libro para la formación cultural del usuario, sea docente o universitario.

Una vez adquirido el material bibliográfico se procede al: sellado, inventario; catalogación; y el fichaje, para luego ser difundidos a favor de los usuarios.

TERCERA PARTE

6. TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE DATOS

UNIVERSITARIOS:

Una vez terminada la entrevista a los tres estamentos de la Universidad: Docentes, Universitarios y Administrativos, se procedió a revisar cada una de las boletas que estas tengan la respectiva coherencia en sus respuestas.

Posterior a ellos se procedió al respectivo vaciado de la información recogida, se lo realizó en forma manual o sea mecánica, pero también está preparado para ser llevado en forma automática o a través de una computadora.

6.1 Resultados.-

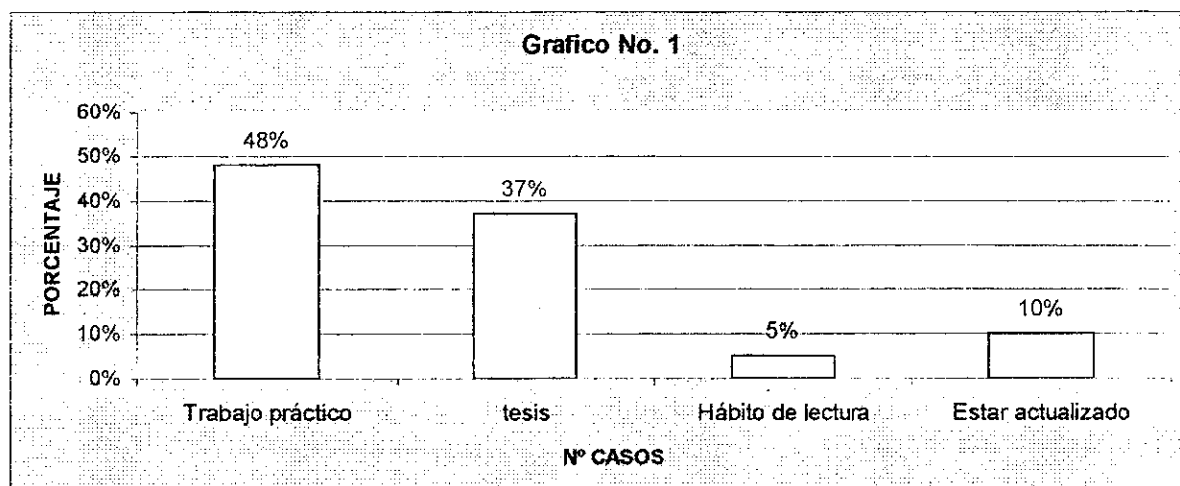
UNIVERSITARIOS

1. De a conocer el motivo de la utilización de la biblioteca:

Propósito: Que los usuarios indiquen el por qué de la utilización de la biblioteca.

Cuadro No. 1

	No. Casos	Porcentaje
Trabajo práctico	160	48 %
Tesis	128	37
Hábito de lectura	16	5
Estar actualizado	32	10
TOTAL	336	100%



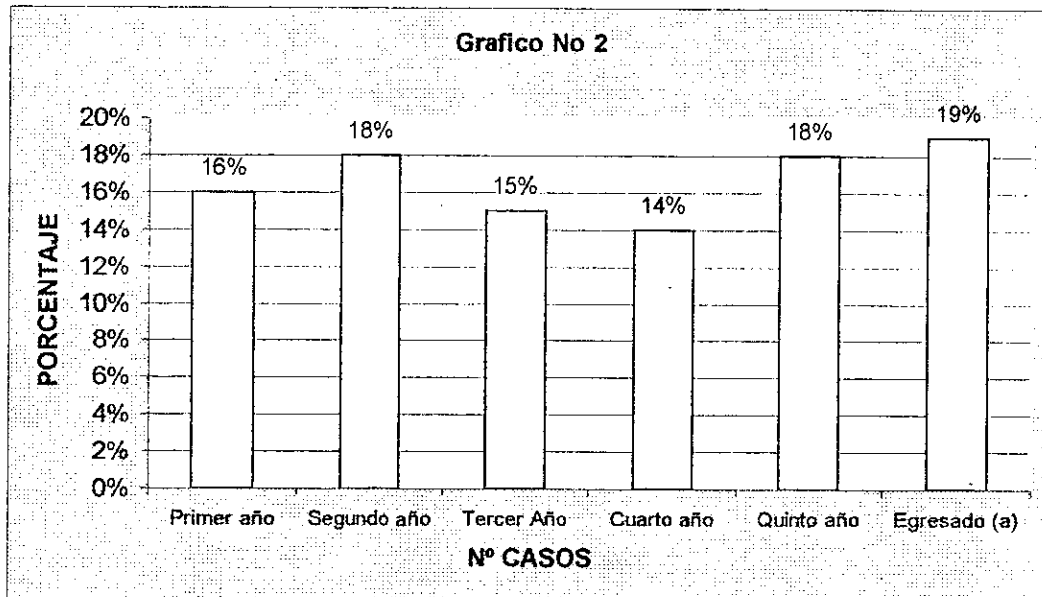
Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001

2. Curso o año de los usuarios:

Propósito: Conocer el año que cursan los usuarios.

Cuadro No 2

	No Casos	Porcentaje %
Primer año	56	16
Segundo año	60	18
Tercer año	52	15
Cuarto año	44	14
Quinto año	60	18
Egresado(a)	64	19
TOTAL	336	100%



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001

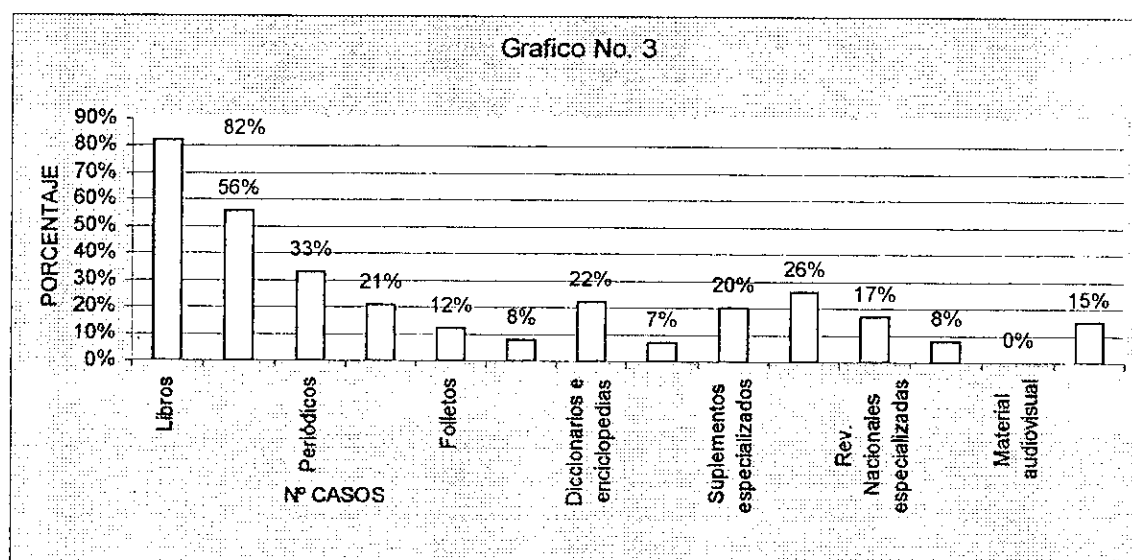
En el Cuadro No. 2 se puede ver que los que más utilizan la biblioteca son los EGRESADOS con un 19%, posterior a ello vienen los de 2º y 5º año con un 36%, los de 1º con un 16% con un 15 y 14% respectivamente los de 3º y 4º año. En el fondo, estos usuarios tienen un uso de esta forma casi permanente, los % no se diferencian demasiado.

3. El material que más utilizan los usuarios:

Propósito: Conocer el material bibliográfico que más utilizan los usuarios.

Cuadro No. 3

	No. Casos	Porcentaje %
Libros	276	82
Tesis	188	56
Periódicos	112	33
Revistas	72	21
Folletos	40	12
Policopiados	28	8
Diccionarios y Enciclopedias	76	22
Publicaciones semanales	24	7
Suplementos especializados	68	20
Boletines especializados	88	26
Rev. Nacionales especial.	60	17
Revistas extranjeras especial.	28	8
Material audiovisual	**	**
Internet	52	15



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001

De acuerdo al cuadro No. 3 se ve que la mayoría prefiere como material de consulta a los libros 82%, le sigue con el 56% el uso de las tesis, lo propio sucede con los periódicos con un 33%, los boletines especializados con un 26%, entre lo más decisivos por ser documentos de especialidad.

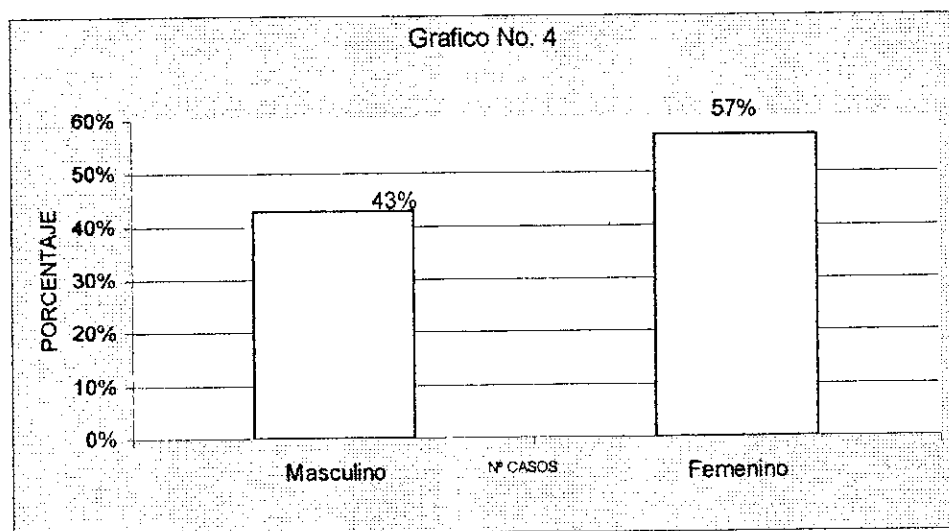
Posterior a ello vienen los diccionarios, folletos, suplementos especializados, revistas. Nacionales especializadas. Pero lo que llama la atención es el uso de los suplementos semanales, revistas. Extranjeras, e incluso el internet con un 15% cuando estos instrumentos deberían ser el más utilizado por la población universitaria. Y de acuerdo a las entrevistas sólo el 3% de los egresados utilizan el internet, lo cual demuestra el poco interés o la falta de interés de parte de ellas (os).

4. Sexo de los usuarios:

Propósito: Conocer el sexo de los usuarios.

Cuadro No. 4

Sexo	No. Casos	Porcentaje %
Masculino	144	43
Femenino	192	57
TOTAL	336	100%



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001

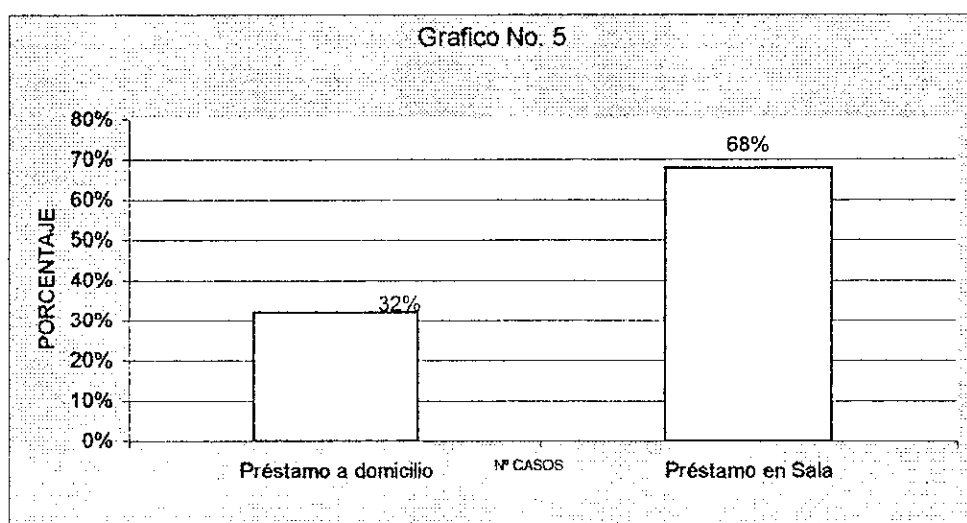
Este cuadro nos demuestra que son las damas que más utilizan la biblioteca 57% el 43% son varones, esto demuestra que existe un mayor interés de superarse por parte de este sector.

5. De los servicios que tiene, cuál utiliza más:

Propósito: Conocer cuál de los servicios utiliza más.

Cuadro No. 5

	No. Casos	Porcentaje %
Préstamo a domicilio	108	32
Préstamo en Sala	228	68
TOTAL	336	100%



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001

El cuadro No. 5 nos muestra que los universitarios de 1º año son los que menos utilizan el servicio a domicilio, como efecto de la falta de conocimiento y en “parte por la desconfianza” de los bibliotecarios, lo que más utilizan es en sala, con un 39%, en cambio los egresados en que deben ir a otras bibliotecas para conseguir

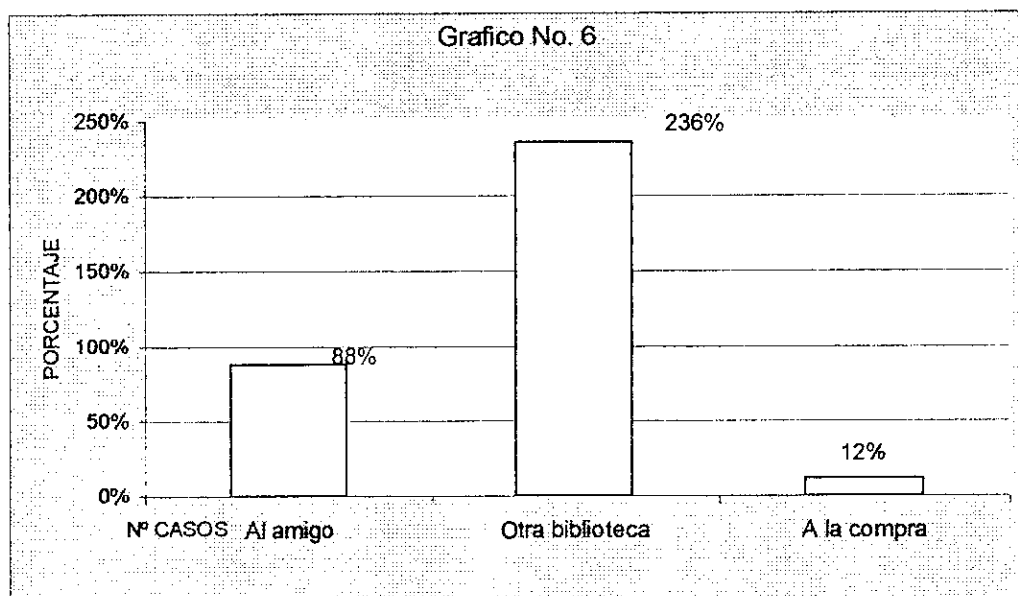
la información específica. En cambio los usuarios de 2º, 3º y 4º año utilizan ambos servicios con un 63% y 51% respectivamente.

6. Cuando no encuentra la información, ¿a quién recurre?

Propósito: Identificar a quienes recurre cuando no encuentra la información necesaria.

Cuadro No. 6

	No. Casos	Porcentaje %
Al amigo	88	26
Otra Biblioteca	236	70
A la compra	12	4
TOTAL	336	100%



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001

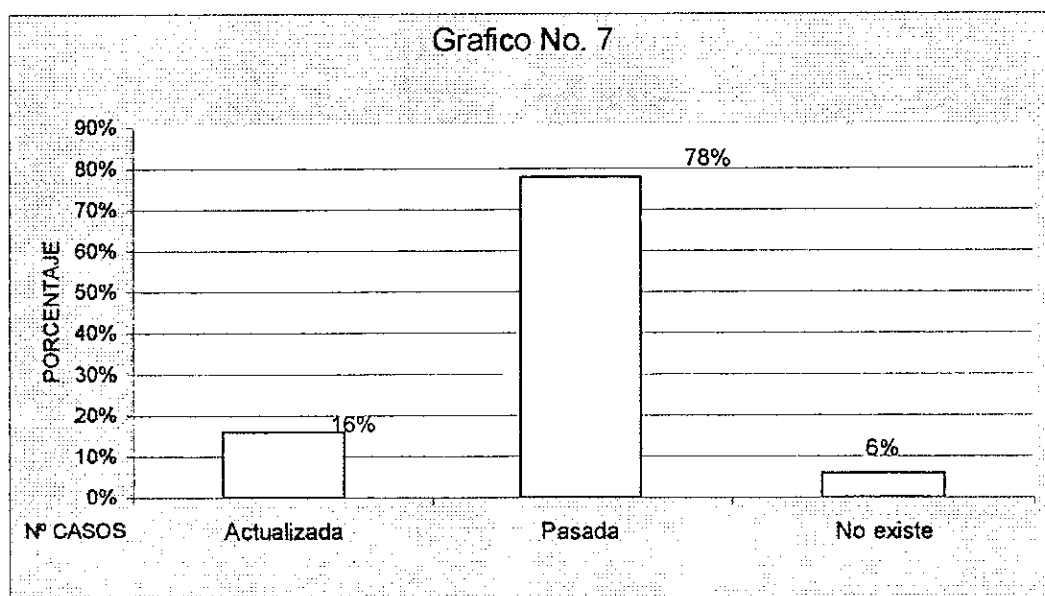
El Cuadro No. 6 es de importancia, ya que nos demuestra que los usuarios que no consiguen la información específica tienen que recurrir a otras bibliotecas 70%, e implica a la vez que la bibliografía existente no es actualizada, en cambio el 26% recurre al amigo y sólo el 4% a la compra. Si recordamos que una biblioteca debe

cumplir el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios en lo relacionado a la información específica.

7. La información que tiene la biblioteca es:

Cuadro No. 7

	No. Casos	Porcentaje %
Actualizada	56	16
Pasada	264	78
No existe	16	6
TOTAL	336	100%



Fuente: Elaboración en base a la encuesta, noviembre 2001

Se confirma lo afirmado en la pregunta 6 (70%), en este cuadro No. 7, los usuarios indican que el material bibliográfico es pasado 78%, sólo el 16% afirmó que es actualizado y el 6% indica que no existe; a ello se agrega que los egresados deben recurrir a otra biblioteca como efecto de la no existencia de material actualizado (ver cuadro No. 5). Además que los usuarios para el cumplimiento de sus trabajos prácticos necesitan bibliografía actualizada, pese a la existencia de

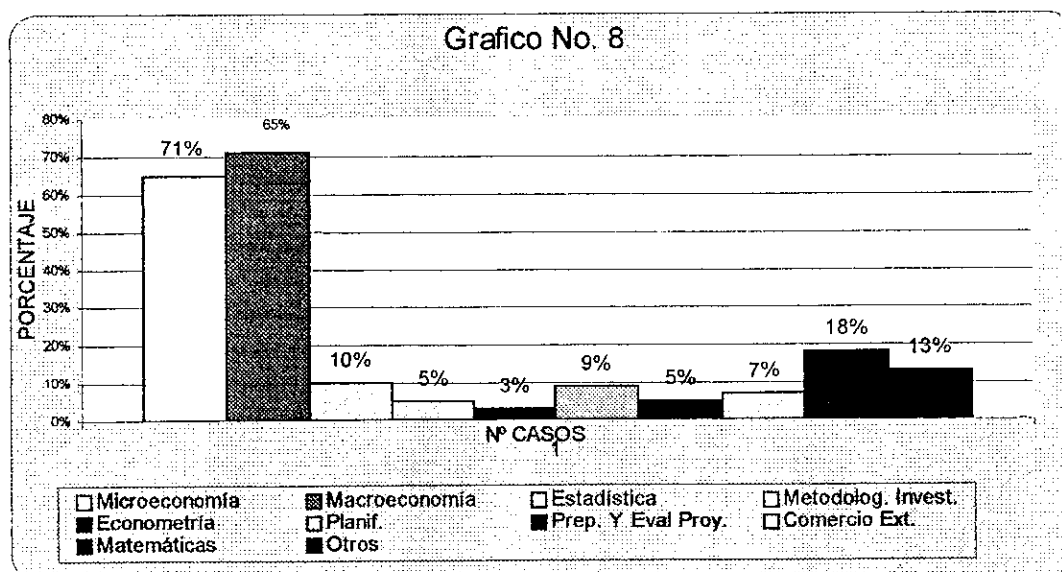
periódicos, necesitan profundizar el trabajo solicitado, es por ello que piden que se actualice la biblioteca.

8. Material especializado con que cuenta la biblioteca:

Propósito: Conocer si el material bibliográfico existentes está acorde a las exigencias del usuario.

Cuadro No. 8

	No. Casos	Porcentaje %	No. Ejemplares
Microeconomía	220	65	6
Macroeconomía	240	71	8
Estadística	36	10	10
Metodología de la Invest.	52	5	10
Econometría	12	3	5
Planificación	32	9	3
Prep. y Eval. De proyectos	16	5	4
Comercio exterior	24	7	3
Matemáticas	60	18	8
Y otros	44	13	4



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001

Algo que llama la atención es el número de ejemplares existente en la biblioteca, por ejemplo para más de 2800 usuarios existen muy pocos ejemplares, lo que implica que la mayoría de ellos tienen que recurrir a otras bibliotecas o darse modos para conseguir el libro necesitado, la materia de metodología de la investigación es lo que más existe, tomando en cuenta los diferentes autores existentes, lo propio sucede con estadística y matemáticas, en cambio materias troncales como Micro y Macroeconomía tienen escasos ejemplares.

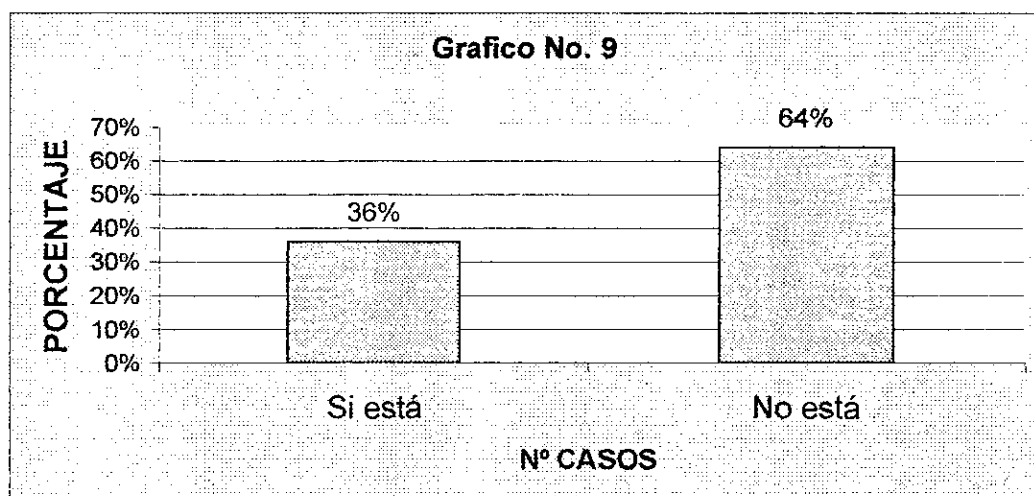
Tal como se puede ver en el Cuadro No. 8 existe material especializado, pero pasado (ver cuadro No. 7), esto tiene como resultado que los usuarios se vean obligados a consultar otras bibliotecas para cumplir con los trabajos prácticos e incluso poder actualizarse.

9. El material bibliográfico que requiere está disponible:

Propósito: Conocer la clase de material bibliográfico con que cuenta la biblioteca.

Cuadro No. 9

	No. Casos	Porcentaje %
Si esta	120	36
No esta	216	64
TOTAL	336	100%



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001

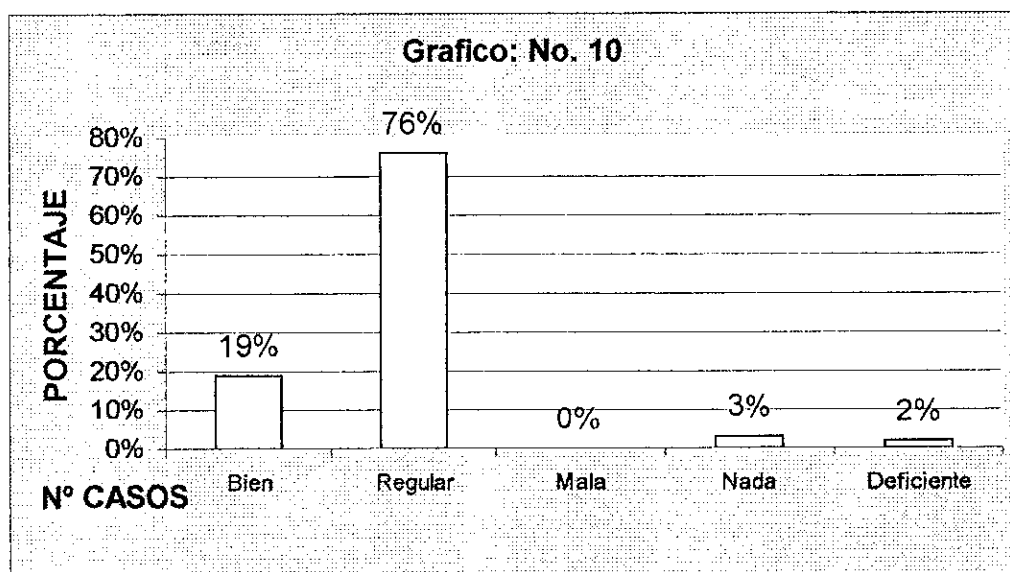
Lo afirmado en los Cuadros No. 6 y 7, se corrobora con este Cuadro 9, ya que el 64% afirma que el material no está disponible como efecto de la no existencia de material específico, ello tiene como resultado que los usuarios se vean perjudicados en sus actividades académicas, y sólo el 16% afirma que existe disponibilidad, a ello se agrega la poca existencia en el número de ejemplares de un mismo libro.

10. Los bibliotecarios conocen las necesidades de los usuarios:

Propósito: Si el material bibliográfico existente está disponible para el usuario

Cuadro No. 10

	No. Casos	Porcentaje %
Bien	64	19
Regular	256	76
Mala	**	**
Nada	12	3
Deficiente	1	2
TOTAL	336	100%



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001

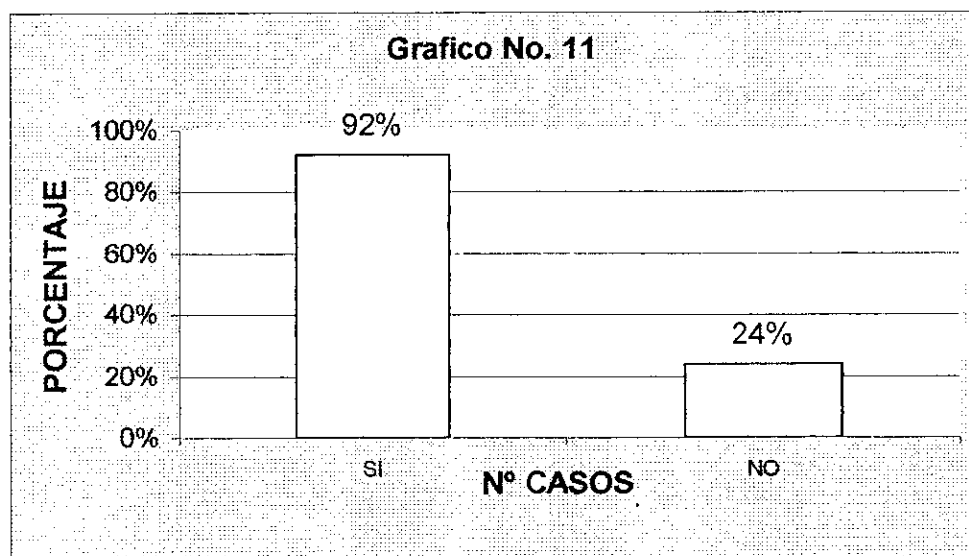
De acuerdo a los usuarios los bibliotecarios no conocen muy bien el manejo correcto de estas, "porque cuando solicitan el material necesario en la mayoría de los casos no nos orientan tal como debe ser", versión textual. Por lo que ellos lo califican que el conocimiento que ellos tienen en regular 76%, el 19% afirmó que conocen bien, y por último el 5% los calificó como que no conocen nada y deficiente.

11. La información requerida es entregada en forma rápida.

Propósito: Conocer si los bibliotecarios conocen realmente las necesidades de información de los usuarios.

Cuadro No. 11

	No. Casos	Porcentaje %
SI	244	73
NO	92	27
TOTAL	336	100%



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001.

Lo afirmado en el Cuadro No. 10 se confirma con el cuadro No. 11, donde el 73% de los usuarios afirmó que la información no es entregada en forma normal, "siempre tardan demasiado", o "existe cierta preferencia por determinadas personas", como así también no conocen bien que libros los pueden sustituir a los solicitados.

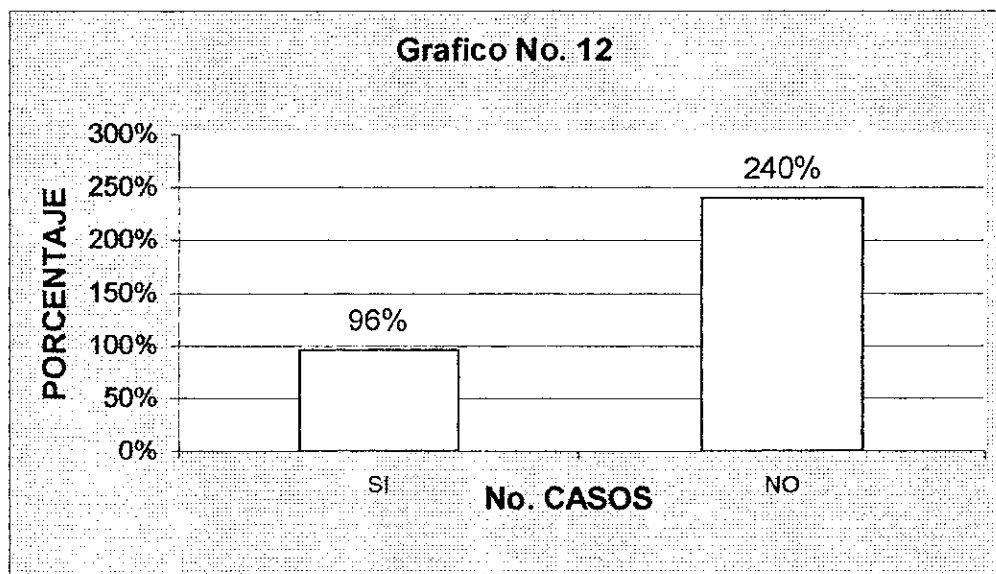
Sin embargo se debe lograr que los bibliotecarios deben capacitarse con la finalidad de cumplir con los requerimientos de los usuarios, ya que ellos son los únicos beneficiados, a la vez son la razón de ser de toda la biblioteca.

12. Los servicios que le ofrecen, son los más necesarios:

Propósito: Conocer si la entrega del material bibliográfico es entregada en forma rápida al usuario

Cuadro No. 12

	No. Casos	Porcentaje %
SI	96	71
NO	240	29
TOTAL	336	100%



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001

Algo que llama la atención a los usuarios es el referido a la falta de servicios que debe ofrecer, por ejemplo “se debe incrementar el número de computadoras para el Internet”, los libros deben ser más actualizados, debe existir más comodidad, y los préstamos a domicilio se debe “incrementar o aumentar” el tiempo de préstamo a domicilio”, es por ello que afirmaron que los servicios no son los más necesarios 71% y sólo el 29% está de acuerdo

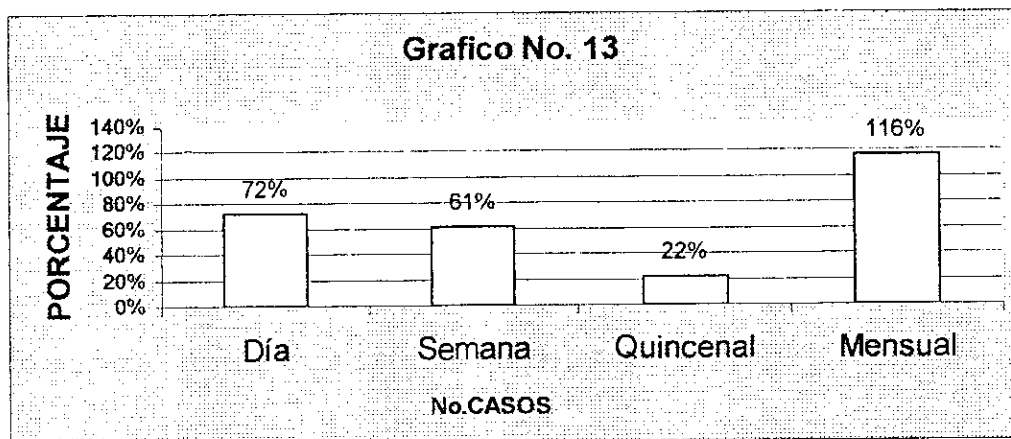
con los servicios ofrecidos. Por lo que se debe tomar en cuenta estas observaciones hechas por los usuarios.

13. La frecuencia de utilización del material solicitado:

Propósito: Conocer si los servicios que ofrece la biblioteca son los más necesarios.

Cuadro No. 13

	No. Casos	Porcentaje %
Día	8	72
Semana	61	61
Quincenal	22	22
Mensual	116	116
Total	271	271



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001

Lo que llama la atención de los usuarios es el poco uso de la biblioteca, por ejemplo el 14% utiliza dos veces al día, el 2% más de 4 veces, sólo el 14% utiliza 2 veces y el 10% una sola vez al día. Pese a que siempre la biblioteca está ocupada, pero más para realizar una serie de trabajos de investigación, que la utilización misma para mejorar sus conocimientos y lograr el hábito de lectura.

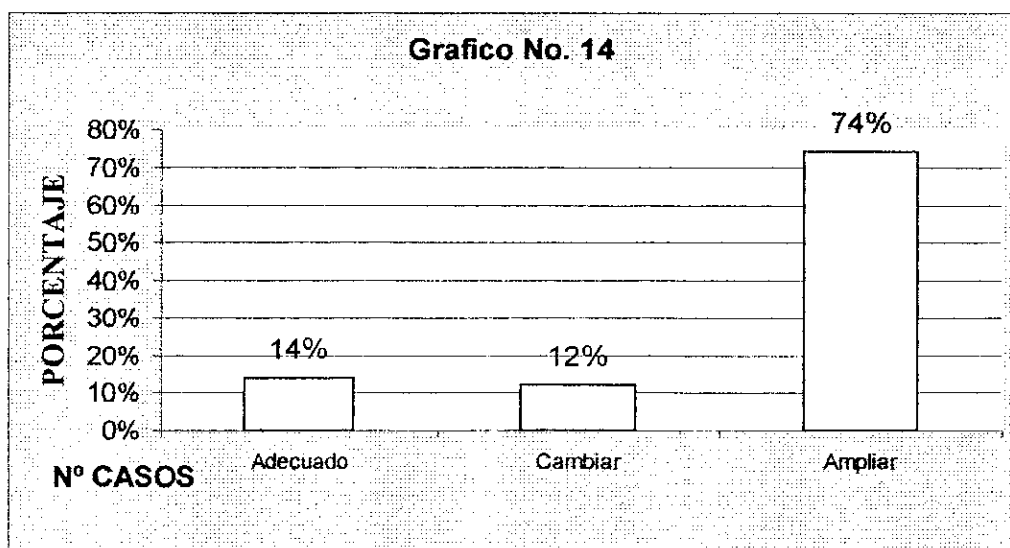
Agregándose a ello que los egresados (as) son también los que más utilizan la biblioteca, pero no en forma permanente, todo ello como efecto de la falta de bibliografía actualizada, y también porque los horarios de atención influyen demasiado en las investigaciones que deben llevar adelante las diferentes clases de usuarios.

14. El horario de atención es el más:

Propósito: Conocer la cantidad de veces que utiliza la biblioteca en sus diferentes servicios.

Cuadro No. 14

	No. Casos	Porcentaje %
Adecuado	48	14
Cambiar	40	12
Ampliar	248	74
TOTAL	336	100%



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001.

La mayor parte de los usuarios tiene una serie de observaciones en lo relacionado a los horarios de atención, el 74% afirma que se debe ampliar los horarios especialmente en a HEMEROTECA, ya que en ésta se encuentra el material bibliográfico especializado, perjudicando por ende a los usuarios. El 12% indican que se debe cambiar tomando en cuenta los horarios de trabajo de los usuarios y sólo el 14% está de acuerdo con los horarios establecidos.

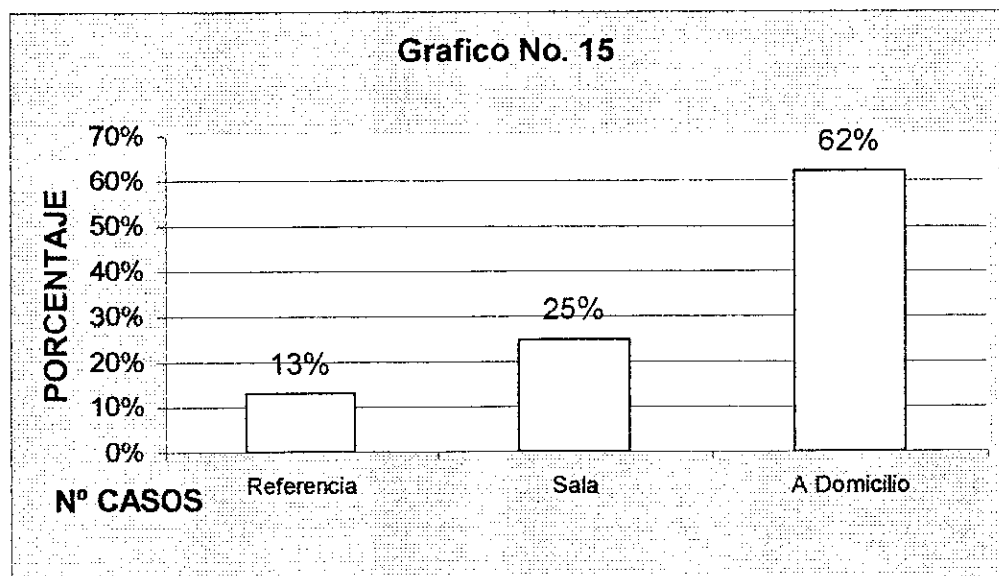
Sin embargo, los usuarios deben ser favorecidos con los horarios que ellos sugieran, porque se deben a ellos y también porque necesitan cumplir una serie de obligaciones de trabajos estrictamente académicos.

15. Los servicios que deben ser potenciados

Propósito: Conocer si el horario se adecua a los intereses de los usuarios.

Cuadro No. 15

	No. Casos	Porcentaje %
Referencia	44	13
Sala	84	25
A Domicilio	208	62
TOTAL	336	100%



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001

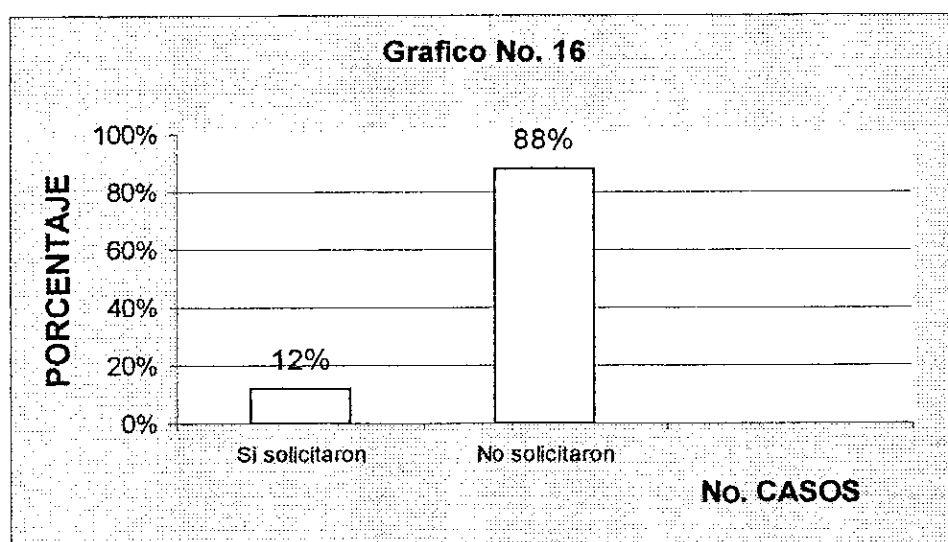
La mayor parte de los usuarios el problema que más presenta es el relacionado al préstamo a domicilio, de acuerdo a reglamento este abarca sólo las 24 horas, lo que ellos solicitan que ese préstamo abarque por lo menos 72 horas, ésta afirmación se fundamenta porque últimamente los docentes solicitan análisis en los trabajos a presentar, con un 62%, el 13% indica que debe ser ampliado el horario de la sección de REFERENCIA Y/O HEMEROTECA, ya que en esta sección se encuentra el material especializado, y el 25% mejorar el servicio en sala, dando una mayor comodidad y ampliación de la infraestructura, ya que en determinados momentos no existe el espacio necesario.

16. Para la adquisición de nuevo material ¿Le pidieron su opinión?

Propósito: Conocer cuáles son los servicios que debe ser potenciados.

Cuadro No. 16

	No. Casos	Porcentaje %
Si solicitaron	44	12
No solicitaron	292	88
TOTAL	336	100%



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001.

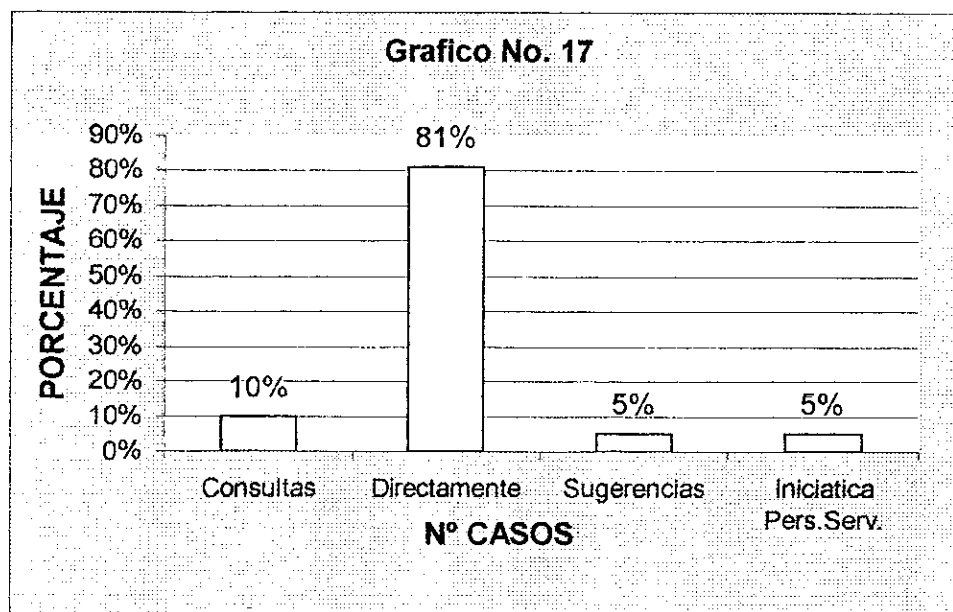
Hoy en día los usuarios “nos vemos huérfanos de apoyo de parte de los bibliotecarios, ya que ellos en ningún momento nos piden nuestra opinión para la adquisición de nuevo material bibliográfico”, versión textual de un buen porcentaje de los usuarios, prueba de ello podemos ver que el 88% indican que desde que ingresaron a la Universidad jamás les solicitaron su opinión, en cambio el 12% indican que es muy escasas ocasiones les solicitaron su opinión, pero no a través de cuestionarios, sino en forma verbal.

17. La adquisición del material nuevo, lo realizan por medio de:

Propósito: Conocer si el material bibliográfico existente es realizado a través de diferentes medios.

Cuadro No. 17

	No. Casos	Porcentaje %
Consultas	32	10
Directamente	272	81
Sugerencias	16	5
Iniciativa del personal de servicio	**	
	16	5
TOTAL	336	100%



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001

El Cuadro No. 17, nos muestra claramente que los personeros son los que realizan la adquisición directa de una nueva bibliografía, abarcando el 80%, esta afirmación se basa porque ellos no llevan adelante ninguna consulta a los usuarios, sólo el 10% afirma que alguna vez lo consultaron en forma verbal, el 5% a través de sugerencias solicitadas en forma rápida, y el otro 5% a través de iniciativa del personal que atiende la biblioteca.

La respuesta DIRECTAMENTE se refiere a que la (el) DIRECTOR lo realiza sin consulta a los usuarios, una de las técnicas que ellos utilizan es a través del análisis de las boletas, tomando en cuenta cuál de los libros son los que más solicitan, "afirmación que alguna vez ellos vieron hacer al director", textual.

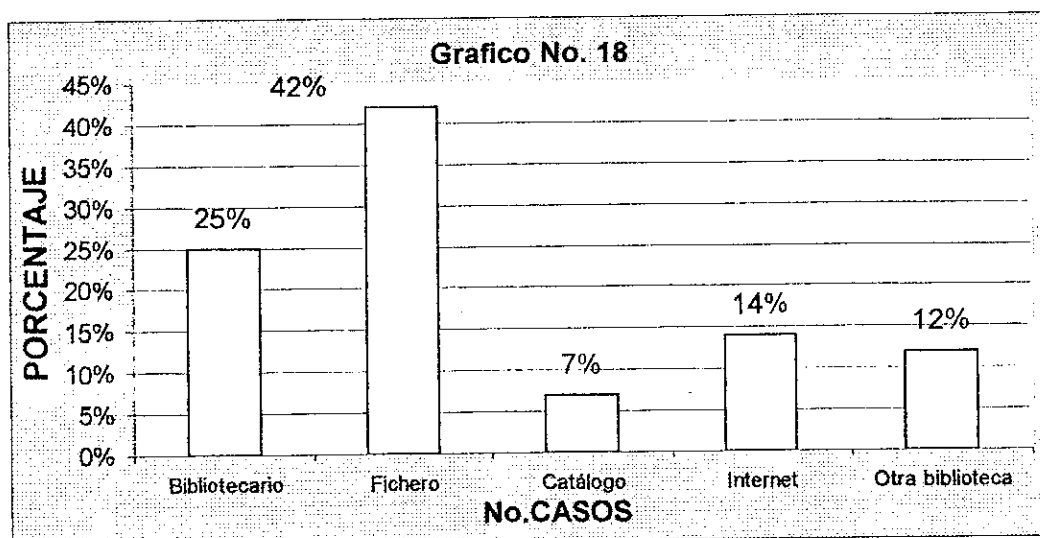
Entonces se confirma que esta biblioteca no tiene el material actualizado, porque los personeros no llevan adelante ninguna consulta a los usuarios.

18. Cuando no encuentra el material: ¿a quién recurre?

Propósito: Conocer a quienes recurre en caso de no encontrar el material bibliográfico.

Cuadro No. 18

	No. Casos	Porcentaje %
Bibliotecario	84	25
Fichero	140	42
Catálogo	24	7
Internet	48	14
Otra Biblioteca	40	12
TOTAL	336	100%



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001

Por lo que se puede ver en el Cuadro No. 18 el 42% recurre al uso de los ficheros, pero en forma minuciosa, ya que ya la mayoría revisan el fichero sólo por autores, por título y por materia; es por eso que los usuarios utilizan los ficheros. El 25% recurre al bibliotecario, como personas que conocen más acerca del material que existe, el 14% recurre al uso del Internet, el 7% a través del catálogo y el otro 12% va a otras bibliotecas, con lo cual también se demuestra que no existe la bibliografía actualizada.

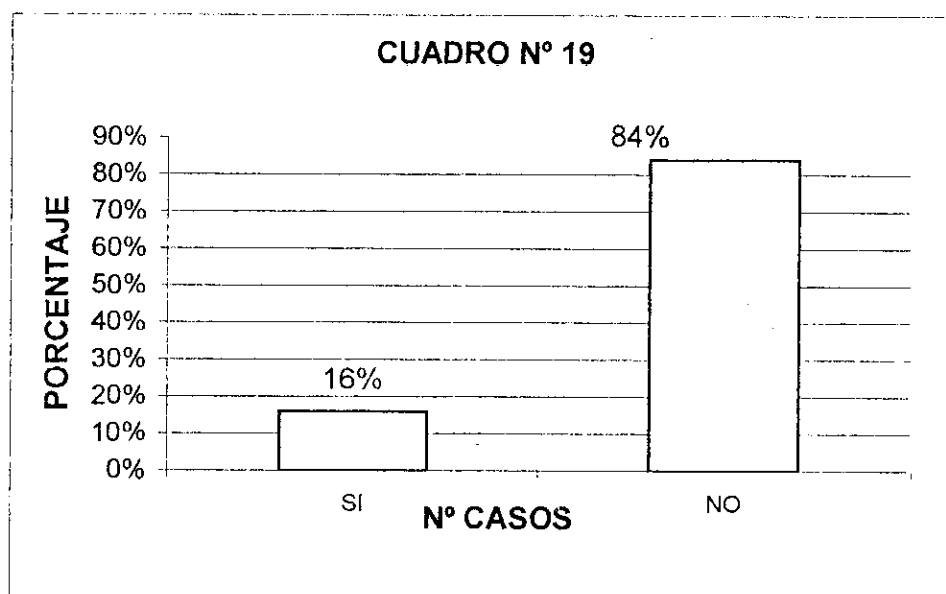
Además el bibliotecario supone que debe conocer la existencia del material bibliográfico de la Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información y también porque ellos tienen el respectivo inventario de los libros y afines, y por último porque conocen con mayor exactitud donde se encuentra los materiales bibliográficos que están al servicio de los usuarios.

19. Los bibliotecarios alguna vez recogieron la opinión a cerca de la atención a los usuarios:

Propósito: Conocer si los bibliotecarios recabaron opiniones de los usuarios acerca de la atención.

Cuadro No. 19

	No. Casos	Porcentaje %
SI	56	16
NO	280	84
TOTAL	336	100%



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001.

Lo que interesa hoy en día es la atención que deben tener los usuarios de parte de los bibliotecarios, el cuadro No. 19 nos muestra que los funcionarios no recogieron la opinión a cerca de la atención a los usuarios, con un 84% en cambio el 16% afirma que si recogieron su opinión.

Además ellos los funcionarios indican que esa tarea deberá ser del Director de la Biblioteca, ya que el es quien imparte las tareas que se deben ejecutar durante la jornada y por ende en toda la gestión.

6.3 Resultados.- DOCENTES

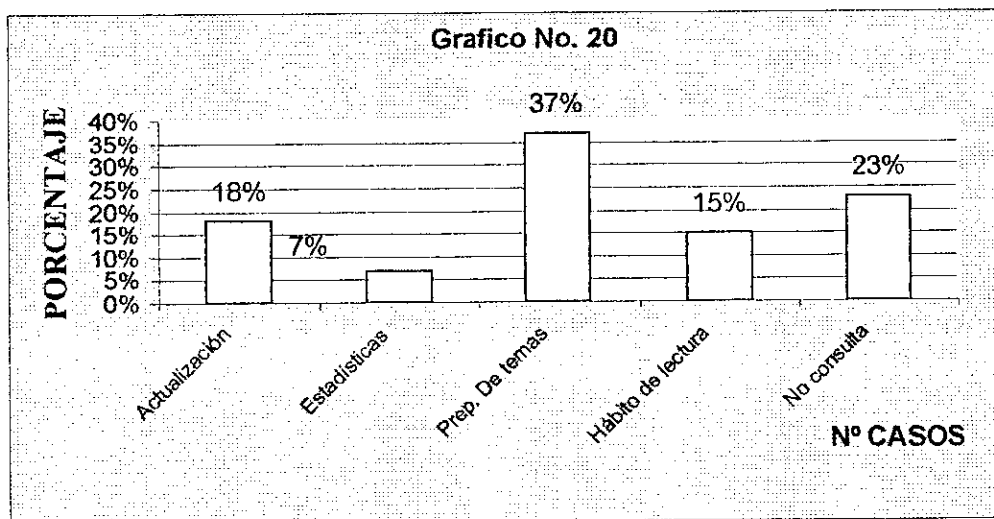
Los resultados que a continuación se detallan están referidos al 3º estamento de la Universidad, o sea los DOCENTES DE LA CARRERA DE ECONOMIA.

1. Motivo de utilización de la biblioteca.-

Propósito: Conocer para que utiliza el material bibliográfico existente:

Cuadro No. 20

	No. Casos	Porcentaje %
Actualización	5	18
Estadísticas	2	7
Preparación de temas	10	37
Hábito de lectura	4	15
No consulta	6	23
TOTAL	27	100%



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001

En el cuadro No. 20 se puede ver que menos del 50% consulta esta biblioteca para la realización de diferentes actividades académicas, sólo el 37% afirmó que utiliza para la preparación de temas, lo que llama la atención en esta

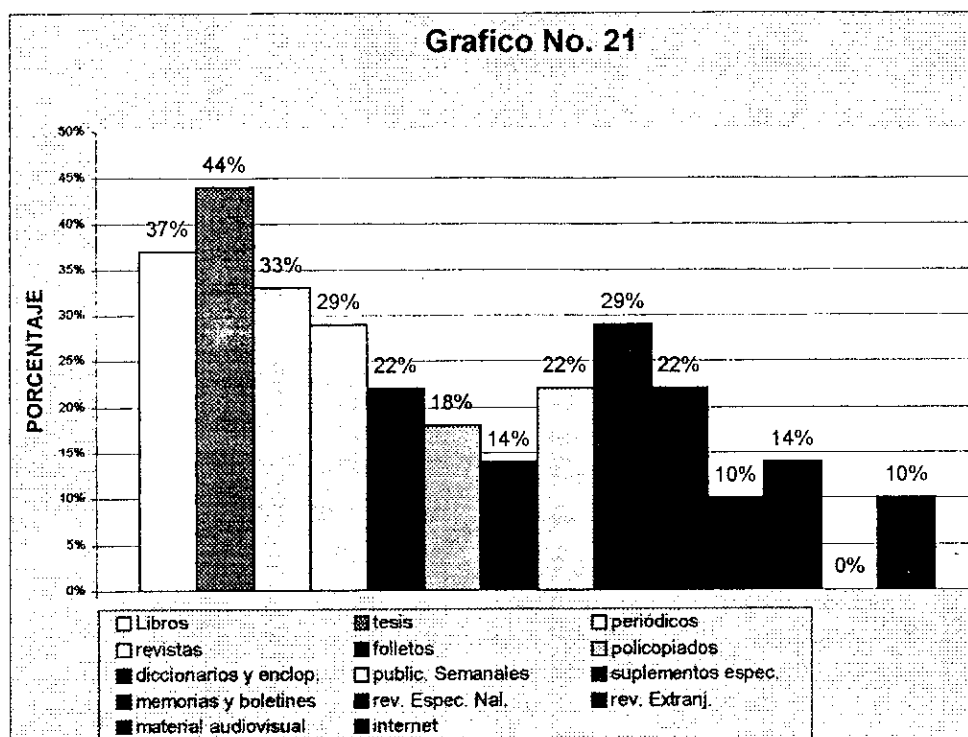
encuesta que el 23% de los docentes no consulta la biblioteca porque consideran que no es actualizada la bibliografía, el 18% utiliza para actualizar los temas en la materia respectiva, el 15% para “ganar” el hábito de lectura que la mayoría de los docentes, universitarios y administrativos no lo tienen, y sólo el 7% para estar al día con las estadísticas emanadas por Instituciones especializadas.

2. Material que más utilizan:

Propósito: Conocer cual o cuáles de los materiales bibliográficos existentes utilizan con frecuencia.

Cuadro No. 21

	No. Casos	Porcentaje %
Libros	10	37
Tesis	12	44
Periódicos	9	33
Revistas	8	29
Folletos	6	22
Policopiados	5	18
Diccionarios y Enciclop.	4	14
Publicaciones Semanales	6	22
Suplementos especial.	8	29
Memorias y boletines	6	22
Rev. Especializadas Nal.	3	10
Rev. Extranjeras	4	14
Material audiovisual	**	**
Internet	3	10



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001

El cuadro No.21 es totalmente alarmante que los Docentes no consulten la bibliografía existente, 37% utilizan los libros, arguyendo el restante 63% que es muy pasada los libros existentes, el 12% consulta las tesis con la finalidad de conocer qué temas y problemas ya fueron investigados, ya que ellos son designados Tutores y quieren evitar que los universitarios no lleven adelante investigaciones duplicadas; y los demás materiales bibliográficos son muy poco utilizados por este estamento, y siempre recalcan que esté muy pasado, pese a que los suplementos especializados, las memorias y los boletines son actualizados.

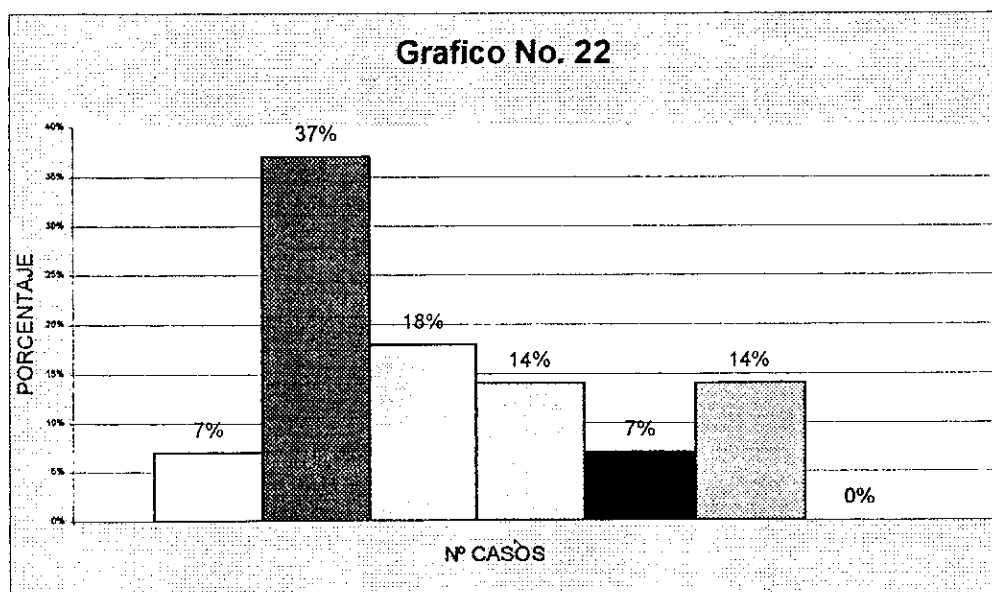
Y los porcentajes de utilización no sobrepasa el 33%, llegando incluso al 10%.

3. Frecuencia de utilización.-

Propósito: Conocer cada que tiempo utiliza este material.

Cuadro No. 22

	No. Casos	Porcentaje %
Diario	2	7
Semanal	10	37
Quincenal	5	18
Mensual	4	14
Trimestral	2	7
Semestral	4	14
Anual	**	**
TOTAL	27	100%



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001.

En el Cuadro No. 22 se ve que el 37% de los entrevistados consulta el material existente en forma semanal, el 7% realiza una consulta diaria, en

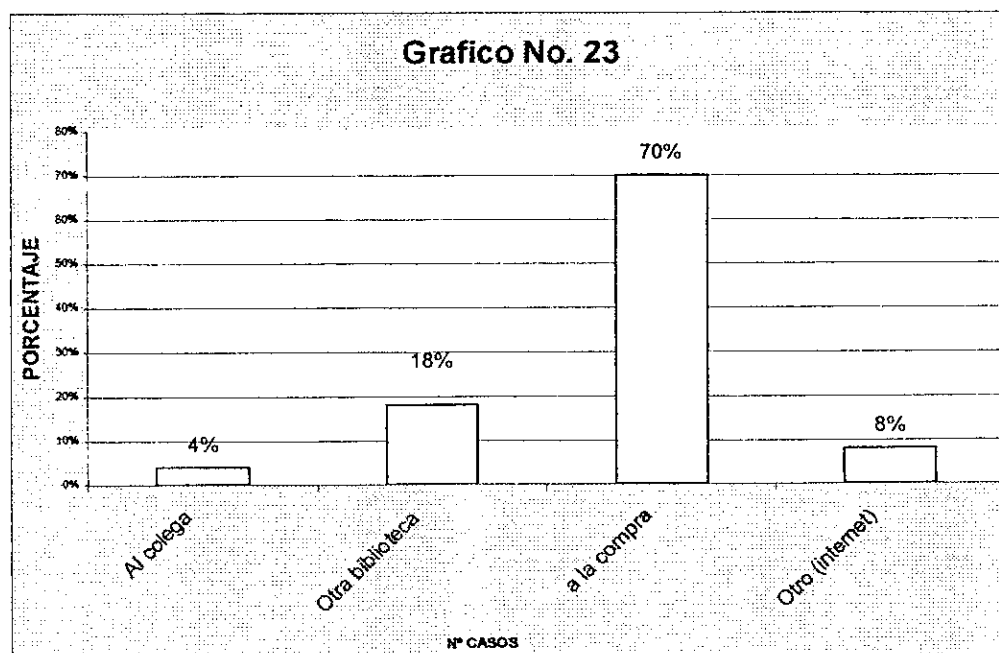
forma quincenal el 37%, mensual el 18%, trimestral el 14%, y semestral el 14%, esto implica que los Docentes no se interesan por el material bibliográfico existente pese a los esfuerzos del personal de esta biblioteca en conseguir una bibliografía "última". Lo más correcto debería ser que este estamento consulte por lo menos en forma semanal el material bibliográfico, siempre arguyen que la bibliografía no es actualizada, pese a que los funcionarios les hacen las explicaciones del caso.

4. A quien recurre cuando no consigue la información:

Propósito: Conocer a que fuentes recurren cuando no consiguen la información precisa.

Cuadro No. 23

	No. Casos	Porcentaje %
Al colega	1	4
Otra biblioteca	5	18
A la compra	19	70
Otro (internet)	2	8
Total	27	100%



Fuente: Elaboración en base a la encuesta, noviembre 2001.

El Cuadro No. 23 también sigue siendo alarmante porque los Docentes afirman que la información precisa no lo consiguen en esta biblioteca, por lo que se ven obligados a comprar el 70%, en cambio el 18% recurre a otra biblioteca, sólo el 4% recurre al colega, y por último el 8% se decide por el internet. Ellos argumentan que se ven obligados a recurrir a otras formas de conseguir la información, porque las autoridades superiores muy poco se preocupan por querer fortalecer la biblioteca, y el problema que más se presenta es la falta de desembolsos para cubrir las nuevas adquisiciones. Y por último, porque no "tienen el tiempo necesario" para visitar la biblioteca, dado sus recargadas labores profesionales.

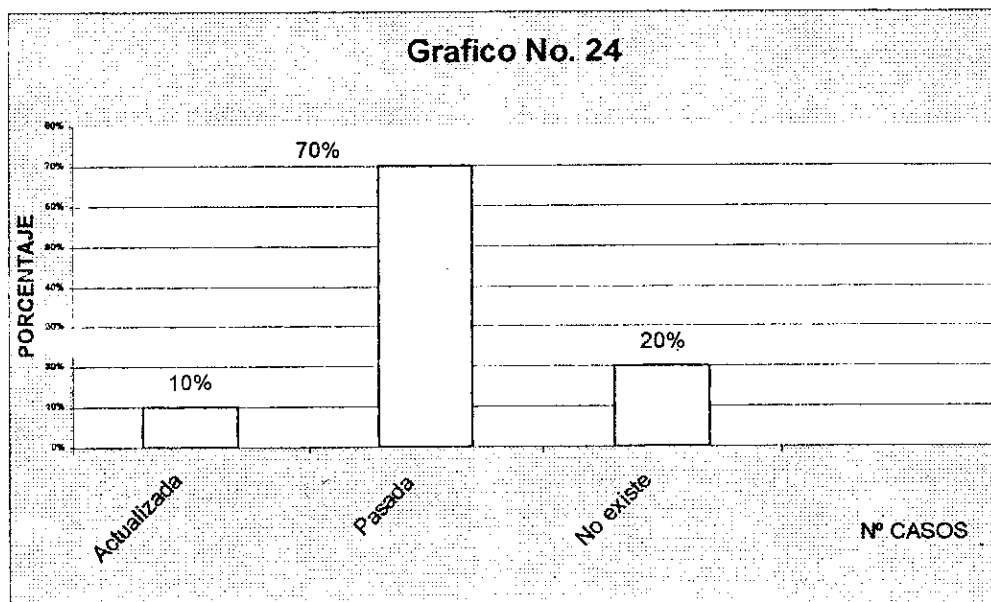
Los docentes que fueron entrevistados pertenecen a las siguientes asignaturas: Política monetaria; fiscal; desarrollo económico; economía política, sociología; estadística; matemáticas; econometría; microeconomía; macroeconomía; política económica; contabilidad; planificación; contabilidad; geografía económica; historia económica; historia del pensamiento económico; y preparación de proyectos, tomando en cuenta que existen varios docentes por cada uno de los paralelos existentes.

5. Opinión de los docentes acerca del material existente:

Propósito: Conocer si el material bibliográfico existente para los docentes es lo último.

Cuadro No. 24

	No. Casos	Porcentaje %
Actualizada	3	10
Pasada	19	70
No existe	5	20
TOTAL	27	100%



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001.

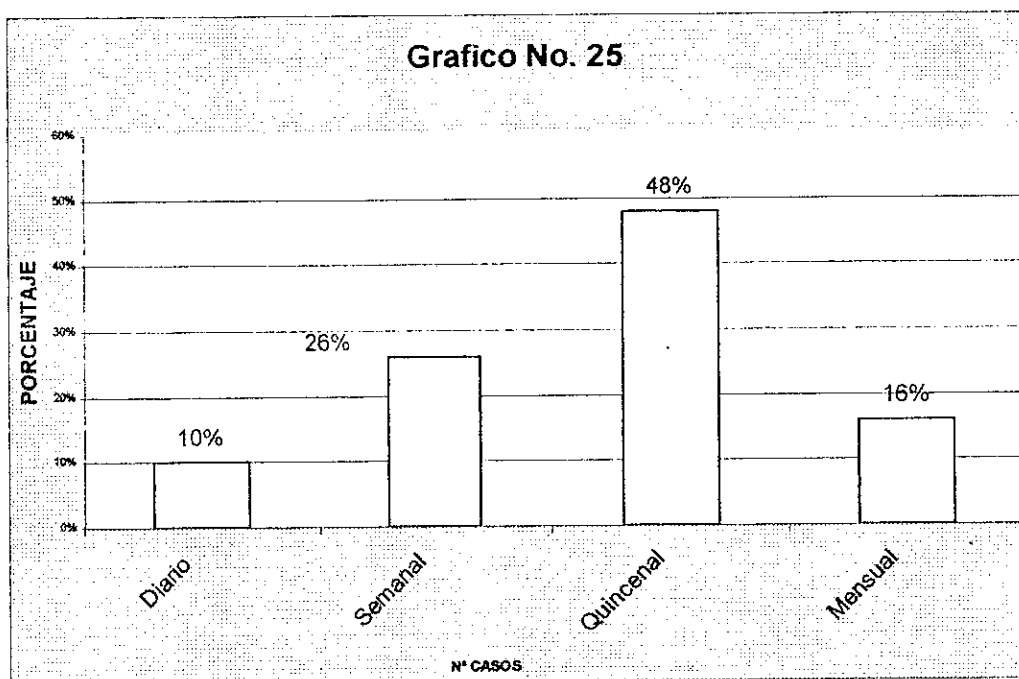
El material bibliográfico existente, los docentes lo califican como pasado 7%, el 20% indica que no existe la información precisa y el restante 10% afirma que es actualizada, estos últimos son los que visitan a diario la biblioteca, esto se lo demuestra por medio de las boletas existentes.

5. Número de veces que utiliza la biblioteca para estar actualizado:

Propósito: Conocer cuántas veces utiliza la biblioteca para actualizarse.

Cuadro No. 25

	No. Casos	Porcentaje %
Diario	3	10
Semanal	7	26
Quincenal	13	48
Mensual	4	16
TOTAL	27	100%



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001.

Para los docentes la actualización debe ser una tarea diaria con la finalidad de enseñar de la mejor manera posible y especialmente conocer los adelantos en la ciencia, lastimosamente tal como se puede ver en el Cuadro No. 25 sólo el 3% visita a diario, en forma semanal el 26% en forma quincenal el 48%, y en forma mensual el 16%. Esto quiere decir que los docentes visitan muy poco la biblioteca, repitiendo que la bibliografía es muy pasada y que las autoridades no hacen nada para mejorar este material.

7. Sugerencias de los docentes para una nueva bibliografía:

Propósito: Conocer bajo que criterios los docentes sugieren la adquisición de un nuevo material.

Los entrevistados dieron a conocer diferentes formas de adquisición de un nuevo material bibliográfico, entre ellos citamos:

1. A través de la visita de las librerías.
2. A través de la consulta de los otros docentes de materias afines.

A través de algunas suscripciones de revistas especializadas.

A través de la asistencia a diferentes clases de eventos de exposición de personeros entendidos en la materia.

A través de la revisión del Internet.

A través de bibliografías particulares relacionados con la carrera.

A través de la revisión de bibliografías y revistas existentes en otras bibliotecas.

A través de la colección de libros que tiene el propio docente.

A través de la consulta a prominentes profesionales del área.

A través del intercambio de bibliografía entre docentes.

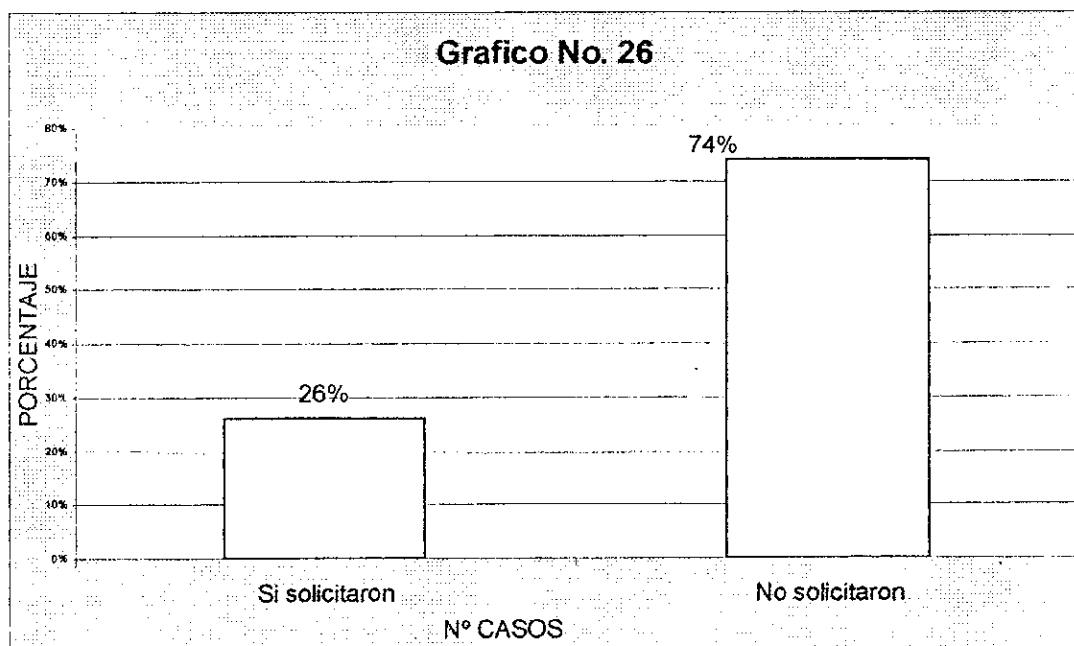
Y las áreas que sugirieron fueron las siguientes: i. Los libros de los ganadores de los Premios Nobel de Economía; ii. Libros donde se pueda encontrar dos materias; iii. Suscripciones con revistas especializadas a nivel internacional; iv. Desarrollo económico; v. Sobre políticas económicas a nivel latinoamericano; vi. Geografía económica; vii. Resúmenes, dossier y enfoques sobre el desarrollo de los países latinoamericanos, etc.

8.Opinión solicitada para la adquisición de nuevo material:

Propósito: Conocer si los bibliotecarios solicitaron su opinión para la adquisición de un nuevo material bibliográfico.

Cuadro No.26

	No. Casos	Porcentaje %
Si solicitaron	7	26
No solicitaron	20	74
TOTAL	27	100%



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001.

En el Cuadro No. 26 se ve que el 74% de los docentes afirmaron que en ninguna ocasión en forma práctica les solicitaron sus opiniones para que la biblioteca se enriquezca con un nuevo material actual, y si alguna vez los hicimos llegar algunas opiniones y sugerencias en forma verbal estas no fueron tomadas en cuenta por ninguna de los Directores de esta biblioteca.

En cambio, el 26% afirmó que a través de algunos formularios nada formales les pidieron su opinión de qué libros se pueden adquirir en beneficio de los estamentos universitarios.

Sólo a través de conversaciones personales con algunos de los funcionarios, en algunas ocasiones se adquirieron los libros sugeridos. Y lo que los llama la atención es cómo un (a) funcionario (a) que no es del área se encargue de la

compra de libros. Claro está que esta compra se lo realiza con la venia del Jefe de Carrera.

9. En qué áreas se tiene una mayor bibliografía:

Propósito: Conocer si los docentes están al tanto de la variedad de bibliografía existente.

La mayor parte de los docentes dieron a conocer que la bibliografía existente en esta biblioteca está referida a las siguientes áreas:

- i. Microeconomía, **algo actualizado**.
- ii. Macroeconomía, **algo actualizado**.
- iii. Matemáticas, **pasada**.
- iv. Desarrollo económico, **pasada**.
- v. Preparación y evaluación de proyectos, **actualizada**.
- vi. Comercio exterior, **pasada**.
- vii. Estadísticas: I.N.E.B.C.B., Sólo Cifras, y SBEF, **actualizada**.
- viii. Comercio exterior, **pasada**.
- ix. Planificación, **pasada**.
- x. Cuentas nacionales, **pasada**.
- xi. Geografía económica o de los recursos naturales, **pasada**.
- xii. Corrientes de pensamiento económico, **pasada**.

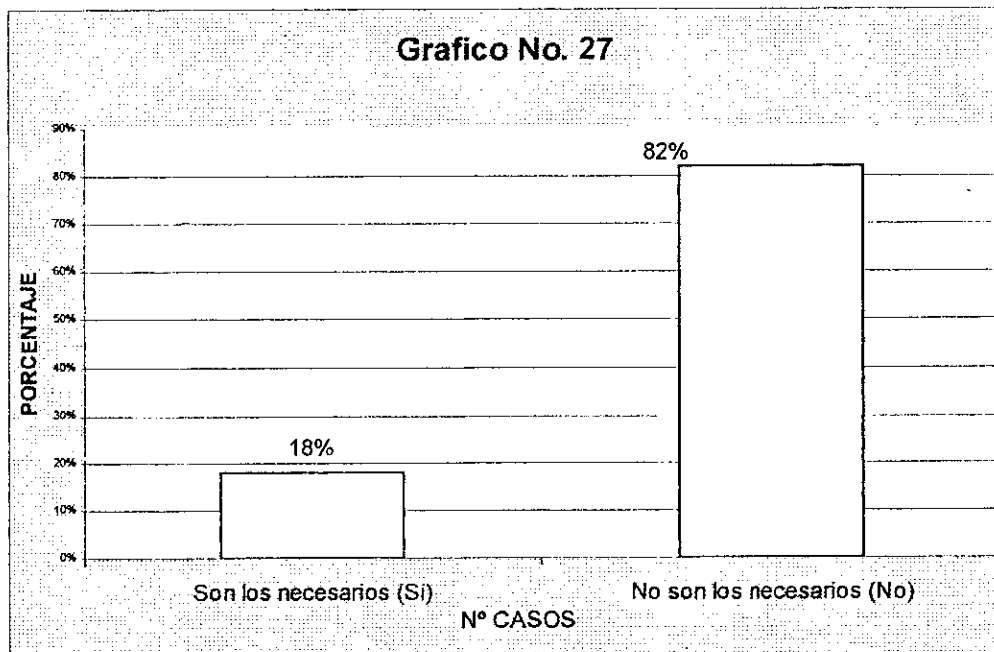
A ello se agrega que en esta biblioteca no existen muchos ejemplares de cada una de estas materias, tomando en cuenta el crecimiento vegetativo de la población universitaria, es a la vez otras de las razones que los universitarios no presentan sus trabajos con bibliografía actualizada.

10. Los servicios ofrecidos son los más necesarios o requiere de otros servicios.

Propósito: Conocer si este estamento requiere de otros servicios afines.

Cuadro No. 27

	No. Casos	Porcentaje %
Son los necesarios	5	18
No son los necesarios	22	82
TOTAL	27	100%



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001.

De acuerdo al Cuadro No. 27 se puede ver que sólo el 18% está conforme con los servicios ofrecidos, en cambio el 82% de los docentes no están de acuerdo con los servicios, por ejemplo citan:

- i. El préstamo a domicilio es muy poco tiempo.
- ii. La sala de referencia debe ser más amplia y no debe cerrar a mediodía.
- iii. Se debe tener una biblioteca actualizada.

- v. Tener contacto con otras universidades del interior y exterior del país, para estar actualizado con la bibliografía.
- vi. El servicio del internet debe tener un espacio más amplio y cómodo.
- vii. Se debe tener suscripción con revistas, suplementos, libros y dossier especializados tanto nacionales como internacionales.
- viii. Que en determinados días del mes se debe dar algunas orientaciones de la biblioteca, para conocer con qué clase de material se cuenta.
- ix. Las tesis por lo menos cada fin de mes deben ser expuestas por los autores a fin de que los universitarios tengan una idea de que trata y cómo lo investigó.
- x. El personal debe ser capacitado y actualizado en forma permanente.

11. Sugerencias a los universitarios para que ellos sean los beneficiarios con el material bibliográfico:

Propósito: Conocer si los docentes alguna vez dieron a conocer algunas sugerencias para la adquisición de un nuevo material bibliográfico.

Una de las formas de detectar que el material bibliográfico existente es pasado es el siguiente:

- i. Cuando se les pide un trabajo de investigación o práctico, los universitarios presentan de la mejor manera posible, pero la bibliografía utilizada es pasada.
- ii. Los enfoques acerca de una determinada teoría, esta forma de investigación requiere bibliografía última, pero no se la tiene.
- iv. Estadísticas sobre diferentes áreas de la economía, los interesados presentan algo pasadas, arguyendo que en la biblioteca no se tiene estadísticas actualizadas.

presentan algo pasadas, arguyendo que en la biblioteca no se tiene estadísticas actualizadas.

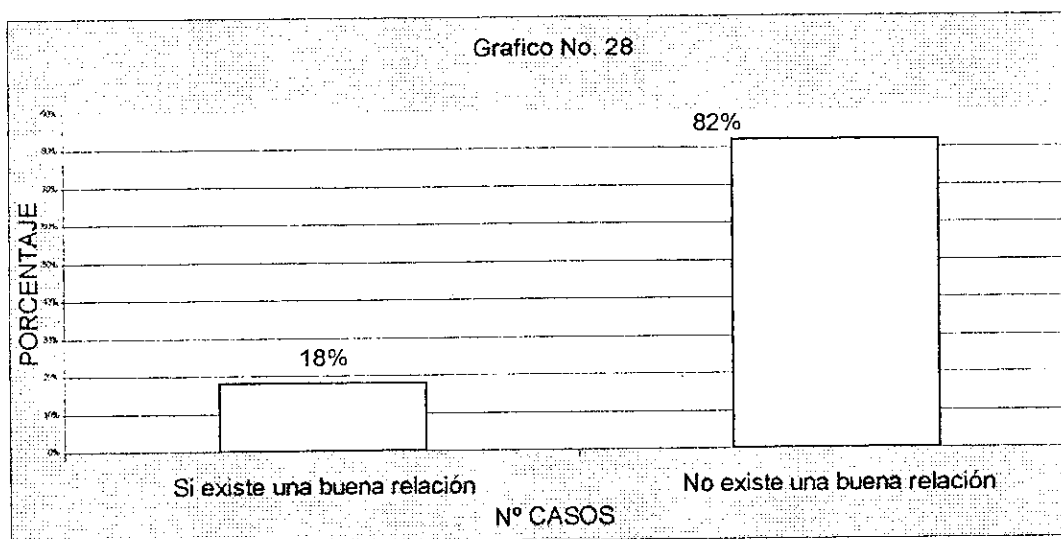
- v. Sugerimos a través de los dirigentes la adquisición de un nuevo material, ellos responden que se lo realizará en a próxima gestión, por la falta de recursos económicos.
- vi. Una de las formas de guiar al universitario para que se entere acerca de las últimas obras en el área de economía, es visitando otras bibliotecas especializadas de instituciones privadas.
- vii. Realizar convenios entre centros de información para que la información generada por cada uno de los Ministerios sea entregada en forma permanente.
- viii. A través de la asistencia de diferentes eventos locales, nacionales e internacionales, a precios acordes a la realidad del universitario, porque en ella se presentan nuevos enfoques basados en determinados autores.

12. Relación con el personal de la biblioteca.-

Propósito: Conocer si los docentes mantienen una relación los bibliotecarios para la adquisición de material bibliográfico.

Cuadro No. 28

	No. Casos	Porcentaje %
Si existe una buena relación	5	18
No existe una buena relación	22	82
TOTAL	27	100%



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001.

Lastimosamente los docentes con los administrativos en la actualidad no mantienen una estrecha relación en lo relacionado a la adquisición de un nuevo material, ello se debe a una serie de factores, y entre ellos podemos citar a los siguientes:

- i. No toman en cuenta las sugerencias para mejorar los servicios de la biblioteca.
- ii. No existe una reunión entre ambos estamentos.
- iii. Y si existe se loase más desde una óptica personal y no de grupo.
- iv. En las pocas ocasiones que se los visitó, dan a conocer algunos proyectos nada realizables.
- v. En las escasas visitas a la biblioteca no se dieron ni se dan algunas orientaciones a los universitarios y público ajeno acerca del manejo y el material con que cuentan.
- vi. No existe una buena política para dar de baja a los libros y menos aún para orientar acerca de la existencia de material que no es utilizado en la actualidad.

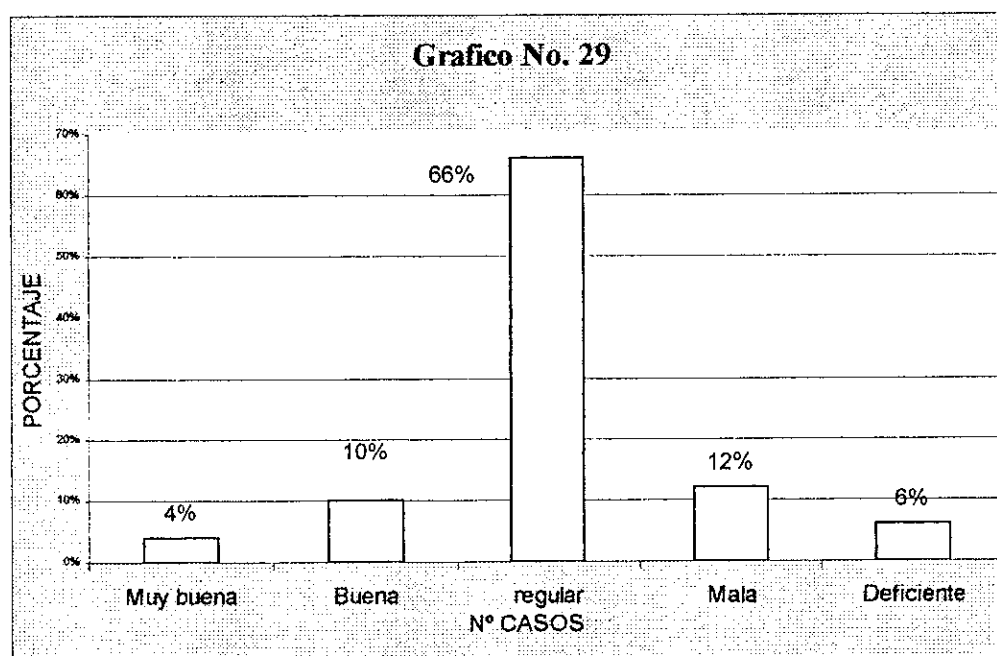
En resumen, ello no quiere decir, que existe un distanciamiento con el personal, más aún contrario existe, pero desde la óptica de amistad y no así de las actividades académicas.

13. La atención del bibliotecario:

Propósito: Conocer la opinión del docente en lo relacionado a la atención o el servicio ofrecido.

Cuadro No. 29

	No. Casos	Porcentaje %
Muy buena	1	4
Buena	3	10
Regular	18	66
Mala	3	12
Deficiente	2	6
TOTAL	27	100%



Fuente : Elaboración propia en base a la encuesta, noviembre 2001

En lo relacionado a la atención que reciben los docentes, estos tienen una serie de observaciones, que de acuerdo a la entrevista efectuada afirmaron que la atención es de Regular para Abajo, ello como efecto de que no

conocen muy bien cuando se les solicita una información específica, a sabiendas que esa información existe, pero ellos no saben en contenido que tienen estos libros y afines. El 66% dio esas repuestas, el 12% afirmó que la atención es buena, pero que siempre les falta conocer parte del contenido de los materiales bibliográficos, el otro 12% afirmó que la atención es mala, como efecto de que no existe la información específica y a la vez la bibliografía es muy pasada. Y por último sólo el 6% dijo que es deficiente, ello como resultado de que "quieren la información ese rato", tomando en cuenta que son docentes" y no tienen el tiempo necesario para poder esperar, versión textual.

En resumen, los docentes no están de acuerdo con la atención brindada no sólo a ellos sino también al otro estamento, como prueba ellos afirman que no encontraron la bibliografía necesaria, existiendo en esta.

6.3 Resultados.- ADMINISTRATIVOS

Los resultados que a continuación están referidos a los ADMINISTRATIVOS DE LA CARRERA DE ECONOMIA.

1. Cargo.

La mayor parte de los entrevistados ocupan el cargo de: bibliotecarios y auxiliares que colaboran con las tareas diarias a favor de los usuarios. En el momento de la entrevista no se encontró a la Directora de dicha biblioteca, ya que ella se encuentra gozando de vacaciones, pero se entrevistó a la Directora "interina". El total de entrevistados abarcó a un total de seis funcionarios.

2. Identifique las clases de usuarios:

Propósito: Conocer cuántas clases de usuarios existen:

Los entrevistados identificaron las siguientes clases de usuarios:

- i. Usuarios potenciales
- ii. Investigadores
- iii. Docentes
- iv. Algunos administrativos
- v. Universitarios
- vi. Público ajeno a la universidad

3. El material más utilizado por los usuarios.

Propósito: Conocer el material bibliográfico existente y utilizado por los usuarios.

De acuerdo al orden citado por los entrevistados, los usuarios tienen mayor preferencia por los siguientes materiales bibliográficos:

- i. Libros
- ii. Periódicos
- iii. Tesis
- iv. Revistas

- v. Folletos
- vi. Policopiados
- vii. Suplementos especializados
- viii. Diccionarios

Algo que llama la atención es el poco uso de materiales como:

- i. Publicaciones semanales
- ii. Memorias y boletines especializados
- iii. Revistas especializadas nacionales
- iv. Material audiovisual
- v. Internet

Los usuarios están acostumbrados más al uso de material denominado clásico, todo ello porque son los propios docentes quienes les dan a conocer la bibliografía mínima que será utilizada en la gestión. Agregándose a ello que la mayor parte de los usuarios no saben utilizar en forma correcta la biblioteca con sus diferentes servicios. Y cuando se les indica que se está organizando cursos para conocer el manejo y uso de la biblioteca, existe escaso interés de parte de ellos dirigentes universitarios, es por ello que no se organiza esta clase de eventos.

4. Número de usuarios.

Propósito: Conocer el número de usuarios que asisten a la biblioteca.

De acuerdo a los entrevistados, estos afirmaron como promedio de asistencia diaria de Lunes a Viernes asciende a 352 usuarios, y entre los que más utilizan están los universitarios de primero, quinto y egresados (as), con niveles casi ínfimos están los de otros años.

5. Manejo correcto de la biblioteca.-

Propósito: Conocer si los usuarios conocen el manejo correcto de la biblioteca.

La mayor parte de los usuarios no conocen de cómo se debe utilizar una biblioteca especializada, prueba de ello que no utilizan correctamente los ficheros, ya sea por autores, materia y título. “Lo que ellos exigen que el material bibliográfico solicitado sea entregado en el menor tiempo posible”, pero sucede que los datos de la boleta no están bien llenados, cuyo resultado es pérdida de tiempo para el bibliotecario y del propio usuario. Ahora esta forma de manejo no abarca al 100% de los usuarios, este abarca por lo menos a más de 55%.

6. Sugerencias para la adquisición de nuevo material.

Propósito: Conocer las diferentes formas de adquisición de nuevo material bibliográfico.

De acuerdo a las políticas diseñadas por la Directora de la Biblioteca, ésta comprende la adquisición nueva. Una de las más utilizadas está referida a la cuantificación de las boletas de los usuarios, viendo cuál o cuáles son los libros más utilizados por los usuarios, analizando ese promedio cuantitativo, se procede a la adquisición. Otra de las formas está referida a la adquisición directa de parte de la Directora, y en muy escasos casos se solicita la opinión de los usuarios.

Para este ítem existe un presupuesto el cual debe ser ejecutado en su integridad, es por ello que cuando no se lleva adelante un sondeo de opinión, la adquisición se lo realiza en forma directa.

7. Frecuencia de sondeos de opinión a los usuarios

Propósito: Conocer la frecuencia de sondeos de opinión para la adquisición de nuevo material bibliográfico.

Lo afirmado en la pregunta 6 se confirma con esta pregunta, ya que los responsables casi no llevan adelante ningún sondeo de opinión a los usuarios, uno de los factores que arguyen los responsables es la falta de recursos económicos, tiempo y no perjudicar a los usuarios en sus actividades académicas. Durante la anterior gestión se llevó adelante un breve sondeo de opinión a los usuarios, pero que lastimosamente no lo tomó en cuenta la actual Directora.

8. Secciones con que cuenta la biblioteca.-

Propósito: Conocer de cuántas secciones cuenta la biblioteca.

Los entrevistados indicaron que cuenta con las siguientes secciones:

- i. Depósito
- ii. Sala de referencia
- iii. Sala general
- iv. Internet

Cada una de estas secciones, a excepción del primero son utilizados por los usuarios. Una de las grandes desventajas que tienen estas tres últimas secciones, es la falta de espacio, o sea que su infraestructura no se adecua al crecimiento vegetativo de la población universitario.

A ello se agrega que no existe la comodidad necesaria en determinadas horas "pico", donde los usuarios no tienen el espacio donde ocupar para realizar sus actividades académicas.

9. Mecanismos utilizados cuando no encuentra la información.-

Propósito: Conocer que mecanismos utiliza el bibliotecario cuando el usuario no encuentra la información necesaria.

Por obligación que tenemos los funcionarios debemos orientarlos a los usuarios en la busca de la información específica, una de las formas más utilizadas es: revisar en forma conjunta el fichero o el sistema con el usuario,

otra de las formas revisar el catálogo, revisar el internet, y por último sugerirle la utilización de otra biblioteca.

Se hace esta afirmación, porque la biblioteca no cuenta con el material actualizado como efecto de varios factores:

1. Falta de sondeos de opinión
2. Presupuesto restringido
3. Compra directa de parte de la directora
4. No tomar en cuenta las sugerencias de los funcionarios
5. Y menos aún de los pocos usuarios que hacen llegar algunas notas.

10. Orientaciones acerca del manejo de la biblioteca.-

Propósito: Conocer si los funcionarios llevan adelante las respectivas orientaciones acerca del manejo de la biblioteca.

Tal como se afirmó en la pregunta 3, no existe interés de parte de los dirigentes universitarios, ya que cuando se los plantea se muestran indiferentes ante tal iniciativa, entonces, se presenta una serie de “vacíos” que tienen los usuarios cuando buscan y no encuentran el material bibliográfico específico.

Se tomó la iniciativa de colocar algunos afiches de orientación de cómo se debe comportar y manejar la biblioteca al usuario, estos afiches tampoco fueron tomados en cuenta por los usuarios. En resumen, no existe interés de parte de los usuarios, y muy poco de parte de la Directora, ya que arguye que no existe el tiempo necesario y recursos económicos suficientes para el cumplimiento de estas metas.

11. Docentes y universitarios hicieron llegar algunas sugerencias.

Propósito: Conocer si los docentes y universitarios alguna vez les hicieron llegar sugerencias para la adquisición de nuevo material bibliográfico.

Evidentemente los Docentes y Universitarios nos hicieron llegar algunas sugerencias para la adquisición de un nuevo material bibliográfico, pero son muy pocos en los dos estamentos. Estas sugerencias lastimosamente por los responsables de esta Dirección no fueron tomadas en cuenta en su integridad, sólo algunos de ellos se adquirió, el resto no se lo tomó en cuenta, arguyendo la no existencia de presupuesto y porque esas funciones son propias de los bibliotecarios.

12.Relación con los usuarios.-

Propósito: Conocer cómo es la relación entre bibliotecario y usuario.

De acuerdo al reglamento interno existente, las relaciones con los usuarios deben ser de las más cordiales posibles, con la finalidad de que estos últimos consigan el material necesario. Una de las formas de mejorar nuestras relaciones, es a través de la orientación de información que los usuarios no consiguen, e incluso les sugerimos que en otros libros afines se puede conseguir o también que recurran a otras bibliotecas, siempre tomando en cuenta el material bibliográfico existente no están actualizado.

13. El material adquirido debe dar beneficio a los usuarios.

Propósito: Conocer que el material adquirido satisfaga las necesidades de información de los usuarios.

El objetivo de toda biblioteca es satisfacer las necesidades de información a favor de los usuarios, por lo tanto, el material bibliográfico debe satisfacer las necesidades de estos, con la diferencia de que no se tiene bibliografía actualizada por los puntos señalados en las preguntas anteriores.

Es de hacer notar que el material nuevo no solamente debe satisfacer las necesidades de información para los universitarios de la Carrera, sino también para las otras carreras afines, tomando en cuenta que esta carrera tiene afinidad con ciencias Sociales, Humanas e incluso con el Area de Ingeniería

en sus diferentes ramas o especialidades. En resumen, el material no sólo debe satisfacer a los de la carrera sino también a las carreras afines.

14. El profesionalismo del personal

Propósito: Conocer si el personal tiene el suficiente conocimiento en el manejo de la biblioteca.

En la mayoría de las bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés, está a cargo personal de la Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información. El objetivo es justamente que este personal no tenga una serie de reclamos ante las Autoridades de la Carrera e incluso en algunos casos llegaron a la Decanatura.

Este personal, lastimosamente no tiene una capacitación permanente, de parte del personal superior, pese a que se solicitó en su momento asistir a cursos de actualización y capacitación, donde solamente asistió el personal superior y no así el de servicios. Y por último, el personal de limpieza y portero no son del área.

15. Actitud del usuario cuando solicita la información.

Propósito: Conocer el comportamiento y forma de solicitud de información de parte del usuario.

Cuando los usuarios solicitan la información en la mayor parte de las veces estos tienen la educación necesaria, pro su problema radica que ellos no saben solicitar la información precisa, es por ello que utilizan varias boletas en forma insulsa, agregándose a ello que los usuarios en la mayor parte de las veces siempre quieren encontrar la información con el título o subtítulo que da el docente de la Materia.

16. Servicios que deben ser potenciados.-

Propósito: Conocer qué servicios deben ser potenciados a favor del usuario.

De acuerdo a los entrevistados los servicios que deben ser potenciados son: el servicio en sala; el de referencia; el internet; y especialmente el servicio a domicilio. Es justamente donde ahí se presentan los mayores problemas, como efecto de la no devolución en el tiempo estipulado por reglamento.

Y para atender el servicio a domicilio y por ende mejorar, uno de los requisitos está dado a través del incremento del número de ejemplares de una misma obra, tomando en cuenta el crecimiento vegetativo de la población universitaria y la mayor exigencia de parte de los docentes en la presentación de trabajos de investigación, donde se los exige un análisis, requisito para este análisis es consultar y leer una sola temática pero con diferentes autores.

Otro de los requisitos para este objetivo es tener una bibliografía actualizada especialmente en las materias troncales como ser: i. microeconomía; ii. Macroeconomía; iii. Comercio exterior; iv. Cuentas nacionales; v. Planificación; vi. Preparación y evaluación de proyectos; vii. Estadística; viii. Econometría; ix. Historia del pensamiento económico; y x. Desarrollo económico.

Cuando decimos que deben ser potenciados, también nos estamos refiriendo a la ampliación de los ambientes de préstamos en sala y el de referencia, y dar un lugar específico al servicio del internet.

17. La bibliografía existente es:

Propósito: Conocer si la bibliografía es actualizada y/o pasada.

Los funcionarios de esta biblioteca coincidieron con los universitarios al afirmar que la bibliografía no es actualizada, especialmente el referido a las materias de: cuentas nacionales; preparación y evaluación de proyectos; comercio exterior, historia del pensamiento económico; desarrollo económico; y planificación económica.

7. CONCLUSIONES:

- Los tres estamentos: Docentes, universitarios y administrativos coinciden que la
- bibliografía existente ES OBSOLETA, como efecto de la falta de coordinación entre estos.
- La bibliografía existente ES OBSOLETA como efecto de la falta de políticas internas destinadas a la actualización bibliografía, pero ello se debe a los siguientes factores:
 - i. Falta de presupuesto real.
 - ii. Adquisición directa del material por parte del Director de la biblioteca.
 - iii. No existe sondeos de opinión de parte del Director, arguyendo de los siguiente: a) falta de tiempo; b)falta de recursos económicos; c)falta de personal.
 - iv. Cuando el presupuesto no ha sido inventariado en su totalidad, la política que sigue es la siguiente : para que esos recursos no sean revertidos al departamento correspondiente, el director compra en forma directa los libros sin consultar a ninguno de los estamentos.
- La biblioteca es utilizada por los universitarios y docentes especialmente para llevar adelante los trabajos prácticos (universitarios)y los docentes para la elaboración de los temas de materia, pero haciendo notar que la bibliografía existentes es obsoleta.
- Los materiales mas utilizados: a)los libros; b)las tesis; c) los periódicos; d)las revistas especializadas, y la frecuencia de uso es semanal.
- Lo que llama la atención es la falta de uso del siguiente material bibliográfico:

a) publicaciones semanales; b) suplementos especializados; c) memorias y boletines especializados; c) diccionarios enciclopedias; d) revistas especializadas nacionales.

- Tanto docentes como universitarios cuando no consiguen la información específica, los primeros recurren a la compra, en cambio los universitarios tienen que recurrir a otra biblioteca.
- El material bibliográfico aunque pasado no utilizado por ambos estamentos para: a) Tener hábito de lectura , b) Poder actualizarse
- La biblioteca es mas utilizada por los egresados (as) y universitarios de primer año y donde el sexo femenino es la que más utiliza.
- Los préstamos que son mas utilizados son el sala, y el conocimiento que tiene el personal de la biblioteca acerca del material existente es calificado de regular, ya que no orientan en la búsqueda de la bibliografía específica.
- No existe interés de parte de docentes y universitarios cuando se los propone dar a conocer cursos sobre como debe ser el manejo y ubicación del material bibliográfico.
- El usuario en el fondo no sabe con especificidad que información requiere, una de las grandes desventajas que presenta es: en la mayor parte de las veces estos requieren encontrar la información de acuerdo al titulo o subtítulos, que los da el docente, la realidad es otra.
- Los docentes dan a conocer la forma de actualizarla bibliográfica existente, entre ellos podemos citar; a) a través de la visita de las librerías; b) a través de la consulta de los otros docentes de materias afines; c) a través de algunas suscripciones de revistas especializadas; d) a través de la revisión del Internet; e) a través de la revisión de bibliografías y revistas existentes en otra bibliotecas f) a través de la colección de libros que tiene el docente; g) a través

de la asistencia a diferentes clases de eventos; h) a través de la consulta a prominentes profesionales del área; i) a través del intercambio de bibliografías entre docentes.

- La bibliografía existente de acuerdo a los docentes es la siguiente:
MICROECONOMÍA, algo actualizada; MACROECONOMÍA, algo actualizado;
MATEMÁTICAS, pasada; DESARROLLO ECONOMICO, pasada;
PREPARACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS, actualiza; COMERCIA
EXTERIOR, pasada; ESTADÍSTICAS del: I.N.E.,B.C.B.,Solo cifras, y S.B.E.F,
algo actualizada ; PLANIFICACIÓN, pasada; CUENTAS NACIONALES,
pasada; GEOGRAFIA ECONOMICA O DE LOS RECURSOS NATURALES,
pasada; CORRIENTES DE PENSAMIENTOS, pasada; ECONOMETRIA Y
ESTADISTICA, algo actualizada; y ESTRUCTURAS ECONOMICAS, pasada.
- Los servicios ofrecidos por la biblioteca no son los mas adecuados como efecto de : a) el préstamo a domicilio es muy poco tiempo; B) la sala de referencia debe ser mas amplia y no debe cerrar a medio día ; c) se debe tener una bibliografía actualizada ; d) el préstamo en la sala debe ser reglamentado , tomando en cuenta el numero de ejemplares; e) tener contacto con otras universidades del interior y exterior para estar actualizado; f) el servicio del Internet debe tener un espacio mas amplio y cómodo; g) en determinados días del mes se deben dar algunas orientaciones acerca del material y el manejo correspondiente; h) las tesis por lo menos cada fin de mes deben ser expuestas por los autores fin de que los universitarios tengan una idea de que se trata y como lo investigó; i) el personal debe ser capacitado y actualizado en forma permanente.
- Los usuarios están acostumbrados a utilizar la bibliografía clásica dada a conocer por los docentes, por lo tanto los usuarios no se preocupan por esa bibliografía, haciendo de lado la otra biblioteca existente e incluso "mas actualizada".

- El personal superior de la biblioteca es quien asiste a cursos de actualización y capacitación, restringiendo la asistencia del personal de apoyo, ello dificulta una mejor atención y conocimiento de la bibliografía.
- Esta biblioteca tiene un promedio de asistencia de mas de 1600 usuarios por semana, donde predomina la participación de la mujer e incluso en el uso de préstamo en sala y domicilio.

8. RECOMENDACIONES:

En todo proceso de información se debe tomar en cuenta las necesidades de los usuarios, y entre ellos citamos:

- i. Los medios para el acceso a la información
 - ii. El conocimiento de la accesibilidad
 - iii. La especialidad necesaria
 - iv. La información requerida
 - v. Los canales de difusión
 - vi. Las actividades de promoción
 - vii. La tipología de los servicios
 - viii. La facilitación de la información
 - ix. La tecnología de la comunicación
- Debe existir una colaboración estrecha entre el docente y el bibliotecario con la finalidad de estimular el uso a través de: a) Poner a disposición de la población universitaria y público en general una colección selecta de obras apropiadas, a la vez que sean últimas adquisiciones y una serie de libros de diferentes especialidades; b) Capacitación para el buen uso de la biblioteca y del libro, agregándose a ello que sea el docente quien de a conocer las últimas obras relacionadas con la carrera.
 - Para el personal de la biblioteca es muy necesario desarrollar una estrategia personal que sea conceptualmente similar a una estrategia organizacional, entre ellos podemos citar: a) Preparación de un file personal; b) Desarrollo de las metas personales; c) Análisis del ambiente; d) Análisis de cualidades y deficiencias; e) Desarrollo e alternativas estratégicas de carrera; f) Prueba de consistencia y elecciones estratégicas; g) Desarrollo de objetivos de carrera; h) Desarrollo de planes de contingencia; i) Implantación de carrera; j) Selección y programación; y k) Programas de capacitación y monitoreo en la evaluación del desempeño.
 - El servicio de préstamo a domicilio debe ser reglamentado de acuerdo a

las necesidades de los usuarios potenciales, o sea que visitan en forma permanente.

- Se debe asignar un mayor presupuesto para la adquisición de un nuevo material para que la bibliografía existente sea actualizada, a la vez que los responsables de la biblioteca se encarguen de llevar adelante sondeos de opinión para conocer las verdaderas necesidades de los usuarios, y que no sea a través de imposiciones.
- Se debe solicitar a los tres estamentos las necesidades de bibliografía actualizada, antes de que finalice la gestión académica, todo ello apoyado permanentes entrevistas a los usuarios donde cada uno de ellos tendrá una sugerencia de material bibliográfico.
- Es muy necesario poner en práctica las características de la documentación como ser: a) los patrones de circulación con la finalidad de que el material adquirido sea de conocimiento de los usuarios; b) los patrones de información, o sea de la forma de cómo se debe presentar la, información adquirida; c) los patrones de contenido, o sea para que el usuario tenga una idea clara acerca del contenido de cada uno de los materiales bibliográficos.

BIBLIOGRAFIA

1. Amat Noguera, Nuria. Técnicas Documentales. VOX. Barcelona 1979.
1. Amat Noguera, Nuria. La biblioteca electrónica. Fundación German Sánchez Ruiperez. Madrid. 1990.
2. Angulo, Violeta M. El Maestro Bibliotecario. Medellín Policopiado.
3. Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la información. Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Vol. 5. U.M.S.A. 2000.
4. C.E.P.A.L. Planificación estratégica de sistemas de información documentales. Naciones Unidas. Santiago de Chile. 1991.
5. Couture de Troinsmonts, Roberto. Manual de técnicas de Documentación Marymar. Buenos Aires. 1975
6. Fuentes, Fajol. M.E. La información documental. A.T.E. Barcelona 1981.
7. Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. Metodología. MC. Graw – Hill. México. 1997.
8. Koontz, Harold. Administración. Mc. Graw Hill. México. 1995.
9. Litton, Gaston . La biblioteca Universitaria . U.N.E.S.C.O. Buenos Aires
10. Litton, Gaston. La documentación. Bowker . U.N.E.S.C.O. Buenos Policopiado 1970.
12. Navia Alanez, Carlos Jorge. Elaboración científica del perfil de tesis. EDCON La Paz . 1997.
13. Rey Martín, Carina. La Satisfacción del usuario: un concepto en alza. E- mail: rey cubd.ub.es.
14. Setien Quezada, Emilio. Servicios de información. Pueblo y Educación La Habana. 1983