

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACION
CARRERA BIBLIOTECOLOGIA Y CIENCIAS DE LA INFORMACION



**"ESTUDIO DE USUARIOS: SECCION ESPECIALIZADA DE LA
BIBLIOTECA "CASTO ROJAS" DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA"**

Tesis presentada para optar el grado de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la
Información

Mención: Documentación

Postulante: Univ. Sikorina Bustamante Paco

Tutor: Lic. Arzil Aramayo Gomez

La Paz - Bolivia

2000



DEDICATORIA

Con mucho cariño para hermosas personas en mi vida:

Mi papi Miguel, a quién llevo en mi corazón y mis pensamientos, quien me apoyó, me enseñó a luchar y ser consecuente con los ideales

Mi mami Simona, a quien respeto por su intenso amor, fuerza y paciencia

Mi hijita Laurita, quien es la razón de vivir.

AGRADECIMIENTOS

A mi compañero y amigo Rafael, quien me dio su apoyo para la culminación del presente trabajo.

Al Lic. Arzil Aramayo por su apoyo, dedicación y tiempo; el desarrollo y culminación de la presente Tesis no hubiese sido posible sin su constante impulso.

Al Lic. Víctor Ladino, al Lic. Oscar Piérola y a la Lic. Susana Hannover por su colaboración.

A la Lic. Rosario Ríos por su colaboración, observaciones, apoyo y sugerencias

A la Universidad Estatal por haberme acogido en sus aulas y haber permitido mi formación profesional.

Al personal docente de la Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Al personal del Banco Central de Bolivia, por su valiosa colaboración y sugerencias al trabajo.

A mis hermanos: Martha, Miguel, Renato, Diana, Ramiro y Reina por su constante apoyo e impulso para la concreción de la Tesis.

A todos mis compañeros y amigas de la UMSA, por haberme brindado su amistad.

A todas las personas que de una u otra manera me apoyaron y alentaron, gracias a todos.

"CADA VEZ QUE VAYA A ENSEÑAR DEBO TENER
PRESENTE A QUE PARTE DE LA MENTE Y DEL CORAZÓN
DE MIS USUARIOS, QUIERO LLEGAR"

ROMAN ROBERTS.

INDICE

Dedicatoria	
Agradecimientos	
Introducción	

CAPITULO 1: ASPECTOS GENERALES

1.1.	Justificación.....	4
1.2.	Planteamiento del problema.....	7
1.3.	Hipótesis.....	7
1.4.	Objetivos de la investigación.....	8
	1.4.1 Objetivo general.....	8
	1.4.2 Objetivos específicos.....	8
1.5	Determinación de la muestra.....	9
	1.5.1 Universo.....	9
	1.5.2 Muestra.....	9
1.6	Metodología.....	11
	1.6.1. Diseño e instrumentos.....	12
	1.6.2 Fuentes de Información Primaria.....	12
	1.6.3 Fuentes de Información Secundaria.....	13

CAPITULO 2: MARCO TEORICO

2.1	Historia de las bibliotecas.....	15
	2.1.1 Reseña histórica.....	15
2.2	Biblioteca especializada.....	17
	2.2.2 Funciones de la biblioteca.....	19
	2.2.3 Organización de la biblioteca.....	19
	2.2.4 Calidad y eficacia de la biblioteca.....	21
	2.2.5 Personal.....	22

2.2.6	El bibliotecario.....	22
2.2.7	Funciones del bibliotecario director.....	23
2.3	Información.....	23
2.3.1	Concepto de información.....	23
2.3.2	Necesidades de información.....	25
2.4	Usuarios.....	26
2.4.2	Tipología de Usuarios.....	27
2.5	Estudio de Usuarios.....	34
2.5.2	Antecedentes de los estudios de usuarios.....	36
2.5.3	Objetivos de los estudios de usuarios.....	37
2.5.4	Servicios de información.....	39
2.5.5	Tipos de servicio.....	41
2.6	Educación de usuarios.....	43

CAPITULO 3: DESCRIPCION DE LA BIBLIOTECA ESTUDIADA

3.1	El Banco Central de Bolivia.....	44
3.1.1	Reseña historica del Banco Central de Bolivia.....	44
3.1.2	Funciones del Banco Central de Bolivia.....	45
3.1.3	La Fundación Cultural del BCB.....	47
3.2	Biblioteca "Casto Rojas del Banco Central de Bolivia.....	48
3.2.1	Objetivos de la biblioteca "Casto Rojas".....	49
3.2.2	Estructura y funciones.....	50
3.2.3	Comité de Selección y Adquisición.....	51
3.2.4	Sección Especializada.....	51
3.2.5	Servicios.....	53
3.2.6	Colección.....	57
3.2.7	Usuarios de la Sección Especializada.....	57

CAPITULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

4.1 Resultados de encuestas dirigidas a los usuarios de la biblioteca.....59

CAPITULO5: ANALISIS COMPARATIVO A PARTIR DEL PLANTEAMIENTO METODOLOGICO: PROBLEMA, HIPOTESIS Y OBJETIVOS

5.1 Planteamiento.....102

CAPITULO 6: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones.....107

6.2 Recomendaciones.....109

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

Anexo 1 Estadística de consulta y préstamos de libros y revistas gestiones 1998 y 1999

Anexo 2 Encuesta estructurada

Anexo 3 Manual de Descripción de Cargos de la Secretaria General

Anexo 4 Reglamento de préstamo de la Biblioteca "Casto Rojas" del Banco Central de Bolivia

Anexo 5 Organigrama del Banco Central de Bolivia

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Usuarios encuestados.....	59
Cuadro 2	Resultados por gerencias.....	60
Cuadro 3	Usuarios externos.....	61
Cuadro 4	Grado de instrucción del usuario.....	62
Cuadro 5	Frecuencia de uso de los servicios.....	63
Cuadro 6	Cuántas veces ha utilizado esta biblioteca.....	65
Cuadro 7	Es usuario de otras bibliotecas.....	67
Cuadro 8	Formas de conocer la existencia de la biblioteca.....	69
Cuadro 9	Motivo de la utilización de la biblioteca.....	70
Cuadro 10	Satisfacción del usuario.....	72
Cuadro 11	Conoce los servicios de la biblioteca.....	73
Cuadro 12	Los materiales están disponibles.....	74
Cuadro 13	Tipo de materiales que consulta con mayor frecuencia.....	76
Cuadro 14	Localización de la biblioteca.....	79
Cuadro 15	Acceso a la biblioteca.....	80
Cuadro 16	Horario de la biblioteca.....	81
Cuadro 17	Fondo bibliográfico.....	82
Cuadro 18	Fondo de publicaciones periódicas.....	83
Cuadro 19	Fondo de material audiovisual.....	85
Cuadro 20	Instalación de libros en estanterías.....	86
Cuadro 21	Profesionalidad del personal de la biblioteca.....	87
Cuadro 22	Trato personalizado.....	88
Cuadro 23	Facilidad visual de encontrar los libros.....	90
Cuadro 24	Actualidad de los libros.....	91
Cuadro 25	Exhibidor de material bibliográfico y hemerográfico.....	92
Cuadro 26	Servicio de préstamo a domicilio.....	94

Cuadro 27 Búsquedas bibliográficas por computadora.....	95
Cuadro 28 Préstamo y/o consulta de libros en sala.....	96
Cuadro 29 Servicio de catálogos y boletines bibliográficos.....	98
Cuadro 30 Préstamo y/o consulta de publicaciones periódicas.....	99
Cuadro 31 Servicio de préstamo de material audiovisual.....	100

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1	Usuarios encuestados.....	60
Gráfico 1-A	Gerencias que consultan la Sección Especializada	61
Gráfico 1-B	Usuarios externos.....	62
Gráfico 2	Grado de Instrucción del usuario.....	63
Gráfico 3	Frecuencia de uso de los servicios.....	65
Gráfico 4	Consultas por los usuarios.....	66
Gráfico 5	Usuarios de otras bibliotecas.....	68
Gráfico 6	Formas de conocer la existencia de la biblioteca.....	69
Gráfico 7	Motivo de utilización de la biblioteca.....	71
Gráfico 8	Satisfacción del usuario.....	72
Gráfico 9	Conoce los servicios de la biblioteca.....	74
Gráfico 10	Los materiales que usted requiere están disponibles.....	75
Gráfico 11	Tipo de materiales que consulta con mayor frecuencia.....	76
Gráfico 12	Localización de la biblioteca.....	79
Gráfico 13	Acceso a la biblioteca.....	80
Gráfico 14	Horario de la biblioteca.....	81
Gráfico 15	Fondo bibliográfico.....	83
Gráfico 16	Fondo de publicaciones periódicas.....	84
Gráfico 17	Fondo de material audiovisual.....	85
Gráfico 18	Instalación de libros en estanterías.....	86
Gráfico 19	Profesionalidad del personal de la biblioteca.....	88
Gráfico 20	Trato personalizado.....	89
Gráfico 21	Facilidad visual de encontrar los libros.....	90
Gráfico 22	Actualidad de los libros.....	92
Gráfico 23	Exhibidor de material bibliográfico y hemerográfico.....	93

Gráfico 24	Servicio de préstamo a domicilio.	94
Gráfico 25	Búsquedas bibliográficas por computadora.....	96
Gráfico 26	Préstamo y/o consulta de libros en sala.....	97
Gráfico 27	Servicio de catálogos y boletines bibliográficos.....	98
Gráfico 28	Préstamo y/o consulta de publicaciones periódicas.....	100
Gráfico 29	Servicio de préstamo de material audiovisual.....	101

INTRODUCCION

Desde sus más remotos inicios la biblioteca fue considerada un instrumento social. Se puede señalar que las tablillas de arcilla, los rollos de papiro de Egipto y los códices de Pérgamo, fueron organizados y preservados porque las sociedades necesitaban consignar y registrar la información para el mantenimiento del Estado, la conservación y la comunicación de las creencias religiosas, la práctica del comercio, la educación y la transmisión de la cultura a las nuevas generaciones, entre otras funciones.

Al considerar que las bibliotecas tienen dentro de sus objetivos principales, organizar y difundir el conocimiento impreso en cualquier tipo de medio con el fin de incidir en la generación de nuevos conocimientos, su papel repercute en el contexto económico y social de cualquier país.

Las bibliotecas especializadas resguardan una gran riqueza documental especializada en las diversas ramas del conocimiento; se puede afirmar que su aportación a la investigación y por lo tanto al desarrollo científico se constata en la generación de conocimientos que se materializa en diversos medios impresos o electrónicos, los mismos que a su vez son consultados para obtener nuevos aportes al conocimiento científico.

En este trabajo de investigación se verá que aplicando un estudio de usuarios, la Sección especializada de la Biblioteca "Casto Rojas" del Banco Central de Bolivia cumple sus funciones en un 70%, cuando por un lado, proporciona los materiales que requieren los usuarios para sus investigaciones, y por otro lado cuando éstos, mayormente conformado por estudiantes e investigadores especializados producen tesis, revistas y artículos, entre otros, como resultado de su trabajo de investigación, de tal manera que la biblioteca cumple su función social y cultural.

Las unidades de información deberían medir su eficacia para utilizar adecuadamente sus recursos y satisfacer utilmente las necesidades de información de los usuarios. La eficacia se mide en el contexto de los objetivos de la biblioteca, es decir, primero establecer qué trata de conseguir la biblioteca y si el usuario percibe que se están resolviendo adecuadamente sus necesidades de información. La mejor forma de lograr el conocimiento de este aspecto es realizar periódicamente **"ESTUDIOS DE USUARIOS"** a través de los cuales las bibliotecas lograrán conocer con exactitud hacia dónde y cómo deben realizar su desarrollo futuro con miras a satisfacer requerimientos.

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad identificar las causas del porqué el personal del BCB y los usuarios externos no consultan regularmente la Sección Especializada de la Biblioteca "Casto Rojas" del Banco Central de Bolivia. Para esto se aplica un Estudio de Usuarios, el cual además determinará la calidad del servicio de información.

En este sentido, el trabajo de investigación contiene 6 capítulos: El primer capítulo incluye Aspectos generales, abarcando la justificación del tema, el planteamiento del problema, la hipótesis, los objetivos, la determinación de la muestra y la metodología.

El segundo capítulo trata sobre el marco teórico donde se fundamenta el tema, desde una perspectiva general a una particular; se presenta una breve reseña histórica de la biblioteca, seguidamente se habla de la biblioteca especializada, las funciones, la organización, el personal y el bibliotecario. Luego se define la información, el concepto de usuarios, estudio de usuarios y educación de usuarios.

El tercer capítulo comprende la descripción de la biblioteca investigada, se describe en primer lugar al Banco Central de Bolivia como institución, se incluye la Fundación Cultural del BCB, para luego pasar a definir a la Biblioteca "Casto Rojas",

se presenta su estructura y funciones, finalmente se aborda la Sección Especializada.

El cuarto capítulo describe los resultados de la investigación de campo, en base al análisis e interpretación de los datos para demostrar la hipótesis.

El quinto capítulo presenta un análisis comparativo a partir de los resultados obtenidos de la investigación, entre problema, hipótesis y objetivos.

El sexto capítulo presenta las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 JUSTIFICACION

Es una constante preocupación para los trabajadores de la información el comportamiento del usuario para con los sistemas de información instalados en una Unidad de Información. Para comprender las actitudes de los utilizadores de la información e intentar buscar soluciones y poder planear estrategias de acercamiento, se han hecho continuamente estudios de usuarios. Los usuarios, que son el eje alrededor del cual giran los sistemas de información, han sido estudiados en un buen número de países e instituciones, debido a que sólo en base a análisis periódicos se puede averiguar sus hábitos y problemas. De esta manera, es posible saber si los sistemas en uso proporcionan un servicio eficiente a la comunidad a la que sirven, o si es necesario hacer el planteamiento de nuevos sistemas y servicios que satisfagan sus requerimientos. Cada día se aprecia más el valor de los estudios de usuarios, y para ello se utilizan diferentes métodos: cuestionarios, entrevistas, estadísticas, las observaciones, etc.

Asimismo el conocimiento de las necesidades de información de los usuarios, las características que presentan estos, la actitud a los servicios que ofrece la biblioteca, la relación existente entre biblioteca - usuario y el conocimiento que tienen estos usuarios frente a las fuentes de información son aspectos indispensables en el proceso de planeamiento y administración de las bibliotecas especializadas.

La mejor forma de lograr el conocimiento de estos aspectos es realizar periódicamente "**ESTUDIOS DE USUARIOS**" a través de los cuales las bibliotecas lograrán conocer con exactitud hacia donde y cómo deben realizar su desarrollo futuro.

Por otra parte cuando los especialistas de la información efectúan la planificación de sus trabajos y la prestación de servicios en una Unidad de

Información, no lo hacen con la conciencia total de que la gestión administrativa y las operaciones técnicas que ejecutan, deben de ir dirigidas a un solo objetivo: el usuario o cliente de la información, quien es el elemento primordial que le da razón de ser al sistema global de información.

Por lo general, la atención de los bibliotecarios se concentra en el análisis documental y la organización de los materiales bibliográficos para su recuperación, pero sin apuntar que, antes de realizar este trabajo es necesario profundizar en el conocimiento de ese eje principal que le da movimiento a la Unidad de Información. Por esto es importante conocer el comportamiento y las necesidades de información del usuario, para planear y proyectar servicios que respondan a sus requerimientos.

En Bolivia se ha aplicado muy poco estos estudios de usuarios en forma sistemática y ordenada, tal es el caso de la Sección Especializada de la Biblioteca "Casto Rojas" del Banco Central de Bolivia, por lo que el presente trabajo de investigación coadyuvará en el mejoramiento de los servicios y además detectará las deficiencias que existen en esta Unidad de Información.

A este aspecto se suman otros problemas como ser la falta de conocimiento y comprensión de parte de los funcionarios, autoridades y del público en general, de los objetivos reales y los servicios de información de esta biblioteca, el problema de infraestructura, el crecimiento acelerado de publicaciones periódicas, la falta relaciones humanas en la atención al público, colecciones incompletas y sin interés para el usuario, falta de actualización bibliográfica en algunas áreas del conocimiento humano y acceso dificultoso para el usuario externo al Banco Central de Bolivia.

La falta de hábito de la lectura, es otro problema, pues el usuario asiste a la biblioteca solamente cuando tiene trabajos de investigación, exámenes, o para conversar con sus compañeros. Ante esta actitud apática con respecto a la biblioteca y a la lectura, además de los numerosos factores conocidos ya señalados, se hace referencia a uno relevante: la biblioteca, en su forma pasiva, estática, no actualizada.

La publicidad o promoción son también medios que están ausentes, impidiendo de esta forma que el público lector pueda conocer los objetivos, servicios, fondo documental, materiales, planes, proyectos, el personal, las normas y reglamentos, etc., de la biblioteca.

La infraestructura no es suficientemente amplia para almacenar todo el acervo bibliohemerográfico¹, el mismo que con el avance del tiempo va desarrollando en forma acelerada. En cuanto a recursos humanos existe poca capacitación del personal en lo que se refiere al manejo de herramientas e instrumentos especializados en el área.

Los equipos son insuficientes y obsoletos para realizar los trabajos necesarios, como el almacenamiento de la información, servicios por computadora, disseminación selectiva de la información, formación de usuarios, conexión a redes, correo electrónico, Internet, biblioteca virtual, etc.

1.2 PROBLEMA

De acuerdo a las estadísticas de consultas gestiones 1998 y 1999 de la biblioteca a investigar se ha notado que existe muy poca demanda de consulta de parte de los funcionarios del Banco Central Bolivia, (Anexo 1) de donde de las 9 gerencias (Gerencia de Auditoría Interna, Asesoría de Política Económica, Gerencia de Operaciones Monetarias, Gerencia de Operaciones Internacionales, Gerencia de Entidades Financieras, Gerencia de Asuntos Legales, Gerencia de Sistemas, Gerencia de Administración y Gerencia de Contabilidad), sólo una, la Asesoría de Política Económica, es la que más consulta material bibliohemerográfico. De igual manera las consultas de parte del usuario externo al Banco Central de Bolivia es muy bajo, esto debido en gran parte al acceso limitado a la Biblioteca y la escasa promoción y publicidad de los servicios.

¹ Se denomina así al conjunto de publicaciones periódicas, libros y monografías

Además existe un crecimiento acelerado de la información económica financiera en publicaciones periódicas sin considerar si este responde a las demandas de información de los funcionarios de las distintas Gerencias del BCB y usuarios externos.

¿Por qué la mayoría de los funcionarios de las distintas Gerencias del Banco Central de Bolivia y usuarios externos, no consultan regularmente el material bibliohemerográfico de la Sección Especializada de la Biblioteca "Casto Rojas"?

1.3 FORMULACION DE LA HIPOTESIS

La optimización de la promoción y publicidad de los servicios, y la flexibilización para el acceso físico a la Sección Especializada de la Biblioteca "Casto Rojas" del Banco Central de Bolivia, podrá incrementar la consulta de material bibliohemerográfico por parte de los usuarios internos y externos.

1.3.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

La optimización de la promoción y publicidad de los servicios, y la flexibilización para el acceso físico a la Sección Especializada de la Biblioteca "Casto Rojas" del Banco Central de Bolivia

La variable es independiente por que tiene el poder de decisión

1.3.2 VARIABLE DEPENDIENTE

podrá incrementar la consulta de material bibliohemerográfico por parte de los usuarios internos y externos.

Es una variable dependiente porque para demostrar el enunciado depende de la publicidad y promoción de los servicios, como de la flexibilización del acceso físico a la Biblioteca.

Indicadores:

Para la variable independiente se aplicará los siguientes indicadores:

- a) Biblioteca Especializada
- b) Servicios
- c) Usuarios
- d) Información

Para la variable dependiente contamos con los siguientes indicadores

- a) Demanda de información
- b) Necesidad de Información
- c) Cantidad de usuarios que acuden a la biblioteca

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

- Identificar las causas del porqué el personal del Banco Central de Bolivia y los usuarios externos no consultan regulamente la Sección Especializada de la Biblioteca "Casto Rojas" .

1.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las necesidades de información de los usuarios
- Describir los servicios y productos desarrollados en beneficio del usuario
- Identificar la tipología o categorías de usuarios
- Determinar la calidad del servicio de información en la Sección Especializada de la Biblioteca "Casto Rojas" del Banco Central de Bolivia

- Fortalecer y optimizar los servicios de información

1. 5 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

1. 5.1 UNIVERSO

Para este estudio se entrevistará y encuestará a usuarios internos (funcionarios del Banco Central de Bolivia, economistas, administradores, auditores, informáticos, etc.) y externos (universitarios, tesistas, investigadores, estudiantes, etc.) tanto reales como potenciales de la Sección Especializada de la Biblioteca "Casto Rojas" del Banco Central de Bolivia.

1.5.2 MUESTRA

Para la investigación se tomara como muestra aleatoria estratificada a 100 usuarios, para lo cual se analizarán las estadísticas de usuarios gestión 1999.

A continuación se describen y desarrollan los pasos para determinar el tamaño de la muestra, los juicios subjetivos que son elegidos en algunos de los pasos, están en función del costo y tiempo disponibles².

1. Determinar el atributo que se muestreará

Usuarios reales y potenciales de la Sección Especializada

2. Localizar la base de datos o reportes donde se puede encontrar el atributo

Estadísticas de consultas y préstamos, del total de funcionarios del BCB

² HERNANDEZ Sampieri, Roberto. 1991./ Metodología de la investigación. México, McGraw-Hill, p. 215-222

3. Examinar el atributo. Estimar p . La proporción de la población que tiene el atributo

Al examinar la base de datos, se estima que el 60% de la población tiene el atributo: usuario real y potencial, es decir que: $p=0.6$

4. Tomar la decisión subjetiva en relación con el intervalo estimado aceptable i .

i es: $(-0.06)-(+0.06)$ es decir que se acepta un error de 0.06, (6%) en ambas direcciones de la proporción $p=0.6$.

5. Seleccionar el nivel de confianza y buscar el coeficiente de confianza (valor z) en una tabla.

El nivel de confianza deseado, es del 90%, así el coeficiente de confianza es $z=1.65$.

6. Calcular el error estándar de la proporción, de la manera siguiente:

$$\sigma_p = i/z$$

$$\sigma_p = 0.06/1.65$$

$$\sigma_p = 0.03636$$

7. Determinar el tamaño de la muestra necesario, n , usando la siguiente fórmula:

$$n_0 = p(1-p)/\sigma_p^2$$

$$n_0 = 0.6(1-0.6)/(0.03636)^2$$

$$n_0 = 0.24/0.00132$$

$$n_0 = 181.818$$

8. Ajustar el tamaño de la muestra n_0 , a n , con el tamaño de la población N , utilizando la siguiente fórmula:

Población N=200

$$n = n_0 / (1 + n_0 / N)$$

$$n = 181.818 / (1 + 181.818 / 200)$$

$$n = 181.818 / 1.909 = n = 95.24 = 100$$

Por lo tanto ajustando la muestra tenemos 100 usuarios.

1.6 METODOLOGIA

Se empleara el método científico, que es un conjunto de reglas y procedimientos que permite un ordenamiento sistemático de la investigación y permite conocer, estudiar, interpretar y analizar el tema planteado. Asimismo se complementará con el método deductivo, descriptivo, explicativo y el diseño de muestras.

Método descriptivo

"Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar".³ En otras palabras es describir lo que se investiga.

Método explicativo

"Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da

³ Hernandez Sampieri, Roberto, Op.cite p. 15

éste, o por qué dos o más variables están relacionadas".⁴ Es decir explica lo que se investiga.

1.6.1 DISEÑO Y INSTRUMENTOS

En la presente investigación se utilizarán cuestionarios estructurados, entrevistas, observación directa e investigación documental sobre el tema.

Este instrumento se diseñó ajustando sus características a las exigencias de la información sobre el tema a recabar, tomando en cuenta la hipótesis, y los objetivos de la investigación, con el objeto de conocer el grado de satisfacción de los usuarios de esta biblioteca.

Está dividido en dos partes, el primero denominado datos generales y el segundo sección de preguntas cerradas y abiertas, en un total de 27. La mayoría de las interrogantes constan de varias opciones, de los cuales el encuestado podrá elegir.

1.6.2 FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIA

a) ENCUESTAS

Encuestas estructuradas que se efectuarán a los usuarios de esta biblioteca (anexo 2)

El objetivo de esta encuesta es captar el criterio, para evaluar e identificar los problemas que existen en esta unidad de información.

⁴ Hernandez Sampieri, Roberto, Op.cite p. 16

b) METODO DE OBSERVACION DIRECTO

Dirigida a la biblioteca a investigar, proceso que será sistemático, activo, individual y en el lugar de trabajo. También se utilizará el método de observación informativa referida a datos obtenidos verbalmente.

Es evidente que la obtención de este tipo de información tiene algunas dificultades inherentes al tema, como ser escasa veracidad de datos tanto a nivel estatal o privado, debido a que generalmente las personas encuestadas o entrevistadas ocultan y distorsionan la información. Los instrumentos que se utilizarán serán una grabadora y un cuaderno de notas con el objeto de anotar opiniones y toda información útil para el trabajo de información.

1.6.3 FUENTES DE INFORMACION SECUNDARIAS

a) Recopilación de datos:

Los datos que otorgan los documentos analizados detenidamente son de fuente confiable de donde se obtendrá la información necesaria que servirá de base y guía para culminar el trabajo.

b) Fuentes históricas

Para considerar algunos antecedentes históricos de la Institución para este trabajo, se consultará documentos históricos

c) Fuentes estadísticas

También se utilizará las estadísticas de la biblioteca

d) Informes y estudios

Serán importantes los informes administrativos a todo nivel en la recopilación de datos.

e) Procesamiento, tabulación, análisis e interpretación de datos

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 BREVE HISTORIA DE LA BIBLIOTECA

2.1.1 RESEÑA HISTORICA

La historia de las bibliotecas empezó con una colección de tablas de arcilla encontradas en Babilonia y que datan del siglo XXI antes de Cristo. Las bibliotecas ya existían en los antiguos templos de Egipto, y una biblioteca de Nínive del año 626 antes de Cristo, fue la más famosa antes de los griegos. En Grecia, ya existían colecciones privadas de libros en el siglo sexto antes de Cristo, y la primera biblioteca pública se estableció durante el siglo tercero antes de Cristo. Las más famosas bibliotecas de la antigüedad fueron las de Alejandría y Pérgamo, las cuales contenían grandes colecciones de la literatura griega. Las primeras bibliotecas romanas fueron traídas de Grecia y del Asia Menor.

"Las bibliotecas europeas e inglesas son las sucesoras de las bibliotecas de los monasterios que preservaron el saber durante los siglos del Medievo. En el siglo XV, se formó la Biblioteca Vaticana, la más antigua biblioteca pública de Europa. La Biblioteca de la Sorbona, en París, fue fundada en 1257, y muchas grandes bibliotecas universitarias fueron abiertas en el siglo XIV."⁵

Entre las bibliotecas contemporáneas sobresalientes están La Biblioteque Nationale de París, la del Museo Británico de Londres, la del Congreso, en Washington, D.C. (considerada como la biblioteca nacional de los Estados Unidos, aunque no se le designa oficialmente como tal), y grandes bibliotecas públicas y universitarias como la Biblioteca Pública de Nueva York y las de la Universidad de Harvard.

⁵ PETRU, William C.; WEST, Martha W. 1967 Técnicas del Bibliotecario. México, PAX, p. 14

En Bolivia, la instalación de la primera biblioteca fue en la ciudad de Sucre en 1825, gracias al Mariscal de Ayacucho. Y la primera disposición legal sobre el funcionamiento de bibliotecas data del 30 de junio de 1838, en el gobierno del Mariscal Andrés de Santa Cruz. Este Decreto 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."⁶

Las disposiciones más importantes en el aludido decreto se hallan contenidas en los artículos 6, 7 y 8, en los que se crean recursos propios para la instalación y mantenimiento de bibliotecas públicas de La Paz y Cochabamba.

En la actualidad las bibliotecas tratan de llegar a toda la población, estableciendo bibliotecas zonales en diferentes barrios de la ciudad de La Paz, como por ejemplo tenemos a la Biblioteca Público Escolar del Banco del Libro que ha creado a lo largo de su existencia numerosas filiales en distintos puntos del país. De igual manera la Biblioteca Municipal Mariscal Andrés de Santa Cruz ha inaugurado varias bibliotecas zonales y la Biblioteca "Casto Rojas" del Banco Central Bolivia con otra infraestructura ubicada en la calle Ingavi esq. Yanacocha, y presta sus servicios a todo público en general.

Antes de definir a la biblioteca especializada, se pasa a definir a la biblioteca pública para tomar en cuenta las diferencias en especial en la atención al usuario.

Según Nuria Amat N. " Las bibliotecas públicas son aquellas bibliotecas que están gratuitamente al servicio de una comunidad, especialmente de una comunidad local o regional, para atender al público en general, o a ciertas categorías de usuarios como niños, militares, presos, obreros y empleados."⁷

⁶ ARAMAYO Gómez, Arzil Bibliotecas escolares en Bolivia en el umbral del siglo XXI En: Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información, vol. 3, No 3-4 julio diciembre de 1998 pp. 91-92 Anexo 1

⁷ AMAT i Noguera, Núria. 1985. La Biblioteca: Tratado general sobre su organización, técnicas y utilización. Barcelona, Scripta, p. 47

Para Litton "La biblioteca pública es de carácter popular y libre, brinda servicios a los habitantes de una localidad, distrito o región (ancianos, jóvenes, hombres, mujeres, profesionales, obreros, etc.), sea cual fuere su raza, religión o filiación política y sostenida con fondos del gobierno o de la comunidad".⁸

Como institución cultural la biblioteca pública cumple la función de facilitar al público el uso de los materiales bibliohemerográficos que conserva, pero sin ejercer coerción alguna sobre nadie, dejando que todos y cada uno, voluntariamente aprovechen su beneficiosa influencia, con el único objetivo de servir a la comunidad.

2.2 BIBLIOTECA ESPECIALIZADA

Se denomina así a las colecciones formadas casi exclusivamente por obras recientes sobre un tema específico o que se limitan a un grupo de temas afines. La mayoría de las bibliotecas que constituyen esta categoría atienden a las necesidades del personal de una entidad matriz. Todas ellas adquieren material sumamente especializado y de fecha reciente y contiene la investigación, los descubrimientos y progresos registrados en un determinado campo de la ciencia.

Las bibliotecas especializadas ayudan a los técnicos y científicos a evitar la repetición de trabajos, investigaciones y experiencias ya realizadas, procesos que son extremadamente costosos tanto por el tiempo como por los esfuerzos y el dinero que deben invertirse. El fin de estas bibliotecas es de proporcionar información altamente especializada a un grupo exigente de usuarios e investigadores.

Según la UNESCO, se define de la siguiente manera:

"Aquellas bibliotecas que dependen de una asociación, servicio oficial, departamento, centro de investigación, sociedad erudita, asociación profesional,

⁸ LITTON, Gastón. 1973 La biblioteca pública. Buenos Aires, Bowker, p. 14

musco, empresa o cualquier otro organismo, y cuyos acervos pertenezcan en su mayoría a una rama particular; por ejemplo: ciencias naturales, ciencias sociales, historia, etc."⁹ El término Biblioteca Especializada ha sido definida por J. E. Wright, de la siguiente manera "Hablando en términos generales, la expresión significa una biblioteca que se ocupa casi exclusivamente de la literatura sobre determinado campo o grupo de asuntos afines".¹⁰

Después de haber definido lo que significa una biblioteca pública y una biblioteca especializada, se pasa a definir a la Biblioteca "Casto Rojas" del Banco Central de Bolivia

Se analiza desde el punto de vista de sus objetivos, usuarios, fondo documental y características elementos primordiales para definir a una biblioteca, la biblioteca Casto Rojas del BCB es una biblioteca especializada por las siguientes razones:

- Por diferenciarse por el lugar donde se encuentra ubicada, en este caso se subordina al Banco Central de Bolivia, por lo que constituye parte de una institución mayor.
- La entidad de la que forma parte, para este caso el Banco Central de Bolivia, tiene metas específicas y se refleja en la orientación de esta biblioteca y se restringe a un solo asunto o materia o bien a un grupo de temas que se relacionan entre sí, como economía, finanzas, banca, etc.
- El tipo de usuario que consulta comunmente la biblioteca son los empleados de la institución.
- La información que contiene es altamente especializada.

⁹ GARCIA, Jesús F. 1996. Las bibliotecas especializadas y su incidencia en el contexto económico y social de América Latina INFLANET. disponible En: <http://hfla.org/Ivhfla62/62.garc.htm>

¹⁰ LITTON, Gastón. 1974 La Biblioteca Especializada. Buenos Aires, Bowker, p. 19

Sin embargo, se hace notar que la Biblioteca "Casto Rojas" incluye también en su acervo bibliográfico una colección general que va desarrollando por lo que se puede consultar obras generales del conocimiento humano. Para el presente trabajo de investigación se denomina a la Sección especializada como Biblioteca Especializada porque la información que contiene es especializada en el área económico financiera, se encuentra ubicada en el edificio del Banco Central de Bolivia y los usuarios la denominan así solo por cuestión de terminología.

2.2.2 FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA

Una de las funciones que debe cumplir toda biblioteca es la de servir de fuente de información a los usuarios. Este servicio se ofrece a través de una colección organizada y sistematizada para cumplir un papel primordial en el proceso educativo, cultural y científico del país.

Otra función importante es el acceso a los documentos primarios y la localización de la información bibliohemerográfica. Este acceso se facilita siempre y cuando la biblioteca cumpla con el enriquecimiento continuo del fondo de la biblioteca, la adquisición selectiva: compra, canje, donación, el registro de cada documento, el almacenamiento o conservación de los documentos, la actualización y el mantenimiento de los catálogos o bases de datos, el préstamo de materiales, el servicio de referencia, la utilización de instrumentos especializados como bibliografías, catálogos de otras bibliotecas, acceso a otras bases de datos, etc.

2.2.3 ORGANIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA

Existen diversos factores que intervienen en la organización como se señalará a continuación. La organización es el diseño de la estructura, la agrupación de los puestos que llevarán a cabo mejor los objetivos planeados de la biblioteca. El personal se escoge sobre esa base. Según Wheler "Incluye: 1) Identificación de las actividades y los puestos necesarios para llevar a cabo los planes y alcanzar las metas de la

biblioteca y 2) su agrupación y ordenamiento lógicos, de acuerdo con sus relaciones funcionales, con el fin de poder asignárselas a individuos. Esto puede o no significar la creación de departamentos. Pero incluye 3) la definición, la extensión y el alcance de cada departamento o unidad y sus actividades involucradas. Debe dar como resultado 4) una declaración sobre las relaciones de trabajo entre las unidades y los puestos, y de las obligaciones y las líneas jerárquicas que ascienden o descienden a partir de la persona que ocupa un puesto hacia otras, indicando hasta dónde puede ir en la planeación o en la dirección de otros, o a quien debe presentar informes, y en la resolución de las operaciones detalladas, dentro de lo que pueda considerar su trabajo".¹¹

Para Wheeler¹² cinco factores fortuitos y con frecuencia no tomados en consideración, son la causa de una organización ilógica:

1. Los conceptos estructurales y arquitectónicos anticuados, como en tantos edificios construidos antes de 1930, hacen que resulte imposible el obtener una proximidad lógica, los departamentos están dictados por la estructura. Los edificios funcionales modernos, con espacios abiertos y columnas muy separadas, permiten flexibilidad en el establecimiento de una organización lógica y en su modificación posterior.
2. Los entusiasmos pasajeros y los objetivos variables de la profesión como un todo y de los bibliotecarios individuales. Para favorecer las actividades de grupo, se han levantado salones de reunión directamente sobre el piso principal de varios edificios, rompiendo la conexión lógica entre las actividades relacionadas principales, y robándoles espacio.

¹¹ WHEELER, Joseph L.; GOLDHOR, Herbert. 1962. Administración Práctica de Bibliotecas Públicas, México, Fondo de Cultura Económica, p. 130

¹² Ibid p. 131

3. La influencia de una personalidad dominante en una biblioteca, quizá desempeñando dos actividades, como el préstamo y la consulta, y que rehusa abandonar una de ellas.
4. La creación de algún pequeño compartimiento especial para algún individuo que no puede ajustarse con facilidad, no trabaja en buena armonía con otros o fracasó en su puesto anterior.
5. Requisitos legales que complican algún aspecto del trabajo; por ejemplo que todas las adquisiciones de la biblioteca deban centralizarse en un funcionario de compras con un aumento de papeleos y retrasos. Las limitaciones del presupuesto pueden retrasar la organización de funciones vitales.

2.2.4 CALIDAD Y EFICACIA DE LA BIBLIOTECA

"Cada vez resulta más necesario aplicar criterios de rentabilidad a los servicios culturales. Por ello, es necesario que periódicamente el bibliotecario analice en que medida ofrece un servicio de calidad y si éste se adecua a la demanda existente."¹³

La medición de la eficacia de los servicios debería constituir parte fundamental de toda organización: Si no se mide su eficacia, ninguna organización puede garantizar que utilice sus recursos de manera óptima. Tampoco puede garantizar que siga atendiendo las necesidades de la sociedad. Se debe relacionar la eficacia con las necesidades de los usuarios y debe medirse en el contexto de los objetivos de la biblioteca. El método más común para medir esta eficacia son los cuestionarios.

¹³ LATORRE, Zacarés, Ignacio. 1999. La atención de usuarias y usuarios en bibliotecas especializadas. Internet

2.2.5 PERSONAL

La administración del personal se preocupa por hallar los mejores empleados posibles para los trabajos que se consideran necesarios, y ayudarlos a que contribuyan al máximo al programa de servicio de la biblioteca. Debido a que la dedicación y la capacidad del personal determinan en gran parte el éxito o el fracaso de este programa, el trabajo del personal es sumamente importante en una biblioteca. Al respecto hay un dicho antiguo en el sentido de que el edificio puede representar el 5 por ciento del éxito de los servicios bibliotecarios y la colección de libros el 20 por ciento; pero que el personal representa el 75 por ciento de lo que se necesita para que una biblioteca sea buena.

Todas las normas y la filosofía de la Biblioteca y lo que es más importante, la calidad y la eficiencia del servicio al usuario, dependen de que proporción del personal debe ser profesional, es decir, con tres o cinco años de estudios universitarios, más experiencia o preparación en la disciplina. Entonces puede sostenerse que para ocuparse de las demandas de información cada vez más especializadas, el personal de una biblioteca debe incluir a empleados profesionales en un 75% de los puestos, aunque no tengan que estar distribuidos proporcionalmente en todos los departamentos, por ejemplo el servicio de circulación y referencia no exige una proporción tan elevada de personal profesional con conocimientos amplios como el de procesos técnicos.

2.2.6 EL BIBLIOTECARIO

El bibliotecario es un profesional con una gran vocación de servicio, que ayuda, que orienta, da información y asesora a los usuarios. Es ante todo, un administrador de un servicio público y desempeña la responsabilidad delegada, con el fin de procurar que marche bien todo lo relativo a la biblioteca.

2.2.7 FUNCIONES DEL BIBLIOTECARIO DIRECTOR

Pocos bibliotecarios se ocupan adecuadamente de las funciones administrativas que a continuación se nombra:

- Formular objetivos y normas legales
- Planificación y administración de la Biblioteca
- Determinación de la estructura de organización
- Toma de decisiones importantes, incluyendo las relativas al personal
- Supervisión de los bibliotecarios de administración media, procurando que desempeñen bien las responsabilidades delegadas
- Equilibrio y coordinación de todos los trabajadores y las actividades
- Evaluar lo que sucede
- Elaboración de manuales, reglamentos, etc.
- Control de calidad

2.3 INFORMACION

2.3.1 CONCEPTO DE INFORMACION

Para Emilia Currás "La información viene de in-formar, con-formar, dar forma... en nuestra mente al mundo exterior por impactos, estímulos, recibidos de este mundo exterior e ir configurándolo y comprendiéndolo, en cualquiera de las formas en que se presente. Por tanto, la información resulta ser un elemento vital... Elemento vital que se manifiesta de dos maneras diferentes como:

- Fenómeno, que se produce a nuestro alrededor, independientemente de nuestro yo y que lo captamos consciente o inconscientemente: producido por el entorno de nuestra noosfera que nos rodea y que configura el desarrollo de nuestras actividades cotidianas.

- Proceso, elaborado por nosotros mismos desde unos documentos para su ulterior utilización. Como consecuencia de la documentación, que condiciona de una manera consciente las actividades del intelecto humano y que repercute en el desarrollo de la Humanidad, bien en su aspecto científico, técnico o artístico".¹⁴

Según el Diccionario de Buonocore "Información en términos generales es la noticia que se proporciona de un hecho, persona o cosa".¹⁵

Para Neysa Guevara ¹⁶ existe una amplia gama de definiciones, a continuación se detallan algunas de ellas:

Se la identifica con la energía y la materia al ser considerada un recurso fundamental para el desarrollo social.

Dentro de la teoría de la información se la señala como la medida de la entropía.

Para algunos autores es una mercancía o un producto, por lo que parece algo tangible.

En la teoría de la comunicación es considerada como una señal.

También se la identifica con datos captados por el cerebro.

En resumen información significa cosas diferentes, de acuerdo al enfoque que quiera dársele, por lo que resulta difícil decir que se tiene una clara conceptualización del término, sin embargo para el presente trabajo de investigación, información es el proceso de transferencia de símbolos o datos que se realiza entre un emisor y un receptor.

¹⁴ CURRAS, Emilia. 1988. La información en sus nuevos aspectos. Madrid, Paraninfo, p. 31-32

¹⁵ BUONOCORE, Domingo. 1976. Diccionario de Bibliotecología: Términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materias afines. Buenos Aires, Marymar, p.259.

¹⁶ GUEVARA, Neysa. 1995. Tendencias actuales de la Bibliotecología, la Archivología y la Documentación en el contexto del surgimiento de la Ciencia de la Información; Jornadas de Reflexión sobre los Estudios de la Ciencia de la Información en la UCV. Caracas-Venezuela. 1994 En: INFOLAC vol. 8 No. 4 oct-dic, pp. 5-6

2.3.2 NECESIDADES DE INFORMACION

"Definimos necesidades de información, como todos aquellos mensajes y textos informativos especializados que son expresados o potencialmente requeridos por algún usuario para hacer frente a su realidad del plano institucional. Ello puede incluir tanto una situación determinada de resolución de problemas como el interés personal por ampliar y actualizar sus conocimientos independientemente de algún problema en especial" ¹⁷

"El comportamiento de los individuos está motivado por una necesidad. Según la teoría de la Jerarquía de necesidades de Maslow, cuando una persona tiene una necesidad cualquiera que sea ésta impulsa o motiva al individuo a presentar un comportamiento particular, por ejemplo, cuando se presenta en la persona una necesidad fisiológica como el hambre, el comportamiento del individuo estará dirigido a satisfacer tal necesidad. Lo mismo ocurre cuando una persona tiene una necesidad de información, presenta un comportamiento para satisfacerla. Este comportamiento de búsqueda de información es el que observamos cuando un individuo, por ejemplo entra a una biblioteca y plantea una pregunta al servicio de consulta o se dirige directamente al catálogo a buscar la información que necesita" ¹⁸

Las necesidades de información pueden ser consideradas como una de las partes centrales en la teoría bibliotecológica y de las Ciencias de la Información, puesto que las actividades bibliotecarias y de información se sustentan en satisfacer las necesidades que tienen las personas.

Detectar o determinar las necesidades de información, así como su satisfacción, puede ser considerado como uno de los propósitos básicos de las unidades de

¹⁷ ALPIZAR Moya, Sandra. 1993. El usuario, sus necesidades de información y los servicios de información. s.l., ILANUD, p.15

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

información. Pero las necesidades de información deben ser vistas como un fenómeno que se repite infinidad de veces en nuestra sociedad actual y que aparece en las personas como entes individuales o cuando están en grupo y organizaciones.

2.4 USUARIOS

Según BUONOCORE usuario: "Son aquellos que habitualmente utilizan uno o más de sus servicios. Sin embargo, el término usuario, de sentido lato no se identifica en su equivalencia con la palabra lector. Entre ambos, nos parece existe una relación de género a especie. Usuario, de acuerdo con este criterio, sería la persona que hace un aprovechamiento intensivo, activo, y asiduo, no sólo del servicio de lectura, sino también, de otros que suelen proporcionar las bibliotecas, como el de fotocopia, bibliografías especializadas, traducciones, resúmenes analíticos, etc. El lector en cambio, es el que sólo concurre, -la asistencia puede ser regular o esporádica- a servirse del libro, ya sea en la misma biblioteca o fuera de ella, por medio del préstamo a domicilio".¹⁹

"El usuario en muchas ocasiones es copartícipe directo o indirecto en la toma de decisiones, debido a que tiene el conocimiento en la materia específica para colaborar con la especialista de la información, en la selección y evaluación de las fuentes bibliográficas facilitando el acceso a material no convencional, recomendando ciertos instrumentos de trabajo, participando en el análisis de contenido de los documentos e interrogando al sistema de información en forma automatizada. Es por tanto, eje motor de la creación, implementación, adaptación, funcionamiento y de retroalimentación de todo el sistema de información. Es el factor dinámico que puede transformarlo y modernizarlo para su propio beneficio"²⁰

¹⁹ BUONOCORE, Domingo. Op. cite, p. 419-420

²⁰ ALPIZAR Moya, Sandra. Op. cite p. 12

"El usuario llega a la biblioteca porque tiene una necesidad de información que le urge satisfacer, pero, a la vez, llega a un mundo desconocido que le genera inseguridad y timidez o agresividad para disimular su ignorancia; por lo que se esperaría que el bibliotecario, conocedor de esta situación, le proporcionara un ambiente agradable, un trato cordial y amable que le ayuden a vencer estos obstáculos y le permitan tener confianza en el bibliotecario, exponer libremente su problema, ser claro y veraz para precisar los alcances y límites de su estudio" ²¹

Para el presente trabajo, el usuario es la persona o grupos de personas que utilizan los servicios de una biblioteca para satisfacer sus demandas de información.

2.4.2 TIPOLOGIA DE USUARIOS

Como especialistas de la información y por ende planificadores de los servicios, se debe contestar anticipadamente las preguntas ¿a quiénes se va servir?, ¿para qué es la información que será solicitada o demandada? Para responder a estas interrogantes es necesario identificar las clases o tipos de usuarios reales o potenciales que pueden presentarse como demandantes ante un servicio de información. Existen diferentes categorías de usuarios, pero para la presente investigación se tomará en cuenta las siguientes:

De manera general se agrupan en dos:

- a) Usuarios reales o actuales, son los investigadores, profesionales, tesisistas y estudiantes.
- b) Usuarios potenciales, son lectores que asisten esporádicamente a la biblioteca.

²¹ OEHLER de la Mora, Ana María. 1999. El profesionalista de la información y la formación del usuario En: LIBER: Revista de Bibliotecología Nueva Epoca vol. 1 No. 2 mayo-agosto

Heaps y Parars,²² clasifican a los usuarios en dos grandes grupos:

- Especialistas y
- No especialistas

Grupos que a su vez paulatinamente puede dividirse en:

- Profesionales científicos
- Organizaciones científicas y técnicas y
- Usuarios en general

Según la Profesora Marcela Meneses Orozco²³, se definen las siguientes tipologías:

POR SUS REACCIONES PSICOLOGICAS FRENTE A LA BIBLIOTECA Y AL BIBLIOTECARIO

TIMIDOS E INTROVERTIDOS

Ingresan en la biblioteca con miedo de indagar en forma pálida o incoherente; entre estos se pueden citar a estudiantes del ciclo primario, las amas de casa, los campesinos semianalfabetos, algunos obreros. Son los que mayor atención merecen de parte del bibliotecario referencista, quien deberá interpretar sus demandas e inspirarles confianza para desarrollar una acción educativa incentivándolos para la lectura, para el uso de la biblioteca y para su autoeducación.

IMPACIENTES Y EXTROVERTIDOS

Jóvenes y adultos que quieren ser atendidos al minuto, les molesta no encontrar lo que buscan y no tener la respuesta tal como la esperan. Suelen entrar en discusión poco amigable con el bibliotecario. Son los que a menudo elevan su queja injustificada a las autoridades superiores.

²² PIEROLA, Oscar. 1999. La Información educativa en la UMSA: Caso Carrera Ciencias de la educación. (TESIS) La Paz, s.e., p. 63

²³ MENESES Orozco, Marcela. 1988. Una tipología de los usuarios de la Biblioteca En: Revista de Bibliotecología

Es importante que el bibliotecario se dé cuenta a tiempo y sepa brindarles un trato cordial e inteligente.

SERENOS Y TOLERANTES

Jóvenes estudiantes de ciclo medio o superior, adultos profesionales o funcionarios de diversa categoría. Son conscientes de lo que necesitan y formulan pedidos claros y lógicos. Saben esperar el tiempo necesario para la búsqueda del libro o documento que desean.

ORGULLOSOS Y VANIDOSOS

Universitarios egresados o por egresar, escritores, políticos, artistas, periodistas y otros profesionales. Saben formular su solicitud y en que lugar encontrar el libro que buscan. Son los que desean más de dos publicaciones a la vez y les molesta el menor ruido. No dan mucho trabajo al bibliotecario, pero les desagrada que él no esté a su altura para comprenderles.

CALMOS Y FLEMÁTICOS

Héroes y docentes beneméritos, profesionales, jubilados, amas de casa y otra gente de la tercera edad, saben que para ellos la biblioteca es un sitio de descanso y recreación mediante la lectura de obras de historia y costumbres de otra época. Les agrada ser atendidos preferentemente.

POR SUS REQUERIMIENTOS BIBLIOGRAFICOS

URGIDOS DE INFORMACION

Adultos de todas las profesiones y ocupaciones que ingresan a la biblioteca a primera hora en busca de los periódicos del día o de las hojas noticiosas pretendiendo encontrar la información que requieren.

CANDIDATOS A OPTAR UN TITULO PROFESIONAL

Son los usuarios más constantes en busca de textos de estudio, tesis de grado, planes, proyectos, informes técnicos, códigos, tratados, enciclopedias especializadas. Piden siempre fotocopias.

INVESTIGADORES

Requieren textos, tratados, libros, monografías, catálogos, tesauros, informes técnicos y administrativos, planes y proyectos, diagramas, estadísticas y otro material de su especialidad como revistas actuales, bibliografías resumidas, etc.

POLITICOS ACTIVOS

Solicitan Constituciones, leyes, códigos, memorias de presidentes, estadísticas, censos, textos sobre historia y geografía nacional, sociología, derecho, economía, ciencias políticas y sociales, administración de empresas, diarios y revistas nacionales.

ESTUDIANTES

Libros, revistas y textos establecidos por el curriculum escolar o el pensum universitario, o el programa de las instituciones donde estudian; en general solicitan material bibliográfico sobre humanidades.

CIENTIFICOS Y TECNOLOGOS

Usuarios permanentes de las bibliotecas y centros de documentación quienes son exigentes sobre la calidad de la información y la rapidez en el servicio que realmente lo merecen. Requieren una información actualizada, relevante e inmediata. Son cordiales y no dan mucho trabajo al bibliotecario porque saben dónde encontrar el dato que buscan. El bibliotecario aprende mucho de ellos y siente satisfacción al servirles.

USUARIOS INSTITUCIONALES

No solamente son usuarios de la biblioteca las personas individualmente, también están las instituciones, que pueden tener o no tener su propia biblioteca, pero que en cierto momento necesitan los servicios de otra biblioteca a la que pueden acudir en demanda de información o del préstamo de algún libro o documento. Para este objeto, existen convenios reconocidos internacionalmente o localmente, mediante los cuales se hace el canje y el préstamo bibliotecario.

Emilia Curras ²⁴ por su parte presenta una somera clasificación de usuarios en:

- Usuarios conocidos -----

Según relación con el centro de documentación

- Usuarios desconocidos-----

- Usuarios individuales -----

Según número

- Usuarios colectivos -----

- Usuarios científicos-----

Según tema de trabajo

- Usuarios técnicos-----

- Usuarios particulares-----

- Usuarios Investigadores-----

Según tipo de trabajo

- Usuarios técnico-industriales-----

Elias Sanz Casado²⁵, los agrupa en cuatro grandes grupos:

a) El investigador y el docente

Este tipo de usuarios ha sido el que se ha estudiado con mayor profundidad. Este sector precisa, en general información muy exhaustiva y poco elaborada, incluso aquella información que pueda parecer irrelevante no debe ser desechada. A estos usuarios les interesa todo lo que se publica en el campo donde estén realizando sus

²⁴ CURRAS, Emilia Op. Cite. p. 31-32

²⁵ SANZ Casado, Elías 1994. Manual de Estudios de Usuarios. Madrid: Pirámide p. 38-44

investigaciones. A los investigadores se les ha agrupado en función de sus hábitos y necesidades de información en cuatro grandes categorías. Los científicos puros y experimentales, los tecnólogos, los científicos sociales y los humanistas.

La Industria

A diferencia del grupo anterior, los hábitos y necesidades de información de la industria son mucho más desconocidos. Este es un tipo de usuario más heterogéneo y, por lo tanto, más complejo de estudiar. En general se puede afirmar que este tipo de usuario necesita una información más específica y elaborada, que ataña a problemas concretos y, si es posible, que aporte soluciones definidas.

Los tipos de información que necesita la industria son muy variados y dependen, no sólo del sector donde trabaje la empresa sino del entorno donde opere, la competencia que tenga, o del tipo de clientes que atienda. Por todo ello, sus necesidades de información suelen ser de muy diferentes tipos: por un lado, necesita información técnica que resuelva sus problemas de innovación y desarrollo; y por otro, información comercial y de marketing que responda a las necesidades de la empresa de conocer el entorno empresarial donde se mueve y ser competitiva en la venta de sus productos.

El administrador, planificador y político

Este es, sin duda, el tipo de usuario más desconocido, debido a que los estudios que se han realizado con el fin de conocer sus necesidades de información han sido muy escasos. La información que necesitan debe ser de una extensa variedad puesto que necesitan abarcar los problemas que estén tratando desde diferentes puntos de vista, con el fin de ayudarles a comprender las consecuencias políticas, económicas y sociales de una determinada decisión.

Las fuentes que solicitan con mayor frecuencia se limitan a aquellos documentos de gran actualidad, como son los diarios y semanarios y, por otro lado, a los informes específicos elaborados para el asunto concreto en el que están trabajando. Indudablemente, las fuentes informales han demostrado poseer un gran valor para este tipo de usuarios, principalmente por la rapidez en la obtención de la información que demandaban, así como por la precisión de dicha información. En este sentido, no hay que olvidar que este tipo de usuarios no tiene el tiempo suficiente y, en otros casos, la formación adecuada para desentrañar informes complejos que exijan disponer de grandes conocimientos en la materia.

El hombre de la calle

El estudio de este tipo de usuarios se ha revelado enormemente complejo, debido, en primer lugar, a su gran heterogeneidad, que se traduce en la dificultad de establecer grupos de usuarios en función de sus necesidades de información. El tipo de información que necesita el hombre de la calle es muy variado y, dependerá en todo momento de la actividad que esté realizando o de intereses puntuales por determinados temas que estén de actualidad. En cuanto a la tipología de documentos que demandan, fundamentalmente, se incluirían los diarios, los semanarios, los libros, y los medios audiovisuales.

2.5 ESTUDIO DE USUARIOS

Para Martha Valencia, "Los estudios de usuarios son considerados como un método sistemático de recolectar información concerniente con la biblioteca, sus actividades, operaciones, personal, uso y usuarios, en un tiempo dado. Sirven para dar una visión más que un plan detallado y pueden ser motivados por la necesidad de incrementar y proveer información o satisfacer una curiosidad".²⁶

²⁶ VALENCIA de Veizaga, Martha. 1982. Estudios de Usuarios en las bibliotecas universitarias. OEA, p. 2

"Un estudio de usuarios se define como el medio eficaz para conocer las necesidades de los usuarios y establecer los mecanismos para satisfacerlos apropiadamente, permitiendo una evaluación continua del sistema" .²⁷

Emilia Curras define que "Los estudios de usuarios son una constante preocupación para los trabajadores en información, son importantes para saber que tanto por ciento usan los servicios los usuarios, para poder decir qué tipo de profesionales rechazan más frecuentemente las bases de datos o para saber si la biblioteca satisface o no las demandas de información" ²⁸

"Un estudio de usuarios puede entenderse como un conjunto de estudios relacionados con las necesidades de información de individuos o grupos y su comportamiento en la búsqueda y uso de información. El aplicar dicha técnica de investigación nos lleva a enfrentar los problemas que usualmente tenemos los bibliotecarios en relación con los servicios de información" ²⁹

Por lo expuesto el estudio de usuarios no es un concepto nuevo, pero sí es un concepto que contribuye a incrementar la importancia de las bibliotecas. Sus resultados facilitan el proceso de decisión y son beneficiosos en la identificación de las necesidades de los usuarios. El estudio de usuario es un elemento importante porque es el eje fundamental en el servicio de información. En resumen se la puede definir como un estudio que tenga relación con la utilización de la biblioteca, en uno o todos sus aspectos, que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos.

²⁷ ALPIZAR Moya, Sandra. Op. Cite p.23

²⁸ CURRAS, Emilia. Op. Cite. p. 287

²⁹ ALPIZAR Moya, Sandra Op. Cite. p. 23

2.5.2 ANTECEDENTES DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

Según Sandra Alpizar³⁰ existen antecedentes de la aplicación de esta técnica, los cuales recogen las diferentes etapas y enfoques que se le ha dado a partir de la década de los cuarenta de este siglo:

1ª Fase: Década del 40

Ocasionan un cambio de actitud y actividad en la biblioteca por parte del bibliotecario. Se intenta agilizar y perfeccionar los servicios para satisfacer y atender las necesidades del usuario.

2ª Fase: Década del 50

Aparecen una mayor cantidad de estudios sobre el uso de la información, dirigidos a científicos o grupos específicos de usuarios. Una crítica en esta fase, es el uso de metodologías no apropiadas y sin rigor científico. Al finalizar la década los estudios empiezan a hablar de las "redes de comunicación inter-personal".

3ª Fase: Década del 60

Enfatizan el comportamiento del usuario: Debido al desarrollo de los grandes sistemas de información se perfeccionan y utilizan nuevas técnicas. El crecimiento (en cantidad) de los estudios de usuario aparece ligado al surgimiento y desarrollo de la ciencia de la información y a la aplicación de la teoría de sistemas.

³⁰ Ibid p.24-25

4ª Fase: Década del 70

Estudios de usuario que atienden a otras áreas del conocimiento, además de la ciencia y tecnología, en humanidades, ciencias sociales y administrativas. Se dirigen también a bibliotecas públicas. Preocupación con los no usuarios. Se crea el primer Centro para investigar al usuario en Inglaterra. Preocupación en la formación del usuario.

5ª Fase: Década del 80

Estudios para el planeamiento de servicios capaces de satisfacer la necesidad de información del usuario, con la posibilidad de ser modificadas en el transcurrir del tiempo.

En la actualidad han mejorado bastante los estudios de usuarios, puesto que se los puede aplicar en muchas de las tareas vinculadas al mundo de la información y la documentación como: Conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, así como detectar los cambios que se vayan produciendo; evaluar los recursos de las unidades de información; medir la eficacia de las bibliotecas y centros de información, adecuar el espacio, evaluar el sistema nacional de información; conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigación; facilitar la realización de cursos de formación de usuarios.

2.5.3 OBJETIVOS DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

Según la misma autora con la práctica de esta técnica se persigue alcanzar los siguientes objetivos:

- a) Detectar el comportamiento del usuario para hacer las diferencias significativas (no todos los usuarios se comportan igual).

- b) Identificar las necesidades de información, las fuentes bibliográficas que prefieren y los servicios para llenar esas necesidades.
- c) Conocer los intereses, los hábitos, los problemas, que tienen los usuarios con la información, la versatilidad (interdisciplinario), gerente (administrativo), cliente (usuario).
- d) Las motivaciones que tiene para usar la biblioteca.
- e) Identificar las categorías de usuarios.
- f) Llegar a resultados o conclusiones para implementar cambios.
- g) Analizar los problemas, objetivos reales, indicar el curso de la investigación que se va a seguir, determinando los problemas y posibles soluciones.

Diferencia entre necesidad y demanda de información:

Según Sandra Alpízar³¹ "La necesidad significa requerir algo, hacer falta algo para un fin determinado, hacer menester de una cosa, mientras que cuando estamos hablando de demanda significa petición o solicitud. De esta forma podemos ver que la demanda es un concepto más concreto y que el concepto de necesidad es un tanto más abstracto, ya que tiene que ver con estados psicológicos del ser humano".

Para Lancaster³² la necesidad de información se puede concretar en dos grandes categorías:

- a) La necesidad de localizar y obtener un documento en particular y del cual se conoce el autor y/o el título.

³¹ ALPIZAR Moya, Sandra. Op. Cite p.15-16

³² Ob cite p.24

- b) La necesidad de localizar los documentos relativos a un tema en particular (necesidad de tipo temático).

En cuanto al concepto de deseo de información, es la forma que tiene el usuario de expresar su voluntad de satisfacer una necesidad. En cambio la demanda es la formulación expresa de un deseo, o dicho de otro modo, es lo que un individuo solicita a una biblioteca o centro de documentación.

Por lo tanto es importante conocer el comportamiento y las necesidades de información del usuario para planear y proyectarse servicios que respondan a sus requerimientos.

2.5.4 SERVICIOS DE INFORMACION

"Se pueden definir como las actividades relacionadas con la provisión a un usuario de determinada información científica o técnica presentada en forma de libros, documentos, publicaciones periódicas, microformas o cualquier otro medio de transmisión de la información que se utilice en la actualidad"³³

Un servicio de información tiene los siguientes propósitos:

- Facilitar el flujo de información en forma rápida
- Dar respuesta a una determinada necesidad del usuario
- Sistematizar y organizar la selección, adquisición y evaluación de información de los entornos (científico, económico, tecnológico y social)
- Organizar la información
- Poner a disposición de los usuarios los recursos bibliográficos para satisfacer necesidades de información
- Servir como medio de transferencia de la información

³³ ALPIZAR Moya, Sandra. Op. Cite p. 26

- Colaborar en la solución de problemas de tipo operativo, técnico y estratégico

Requisitos de un servicio de información

- Flexibilidad
- Adaptabilidad
- Organización administrativa
- Recursos humanos, económicos y físicos
- Determinación de las técnicas a utilizar en el procesamiento de la información

Funciones de un Servicio de Información:

- Suministrar a la comunidad de usuarios a la que sirve, la información precisa de acuerdo a sus necesidades
- Servir de medio de interacción entre una población particular de usuarios y el suministro de recursos documentales.
- Interrelacionar a los usuarios con los recursos bibliográficos de la manera más eficiente y económica posible.
- Ofrecer la información requerida por el usuario en el momento que éste lo solicite.
- Alertar a la comunidad de usuarios sobre los documentos adquiridos de acuerdo al perfil de usuario.
- Mantener un permanente intercambio con otras bibliotecas y centros de información.
- Poseer los mecanismos adecuados para referir al usuario a otras fuentes que puedan satisfacer sus necesidades en caso de carecer de los recursos apropiados.

Importancia de los Servicios de Información:

- Activan el uso de los recursos
- Ofrecen orientación y asistencia que le permite al usuario conocer y beneficiarse de los recursos disponibles.

- Atraen mediante múltiples medios al usuario, para que éste se informe, se cultive o se distraiga.
- Satisfacen las demandas de los usuarios

2.5.5 TIPOS DE SERVICIO

Es importante tener presente, que en la actualidad, se cuenta con gran variedad de tecnología informática, especialmente en el manejo electrónico de información, herramienta poderosa que ofrece la oportunidad de tener acceso a un mayor volumen de información y en forma más rápida. Se hace entonces, indispensable incorporarla en el diseño y ejecución de servicios especiales para beneficio de los usuarios.

Entre estas herramientas pueden mencionarse: el Correo Electrónico, el Fax, el CDROM, las bases de datos, bancos de bibliografías, internet entre otros.

Algunos de los servicios especiales que se puede ofrecer al usuario final son:

Publicidad

Cartelera para información al día, eventos y novedades (vitrinas). Los productos que están ofreciendo las otras bases de datos, Publicidad informativa en canales de radio y televisión.

Importancia de los libros

Adquisición de libros en el exterior, creación de una librería, pedidos individualizados

Charlas de promoción

Servicio de Prensa

Diseminación Selectiva de Información

Formación de Usuarios, institucionales y externos

Boletín informativo

Lista de últimas adquisiciones
Servicio de reprografía
Búsquedas en base de datos
Suscripción a servicios internacionales
Conexión a base de datos extranjeras
Préstamos interbibliotecarios
Servicio de traducción
Servicio de Pregunta/Respuesta
Búsquedas bibliográficas
Préstamos de material audiovisual
Préstamo de documentos a domicilio
Préstamo de documentos a sala
Organización de exposiciones
Venta de documentos
Dossier especializados
Cooperación interinstitucional, intercambio de base de datos
Organización de cursos, conferencias, charlas, etc.
Formulación y ejecución de proyectos interinstitucionales
Catálogo colectivo, publicaciones periódicas. Confección de tesauros. Intercambio de consultas resueltas. Edición de manuales normativos. Planeamiento de proyectos, comercialización de servicios. Metodologías para evaluaciones. Adquisición cooperativa.
Servicios de control de calidad en el análisis de la información
Asistencia técnica

2.6 EDUCACION DE USUARIOS

"Es acostumbrar a las gentes a usar la información, a servirse de ella para realizar cualquier tipo de actividad, de crear el hábito y la necesidad de su utilización"³⁴

Corresponde a un proceso gradual y permanente que pretende imprimir cambios en la mentalidad del usuario con respecto a la relación que este tiene con la biblioteca y con las fuentes de información. La educación de usuarios contiene tanto la orientación como la instrucción bibliográfica, pero va más allá; procura cambiar la forma de pensar, de actuar del usuario de manera que este reconozca a la biblioteca o unidad de información como un elemento útil en su accionar, e su vivir e incorpore a sus estilos el hábito de usar la información.

La tarea de la educación de usuarios es ardua y difícil, sobre todo porque los usuarios no desean ser educados, por mucho que comprendan la importancia y la utilidad de la información para sus actividades profesionales o culturales.

³⁴AMAT i Noguera, Núria. 1985. La Biblioteca: Tratado general sobre su organización, técnicas y utilización. Barcelona, Scripta, p. 47

CAPITULO III
DESCRIPCION DE LA BIBLIOTECA ESTUDIADA

3.1 EL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

Según la Ley No. 1670 de 1995³⁵ el Banco Central de Bolivia es una institución del Estado, de derecho público de carácter autárquico, de duración indefinida, con personalidad jurídica y patrimonio propios y con domicilio legal en la ciudad de La Paz.

Es la única autoridad monetaria y cambiaria de Bolivia y por ello órgano rector del sistema de intermediación financiera nacional, con competencia administrativa, técnica y financiera y facultades normativas especializadas de aplicación general, en la forma y con los alcances establecidos en su ley.

El objeto del BCB es procurar la estabilidad del poder adquisitivo interno de la moneda nacional. El control de la inflación, que se debe mantener permanentemente, es una condición indispensable para alcanzar el objetivo final de la política económica, que es el crecimiento económico sostenido.

3.1.1 RESEÑA HISTORICA DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

1928 (20 de julio) Se crea el Banco Central de la Nación Boliviana con capital accionario público y privado, como resultado del trabajo de la Misión Kemmerer, contratada durante el gobierno del Dr. Hernando Siles Reyes.

³⁵ Gaceta Oficial de Bolivia. 1995 Ley del Banco Central de Bolivia. La Paz 1ª Edición p. 3-38

1929 (20 de abril) La institución toma el nombre de Banco Central de Bolivia.

1939 (2 de agosto) Se estatiza el Banco Central durante el gobierno del Presidente Germán Busch.

1945 (20 de diciembre) Se desdobra el Banco en dos Departamentos: Monetario, con características de banco central y Bancario, con las de banco comercial e industrial.

1970 (28 de octubre) El Departamento Bancario se convierte en el Banco del Estado y se dispone la incorporación al BCB de la Superintendencia de Bancos, Seguros y Sociedades Anónimas.

1977 (1º de agosto) Se promulga la Ley Orgánica del BCB.

1987 (8 de marzo) Se retira del Banco la función de fiscalización y se restituye la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras.

1995 (31 de octubre) Los esfuerzos de modernización del Banco Central de Bolivia culminan con la promulgación de la Ley 1670, cuyo contenido se inscribe en la corriente mundial de transformar a los bancos centrales en entidades con alto grado de autonomía.

3.1.2 FUNCIONES DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

De acuerdo al manual de Organización y Funciones del Banco Central de Bolivia³⁶ este tiene las siguientes funciones:

³⁶ Banco Central de Bolivia. Depto. De Organización y Métodos. 1997 Manual de Organización y Funciones del BCB

Como Autoridad Monetaria

- Ejecutar la política monetaria y regular la cantidad de dinero y el volumen del crédito de acuerdo con su programa monetario.
- Emitir, en forma exclusiva e indelegable, la unidad monetaria de Bolivia, que es el "Boliviano".

En Relación a las Reservas Internacionales

- Velar por el fortalecimiento de las reservas internacionales del país.

En Materia Cambiaria

- Establecer el régimen cambiario y ejecutar la política cambiaria.
- Llevar el registro de la deuda externa pública y privada.

En Relación con el Sector Público:

- Otorgar créditos de excepción a favor del TGN, para atender: a) necesidades impostergables derivadas de calamidades públicas y conmoción interna o internacional, y b) necesidades transitorias de liquidez, dentro de los límites del programa monetario.
- Asumir la representación del Estado ante organismos internacionales y multinacionales de carácter monetario.

Como Agente Financiero del Gobierno:

- Prestar servicios en la contratación de créditos externos y en su repago.
- Participar en la emisión, colocación y administración de títulos de deuda pública.
- Participar en toda renegociación y conversión de la deuda pública externa.

En Relación con el Sistema Financiero

- Dictar normas de aplicación general para el Sistema Financiero incluyendo las siguientes áreas, entre otras: a) la captación y colocación de recursos y otros servicios financieros, b) la apertura de entidades del sistema de intermediación financiera, y c) la fusión, transformación y liquidación de entidades de intermediación financiera.

Conceder a los bancos y entidades de intermediación financiera créditos por plazos de noventa días, renovables, para atender necesidades de liquidez.

Auditoría y Control

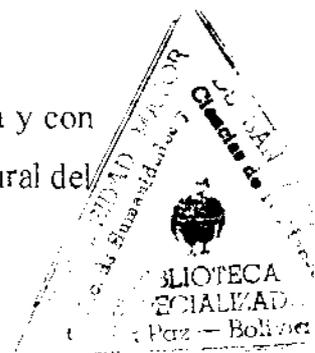
La auditoría interna de las operaciones y de las cuentas del BCB estarán a cargo de un Auditor Interno que será nombrado por el Directorio del BCB, por mayoría absoluta de la totalidad de sus miembros, ante el cual responderá.

El control gubernamental externo del BCB estará a cargo de las Comisiones de las Cámaras Legislativas, de la Contraloría General de la República, conforme a Ley. La Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras ejercerá la fiscalización financiera que ejecute el BCB, de acuerdo a ley.

3.1.3 LA FUNDACION CULTURAL

El Banco Central de Bolivia recibió desde 1968 la responsabilidad de la tuición administrativa de la Casa Nacional de Moneda (Potosí), la Casa de la Libertad (Sucre), el Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia (Sucre) y el Museo de Etnografía y Folklore (La Paz).

Por la importancia de estos Centros dentro de la vida cultural de Bolivia y con el propósito de preservar el Patrimonio de la Nación, se creó la Fundación Cultural del



Banco Central de Bolivia, creada por Ley 1670 del 31 de octubre de 1995, la cual se encarga ahora de la atención especializada de estos centros históricos.

La Fundación Cultural está compuesta por 7 miembros que forman un Consejo de Administración nombrados por cinco años; son personalidades del mundo cultural que se reúnen dos veces al mes. No son funcionarios del Banco y se adecúan a la política cultural del Estado. Cuatro de los Consejeros son nombrados por el Directorio del Banco Central y tres por el Ministerio de Educación y Cultura.

Además tiene a su cargo dos funciones fundamentales: la tuición, desarrollo, promoción, conservación y administración de programas de los cuatro Centros Culturales de Bolivia y la planeación y ejecución de programas y proyectos de carácter cultural. Y tiene como objetivos principales de mejorar la infraestructura física de estos Centros, expandir sus actividades de investigación y desarrollo cultural, a fomentar la publicación de libros, revistas, monografías y folletos y a realizar exposiciones, seminarios y cursos sobre diversas disciplinas relacionadas con la acción cultural de Bolivia.

3.2 BIBLIOTECA "CASTO ROJAS" DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

La Biblioteca "Casto Rojas", dependiente de la Secretaría General, es uno de los principales centros de información económico y financiero de Bolivia, resguarda una gran riqueza documental especializada en las diversas áreas del conocimiento, ubicada en la calle Ingavi 1005, esquina Yanacocha y el piso 20 del Edificio del Banco Central de Bolivia. Acopia en sus fondos aquellas que fueron formadas personalmente por dos intelectuales ocupados de la cultura boliviana, tales son Enrique Finot y Moisés Alcazar.

A continuación se presenta un breve resumen de la biografía de "Casto Rojas"³⁷

Casto Rojas nació el 23 de enero de 1879 en un pequeño poblado de Anzaldo, antiguamente llamado Santiago de Paredón, capital de la segunda sección de la provincia Esteban Arze del departamento de Cochabamba. Sus padres Manuel Carmelo Rojas y Juana Bautista Quezada, estaban dedicados a la producción de maíz, trigo y papa en sus propiedades de Muñamayú en Torancali, Andenes y Rumimocco las dos últimas situadas en la región del río Caine en la frontera con Potosí.

Curso la primaria en la escuela de Santiago de Paredón y el resto en Cochabamba, con limitaciones económicas se puso a trabajar para ayudarse en sus estudios posteriormente se tituló de abogado, fue presidente de la Comisión Asesora de la Misión Kemmerer que significó para Bolivia la reorganización del sistema bancario, monetario y hacendario. Se desempeñó también en el campo político, amante de la cultura, y más aún un bibliófilo, a fin a sus inquietudes intelectuales y profesionales y acorde a la institución que creó la biblioteca del Banco Central de Bolivia creada en 1940, inaugurándose en 1941, con material bibliográfico especializado en los temas concernientes a la banca, la economía y las finanzas. Falleció el 15 de marzo de 1973.

3.2.1 OBJETIVOS DE LA BIBLIOTECA "CASTO ROJAS"

Uno de los principales objetivos³⁸ de la biblioteca es de servir de fuente principal de información al trabajo institucional de los ejecutivos y funcionarios del Banco Central de Bolivia y al de investigadores, profesionales y estudiantes del área económica financiera, con el fin de satisfacer sus diferentes demandas de información.

³⁷ INCH C., Marcela. 1989 Casto Rojas: Esbozo biográfico. La Paz, Banco Central de Bolivia, p.13-14

³⁸ FLEITAS, María Angelica 1998. Servicios de Información ofrecidos a investigadores y tesisistas en el área de las Ciencias Sociales, La Paz, p. 5

- Implementar la política de extensión cultural y de servicio público de información del BCB, a través de sus nuevas instalaciones en la calle Ingavi esquina Yanacocha, estableciendo una infraestructura que ofrece las condiciones y requerimientos adecuados de oferta de información para una creciente comunidad de usuarios.
- Reorganizar un patrimonio bibliográfico de indudable valor con técnicas bibliotecológicas actualizadas, con un equipo profesional.
- Poner a disposición de la primera institución bancaria del país y de una progresiva comunidad de usuarios un caudal bibliográfico especializado y actualizado de modo manual y automatizado.

3.2.2 ESTRUCTURA Y FUNCIONES

Según el manual de descripción de cargos del Banco Central de Bolivia, (Anexo3) la Biblioteca tiene la siguiente estructura y organización:

Dirección, Selección y Adquisición Bibliográfica

Referencia y Circulación

Procesos Técnicos

Sección Especializada

Sección General

Hemeroteca

Reprografía

Cuenta con el siguiente personal: el Director de la Biblioteca, Bibliotecario de la Sección General, Auxiliar en Procesos Técnicos, dos Referencistas, Bibliotecario Hemeroteca, Bibliotecaria Sección Especializada (Piso 20 del Edificio del BCB) y el mensajero. Un 70% de estas asignaciones están a cargo de personal con estudios universitarios en la Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

3.2.3 COMITÉ DE SELECCIÓN Y ADQUISICION BIBLIOGRAFICA

El Banco Central de Bolivia, cuenta con un Comité de Selección y Adquisición Bibliohemerográfica, el mismo se halla conformado por:

- Secretario General, como Presidente del Comité
- Especialista del Area de Investigaciones de la Asesoría de Política Económica
- Subgerente de Administración
- Jefe del Departamento de Biblioteca, en calidad de Secretario del Comité.

El mismo se reúne una vez por mes para la compra de material destinado para ambas unidades de la Biblioteca y en base a catálogos a disposición y contactos con Editores y personas que se desenvuelven en el tema; para este fin solo se toma en cuenta las solicitudes de los funcionarios del BCB, previo visto bueno del Gerente o Subgerente de Gerencia. La solicitud de compra o adquisición de material bibliográfico se canaliza mediante nota dirigida al Secretario General del Banco.

3.2.4 SECCION ESPECIALIZADA

Presta servicios a los funcionarios del Banco Central de Bolivia en el Piso 20 del edificio central, ubicado en la Calle Mercado esquina Ayacucho, resguarda una gran riqueza documental especializada en las diversas ramas del conocimiento humano, su aporte a la investigación y por lo tanto al desarrollo científico se constata en la generación de conocimiento el cual se materializa en diversos trabajos impresos, los mismos que a su vez son consultados por los funcionarios de la Institución para obtener nuevos aportes al conocimiento científico; por lo tanto esta Sección es un instrumento social por cuanto apoya a los requerimientos de servicios documentales de las sociedades, además apoya a los sectores de la investigación científica, y social debido a que los productos tienen incidencia en los aspectos económicos, social y político del país.

La Biblioteca Especializada cuenta con un ambiente ubicado en el Banco Central de Bolivia; esta área es para uso exclusivo de los funcionarios del Banco Central de Bolivia y para investigadores, tesis y estudiantes que tengan autorización de la Dirección; el área se halla dividida en dos partes la primera para atención al público, y segunda para la estantería.

Atención al público

Esta área cuenta con dos escritorios donde atiende un bibliotecólogo, dos mesas para seis personas con sus respectivas sillas y una computadora para consulta de los usuarios; el mismo contiene tres bases de datos en MICRO ISIS, los cuales son: BCBOL, REVIS, y GERAL. La base de datos BCBOL contiene registros de libros y monografías de la sección especializada, la base de datos REVIS contiene registros de artículos de revistas especializadas y la base de datos GERAL contiene registros de libros y monografías existentes en la sección general como filosofía, religión, historia, derecho, comercio, administración, auditoría, historia, geografía, etc. Además incluye obras de referencia como diccionarios, enciclopedias y directorios.

Estantería abierta

Esta parte cuenta con estantería abierta en forma de doble peine, donde se encuentra todo el acervo bibliográfico de la institución y otras áreas especializadas.

Esta área es pequeña porque es de uso exclusivo de los funcionarios y en su mayor parte el material bibliográfico es para préstamo a domicilio, préstamo permanente o para la oficina donde el funcionario trabaja. Todo esto se realiza de acuerdo al reglamento de préstamo de la Biblioteca (Anexo 4)

3.2.5 SERVICIOS

Es importante citar para el presente trabajo de investigación los servicios que ofrece esta Sección entre los cuales tenemos los siguientes:³⁹

1. CONSULTA DE LIBROS Y REVISTAS EN SALA:

- a) Libros y monografías, especializados en el área de economía, economía financiera, bancos, macroeconomía, microeconomía, contabilidad, administración, comercio, finanzas, finanzas públicas. Están ordenados de acuerdo al Sistema de Clasificación Decimal Dewey.

- b) Colección de obras de referencia, donde se pueden encontrar diccionarios especializados, enciclopedias, bibliografías, directorios, relativos a diversas áreas temáticas.

- c) Colección hemerográfica, contiene una colección de publicaciones periódicas científicas especializadas en economía financiera. Está agrupada en cuatro categorías:
 - I. El primer grupo contiene publicaciones periódicas enviadas por los diferentes organismos internacionales como: ALIDE, BID, BANCO MUNDIAL, CEMLA, CEPAL, FONDO MONETARIO INTERNACIONAL, ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL COMERCIO, etc.

 - II. El segundo abarca publicaciones periódicas enviadas por Bancos nacionales como internacionales, con los que la Biblioteca mantiene relaciones de intercambio bibliográfico y de informaciones.

³⁹ FLEITAS, María Angélica. Op. Cite.p. 1-5

III. El tercer grupo contiene publicaciones periódicas correspondientes a editores comerciales, que la Biblioteca adquiere por medio de suscripciones pagadas de

institutos y otros, como ser: INE, THE ECONOMIST, ELSEVIER.

IV. Publicaciones editadas por el Banco Central de Bolivia; boletines estadísticos, mensuales y del sector externo, incluye además una memoria anual, un boletín informativo y una revista de análisis. Abarca inclusive todo el acervo hemerográfico retrospectivo.

2.- PRESTAMO DE LIBROS Y REVISTAS A DOMICILIO:

Este servicio se da sólo a funcionarios del Banco, de acuerdo al Reglamento interno de la Biblioteca. A los investigadores del Banco Central se les brinda un trato preferencial en el servicio de préstamos ya que ellos tienen registros personales y sólo se controla los documentos en préstamo.

3.- SERVICIO DE REFERENCIA

Esta es una tarea fundamental que la biblioteca brinda para el adecuado aprovechamiento de sus recursos de información y para satisfacer las demandas de información del usuario. Se ofrece en sala y también mediante consultas telefónicas. A través de este servicio, se orienta a todo usuario hacia la fuente mediante un acceso controlado por medio del bibliotecario referencista y/o hacia la unidad de información que posibilitará que obtenga la información que requiere.

4. ESTANTERIA ABIERTA

En virtud a su sistema decimal de clasificación implementado, este servicio permite a los investigadores un acceso directo a las publicaciones. Resulta muy útil para promocionar los antiguos y nuevos documentos que van ingresando a la biblioteca,

además que el investigador muestra entera satisfacción con este servicio expresando que no es lo mismo tener un libro en las manos y observar directamente el contenido, que contar con la referencia bibliográfica que se obtiene de un catálogo o de una base de datos, formándose un concepto integral o de conjunto.

5. ALERTAS Y BOLETINES

Esta Sección elabora y distribuye quincenalmente el Boletín "Novedades Bibliográficas", con el propósito de difundir las nuevas adquisiciones. Contiene registros descriptivos y ordenados de libros, monografías, artículos de revistas y otros.

6. DIFUSION SELECTIVA DE LA INFORMACION

Por medio de este servicio se suministra automáticamente a los investigadores la información pertinente de acuerdo al perfil de interés. El mismo se realiza a fin de evitar pérdidas de tiempo, vía telefónica y/o por medio de envío inmediato de fotocopias de artículos y listas bibliográficas impresas.

7. PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO

La biblioteca ha desarrollado un fluido intercambio de información con otras bibliotecas de la misma especialidad como UDAPE, CEDLA, MINISTERIO DE HACIENDA, BIBLIOTECA DEL CONGRESO, CENTRO DE DOCUMENTACION DE IMPORTACIONES Y LA CAMARA NACIONAL DE COMERCIO. El préstamo interbibliotecario se realiza conforme a convenios inter-institucionales establecidos.

8. BASES DE DATOS BIBLIOGRAFICOS

Actualmente la Biblioteca cuenta con las siguientes bases de datos en el Sistema MICRO ISIS que están disponibles tanto a los usuarios internos como externos:

La base de datos "GERAL", contiene el 90% de los títulos existentes en la colección general. Comprende obras de filosofía, religión, historia, derecho, comercio, administración, auditoría, geografía, literatura, etc.

La base de datos "BCBOL", registra los títulos del área especializada: Economía, banca, finanzas, contabilidad, auditoría entre otros.

3. La base de datos "REVIS", contiene el registro de artículos de revistas especializadas.

9. ORIENTACION A USUARIOS

Este servicio tiene por objeto hacer conocer los mecanismos de información y enseñar a utilizar los recursos bibliográficos existentes. Se orienta a los usuarios sobre las modalidades del funcionamiento de los medios modernos de información documental y de su acceso a las diferentes bases de datos.

10. ELABORACION DE BIBLIOGRAFIAS ESPECIALIZADAS

Este servicio se ofrece al presente únicamente a funcionarios del Banco Central de Bolivia, y consiste en búsquedas bibliográficas impresas o en diskette, de acuerdo al pedido formulado por los solicitantes. El servicio se realiza en forma inmediata y automatizada.

11.- MATERIAL EN CD-ROMS/DISKETTS

La biblioteca contiene una sección inicial de CDs y diskettes, registrados en la base de datos COPUSE, los cuales están igualmente a disposición de los usuarios.

3.2.6 COLECCIÓN

Cuenta con una valiosa colección en publicaciones periódicas obtenidas mediante suscripción, canje y donación, enviados por organismos internacionales, nacionales, editores comerciales, institutos. Además de contar con un valioso fondo bibliográfico especializado en el área económico financiero.

3.2.7 USUARIOS DE LA SECCION ESPECIALIZADA

Los usuarios de la Sección Especializada están clasificados en dos grupos: Usuarios internos y usuarios externos

a) Usuarios internos:

- Funcionarios de las distintas Gerencias, Subgerencias y Departamentos del Banco Central de Bolivia.
- Pasantes y consultores del Banco Central de Bolivia
- Ejecutivos del Banco Central de Bolivia.
- Funcionarios del Fondo Monetarios Internacional y del FONDESIF

b) Usuarios externos:

- Investigadores, profesionales, tesis, universitarios,
- Estudiantes del área económica, financiera y ciencias afines,

El usuario de esta Sección especializada tiene un objetivo más específico y concreto que el lector de biblioteca general.

De acuerdo a las últimas estadísticas de préstamos y consultas, los usuarios que más acuden a la biblioteca son los investigadores de la Asesoría de Política

Económica; el servicio que se les brinda es personalizado, la atención es directa y gozan de la estantería abierta.

El usuario es un elemento importante porque se convierte en el primer y máximo fiscalizador del trabajo en la biblioteca, por que es el contacto directo con este usuario el recuerda que determinada sección no está convenientemente actualizada, que el último catálogo de novedades bibliográficas indica una disminución en la compra de fondos, que aún no se han adquirido determinadas publicaciones, o que ha salido una monografía en "Bolivia" que es muy importante e imprescindible en la biblioteca y sin embargo aún no está al alcance del usuario. Por estas razones el bibliotecólogo de esta Sección está sometido a una valoración diaria de su trabajo por parte de los máximos destinatarios de éste: los usuarios.

CAPITULO IV
RESULTADOS DE LA INVESTIGACION DE CAMPO

4.1. RESULTADOS DE ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA

Datos Generales

Gerencia, subgerencia, departamento, otros

Finalidad:

Conocer a los usuarios de las distintas gerencias del Banco Central de Bolivia como a usuarios externos (estudiantes, universitarios, investigadores y tesistas) que consultan la Sección Especializada de la Biblioteca "Casto Rojas" del Banco Central de Bolivia.

Usuarios

Dirigido al personal del Banco Central de Bolivia y a usuarios externos como estudiantes, universitarios, investigadores, consultores y tesistas

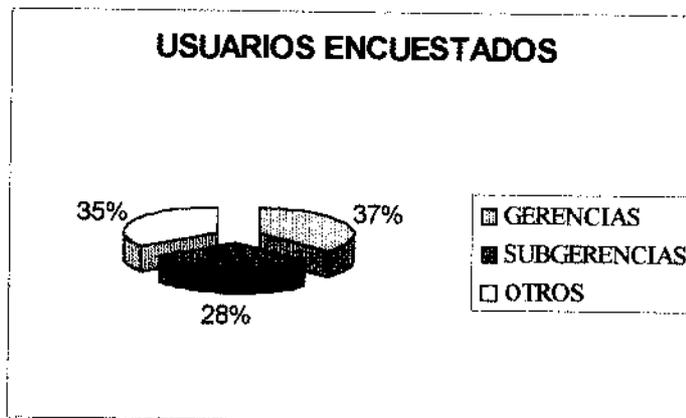
CUADRO 1

BCB	R
GERENCIAS	37
SUBGERENCIAS	28
OTROS	35
TOTAL	100

Análisis

La encuesta aleatoria fue respondida por cien usuarios: 37 pertenecen a gerencias, 28 a subgerencias y 35 corresponden a usuarios externos como investigadores, consultores, universitarios, tesis y estudiantes. (Gráfico No. 1)

GRAFICO No. 1



RESULTADOS POR GERENCIAS DEL BCB

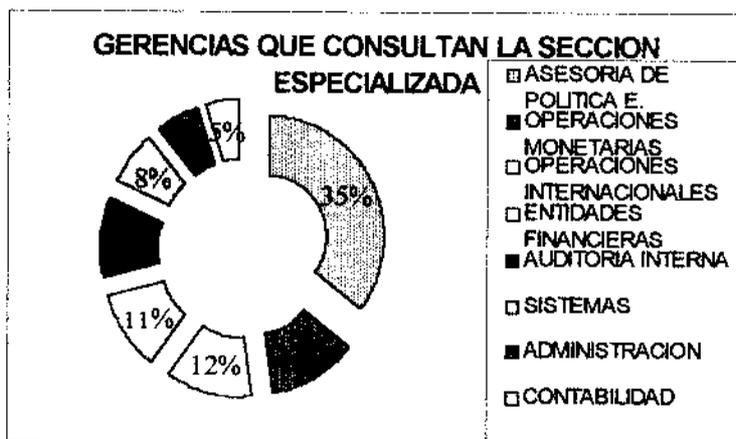
CUADRO 2

GERENCIAS	R
ASESORIA DE POLITICA EC.	23
OPERACIONES MONETARIA	8
OPERACIONES INTERNAC.	8
ENTIDADES FINANCIERAS	7
AUDITORIA INTERNA	7
SISTEMAS	5
ADMINISTRACION	4
CONTABILIDAD	3
TOTAL	65

Análisis

Tomando en cuenta sólo a las gerencias del BCB, se nota que la que más consulta la Sección Especializada, es la Gerencia de Asesoría de Política Económica con un 35%, seguido de la gerencias de Operaciones Monetarias y de Operaciones Internacionales con un 12%, luego están con un 11% las gerencias de Entidades financieras y Auditoría Interna, y las gerencias de Sistemas con 8%, Administración con 6% y Contabilidad con un 5%. (Gráfico 1-A)

GRAFICO No.1-A

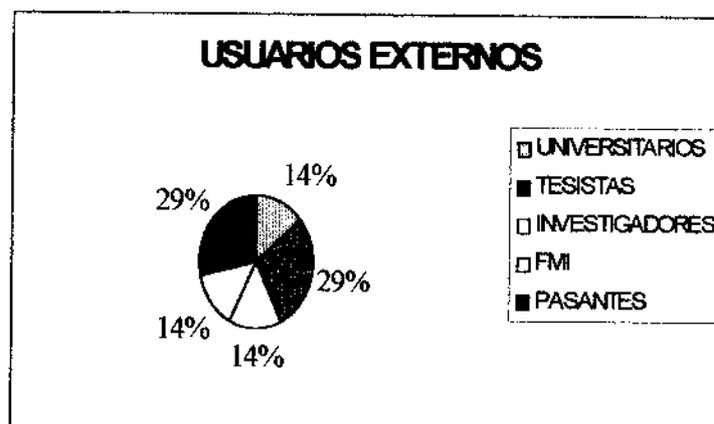


USUARIOS EXTERNOS

CUADRO 3

USUARIOS EXTERNOS	R	%
UNIVERSITARIOS	5	14
TESISTAS	10	29
INVESTIGADORES	5	14
FMI	5	14
PASANTES	10	29
TOTAL	35	100

GRAFICO No. 1-B



Análisis

De acuerdo al gráfico, se ve que los tesisistas y pasantes son los que más consultan la Sección Especializada con un 29%, seguido de los investigadores y usuarios del Fondo Monetario Internacional con un 14%. (Gráfico 1-B)

Nivel educativo

- Estudiante
- Técnico
- Master
- Doctor
- Otros

Finalidad

Conocer el grado de instrucción o el nivel educativo del usuario

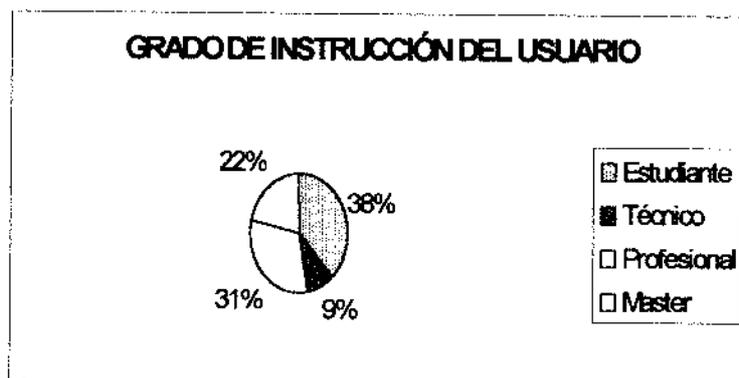
CUADRO 4

NIVEL EDUCATIVO	R	%
Estudiante	38	38
Técnico	9	9
Profesional	31	31
Master	22	22
Doctor		
Otro		
TOTAL	100	100

Análisis

De los cien encuestados; el 38% son estudiantes, el 31% profesionales, el 22% masterados y el 9% técnicos (Gráfico No. 2). Entonces vemos que una gran parte de los usuarios de esta sección son estudiantes.

GRAFICO No. 2



PREGUNTA No. 1

¿Con qué frecuencia suele utilizar los servicios de la biblioteca?

- De 1 a 5 veces al año

- De 6 a 10 veces al año
- 1 vez al mes
- Más de una vez al mes

Finalidad

Conocer y determinar la frecuencia de uso de los servicios de la Sección Especializada

CUADRO 5

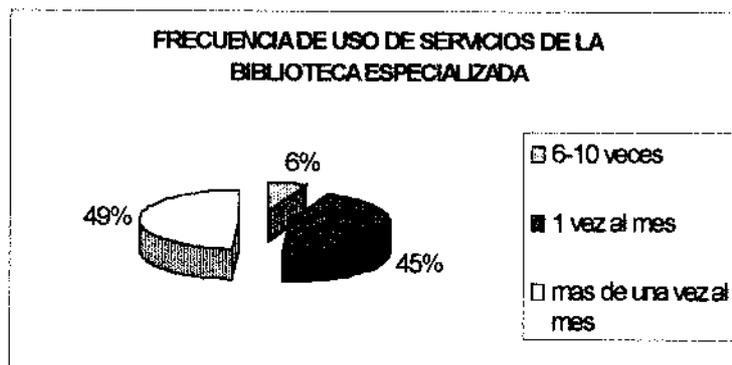
FRECUENCIA	R	%
1-5 veces		
6-10 veces	6	6
1 vez al mes	45	45
Más de una vez al mes	49	49
TOTAL	100	100

Análisis

De acuerdo a los resultados de las encuestas vemos que la frecuencia con la que usan más los servicios es un 49% más de una vez al mes, seguido de un 45% de una vez al mes y un 6% de 6 a diez veces al año, lo cual nos muestra que la demanda de información es regular.

(Gráfico No. 3)

GRAFICO No. 3



PREGUNTA No. 2

¿Cuántas veces ha utilizado esta biblioteca?

- Es la primera vez
- De 2 a 5 veces
- De 6 a 10 veces
- Más de 10 veces

Finalidad

Conocer si el usuario es real o potencial

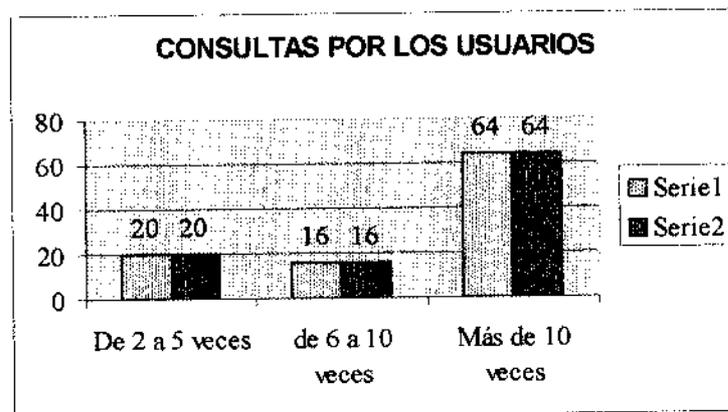
CUADRO 6

CUANTAS VECES HA UTILIZADO ESTA BIBLIOTECA	R	%
Es la primera vez		
De 2 a 5 veces	20	20
De 6 a 10 veces	16	16
Más de 10 veces	64	64
TOTAL	100	100

Análisis

De acuerdo a los resultados de las encuestas se nota que el 64% de los usuarios ha utilizado más de 10 veces, esta sección especializada, el 20% de 2 a 5 veces y el 16% de 6 a 10 veces, por lo que una mayoría de los usuarios son reales, sin embargo se debe llegar a captar más usuarios potenciales. (Gráfico No.4)

GRAFICO 4



PREGUNTA No. 3

¿Es usuario de otras bibliotecas, indíquenos cuales?

- Biblioteca UDAPE
- Biblioteca CEDLA
- Biblioteca UMSA
- Biblioteca UCB
- Otros.....

Finalidad

Conocer si el usuario de esta Sección consulta otras bibliotecas o centros de información especializados en el área

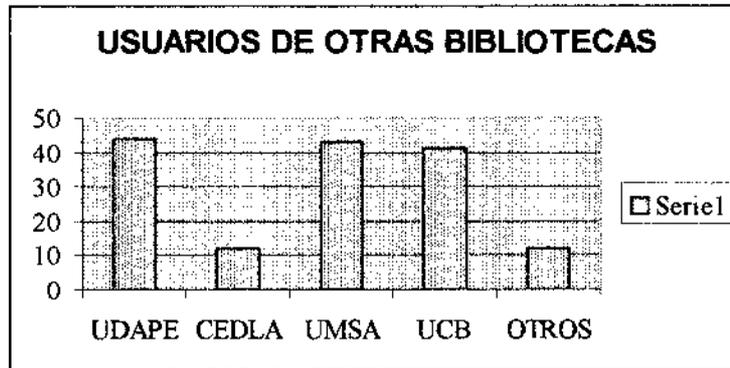
CUADRO 7

USUARIOS DE OTRAS BIBLIOTECAS	R
UDAPE	44
CEDLA	12
UMSA	43
UCB	41
OTROS	12
TOTAL	152

Análisis

De acuerdo a los resultados de las encuestas se ve que las bibliotecas especializadas en el área económica financiera más consultadas por los usuarios de esta sección son la de UDAPE, seguida de las bibliotecas de la UMSA, y la biblioteca de la UCB, quedando con un 12% el CEDLA y otros. Por lo que se puede decir que los usuarios también acuden a otras fuentes de información especializado en el área. (Gráfico No. 5)

GRAFICO No. 5



PREGUNTA No. 4

¿Cómo se enteró de la existencia de la Biblioteca?

- Por indicación de otros usuarios/as
- Por indicación de bibliotecarios/as
- Por indicación de docentes
- Mediante utilización de otros servicios
- Por folletos y productos documentales
- Por medios de comunicación
- Otros

Finalidad

Con esta pregunta se pretende conocer cuál es el medio utilizado por los usuarios para saber de la existencia de esta Sección, y de esta forma marcar la estrategia de captar a más usuarios potenciales.

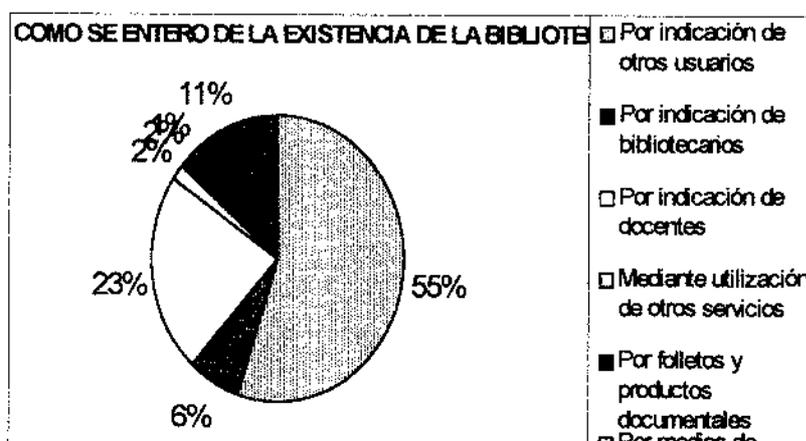
CUADRO 8

COMO SE ENTERO DE LA EXISTENCIA	R
Por indicación de otros usuarios	60
Por indicación de bibliotecarios	7
Por indicación de docentes	25
Mediante utilización de otros servicios	2
Por folletos y productos documentales	2
Por medios de comunicación	1
Otros medios	12
TOTAL	109

Análisis

El medio más utilizado por los usuarios de esta Sección fue por indicación de otros usuarios, seguido por los docentes y otros medios. Se nota que existe muy poca comunicación y publicidad de la Sección Especializada, con referente a folletos y productos documentales como boletines, servicios de alerta, por lo que se debe promocionar y publicitar aún más los servicios tanto interno como externamente del Banco Central de Bolivia. (Gráfico No. 6)

GRAFICO No. 6



PREGUNTA No. 5

¿Cuál es el motivo de su utilización?

- Por razones de estudio
- Por motivos profesionales
- Para satisfacer el hábito de lectura en el tiempo libre
- Por razones de trabajo
- Otros.....

Finalidad

Conocer las razones de los usuarios por la que utilizan esta Sección

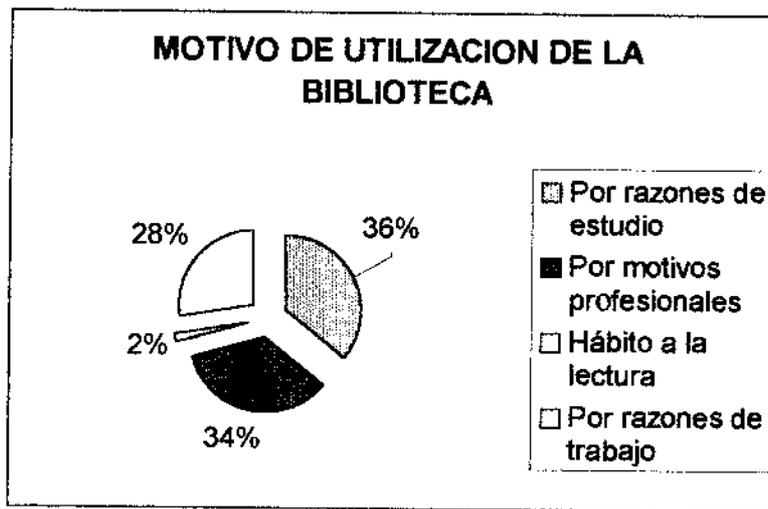
CUADRO 9

MOTIVO DE UTILIZACION	R
Por razones de estudio	53
Por motivos profesionales	51
Hábito a la lectura en el tiempo libre	3
Por razones de trabajo	41
Otros	1
TOTAL	149

Análisis

De acuerdo al gráfico se puede notar que las razones por las que más usan esta Sección son por razones de estudio con un 36%, profesionales con un 34% y de trabajo con un 28%. Por lo que el hábito a la lectura continúa siendo un problema general y se debe analizar para buscar mecanismos para su solución. (Gráfico No. 7)

GRAFICO No. 7



PREGUNTA No. 6

¿ El motivo por el cual acude a la biblioteca ha sido satisfecho?

- Siempre
- La mayoría de las veces
- Pocas veces
- Nunca

Finalidad

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que brinda la biblioteca.

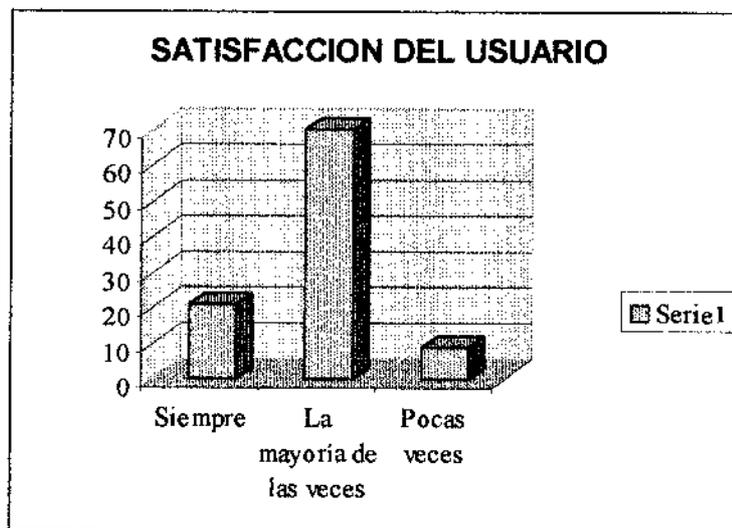
CUADRO 10

SATISFACCION DEL USUARIO	R	%
Siempre	21	21
La mayoría de las veces	70	70
Pocas veces	9	9
Nunca		
Total	100	100

Análisis

Un 70% de los usuarios encuentra la mayoría de las veces información, un 21% siempre y un 9% pocas veces. Entonces se puede ver que una gran mayoría queda satisfecho con respecto a los servicios de la sección especializada, quedando un 9% por fortalecer (Gráfico No. 8)

GRAFICO No. 8



PREGUNTA No. 7

¿Conoce los servicios que ofrece la Biblioteca?

SI () NO ()

Finalidad

Conocer si los usuarios de esta Sección Especializada conocen todos los servicios que brinda esta Unidad.

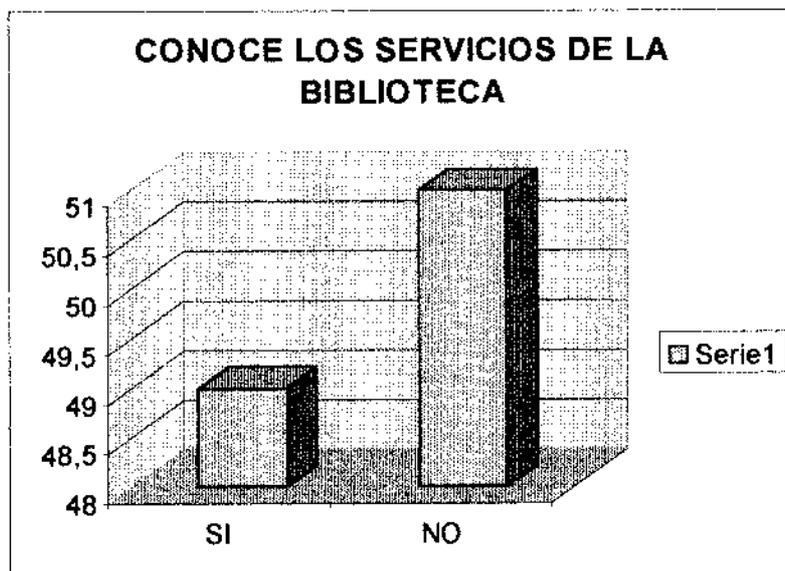
CUADRO 11

CONOCE LOS SERVICIOS	R	%
SI	49	49
NO	51	51
TOTAL	100	100

Análisis

Un 49% conoce los servicios y un 51% no conoce, lo cual demuestra que se debe promocionar, publicitar y difundir más los servicios de la biblioteca a los funcionarios y público en general (Gráfico No. 9)

GRAFICO No.9



PREGUNTA No. 8

¿Los materiales que usted requiere están disponibles?

SI () NO ()

Finalidad

La pregunta pretende conocer si los materiales que requiere el usuario los puede utilizar en el momento que los solicita.

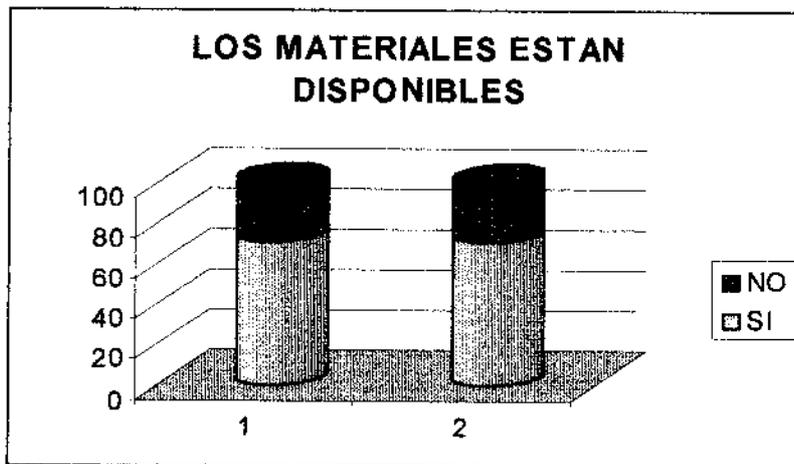
CUADRO 12

MATERIALES ESTAN DISP.	R	%
SI	71	71
NO	29	29
TOTAL	100	100

Análisis

Un 71% de material bibliohemográfico está disponible para consulta de los usuarios, y un 29% no está disponible; esto debido a que los funcionarios del Banco Central de Bolivia llevan el material a domicilio u oficina; además que el personal Ejecutivo no devuelve en el tiempo determinado. Se debe mejorar este aspecto tal vez adquirir o fotocopiar un ejemplar más para aquellos materiales muy consultados y así satisfacer las demandas de todos los usuarios. (Gráfico No. 10)

GRAFICO 10



PREGUNTA No. 9

¿Qué tipo de materiales consulta con mayor frecuencia?

- Libros Especializados
- Publicaciones Periódicas
- Obras de referencia
- Materiales audiovisuales
- Otros

Finalidad

Determinar la frecuencia de uso de los diferentes tipos de materiales de la Sección.

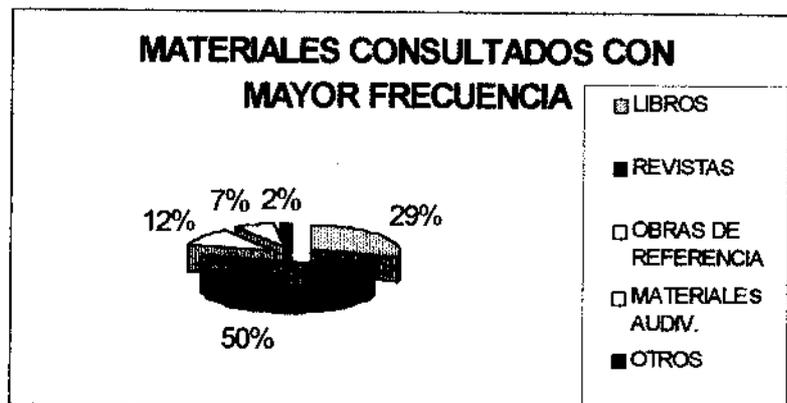
CUADRO No. 13

MATERIALES CONSULTADOS	R	%
Libros Especializados	43	29
P.P. Revistas, boletines, etc.	75	50
Obras de referencia	18	12
Materiales audiovisuales	11	7
Otros	3	2
TOTAL	150	100

Análisis

Las publicaciones periódicas son las más consultadas con un 50%, seguido de los libros especializados con un 29%, luego las obras de referencia con un 12% y materiales audiovisuales con un 7%, por lo que la Hemeroteca es la Sección más consultada y actualizada (Gráfico No. 11).

GRAFICO No. 11



PREGUNTA No. 10

¿Qué sección cree usted que debería potenciarse o que sugerencias tiene para mejorar los servicios de la Biblioteca?

Finalidad

Esta pregunta abierta tiene como finalidad obtener sugerencias para fortalecer los servicios de información de la Sección especializada.

Análisis

De acuerdo a los resultados de las encuestas, los usuarios hicieron las siguientes sugerencias:

- Implementación de INTERNET para búsqueda de información por los funcionarios del BCB.
- Acceso a las bases de datos de la biblioteca mediante la RED del Banco Central de Bolivia
- Implementación de catálogos impresos por autor, título y materia
- Acceso a la Sección Especializada más flexible para los usuarios externos al Banco Central de Bolivia en especial para investigadores y tesisistas
- Compra de libros y actualización en otras áreas relacionadas con el sistema financiero
- Mayor orientación en la búsqueda de información por computadora
- Implementación de bases de datos más específicos por áreas temáticas
- Equipamiento de computadoras más modernas y veloces para la búsqueda de información
- Actualización constante del fondo bibliohemerográfico

- Implementación de una fotocopidora para los usuarios externos
- Más publicidad y promoción de los servicios de la biblioteca
- Implementación de publicaciones en CD ROM
- Adquirir material legislativo en relacionados con el sistema financiero

Para las siguientes preguntas los encuestados eligieron de acuerdo al nivel de satisfacción entre las variables del 1 al 6, el 1 es deficiente, el 2 malo, el 3 regular, el 4 bueno, el 5 satisfactorio y el 6 muy satisfactorio.

PREGUNTA No. 11

Localización céntrica de la biblioteca

Finalidad

Conocer si el usuario esta satisfecho con la ubicación física de la biblioteca

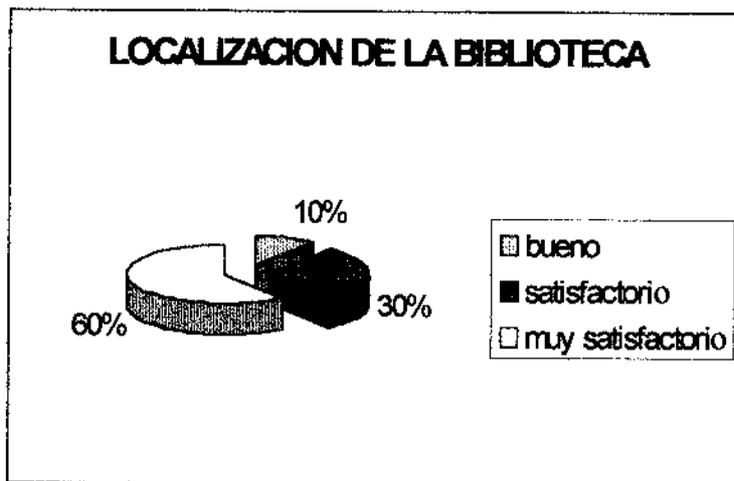
CUADRO 14

LOCALIZACION DE LA BIBLIOTECA	R	%
Deficiente		
Malo		
Regular		
Bueno	10	10
Satisfactorio	30	30
muy satisfactorio	60	60
TOTAL	100	100

Análisis

Para un 10% de usuarios la localización es buena, para un 30% es satisfactorio y para un 60% es muy satisfactorio. Por lo tanto la localización de la Biblioteca satisface en un 100% a los usuarios internos y externos (Gráfico No. 12)

GRAFICO 12



PREGUNTA No. 12

Acceso a la Biblioteca

Finalidad

Con esta pregunta se pretende conocer el nivel de satisfacción con respecto a la accesibilidad física a la Biblioteca por los usuarios.

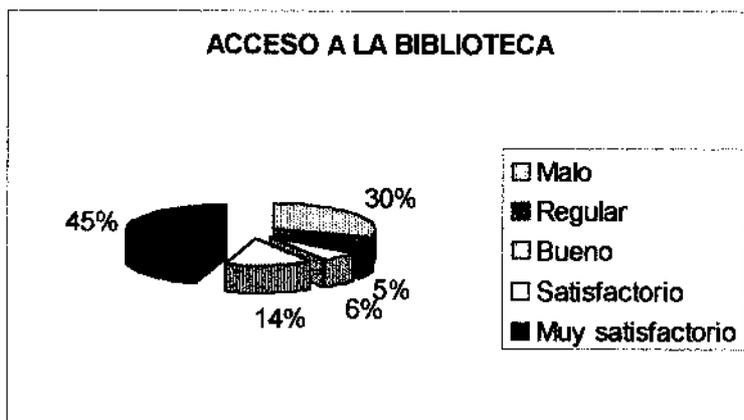
CUADRO 15

ACCESO	R	%
Deficiente		
Malo	30	30
Regular	5	5
Bueno	6	6
Satisfactorio	14	14
Muy satisfactorio	45	45
TOTAL	100	100

Análisis

Un 30% de usuarios indica que el acceso es malo, para un 5% es regular, para un 6% es bueno, para un 14% es satisfactorio y para un 45% es muy satisfactorio. Por lo que el total de usuarios externos encuestados (100%) no esta de acuerdo porque el acceso es limitado, en cambio para los funcionarios del BCB el acceso es muy satisfactorio (100%) por estar ubicado en el mismo edificio. (Gráfico No. 13)

GRAFICO No. 13



PREGUNTA No. 13

Horario de la biblioteca

Finalidad

Conocer el grado de satisfacción respecto al horario de atención de la biblioteca.

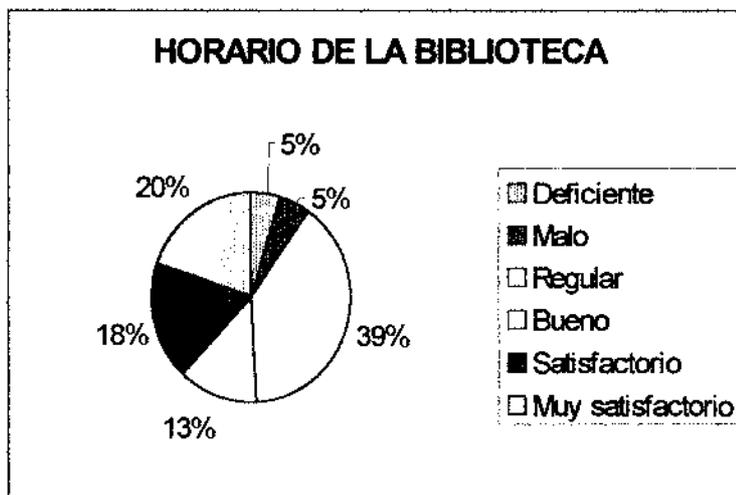
CUADRO 16

HORARIO	R	%
Deficiente	5	5
Malo	5	5
Regular	39	39
Bueno	13	13
Satisfactorio	18	18
Muy satisfactorio	20	20
TOTAL	100	100

Análisis

Para un 5% de usuarios el horario es deficiente y malo, para un 39% es regular, para un 13% es bueno, para un 18% es satisfactorio y para un 20% el horario es muy satisfactorio. Por lo que no existe un grado de satisfacción general y se deberá ver la forma de ampliar o mejorar el horario de atención. (Gráfico No. 14)

GRAFICO No. 14



PREGUNTA No. 14

Fondo de libros

Finalidad

Con esta pregunta se pretende conocer el grado de satisfacción con respecto al fondo bibliográfico existente en la Sección Especializada

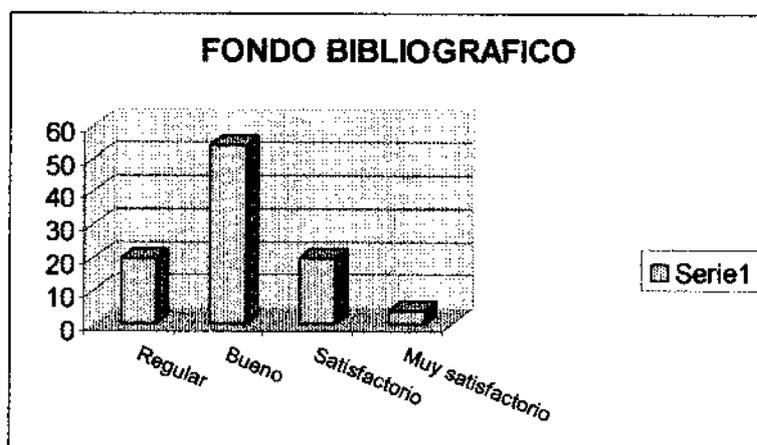
CUADRO 17

FONDO DE LIBROS	R	%
Deficiente	1	1
Malo	1	1
Regular	20	20
Bueno	54	54
Satisfactorio	20	20
Muy satisfactorio	4	4
TOTAL	100	100

Análisis

Para un 20% de usuarios el fondo de libros es regular, un 54% es bueno, un 20% es satisfactorio y un 4% es muy satisfactorio. Se nota que la Sección especializada necesita implementar y actualizar más su fondo bibliográfico y llegar por lo menos la 51% de satisfacción de los usuarios (Gráfico No. 15)

GRAFICO No. 15



PREGUNTA No. 15

Fondo de Publicaciones periódicas

Finalidad

Con esta pregunta se pretende saber el grado de satisfacción con respecto al fondo de publicaciones periódicas como ser revistas, anuarios, boletines, etc., existentes en la Sección Especializada.

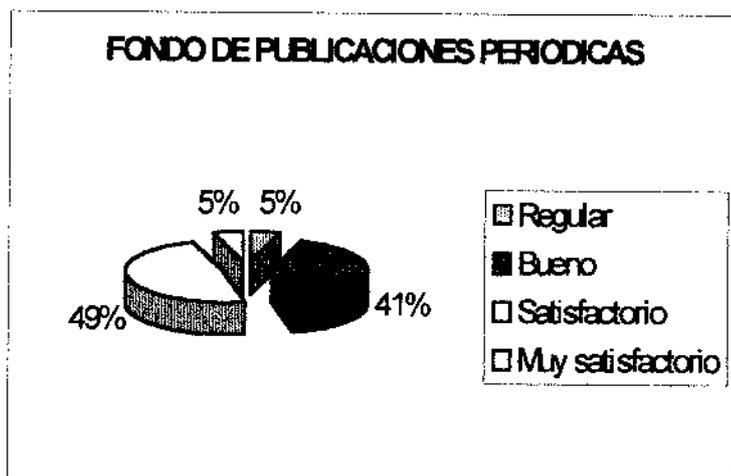
CUADRO 18

PUBLICACIONES PERIODICAS	R	%
Deficiente		
Malo	1	1
Regular	5	5
Bueno	41	41
Satisfactorio	48	48
Muy satisfactorio	5	5
TOTAL	100	100

Análisis

Para un 5% de usuarios el fondo de publicaciones periódicas es regular, para un 41% es bueno, para un 48% es satisfactorio y para un 5% es muy satisfactorio. La encuesta demuestra que a diferencia del fondo bibliográfico las publicaciones periódicas satisfacen más las demandas de información; sin embargo falta aún por llegar al otro restante 47 % de usuarios satisfechos. (Gráfico No. 16)

GRAFICO 16



PREGUNTA No. 16

Fondo de material audiovisual

Finalidad

Con esta pregunta se pretende conocer el nivel de satisfacción con respecto al fondo de material audiovisual como ser diskettes, CDROM, etc., de la Sección Especializada.

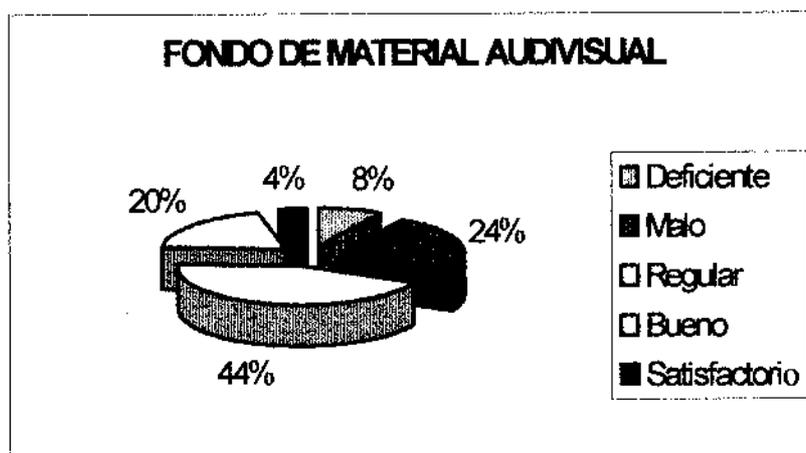
CUADRO 19

MATERIAL AUDIVISUAL	R	%
Deficiente	7	8
Malo	20	24
Regular	37	44
Bueno	17	20
Satisfactorio	3	4
Muy satisfactorio		
TOTAL	84	100

Análisis

Un 8% de usuarios indica que el fondo de material audiovisual es deficiente, un 24% es malo, un 44% es regular, un 20% es bueno y un 4% es satisfactorio, por lo que la Sección especializada no satisface este servicio en un 64% por lo que deberá potenciar y mejorar este servicio. (Gráfico No. 17)

GRAFICO No. 17



PREGUNTA No. 17

Instalación de libros en estantería abierta

Finalidad

Con esta pregunta se pretende tener conocimiento acerca del nivel de satisfacción con respecto a la ubicación de los libros en la estantería abierta de la Sección especializada.

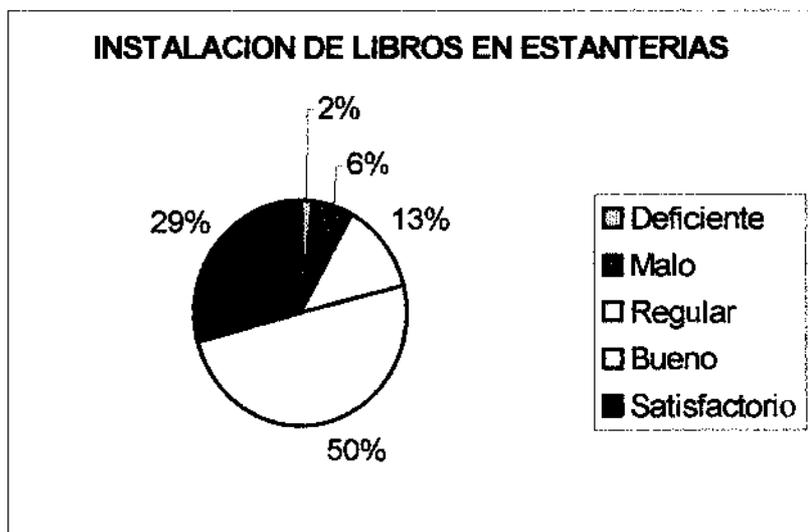
CUADRO 20

INSTALACION DE LIBROS	R	%
Deficiente	2	2
Malo	6	6
Regular	13	13
Bueno	49	49
Satisfactorio	29	29
Muy satisfactorio	1	1
TOTAL	100	100

Análisis

Para un 2% la instalación de los libros en estanterías es deficiente, para un 6% es malo, para un 13% es regular, para un 49% es bueno, para un 29% es satisfactorio y para un 1% es muy satisfactorio. Por lo tanto es necesario orientar más aún al usuario y mejorar la ubicación. (Gráfico No. 18)

GRAFICO 18



PREGUNTA No. 18

Profesionalidad del personal de la biblioteca

Finalidad

Con esta pregunta se pretende tener conocimiento acerca del el nivel de satisfacción con respecto a la idoneidad, interés, eficiencia y capacidad del bibliotecario en ayudar al usuario en la obtención de información.

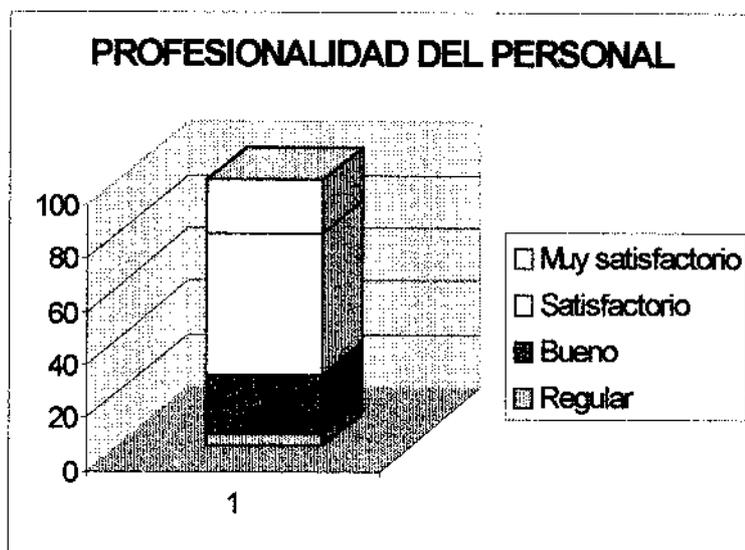
CUADRO 21

PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL	R	%
Deficiente		
Malo		
Regular	5	5
Bueno	22	22
Satisfactorio	53	53
Muy satisfactorio	20	20
TOTAL	100	100

Análisis

Para un 5% la profesionalidad del personal es regular, para un 22% es bueno, para un 53% es satisfactorio y para un 20% es muy satisfactorio, entonces los usuarios se encuentran en su mayoría satisfechos con la atención del personal bibliotecológico; sin embargo se debe mejorar y llegar al 100% de usuarios satisfechos (Gráfico No. 19)

GRAFICO 19



PREGUNTA No. 19

Trato personalizado

Con esta pregunta se pretende tener conocimiento acerca del nivel de satisfacción con respecto a las relaciones humanas, el trato y la atención que brinda el personal de la Sección Especializada. La pregunta esta relacionada con el anterior número 17.

CUADRO 22

TRATO PERSONALIZADO	R	%
Deficiente		
Malo		
Regular	3	3
Bueno	20	20
Satisfactorio	35	35
Muy satisfactorio	42	42
TOTAL	100	100

Análisis

Para un 3% el trato personalizado es regular, para un 20% es bueno, para un 35% es satisfactorio y para un 42% es muy satisfactorio, por lo que se puede decir que los usuarios se encuentran en su mayoría satisfechos con la atención que brindan los bibliotecarios siendo estos solo dos personas; sin embargo se debe mejorar y llegar a ese 23% de usuarios insatisfechos (Gráfico No. 20)

GRAFICO No. 20



PREGUNTA No. 20

Facilidad visual de encontrar los libros, sin necesidad de intervenir con el bibliotecario/a

Finalidad

Con esta pregunta se pretende conocer el nivel de satisfacción con respecto a la búsqueda de libros en estantería abierta, sin la necesidad de la intervención del bibliotecario. Aquí se reflejan los mecanismos de orientación de la biblioteca.

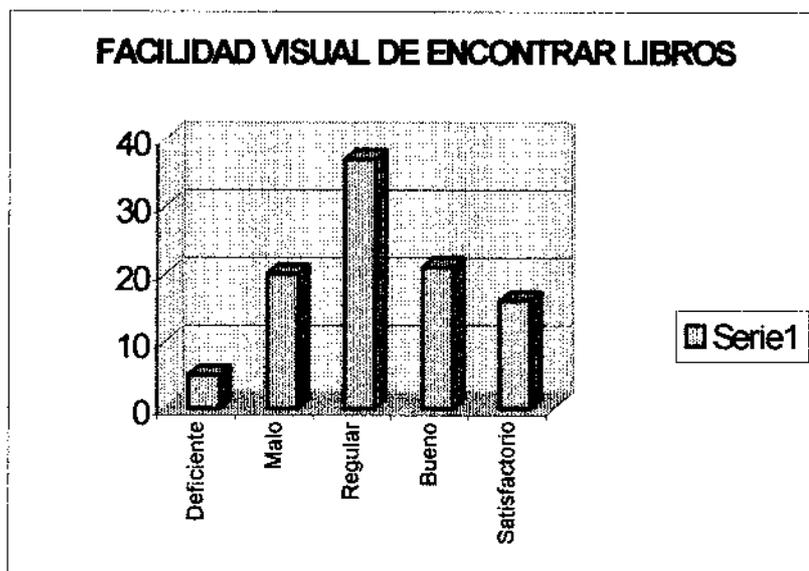
CUADRO 23

FACILIDAD VISUAL	R	%
Deficiente	5	5
Malo	20	20
Regular	37	37
Bueno	21	21
Satisfactorio	16	16
Muy satisfactorio	1	1
TOTAL	100	100

Análisis

Para un 5% la facilidad visual de encontrar libros es deficiente, para un 20% es malo, para un 37% es regular, para un 21% es bueno, para un 16% es satisfactorio y para un 1% es muy satisfactorio, lo que demuestra que aún falta orientación hacia los usuarios de esta sección. El bibliotecario debe cumplir su rol importante en la búsqueda de información; ofreciendo información ágil y eficiente (Gráfico No. 21)

GRAFICO No. 21



PREGUNTA No. 21

Actualidad de los libros

Finalidad

Con esta pregunta se pretende tener conocimiento acerca del nivel de satisfacción con respecto a la actualidad de los libros y si la colección responde a los requerimientos y necesidades de información de los usuarios.

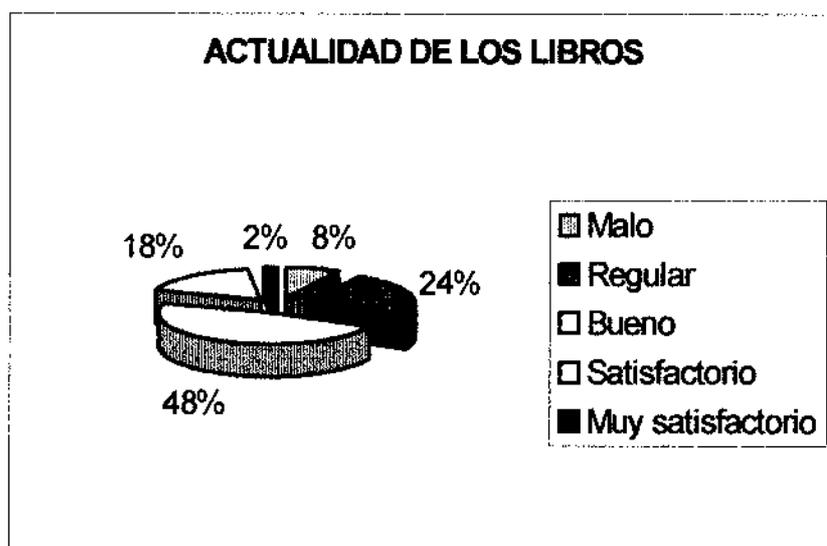
CUADRO 24

ACTUALIDAD DE LOS LIBROS	R	%
Deficiente		
Malo	8	8
Regular	24	24
Bueno	48	48
Satisfactorio	18	18
Muy satisfactorio	2	2
TOTAL	100	100

Análisis

Los resultados de las encuestas nos muestra que para un 8% la actualidad de los libros es malo, para un 24% es regular, para un 48% es bueno, para un 18% es satisfactorio y para un 2% es muy satisfactorio. Se deduce claramente que, la actualización de los libros no satisface totalmente las demandas de los usuarios, se debe mejorar adquiriendo material bibliográfico especializado. (Gráfico No. 22)

GRAFICO 22



PREGUNTA No. 22

Exhibidor de material bibliográfico y hemerográfico

Finalidad

Con esta pregunta se pretende conocer el nivel de satisfacción con respecto al exhibidor de material bibliográfico y hemerográfico de la biblioteca.

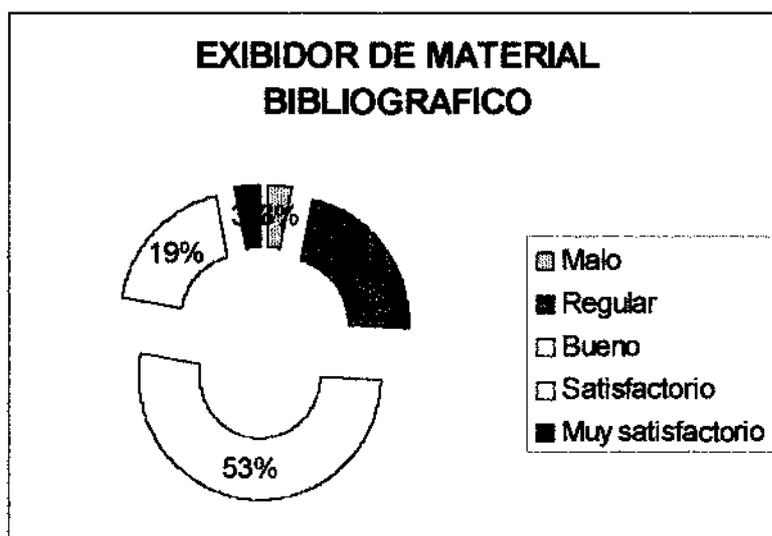
CUADRO 25

EXIBIDOR DE MATERIAL B.	R	%
Deficiente		
Malo	3	3
Regular	20	22
Bueno	47	53
Satisfactorio	17	19
Muy satisfactorio	3	3
TOTAL	90	100

Análisis

Para un 3% el exhibidor de material bibliográfico es malo, para un 22% es regular, para un 53% es bueno, para un 19% es satisfactorio y para un 3% es muy satisfactorio. Se debe mejorar, implementar y actualizar más con las últimas novedades bibliohemerográficas para dar a conocer al usuario. (Gráfico No. 23)

GRAFICO No. 23



Para las siguientes preguntas los encuestados eligieron de acuerdo al grado de satisfacción aquellos servicios requeridos.

PREGUNTA No. 23

Servicio de préstamo a domicilio y/o oficina

Finalidad

Conocer el grado de satisfacción del servicio de préstamo de materiales a domicilio y/o oficina

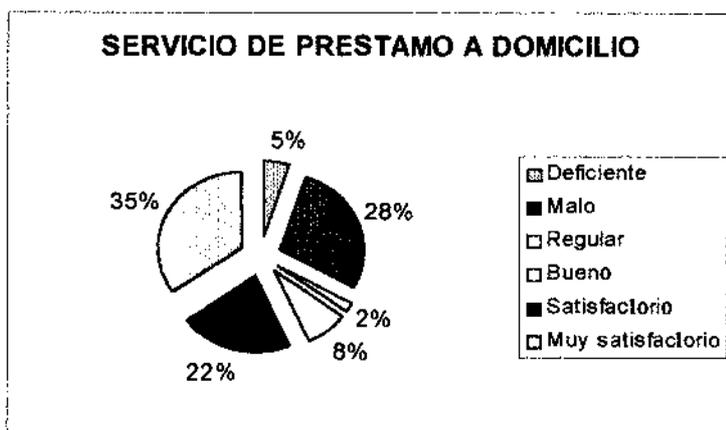
CUADRO 26

SERVICIO DE PRESTAMO	R	%
Deficiente	5	5
Malo	28	18
Regular	2	2
Bueno	8	18
Satisfactorio	22	22
Muy satisfactorio	35	35
TOTAL	100	100

Análisis

El 5% de usuarios encuentra este servicio deficiente, un 28% malo, un 2% regular, un 8% bueno, un 22% satisfactorio, un 35% muy satisfactorio. Analizando el 100% de usuarios externos se encuentran insatisfechos con este servicio, debido a que estos no pueden llevar a el material bibliohemerográfico a domicilio (Gráfico No. 23).

GRAFICO No. 24



PREGUNTA No 24

Búsquedas bibliográficas por computadora

Finalidad

Conocer el grado de satisfacción del usuario sobre el servicio de búsquedas por computadora

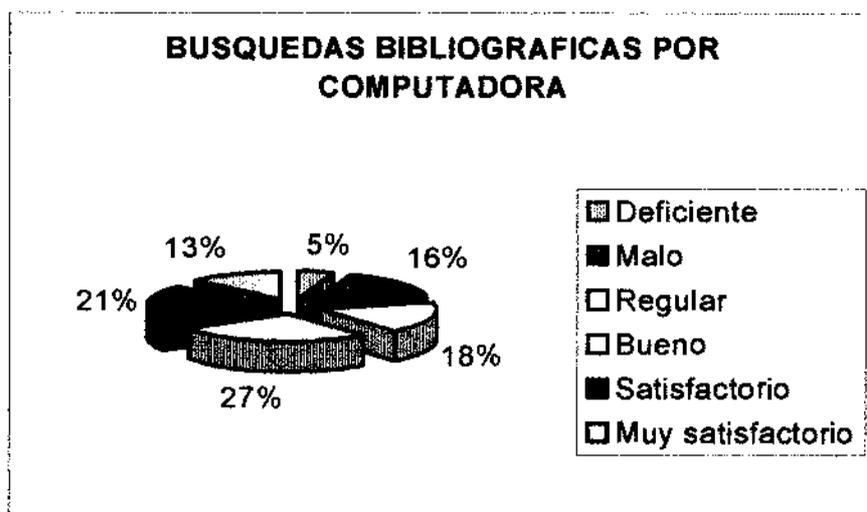
CUADRO 27

BUSQUEDAS POR COMPUTADORA	R	%
Deficiente	5	5
Malo	16	16
Regular	18	18
Bueno	27	27
Satisfactorio	21	21
Muy satisfactorio	13	13
TOTAL	100	100

Análisis

El 5% de los encuestados considera que las búsquedas bibliográficas por computadora son deficientes, un 16% es malo, un 18% es regular, un 27% es bueno, un 21 es satisfactorio, y un 13% es muy satisfactorio, por lo que no hay un nivel de satisfacción considerable respecto a este servicio; se debe mejorar y orientar al usuario en el manejo de las bases de datos (Gráfico No. 24).

GRAFICO 25



PREGUNTA No. 25

Préstamo y/o consulta de libros en sala

Finalidad

Conocer el grado de satisfacción del usuario respecto al servicio de préstamo y/o consulta de material bibliográfico y hemerográfico en sala.

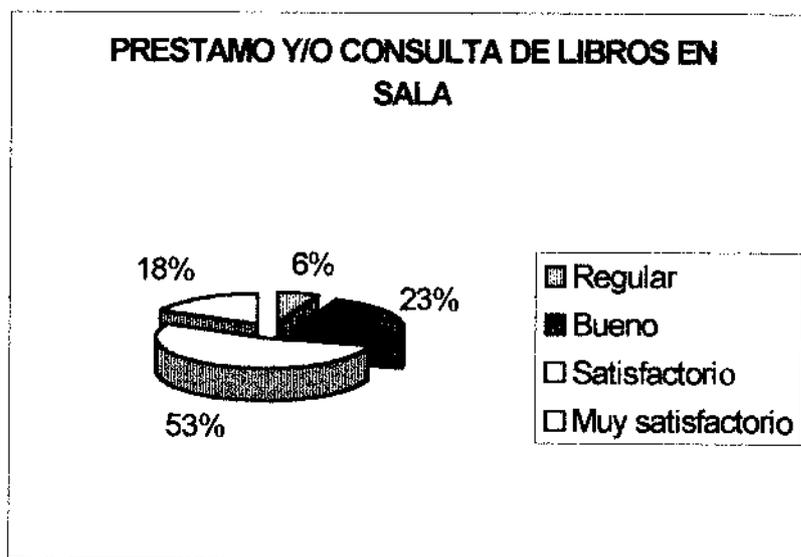
CUADRO 28

PRESTAMO Y/O CONSULTA EN SALA	R	%
Deficiente		
Malo		
Regular	6	6
Bueno	23	23
Satisfactorio	53	53
Muy satisfactorio	18	18
TOTAL	100	100

Análisis

Un 6% indica que el préstamo de libros en sala es regular, un 23% es bueno, un 53% es satisfactorio, y un 18% es muy satisfactorio, de donde se analiza que este servicio satisface en un 71% a los usuarios (Gráfico No. 26).

GRAFICO No. 26



PREGUNTA No. 26

Catálogos y boletines bibliográficos

Finalidad

Conocer el grado de satisfacción del usuario respecto al servicio de catálogos y boletines bibliográficos.

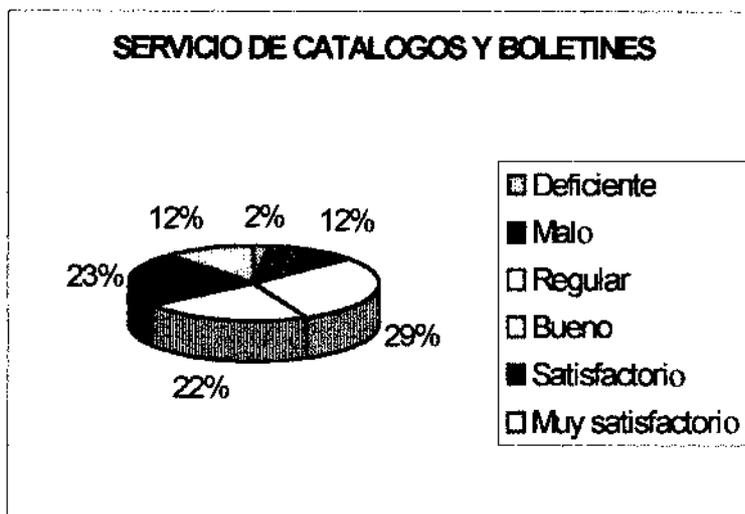
CUADRO 29

SERVICIO DE CATALOGOS Y BOLETINES	R	%
Deficiente	2	2
Malo	12	12
Regular	29	29
Bueno	22	22
Satisfactorio	23	23
Muy satisfactorio	12	12
TOTAL	100	100

Análisis

Los resultados de las encuestas muestran que para un 2% de usuarios el servicio de catálogos y boletines es deficiente, un 12% es malo, un 29% es regular, un 22% es bueno, un 23% es satisfactorio, y un 12% es muy satisfactorio. Por lo existe un 65% de usuarios insatisfechos, debido a que los boletines sólo se distribuye al personal ejecutivo y en algunos casos no dan a conocer al resto del personal técnico (Gráfico No. 27).

GRAFICO No. 27



PREGUNTA No. 27

Préstamo y/o consulta de publicaciones periódicas en sala

Finalidad

Conocer el grado de satisfacción del usuario respecto al servicio de préstamo y consulta de publicaciones periódicas en sala.

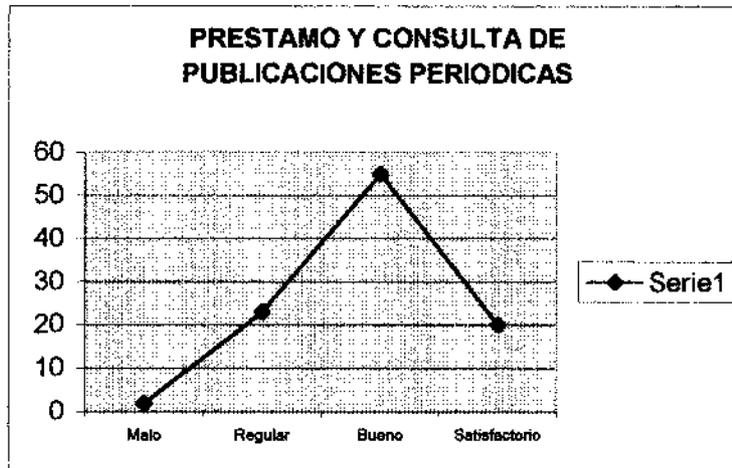
CUADRO 30

PRESTAMO Y CONSULTA DE PUBLICACIONES PERIODICAS	R	%
Deficiente		
Malo	2	2
Regular	23	23
Bueno	55	55
Satisfactorio	20	20
Muy satisfactorio		
TOTAL	100	100

Análisis

Para un 2% el préstamo y consulta de publicaciones periódicas es malo, un 23% es regular, un 55% es bueno, y un 20% es satisfactorio, por lo que se puede indicar que este servicio es bueno, pero no satisfactorio, esto debido a que los funcionarios del Banco Central de Bolivia llevan a domicilio las publicaciones periódicas y cuando alguien solicita en el momento el ejemplar no se encuentra, por lo que la Sección Especializada debe ver la forma de tener un ejemplar más o sacar fotocopias de aquellas mas usadas (Gráfico No. 28).

GRAFICO No. 28



PREGUNTA No. 28

Servicio de préstamo de material audiovisual (Diskettes, CD/ROM)

Finalidad

Conocer el grado de satisfacción del usuario respecto al servicio de préstamo de material audiovisual.

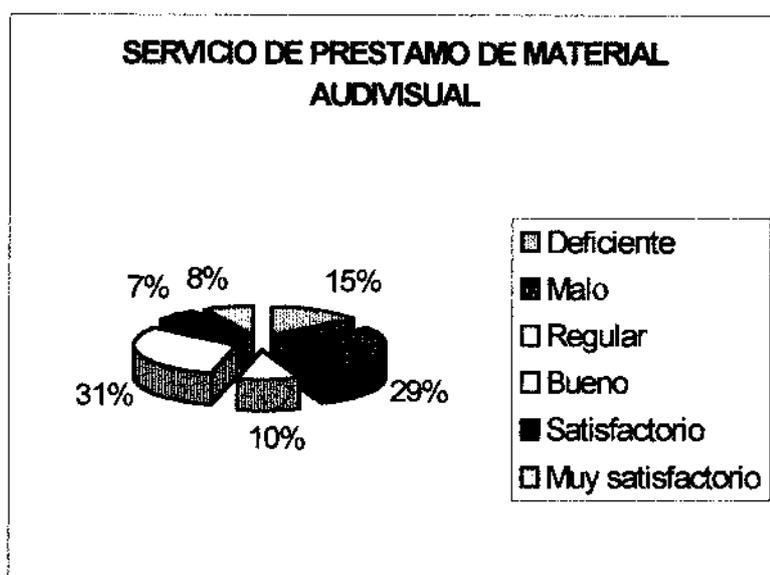
CUADRO 31

PRESTAMO DE MATERIAL AUDIVISUAL	R	%
Deficiente	15	15
Malo	29	29
Regular	10	10
Bueno	31	31
Satisfactorio	7	7
Muy satisfactorio	8	8
TOTAL	100	100

Análisis

Un 15% indica que el servicio de préstamo de material audiovisual es deficiente, un 29% es malo, un 10% es regular, un 31% es bueno, un 7% es satisfactorio, 8% es muy satisfactorio. Entonces este servicio no satisface en un 54%, por lo que la biblioteca debe mejorar e implementar más CD/ROM en temas especializados y contar con equipos necesarios para el trabajo de procesamiento (Gráfico No. 29).

GRAFICO No. 29



CAPITULO V.

ANALISIS COMPARATIVO A PARTIR DEL PLANTEAMIENTO

METODOLOGICO: PROBLEMA HIPOTESIS Y OBJETIVOS

El presente capítulo, presenta un análisis comparativo entre el problema, la hipótesis y los objetivos planteados en el primer capítulo con los resultados obtenidos a partir de la investigación documental y la aplicación de encuestas.

<u>PROBLEMA</u> ¿Por qué la mayoría de los funcionarios de las distintas Gerencias del Banco Central de Bolivia y usuarios externos, no consultan regularmente el material bibliohemerográfico de la Sección Especializada de la Biblioteca "Casto Rojas"?	<u>RESULTADOS</u> Los resultados de las encuestas demuestran el problema planteado, pues por la frecuencia de uso de los servicios de la Sección Especializada existe muy poca afluencia de Usuarios. (Pregunta No. 1).
<u>HIPOTESIS</u> La optimización de la promoción y publicidad de los servicios, y la flexibilización para el acceso físico a la Sección Especializada de la Biblioteca "Casto Rojas" del Banco Central de Bolivia, podrá incrementar la consulta de material bibliohemerográfico por parte de los usuarios internos y externos.	<u>RESULTADOS</u> Los resultados de la encuesta aplicada confirman la hipótesis planteada en el primer capítulo, pues a partir de la aplicación de un estudio de usuarios se detectó que un 51% de usuarios no conoce los servicios que brinda esta Sección, (Pregunta No. 7) y una gran mayoría de usuarios, el 92% se enteró de la existencia de la biblioteca, (Pregunta No. 4), por Indicación de otros usuarios, bibliotecarios

	<p>y docentes, por lo que existe muy poca promoción y publicidad de los servicios. Respecto a la accesibilidad, el 100% de usuarios externos encuestados están insatisfechos, puesto que el acceso es limitado y restringido. En cambio para el personal del Banco es satisfactorio en un 100% porque la biblioteca se encuentra ubicada en el mismo edificio.</p>
<p><u>OBJETIVOS</u></p> <p>1. Identificar las causas por qué el personal del Banco Central de Bolivia y los usuarios externos no consultan regularmente la Sección Especializada de la Biblioteca "Casto Rojas".</p> <p>2. Identificar las necesidades de información de los usuarios</p>	<p><u>RESULTADOS</u></p> <p>1. El personal del Banco no consulta regularmente la Sección Especializada porque desconoce los servicios de la biblioteca (Pregunta No. 7).</p> <p>2. Se identificó las siguientes necesidades de información demandado por el usuario (Pregunta No. 9):</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mejorar el acceso a las bases de datos de la biblioteca mediante la Red del Banco Central de Bolivia. -Servicio de catálogos por autor, título y materia -Servicio de Internet -Adquisición de material legislativo relacionado con el sistema financiero

	<ul style="list-style-type: none"> -Compra de libros en otras áreas del conocimiento humano -Equipamiento de computadoras más veloces y modernas, para el procesamiento y la búsqueda de información. -Actualización constante del Fondo bibliohemerográfico -Optimizar el trato personalizado, las relaciones humanas y la orientación al usuario. -Fotocopiado de aquellos materiales más consultados por los usuarios
<p>3.Describir los servicios y productos Desarrollados en beneficio del usuario</p>	<p>3.Partiendo de la investigación documental en el capítulo 3.2.5 Servicios de la Biblioteca, y de acuerdo a los resultados de la encuesta (Preguntas Nos. 10-27) se ha logrado alcanzar el objetivo propuesto, como ser: Préstamos de libros y Revistas, en sala, a domicilio, a oficina, préstamo interbibliotecario, boletines entre otros.</p>
<p>4.Identificar la tipología o categorías de usuarios</p>	<p>4.El tipo de usuario que más consulta la Sección Especializada son estudiantes, investigadores, tesisistas y pasantes del Banco Central de Bolivia, según respuesta de la encuesta sobre el grado de instrucción del usuario. Sustentado con el</p>

<p>5. Determinar la calidad del servicio de información en la Sección Especializada de la Biblioteca "Casto Rojas" del Banco Central de Bolivia.</p>	<p>marco teórico capítulo 2.4.2 Tipología de Usuarios.</p> <p>5. La calidad del servicio de la biblioteca (Preguntas No. 6, 8 y 22) no satisface en un 30% las necesidades de información de los usuarios; esto se debe a que los usuarios externos al Banco Central de Bolivia, tienen menos posibilidades de encontrar la información que los usuarios internos (funcionarios del BCB), puesto que estos llevan el material bibliohemerográfico a domicilio y de acuerdo al reglamento de préstamo tienen 3 días hábiles para devolver; además que existe el préstamo permante a oficina con duración de seis meses, de tal manera que los materiales no se encuentran disponibles.</p>
<p>6. Fortalecer y optimizar los servicios de información</p>	<p>6. Partiendo de los resultados obtenidos a través de la encuesta, completados con la investigación documental, la aplicación de los estudios de usuarios en la Sección Especializada determinó el grado de satisfacción de los usuarios, la calidad de los servicios, el cumplimiento de los</p>

	<p>objetivos de la biblioteca, en fin estos factores contribuirán de alguna manera al fortalecimiento y la búsqueda de optimización de los servicios.</p>
--	---

CAPITULO 6

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos de la encuesta realizada han permitido:

- Conocer las necesidades de información de los usuarios de la Sección Especializada de la Biblioteca "Casto Rojas" del Banco Central de Bolivia.
- Identificar las causas porqué el personal de BCB y los usuarios externos no consultan regulamente los servicios de la Sección Especializada.
- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios con relación a los servicios ofrecidos por la Biblioteca.
- Conocer el tipo de usuario que consulta esta Biblioteca.
- La importancia de la aplicación de los estudios de usuarios.

1. Los resultados de la encuesta aplicada **confirman la hipótesis planteada** en el primer capítulo, pues a partir de la aplicación de un estudio de usuarios se detectó que un 51% de usuarios no conoce los servicios que brinda esta Sección, (Pregunta No. 7) y una gran mayoría de usuarios, el 92% se enteró de la existencia de la biblioteca, (Pregunta No. 4), por indicación de otros usuarios, bibliotecarios y docentes, por lo que existe muy poca promoción y publicidad de los servicios. Respecto a la accesibilidad, el 100% de usuarios externos encuestados están insatisfechos, puesto que el acceso es limitado y restringido. En cambio para el personal del Banco es satisfactorio en un 100% porque la

biblioteca se encuentra ubicada en el mismo edificio.

2. La calidad del servicio de la biblioteca (Preguntas No. 6, 8 y 22) satisface en un 70% las necesidades de información de los usuarios; el resto 30% de usuarios insatisfechos se debe a que los usuarios externos al Banco Central de Bolivia, tienen menos posibilidades de encontrar la información que los usuarios internos (funcionarios del BCB), debido a que estos llevan el material bibliohemerográfico a oficina y de acuerdo al reglamento de préstamo tienen de 3 días hábiles para devolver; de tal manera que los materiales no se encuentran disponibles; y además existe el préstamo permanente por un período de tiempo de 6 meses por lo que el usuario interno también se ve perjudicado.
3. Los servicios y productos desarrollados por esta Sección satisfacen en un 69% las demandas de información de los usuarios, (Preguntas del No. 10 al No. 27), por lo que un 31% de usuarios esta insatisfecho.
4. El tipo de usuario que más consulta esta Sección son estudiantes, investigadores, tesistas y pasantes del Banco Central de Bolivia
5. La falta de orientación en la búsqueda bibliográfica y hemerográfica por computadora dificulta al usuario encontrar la información en forma rápida (Pregunta No. 23).
6. La división de la biblioteca "Casto Rojas" debido a la infraestructura dificulta ofrecer un servicio más completo y rápido a los usuarios internos (funcionarios y ejecutivos del Banco Central de Bolivia).

6.2 RECOMENDACIONES

1. La aplicación constante de los estudios de usuarios en las Unidades de Información, puesto que estos determinan el grado de satisfacción de los usuarios, la calidad de los productos ofrecidos y si los objetivos de la biblioteca se cumplen o no. A la vez contribuyen al fortalecimiento y la búsqueda de optimización de los servicios.
2. Mayor difusión y más publicidad informativa hacia la comunidad, de los servicios de la biblioteca, por medios de comunicación oral y escrita, por productos documentales: Catálogos y boletines bibliográficos, correo electrónico, internet, etc.
3. Implementar el servicio de Educación de Usuarios en los distintos recursos de información, aplicando para ello periódicamente una serie de sesiones. El contenido de estas sesiones deberá ser fundamentalmente práctico, con el objeto de dar a conocer la forma de buscar información en las bases de datos. Las mismas deberán ser impartidas por el personal de la Biblioteca y de esta manera mejorar el servicio de orientación al usuario con respecto a la búsqueda de información por computadora y al uso de las distintas fuentes de información.
4. Las autoridades y el personal ejecutivo del Banco Central de Bolivia deberán encontrar mecanismos para integrar nuevamente a la biblioteca en una sola infraestructura, puesto que esta división impide ofrecer un servicio más completo y rápido, tanto a usuarios internos como externos.

5. Flexibilización del acceso físico a la Sección Especializada para los usuarios externos al Banco Central de Bolivia, en especial para tesis, investigadores y estudiantes del área económico financiero.

6. Optimizar, fortalecer e implementar los siguientes servicios y necesidades de información demandado por el usuario:

- Mejorar el acceso a las bases de datos de la biblioteca mediante la Red del Banco Central de Bolivia
- Servicio de catálogos impresos y electrónicos, por autor, título y materia
- Servicio de Internet
- Adquisición de material legislativo relacionado con el sistema financiero
- Compra de libros en otras áreas del conocimiento humano: Administración de Empresas, Auditoría, Derecho, Contabilidad, Comercio, e Informática.
- Equipamiento de computadoras más veloces y modernas, para el procesamiento y la búsqueda de información.
- Actualización constante del fondo bibliohemerográfico.
- Optimizar el trato personalizado, las relaciones humanas y la orientación al usuario.
- Fotocopiado de aquellos materiales más consultados por los usuarios, para cubrir todas las demandas.

7. La aplicación periódica de los estudios de usuarios en la Biblioteca "Casto Rojas" del Banco Central de Bolivia Sección General y Especializada, profundizando con respecto a recursos, eficacia, fondo documental, espacio, cursos de educación de usuarios, etc.

8. La Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad Mayor de San Andrés deberá implementar o complementar la materia Educación de Usuarios, con el siguiente contenido:
- a) conceptos, fundamentos y propósitos de la educación de usuarios.
 - b) La importancia de la educación de usuarios.
 - c) Variables que intervienen en la definición de un plan de educación de usuarios para diferentes tipos de Unidades de Información.
 - d) Definición de programas de educación de usuarios para diferentes tipos de Unidades de Información.
 - e) Diferentes tipos de modalidades a emplear en el desarrollo de las actividades de orientación y/o instrucción de usuarios.

BIBLIOGRAFIA

1. ALPIZAR Moya, Sandra; Cáceres Ramos, Hugo; Flores de Izquierdo, Ma. Lourdes/ El usuario y los servicios de información: Un reto de hoy: s.l., ILANUD, 1993
2. AMAT I Noguera, Núria. La Biblioteca: Tratado general sobre su organización, técnicas y utilización. Barcelona, Scripta, 1985
3. ARAMAYO Gómez, Arzil. Bibliotecas escolares en Bolivia en el umbral del siglo XXI En: Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información, vol. 3, No 3-4 julio diciembre de 1998 pp. 91-92
4. ATHERTON, Pauline. Manual para sistemas y servicios de información. UNESCO, s.f.
5. BANCO CENTRAL DE BOLIVIA. Manual de Descripción de cargos de la Secretaria General. Departamento de Organización y Métodos, La Paz, 1997
6. BUONOCORE, Domingo. Diccionario de Bibliotecología: Términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documetología, tipografía y materias afines. Buenos Aries, Marymar, 1976
7. CALVA González, Juan José. Surgimiento y manifestación de las necesidades de información en los investigadores En: Revista Investigación Bibliotecológica vol. 9 No. 19 julio diciembre 1995 p. 18

8. CURRAS, Emilia. La información en sus nuevos aspectos. Madrid, Paraninfo, 1988.
9. ECO, Humberto. Cómo se hace una tesis: Técnicas y procedimientos de investigación, estudio y escritura. Barcelona, Gedisa, 1986
10. FLEITAS, María Angélica. Servicios de Información ofrecidos a investigadores y tesisistas en el área de las Ciencias Sociales, La Paz, 1998
11. GARGANO COVELO, Susana. El usuario y la información. En: Boletín ECBCA Montevideo No. 16, 1980
12. GARCIA, Jesús F. Las bibliotecas especializadas y su incidencia en el contexto económico y social de América Latina INFLANET, 1996
Disponible en Internet: <http://hfla.org/lvhfla62/62.garc.htm>
13. GIETZ, Ricardo A. La formación y el adiestramiento del investigador como usuario de la información. México, 1972
14. GUEVARA, Neysa/ Tendencias actuales de la Bibliotecología, la Archivología y la Documentación en el contexto del surgimiento de la Ciencia de la Información: Jornadas de Reflexión sobre los Estudios de la Ciencia de la Información en la UCV. Caracas-Venezuela. 1994 En: INFOLAC vol. 8 No. 4 oct-dic, 1995

- 15.HERNANDEZ Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill, 1991
- 16.INCH C., Marcela. Casto Rojas: Esbozo biográfico. La Paz, Banco Central de Bolivia, 1989
- 17.LATORRE Zacarés, Ignacio. La atención de usuarias y usuarios en bibliotecas especializadas Disponible En: <http://www.florida98/comunicaciones.Latorre>
- 18.LAUX, Wolfrud. Necesidades de los usuarios, s.l., s.f.
- 19.LICEA DE ARENAS, Judith. Problemas de los usuarios: Una encuesta, México, 1972
- 20.LITTON, Gastón. La Biblioteca Especializada. Buenos Aires, Bowker, 1974
- 21.----- La Biblioteca Pública, Buenos Aires, A.I.D, 1973
- 22.MENESES Orozco, Marcela. Una tipología de los usuarios de la Biblioteca En: Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información, vol. 1 No. 1 dic 1988
- 23.OEHLER de la Mora, Ana María. El profesionalista de la información y la formación del usuario En: LIBER: Revista de Bibliotecología Nueva Epoca vol. 1 No. 2 mayo-agosto 1999

24. ORGANIZACION de las Naciones Unidas para la Educación, la ciencia y la cultura UNESCO. Informe mundial sobre la información 1997/1998, Madrid, 1997
25. PAEZ Urdaneta, Iraset. Información para el progreso de América Latina. Carácas, Universidad Simón Bolívar, 1990
26. ----- Pautas para la investigación de los usuarios y los servicios, s.l. s.f.
27. PETRU, William C.; WEST, Martha W. Técnicas del Bibliotecario. México, PAX, 1967
28. PIEROLA, Oscar. La información educativa en la UMSA: Caso Carrera Ciencias de la Educación. (TESIS), La Paz, s.e. 1999
29. SANZ Casado, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid, Pirámide, 1994
30. SETIEN, Emilio. Formación especial para educación de usuarios en la bibliotecas públicas. 1994 Dponible En: <http://www.ifla.org/IV/ifla60/60>
31. STEVENSON, Malcolm. La educación de los usuarios de bibliotecas y servicios de información. En: Documentación No. 49 sep-dic 1979
- 31 TABORGA, Huascar. Cómo hacer una tesis. México, Grijalbo, 1980
32. UNISIT. Medición de la eficacia de las bibliotecas públicas. París, 1989

33. VALENCIA de Veizaga, Martha. Estudios de Usuarios en las Bibliotecas Universitarias. OEA, 1982
34. VERDUGO Sánchez, José Alfredo. Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana. México, UNAM, 1989
35. WHEELER, Joseph L.; Goldhor, Herbert. Administración práctica de bibliotecas públicas. México, Fondo de Cultura Económica, 1962

ANEXO 1

**ESTADISTICA DE CONSULTA Y PRESTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO Y
HEMEROGRAFICO GESTIONES 1998 y 1999**

A continuación se presenta la estadística de consulta y préstamos de libros y revistas correspondiente a las gestiones 1998 y 1999. Es como sigue:

GERENCIAS-SUBGERENCIAS-DEPT.	GESTION 1998	GESTION 1999	TOTAL	OBSERVACIONES
DIRECTORIO	130	150	280	
PRESIDENCIA	30	25	55	
GERENCIA GENERAL	30	20	50	
Unidad de desarrollo del Proyec. Contab.	25	20	45	
Proyecto del Sistema de Pagos	80	85	165	
AUDITORIA INTERNA	240	225	465	
ASESORIA DE POLITICA ECONOMICA				
Investigaciones especiales	540	505	1045	
Sector externo	70	65	135	
SECRETARIA GENERAL				
Departamento de Biblioteca	5			
Departamento de Correspondencia y Arch.	70	55	125	
Departamento de Comunicación Instituc.		3	3	
OPERACIONES MONETARIAS	35	75	110	
Operaciones Mercado Abierto	90	110	200	
Operaciones del Sector Público		65	65	
Departamento de Tesorería		15	15	
OPERACIONES INTERNACIONALES	30	35	65	
Departamento de Deuda Externa	130	125	255	
ENTIDADES FINANCIERAS		8	8	
ADMINISTRACION	70	67	137	
Subgerencia de Recursos Humanos	30	25	55	
CONTABILIDAD	30	75	105	
ASUNTOS LEGALES	70	65	135	
GERENCIA DE SISTEMAS	80	78		
OTROS				
Fondo Monetario Internacional	60	65	125	
Pasantes - Universitarios	450	435	885	
TOTAL	2450	2461	4911	

RESUMEN

. Total de préstamos y consultas gestiones 1998 y 1999	4911
--	-------------

PUBLICACIONES NO CONSULTADAS

The Financial Regulator
Journal of financial crime

ANEXO 2

Encuesta de calidad de servicio

Con el propósito de recabar datos que nos permitan detectar cuales son las necesidades de información de los usuarios de esta Biblioteca, le solicitamos respetuosamente llenar el presente cuestionario. Su uso será académico.

DATOS GENERALES:

Gerencia, Subgerencia o Departamento.....

Otros.....

Nivel educativo:

- Estudiante
- Técnico
- Profesional
- Master
- Doctor
- Otro

1. ¿Con qué frecuencia suele utilizar los servicios de la biblioteca?

- De 1 a 5 veces al año
- De 6 a 10 veces al año
- 1 vez al mes
- Más de una vez al mes

2. ¿Cuántas veces ha utilizado esta biblioteca?

- Es la primera vez
- De 2 a 5 veces
- De 6 a 10 veces
- Más de 10 veces

3. ¿Si es usuaria/o de otras bibliotecas, indiquenos cuales:?

- Biblioteca UDAPE
- Biblioteca CEDLA
- Biblioteca UMSA
- Biblioteca UCB
- Otros.....

4. ¿Cómo se enteró de la existencia de la biblioteca?

- Por indicación de otros usuarios/as
- Por indicación de bibliotecarios/as
- Por indicación de docentes
- Mediante utilización de otros servicios
- Por folletos y productos documentales
- Por medios de comunicación.
- Otros:.....

5. ¿Cuál es el motivo de su utilización?

- Por razones de estudio
- Por motivos profesionales
- Para satisfacer el hábito de lectura en el tiempo libre
- Por razones de trabajo
- Otros:.....

6. ¿El motivo por el cual ha acudido a la biblioteca ha sido satisfecho?

- Siempre
- La mayoría de veces
- Pocas veces
- Nunca

7. ¿Conoce los servicios que ofrece la Biblioteca?

SI () NO ()

8. ¿Los materiales que usted requiere están disponibles?

SI () NO ()

9. ¿Qué tipo de materiales consulta con mayor frecuencia?

- Libros Especializados
- Publicaciones Periódicas
- Obras de Referencia
- Materiales Audiovisuales
- Otros

10. ¿Qué sección cree usted que debería potenciarse o que sugerencias tiene para mejorar los servicios de la Biblioteca?

A continuación marque el nivel de satisfacción con respecto a las variables ofrecidas, teniendo en cuenta que en la escala del 1 al 6, el 1 es deficiente, el 2 malo, el 3 es regular, el 4 es bueno, el 5 satisfactorio, y el 6 muy satisfactorio

11. Localización céntrica de la biblioteca: 1 2 3 4 5 6

12. Acceso a la biblioteca: 1 2 3 4 5 6

13. Horario de la biblioteca: 1 2 3 4 5 6

14. Fondo de libros: 1 2 3 4 5 6

15. Fondo de publicaciones periódicas (revistas, anuarios, boletines, etc.): 1 2 3 4 5 6

16. Fondo de material audiovisual (Diskettes, CDROM): 1 2 3 4 5 6

17. Instalación de libros en estanterías: 1 2 3 4 5 6

18. Profesionalidad del personal: 1 2 3 4 5 6

19. Trato personalizado: 1 2 3 4 5 6

20. Facilidad visual de encontrar los libros, sin necesidad de intervenir el bibliotecario/a
1 2 3 4 5 6

21. Actualidad de los libros 1 2 3 4 5 6

22. Exhibidor de material bibliográfico 1 2 3 4 5 6

Servicios: marque el grado de satisfacción de aquellos servicios que usted haya requerido:

23. Servicio de préstamo a domicilio y/o oficina: 1 2 3 4 5 6

24. Búsquedas bibliográficas por computadora: 1 2 3 4 5 6

25. Préstamo y/o consulta de libros en sala: 1 2 3 4 5 6

26. Catálogos y boletines bibliográficos: 1 2 3 4 5 6

27. Préstamo y/o consulta de publicaciones periódicas en sala: 1 2 3 4 5 6

28. Servicio de préstamo de material audiovisual (Diskettes, CDROM): 1 2 3 4 5 6

ANEXO 3



GERENCIA GENERAL

MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS
DE LA
SECRETARIA GENERAL

UNIDAD DE SISTEMAS
DEPARTAMENTO DE ORGANIZACION Y METODOS
LA PAZ, JULIO DE 1997



MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS DE LA SECRETARIA GENERAL

1. OBJETIVOS:

- . Delimitar el ámbito de competencia y responsabilidad de cada cargo.
- . Identificar los cargos existentes en la Secretaría General.
- . Servir de información fuente para el Clasificador de Cargos.

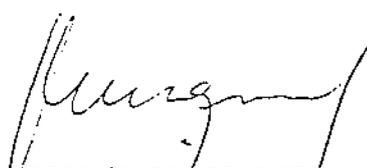
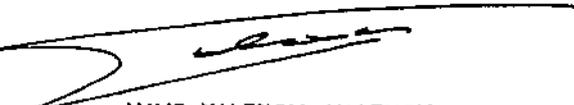
2. CONTENIDO:

- . Estructura de cargos.
- . Descripción de funciones de los cargos, que contiene:
 - .. Dependencia jerárquica del cargo.
 - .. Nombre del cargo.
 - .. Descripción detallada de funciones.

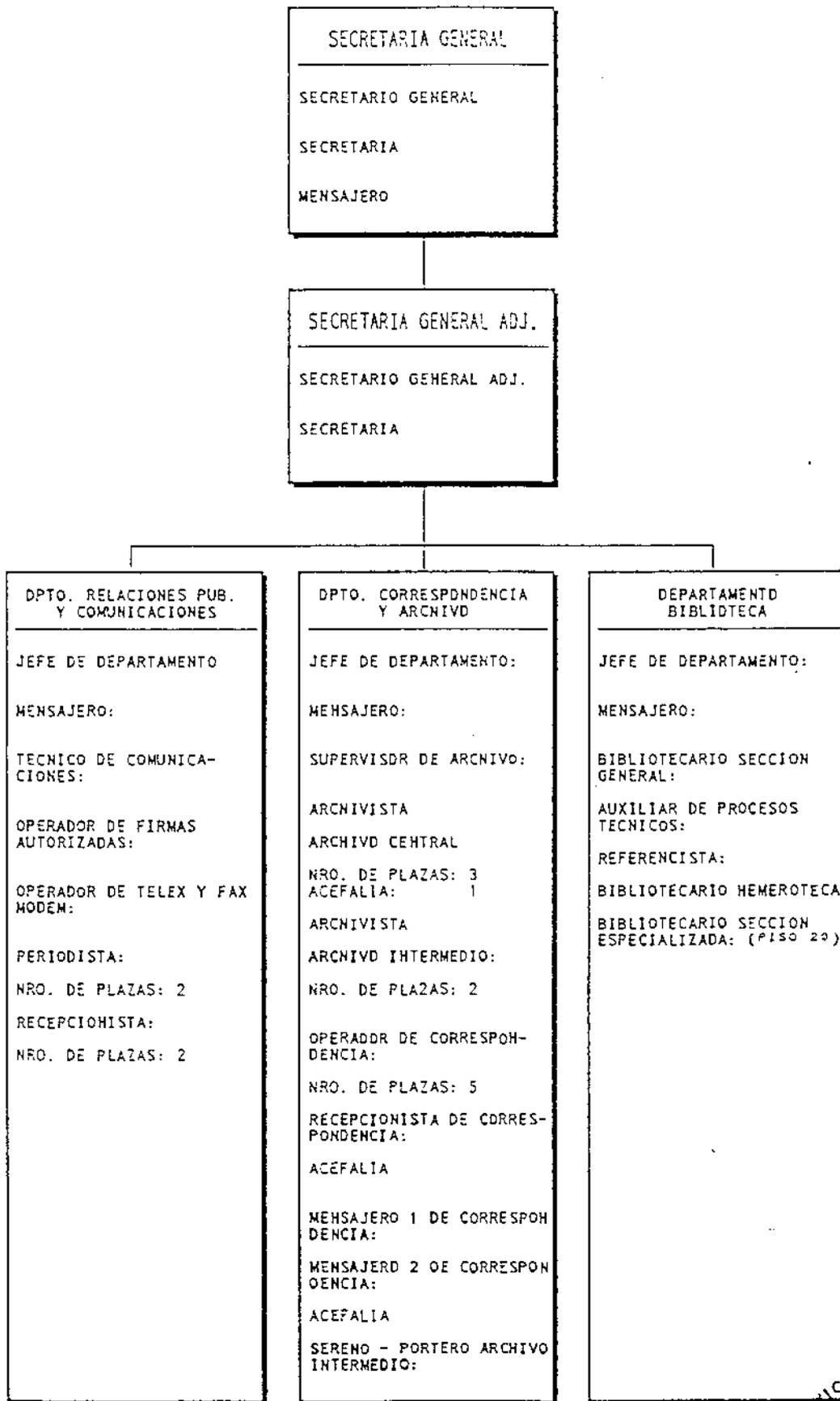
3. FECHA DE VIGENCIA:

11 de agosto de 1997.

APROBACION

 <p>VICTOR MARQUEZ OSTRIA SECRETARIO GENERAL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA</p> <p>SECRETARIO GENERAL</p>	 <p>JAIME VALENCIA VALENCIA GERENTE GENERAL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA</p> <p>GERENTE GENERAL</p>
--	---

SECRETARIA GENERAL
ESTRUCTURA DE CARGOS



VICTOR MARQUEZ OBTRI
SECRETARIO GENERAL
BANCO CENTRAL DE BOL



SISTEMAS

MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS

DEPENDENCIA JERARQUICA

PRESIDENTE

APROBADO

Victor Marquez Ostria
 VICTOR MARQUEZ OSTRIA
 SECRETARIO GENERAL
 BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

NOMBRE
 DEL
 CARGO

SECRETARIO GENERAL

REPORTA A : PRESIDENTE

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS:

1. Promover y preservar la imagen del Banco Central de Bolivia.
2. Conservar y difundir el patrimonio documental de la Institución.
3. Preservar la seguridad de los sistemas de firmas autorizadas y comunicaciones.
4. Procurar el flujo ágil, seguro y sistematizado de la correspondencia recibida y despachada.
5. Atender las exigencias secretariales y de apoyo administrativo del Directorio, la Presidencia y la Gerencia General.
6. Coordinar y controlar los servicios de relaciones públicas, protocolo, correspondencia, archivos, biblioteca, firmas autorizadas y comunicaciones del Banco.
7. Custodiar las resoluciones y actas del Directorio.
8. Fungir como Secretario del Directorio del Banco.
9. Redactar las actas y resoluciones del Directorio y emitir copias legalizadas de las mismas con su firma.
10. Participar en el Comité Editorial del Banco y presidir el Consejo de Selección y Adquisición Bibliográfica.
11. Ejercer las funciones de Secretario del Comité del Premio Nacional del Banco Central de Bolivia (COPNA).

FECHA

JUL/97

ELABORADO
POR

DOyM - SGRAL

PAGINA

1 - 2



SISTEMAS

MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS

DEPENDENCIA JERARQUICA

PRESIDENTE

APROBADO

[Signature]
 VICTOR MARQUEZ OSTRIA
 SECRETARIO GENERAL
 BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

NOMBRE
 DEL
 CARGO

SECRETARIO GENERAL

12. Atender la correspondencia epistolar del Presidente.
13. Efectuar otras funciones inherentes al cargo.

FECHA

JUL/97

ELABORADO
POR

DOyM - SGRAL

PAGINA

. 2 - 2



SISTEMAS

MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS

DEPENDENCIA JERARQUICA
 PRESIDENCIA
 SECRETARIA GENERAL

APROBADO

[Signature]
 MARQUEZ OSTRIA
 SECRETARIO GENERAL
 BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

NOMBRE
 DEL
 CARGO

SECRETARIO GENERAL

REPORTA A: PRESIDENTE

DESCRIPCION DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS:

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las funciones de la Secretaría General.
2. Elaborar, ejecutar, efectuar el seguimiento y evaluar el Programa de Operaciones Anual y Presupuesto de la Secretaría General.
3. Efectuar la evaluación del desempeño del personal de la Secretaría General.
4. Firmar la correspondencia, informes y toda otra documentación generada en la Secretaría General.
5. Cumplir y hacer cumplir el Reglamento Interno de Personal.
6. Participar y/o representar al BCB en reuniones técnicas, administrativas o protocolares, por delegación expresa de sus autoridades superiores.
7. Atender otras funciones administrativas de la Secretaría General.

Las funciones antes descritas son asumidas, dirigidas, coordinadas y controladas por el Secretario General, con el apoyo y participación del Secretario General Adjunto y Jefes de Departamento.

FECHA

JUL/97

ELABORADO
 POR

DoyM - SGRAL

PAGINA

1 - 1



SISTEMAS

MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS

DEPENDENCIA JERARQUICA
SECRETARIA GENERAL ADJUNTA
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA

APROBADO

Victor Marquez Ostría
VICTOR MARQUEZ OSTRIA
SECRETARIO GENERAL
BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

NOMBRE
DEL
CARGO

DIRECTOR DE BIBLIOTECA (JEFE DE DEPARTAMENTO)

REPORTA A: SECRETARIO GENERAL ADJUNTO

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS:

1. Dirigir la Biblioteca "Casto Rojas" del Banco.
2. Supervisar la atención del servicio Bibliotecario.
3. Controlar:
 - . El cumplimiento del Reglamento de Servicios de Biblioteca.
 - . La actualización de registros, estadísticas y formularios.
 - . La coordinación de actividades internas de servicios y de extensión bibliotecarias.
4. Participar en las reuniones del Consejo de Selección y Adquisición Bibliográfica.
5. Verificar y aprobar facturas por la adquisición de material bibliográfico.
6. Supervisar la selección de publicaciones para restauración y empaste.
7. Evaluar las publicaciones separadas para descarte y reemplazo.
8. Organizar y ejecutar programas de difusión bibliográfica.
9. Fortalecer y supervisar los convenios de canje interinstitucionales.
10. Verificar los registros bibliográficos ingresados a la Base de Datos.

FECHA

JUL/97

ELABORADO
POR

DOyM - SGRAL

PAGINA

1 - 2



SISTEMAS

MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS

DEPENDENCIA JERARQUICA
SECRETARIA GENERAL ADJUNTA
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA

APROBADO

Victor Marquez Ostria
VICTOR MARQUEZ OSTRIA
SECRETARIA GENERAL
BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

NOMBRE
DEL
CARGO

DIRECTOR DE BIBLIOTECA (JEFE DE DEPARTAMENTO)

11. Supervisar y controlar la actualización del inventario de material bibliográfico y documental.
12. Supervisar la edición de boletines de alerta y la elaboración e impresión de catálogos bibliográficos.
13. Presentar informes periódicos sobre las actividades del área.
14. Efectuar otras funciones inherentes al cargo.

FECHA

JUL/97

ELABORADO
POR

DOyM - SGRAL

PAGINA

2 - 2



SISTEMAS

MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS

DEPENDENCIA JERARQUICA
SECRETARIA GENERAL ADJUNTA
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA

APROBADO

[Signature]
VICTOR MARQUEZ OSTRIA
SECRETARIO GENERAL
BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

NOMBRE
DEL
CARGO

BIBLIOTECARIA DE LA SECCION GENERAL

REPORTA A: DIRECTOR DE BIBLIOTECA

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS:

1. Efectuar la depuración del material ingresado a la Base de Datos y verificar la calidad de la información ingresada.
2. Realizar los servicios de Canje y Donaciones.
3. Efectuar los procesos de descarte, restauración y reemplazo de material bibliográfico en aplicación del Reglamento Interno de la Biblioteca.
4. Catalogar, clasificar y determinar descriptores del material recién ingresado.
5. Inventariar en forma manual y automatizada el material bibliográfico.
6. Elaborar, imprimir y distribuir las alertas bibliográficas de nuevas adquisiciones y la bibliografía retrospectiva e institucional.
7. Asumir las funciones de referencista por rotación o ausencia del titular.
8. Participar en la preparación de exposiciones, charlas, programas de publicidad, difusión de servicios y otros.
9. Realizar mensualmente backups de los registros de la Base de Datos.
10. Elaborar informes periódicos sobre las actividades del área.
11. Efectuar otras funciones inherentes al cargo.

FECHA

JUL/97

ELABORADO
POR

DOYM - SGRAL

PAGINA

1 - 1



SISTEMAS

MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS

DEPENDENCIA JERARQUICA
SECRETARIA GENERAL ADJUNTA
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA

APROBADO

Victor Marquez Ostria
VICTOR MARQUEZ OSTRIA
SECRETARIO GENERAL
BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

NOMBRE
DEL
CARGO

AUXILIAR DE PROCESOS TECNICOS

REPORTA A: DIRECTOR DE BIBLIOTECA

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS:

1. Registrar, catalogar, clasificar y automatizar los registros bibliográficos, en coordinación con los Bibliotecarios de la Sección General y Especializada.
2. Realizar trabajos de preparación física del material bibliográfico antes de ser ingresados a los estantes.
3. Participar en la elaboración de boletines bibliográficos y los servicios de alertas.
4. Preparar las fichas de título, autor y materia, para el catálogo público manual y ordenar los ficheros en forma diaria.
5. Efectuar otras funciones inherentes al cargo.

FECHA

JUL/97

ELABORADO
POR

DOYM - SGRAL

PAGINA

1 - 1



SISTEMAS

MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS

DEPENDENCIA JERARQUICA
SECRETARIA GENERAL ADJUNTA
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA

APROBADO

[Signature]
CYOR MARQUEZ OSTRIA
SECRETARIO GENERAL
BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

NOMBRE
DEL
CARGO

REFERENCISTA (SERVICIO DE INFORMACION)

REPORTA A: DIRECTOR DE BIBLIOTECA

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS:

1. Controlar, ordenar y facilitar el material bibliográfico a los usuarios.
2. Comunicar a través del Director de la Biblioteca, a los usuarios internos y externos del BCB, sobre el material bibliográfico existente en la Biblioteca.
3. Programar y ejecutar conjuntamente con el Director de Biblioteca exposiciones de libros, manteniendo carteles informativos del servicio.
4. Difundir y hacer cumplir el Reglamento de Servicios de la Biblioteca.
5. Facilitar material bibliográfico existente en las diferentes colecciones de la Biblioteca para consulta en sala o préstamo a domicilio (sólo a funcionarios del Banco).
6. Atender consultas del público sobre libros, autores, editores.
7. Orientar al lector en el uso del catálogo y en la búsqueda de información automatizada.
8. Realizar el registro de usuarios de la Biblioteca, manteniendo un fichero actualizado.
9. Mantener el orden en la Sala de Lectura y atender reclamos de los usuarios.
10. Preparar informes estadísticos mensuales.
11. Separar libros para encuadernación mediante registro y duplicar hojas perdidas e inspeccionar libros devueltos de empaste.

FECHA	JUL/97	ELABORADO POR	DOYM - SGRAL	PAGINA	1 - 2
-------	--------	------------------	--------------	--------	-------



SISTEMAS

MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS

DEPENDENCIA JERARQUICA
SECRETARIA GENERAL ADJUNTA
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA

APROBADO

[Signature]
VICTOR MARQUEZ OSTRIA
SECRETARIO GENERAL
BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

NOMBRE
DEL
CARGO

REFERENCISTA (SERVICIO DE INFORMACION)

12. Ordenar libros proporcionados en calidad de préstamo en estantes habilitados para el efecto.
13. Participar en el control y supervisión del inventario de la Biblioteca.
14. Efectuar otras funciones inherentes al cargo.

FECHA

JUL/97

ELABORADO
POR

DOyM - SGRAL

PAGINA

2 - 2



SISTEMAS

MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS

DEPENDENCIA JERARQUICA
SECRETARIA GENERAL ADJUNTA
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA

APROBADO

[Signature]
VICTOR MARQUEZ OSTRIA
SECRETARIO GENERAL
BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

NOMBRE
DEL
CARGO

BIBLIOTECARIO DE HEMEROTECA

REPORTA A: DIRECTOR DE BIBLIOTECA

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS:

1. Registrar e incorporar las publicaciones periódicas a la Base de Datos y actualizar los registros.
2. Actualizar la información ingresada a la Base de Datos, y abrir registros para nuevas publicaciones periódicas incorporadas.
3. Realizar mensualmente backups de los registros de la Base de Datos.
4. Actualizar el inventario de las publicaciones periódicas.
5. Separar las publicaciones para canje e intercambio, en aplicación del reglamento interno de la biblioteca.
6. Imprimir catálogos bibliográficos de la Hemeroteca.
7. Implementar el servicio de disseminación selectiva de la información hemerográfica .
8. Participar en la selección y adquisición de las publicaciones periódicas.
9. Realizar seguimiento y control de los trámites de suscripciones y compras de publicaciones periódicas.
10. Controlar los vencimientos y la recepción de las publicaciones suscritas por la Biblioteca.

FECHA

JUL/97

ELABORADO
POR

DOyM - SGRAL

PAGINA

1 - 2



SISTEMAS

MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS

DEPENDENCIA JERARQUICA
SECRETARIA GENERAL ADJUNTA
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA

APROBADO

[Signature]
VIC/ SR MARQUEZ OSTRIA
SECRETARIO GENERAL
BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

NOMBRE
DEL
CARGO

BIBLIOTECARIO DE HEMEROTECA

11. Llevar el control estadístico de publicaciones periódicas utilizadas.
12. Mantener actualizado el exhibidor de periódicos, las últimas publicaciones periódicas y el ordenamiento de la colección en estantes.
13. Preparar informes periódicos de las actividades del área.
14. Efectuar otras funciones inherentes al cargo.

FECHA

JUL/97

ELABORADO
POR

DOYM - SGRAL

PAGINA

2 - 2



SISTEMAS

MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS

DEPENDENCIA JERARQUICA
SECRETARIA GENERAL ADJUNTA
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA

APROBADO

Victor Marquez Ostria
VICTOR MARQUEZ OSTRIA
SECRETARIO GENERAL
BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

NOMBRE
DEL
CARGO

BIBLIOTECARIO DE LA SECCION ESPECIALIZADA
(PISO 20 BCB)

REPORTA A: DIRECTORA DE BIBLIOTECA

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS:

1. Controlar y custodiar el material bibliográfico especializado.
2. Coordinar y promover la constante actualización de la colección bibliográfica especializada, cooperando en la selección de materiales bibliográficos.
3. Recepcionar, verificar, registrar y procesar la documentación ingresada a la biblioteca especializada.
4. Hacer conocer las existencias bibliográficas a los funcionarios del BCB, mediante la elaboración y difusión de los boletines de "Nuevas Adquisiciones".
5. Mantener actualizado el inventario de material bibliográfico especializado.
6. Catalogar, clasificar e ingresar los materiales en la Base de Datos Bibliográfica.
7. Prestar apoyo a los usuarios en la búsqueda de la información computarizada.
8. Desarrollar procesos de referencia y circulación internas.
9. Determinar las necesidades de material bibliográfico en las diferentes áreas de la institución, y recomendar su adquisición.
10. Participar en reuniones de coordinación con el Director de la Biblioteca "Casto Rojas".

FECHA

JUL/97

ELABORADO
POR

DoyM - SGRAL

PAGINA

1 - 2



SISTEMAS

MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS

DEPENDENCIA JERARQUICA
SECRETARIA GENERAL ADJUNTA
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA

APROBADO

[Signature]
VICTOR MARQUEZ OSTRIA
SECRETARIO GENERAL
BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

NOMBRE
DEL
CARGO

BIBLIOTECARIO DE LA SECCION ESPECIALIZADA
(PISO 20 ECB)

11. Preparar informes y estadísticas de las actividades realizadas en el área.
12. Efectuar otras funciones inherentes al cargo.

FECHA

JUL/97

ELABORADO
POR

DOyM - SGRAL

PAGINA

2 - 2

APROBADO



SISTEMAS

MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS

DEPENDENCIA JERARQUICA
SECRETARIA GENERAL ADJUNTA
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA

Victor Marquez Ostria
VICTOR MARQUEZ OSTRIA
SECRETARIO GENERAL
BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

NOMBRE
DEL
CARGO

MENSAJERO

REPORTA A: DIRECTOR DE BIBLIOTECA

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS:

1. Realizar la apertura y cierre de las instalaciones de la Biblioteca "Casto Rojas".
2. Atender el servicio de mensajería.
3. Controlar las labores de limpieza.
4. Velar por la seguridad y salvaguarda de las oficinas e instalaciones de la Biblioteca, mobiliario, equipos y accesorios.
5. Prestar servicio de té al personal de Biblioteca.
6. Elaborar el listado del personal de Biblioteca para la provisión de alimentos y refrigerios.
7. Recoger de Almacenes el pedido de material de escritorio y papelería.
8. Efectuar otras funciones inherentes al cargo.

FECHA	JUL/97	ELABORADO POR	Doym - SGRAL	PAGINA	1 - 1
-------	--------	------------------	--------------	--------	-------

ANEXO 4

7/3. R.O. Nº 123/93.

REGLAMENTO DE LA BIBLIOTECA DEL
BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.-

Los usuarios de la biblioteca del Banco Central de Bolivia dispondrán para su consulta de dos Fondos Bibliográficos:

- Fondo Bibliográfico Especializado: banca, finanzas, economía, administración, contabilidad, matemáticas, auditoría y áreas afines, constituyéndose en el objetivo principal de funcionamiento de la biblioteca, lo que privilegiará el trabajo relacionado a la gestión eficiente del citado fondo.
- Fondo Bibliográfico General: historia, literatura, informática, derecho, arte, etc...

Artículo 2.-

Serán usuarios de la biblioteca:

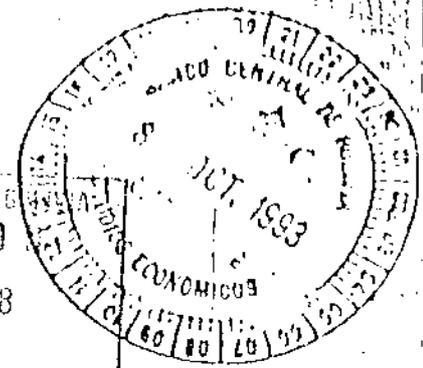
- Los funcionarios del Banco Central de Bolivia.
- Los investigadores, profesionales, universitarios y estudiantes en el área económica y ciencias afines.
- Público en general.

Artículo 3.-

El horario de atención será: de 8:30 a 12:00 a.m. y de 14:30 a 18:00 p.m., de lunes a viernes.

Artículo 4.-

Cada fin de año, la biblioteca permanecerá cerrada por espacio de 15 días para realizar el inventario de las colecciones.



BANCO CENTRAL DE BOLIVIA
SECRETARIA GENERAL
06 DIC. 1998

774. R.D. Nº 123/93

II SELECCION Y ADQUISICION DE MONOGRAFIAS Y PUBLICACIONES PERIODICAS

Artículo 5.-

La tarea de selección y adquisición del material bibliográfico se encomienda únicamente al CONSEJO DE SELECCION Y ADQUISICION, Órgano de biblioteca creado para este efecto.

Artículo 6.-

El CONSEJO DE SELECCION Y ADQUISICION estará conformado por los siguientes miembros:

- El Subgerente de Investigación y Análisis
 - El Jefe de Departamento Biblioteca
 - El Bibliotecario
- y todo funcionario que el CONSEJO considere necesario.

Artículo 7.-

El Consejo de Selección y Administración no reunirá por lo menos una vez al mes.

Artículo 8.-

El Consejo es el único Órgano autorizado para decidir sobre todo el material bibliográfico que deba adquirir o suscribir la Biblioteca.

Artículo 9.-

Para el desempeño de su labor, el Consejo de Selección y Adquisición se apoyará en catálogos de editores, distribuidores, librerías, en bibliografías y cualquier información bibliográfica documentada y comentarios sobre nuevos libros que aparecen en revistas científicas especializadas.

Artículo 10.-

Cualquier funcionario o Área del Banco Central de Bolivia que precisa para el cumplimiento de sus labores la adquisición de algún tipo de material bibliográfico, podrá solicitarlo a la Biblioteca.

//A. R.D. 09 123/93

II SELECCION Y ADQUISICION DE MONOGRAFIAS Y PUBLICACIONES PERIODICAS

Artículo 5.-

La tarea de selección y adquisición del material bibliográfico se encomienda únicamente al CONSEJO DE SELECCION Y ADQUISICION, órgano de biblioteca creado para este efecto.

Artículo 6.-

El CONSEJO DE SELECCION Y ADQUISICION estará conformado por los siguientes miembros:

- El Subgerente de Investigación y Análisis
- El Jefe de Departamento Biblioteca
- El Bibliotecario
- y todo funcionario que el CONSEJO considere necesario.

Artículo 7.-

El Consejo de Selección y Administración se reunirá por lo menos una vez al mes.

Artículo 8.-

El Consejo es el único órgano autorizado para decidir sobre todo el material bibliográfico que deba adquirirse o suscribirse en Biblioteca.

Artículo 9.-

Para el desempeño de su labor, el Consejo de Selección y Adquisición se apoyará en catálogos de editores, distribuidores, librerías, en bibliografías y cualquier información bibliográfica documentada y comentarios sobre nuevos libros que aparecen en revistas científicas especializadas.

Artículo 10.-

Cualquier funcionario o área del Banco Central de Bolivia que precise para el cumplimiento de sus labores la adquisición de algún tipo de material bibliográfico, podrá solicitarlo a la Biblioteca.

175. R.D. Nº 123/93

Artículo 11.-

La adquisición de material bibliográfico con destino a un funcionario o Departamento del BCB debe estar totalmente relacionada con las actividades de la institución. Las materias de la especialidad en relación a estas actividades están descritas en el Anexo 1. Las solicitudes que no se encuadren al presente Artículo serán rechazadas.

Artículo 12.-

Ningún funcionario o área del Banco está autorizado a solicitar material bibliográfico ni no se por intermedio de la Biblioteca.

Artículo 13.-

En el análisis para la selección y adquisición del material bibliográfico deben ser observados los siguientes criterios de selección:

a) Toda selección se hará en lo posible en presencia de los catálogos respectivos para poder considerar la pertinencia de las obras, las mismas que deberán tener un contenido preferentemente referido a las labores operativas y de investigación que se desarrollan en el BCB.

b) Las obras deben ser actualizadas y dirigidas preferentemente a profesionales.

c) Los contenidos deben ser claros y precisos.

d) Para incrementar el patrimonio especializado se podrá adquirir obras en inglés, ya que éstas se constituyen en la única fuente de información reciente y actualizada.

e) En el caso de obras traducidas, éstas deberán ser de ediciones últimas.

f) Se considera la presentación, encuadernación (para el caso de libros) y precio.

176. R.D. Nº 123/93

III SOLICITUD DE ADQUISICION DE LIBROS Y OTRO TIPO DE PUBLICACIONES

Artículo 14.-

La solicitud deberá hacerse directamente a la Biblioteca que es la única autorizada a dar curso a una adquisición, en carta interna y adjuntando referencias bibliográficas completas para que el Consejo de Selección y Adquisición proceda ágilmente en caso de una decisión favorable.

Artículo 15.-

En carta interna, el solicitante deberá argumentar los motivos por los cuales solicita el material bibliográfico en cuestión y ésta deberá estar visada por el Gerente de Área.

Artículo 16.-

La Biblioteca del BCB se compromete a establecer contactos con los canales de comercialización para permitir la obtención de la obra escogida de la manera más ágil posible.

Artículo 17.- CAUJE Y DONACION

Se efectuará con material generado por el Banco Central de Bolivia y documentos duplicados de otros organismos, con los cuales la Biblioteca mantiene relaciones de intercambio.

Artículo 18.- RETIRO Y DESCARTE

Las colecciones deben ser apropiadas, flexibles y al día.

Si un libro o revista pierde su demanda, actualidad, utilidad y pertinencia, será retirado o descartado según sea el caso. Los criterios empleados para decidir si se va a retener cierto título o no deberán ser los mismos de la selección del acervo bibliográfico.

El mismo Consejo de Selección y Adquisición será el encargado de efectuar el descarte.

177. R.D. Nº 123/93

IV SERVICIOS

Préstamo Permanente de Libros y Publicaciones Periódicas

Artículo 19.-

El préstamo a un funcionario o área que solicite el material bibliográfico para uso continuo será denominado "PRESTAMO PERMANENTE". El usuario podrá mantener consigo el material mientras dure su permanencia en el cargo u oficina para la cual se hizo la solicitud, no pudiendo exceder el plazo de un año (de diciembre a diciembre).

Artículo 20.-

El "PRESTAMO PERMANENTE" será válido solo por un año calendario.

Artículo 21.-

Cada fin de año, durante la primera semana del mes de diciembre, el usuario del "PRESTAMO PERMANENTE" deberá presentar a la Biblioteca el material bibliográfico a su cargo para proceder a la renovación del préstamo por un nuevo período anual, si éste fuera aún requerido. El incumplimiento a este artículo será sancionado conforme a las disposiciones establecidas en el Art. 25 del presente Reglamento.

Artículo 22.-

Ante la remoción del usuario responsable del "PRESTAMO NO PERMANENTE" a otra área, ó cuando el material bibliográfico a su cargo ya no sea de utilidad, éste deberá ser devuelto inmediatamente a Biblioteca.

Artículo 23.-

Cuando el solicitante del "PRESTAMO PERMANENTE" es un área, deberá ser ineludiblemente una sola persona que se haga responsable del material y será ésta quien firme la tarjeta de préstamo.

//B. R.D. Nº 123/93

Artículo 24.-

El material bibliográfico en "PRESTAMO PERMANENTE" deberá permanecer ineludiblemente en la institución.

Artículo 25.-

Por la no devolución de material bibliográfico en los tres días subsiguientes de la dejación del cargo o su transferencia a otra área, ocasionará que el funcionario responsable del mencionado material sea sancionado con una multa pecuniaria diaria del 10% del valor total de la obra cotizada en el día en tres librerías diferentes de la ciudad. Si la obra no fuera devuelta hasta los diez días, la Biblioteca la considerará extraviada. En este caso el usuario será sancionado con una segunda multa equivalente a dos veces el valor material en el mercado librero. Será el CONSEJO DE SELECCION Y ADQUISICION el que determinará la devolución de otro material similar en precio, contenido y valores bibliográficos. La multa como el valor de la(s) obra(s) serán descontados de la liquidación o del haber mensual del funcionario, con carta a Gerencia General y Gerencia de Administración.

Artículo 26.-

Un funcionario de Biblioteca comprobará periódicamente la integridad y permanencia física del material bibliográfico en "PRESTAMO PERMANENTE".

Préstamo de libros a domicilio

Artículo 27.-

Serán beneficiados del préstamo a domicilio solamente los funcionarios del Banco Central de Bolivia.

Artículo 28.-

Todo préstamo a domicilio deberá obligatoriamente estar respaldado con la credencial del funcionario del BCB y su carnet de identidad. Dicho documento

1/9. R.D. Nº 123/93

será retenido en Biblioteca hasta la devolución de la obra prestada.

Artículo 29.-

Todo el material bibliográfico está disponible al usuario de la institución en calidad de PRESTAMO A DOMICILIO, excepto las obras que la Biblioteca considere necesario, como aquellas de referencial, enciclopedias, diccionarios y las que se indican en el Art. 30.

Artículo 30.-

Las obras de Biblioteca consideradas valiosas por ser únicas ediciones príncipe, facsímiles, etc., no son factibles de préstamo a domicilio.

Artículo 31.-

El préstamo no deberá exceder los tres días calendario. En el caso de que la obra sea muy consultada, la Biblioteca determinará el tiempo del préstamo, pudiendo incluso ser éste suspendido, de tal manera que el documento deberá ser leído en sala. Si la obra fuera precisada más tiempo del prescrito, el préstamo deberá ser renovado cada tres días previa presentación de la obra en cuestión.

Artículo 32.-

El incumplimiento en la devolución de la obra en el tiempo establecido estará sujeto a las siguientes sanciones:

Primer Incumplimiento:

a) La multa por cada día de atraso (sujeta a las consideraciones establecidas en el Art. 25) y suspensión por un mes de los servicios de Biblioteca, con Carta a Gerencia General y Gerencia de Administración.

Segundo Incumplimiento:

b) Multa por cada día de atraso (sujeta a las consideraciones establecidas en el Art. 25) y

Banco Central de Bolivia
Directoría

//10. R.D. Nº 123/93

suspensión de dos meses de los servicios de Biblioteca, con carta a Gerencia General y Gerencia de Administración.

Tercer Incumplimiento:

c) Multa por cada día de atraso (sujeta a las consideraciones establecidas en el Art. 25) y suspensión definitiva de los servicios de Biblioteca con notificación escrita a las autoridades administrativas del Banco para la constancia en su carpeta personal.

Artículo 33.-

Si la obra no fuera devuelta, la Biblioteca la conservará extraviada, en cuyo caso serán aplicadas las sanciones establecidas en el Art. 25.

Préstamo de libros en sala - Sección Especializada

Artículo 34.-

Se dará atención de Lectura de la Sección Especializada a funcionarios del Banco Central de Bolivia, a investigadores, profesionales, universitarios y estudiosos en el área de economía y banca.

Préstamo de libros en Sala - Sección General

Artículo 35.-

En esta sala se dará atención al público en general.

Disposiciones generales para préstamo de libros en sala

Artículo 36.-

El ingreso a Biblioteca debe realizarse sin bolsos y otros libros que no pertenezcan a ésta, debiendo

Banco Central de Bolivia
Secretaría

//11. R.D. Nº 123/93

depositarse los mismos a la entrada en el mueble instalado para tal efecto.

Artículo 37.-

Para la lectura y consulta de libros, revistas u otro material se deberá previamente llenar el "Formulario de Solicitud".

Artículo 38.-

Toda solicitud debe ir acompañada por el carnet de identidad que quedará en poder del REFERENCISTA, mientras dure la consulta.

Artículo 39.-

Una vez consultados los materiales deberán ser devueltos al REFERENCISTA.

Préstamo de publicaciones periódicas en sala

Artículo 40.-

El servicio de lectura para las publicaciones periódicas es abierto para usuarios del BCB, de la Universidad, empresas estatales y privadas y otros centros de investigación económica y financiera.

Este servicio se ajustará a los requisitos para el préstamo de libros (Art. 37, 38 y 39).

Préstamo externo de publicaciones periódicas

Artículo 41.-

El servicio de préstamo externo es restringido. Solamente el personal del Banco Central de Bolivia hará uso del mismo, ajustándose a las mismas cláusulas establecidas para el préstamo de libros en los Arts. 29, 32, 33, y 34 del presente Reglamento.



//12. R.D. Nº 123/93

Servicio de alerta informativa y diseminación selectiva de la información

Artículo 42.-

Este servicio será distribuido entre los funcionarios profesionales del BCB, quienes recibirán semanalmente, en fotocopia, la tabla de contenido de las publicaciones ingresadas durante ese lapso en la Sección Hemeroteca.

Artículo 43.-

Para posibilitar el servicio de diseminación selectiva de la información se confeccionará el "perfil de Usuario", de esta manera, se verán las necesidades específicas de información que requiere cada usuario.

Servicio de Reenvío

Artículo 44.-

La Biblioteca referirá la información hacia otra institución que trabaje con disciplinas afines, cuando la consulta realizada por el usuario no pueda ser resuelta en esta unidad y después de haber agotado las fuentes de información de que se dispone.

Servicio de Bibliografías

Artículo 45.-

La Biblioteca editará periódicamente boletines bibliográficos de obras recién ingresadas, bibliografías retrospectivas, bibliografías por materia, por autores, etc., para satisfacer la demanda de información.

Servicio de Reprografía

Artículo 46.-

Son beneficiarios de este servicio todos los concurrentes a la Biblioteca.

Banca Central de Bolivia
Directorio

1713. R.D. 09 123/93

Artículo 47.-

El servicio que prestará la biblioteca será a través de fotocopiado y de impresión en computadora.

Artículo 48.-

El servicio de fotocopiado y de impresión de computadora a funcionarios del BCB, con fines institucionales, será gratuito.

Artículo 49.-

El servicio de fotocopiado al usuario con fines particulares demandará de la biblioteca la cancelación del costo de su realización.

Artículo 50.-

El servicio de impresión (bibliográfico) en computadora para el público será gratuito.

Artículo 51.-

Se podrá fotocopiar solo el material bibliográfico conservado en biblioteca, no pudiendo realizarse este servicio para el material ajeno a la Unidad.

V PERDIDA, DETERIORO Y MULTILACION DE LOS DOCUMENTOS

Artículo 52.-

Si el material bibliográfico en "PRESTAMO PERMANENTE" ó "PRESTAMO A DOMICILIO" fuera extraviado por el usuario, éste será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Art. 25 del presente Reglamento.

Artículo 53.-

a) Se prohíbe el uso de cualquier procedimiento que pueda dañar las obras: hacer calcas, marcas o señales, o doblar las hojas, etc.

b) Si el material bibliográfico devuelto hubiera sufrido deterioro y/o multilación, la biblioteca determinará la sanción que al caso aconesja.

ANEXO 5

UNIVERSIDAD MAYOR
de San Andrés Bata
C. C. Electrónica



ORGANIGRAMA DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

(Aprobado con Resolución de Directorio N° 073/99 del 9/9/99 con vigencia a partir del 1° de octubre de 1999)

GERENCIAS	7
ASESORIA Y AUDITORIA	2
SUBGERENCIAS	23
DEPARTAMENTOS	28

