

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN



**PLANEAMIENTO DE ORGANIZACIÓN PARA
PROCESOS TÉCNICOS Y SERVICIOS DE LA
BIBLIOTECA
DE LA ACADEMIA BOLIVIANA DE LA LENGUA**

TRABAJO DIRIGIDO PRESENTADO
PARA OPTAR EL GRADO DE LICENCIATURA
EN BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

Postulante: Miriam Aguilar Fuentes
Profesor Guía: Fernando Arteaga - Fernández

La Paz – Bolivia
2001

SUMARIO

Introducción

1. DIAGNÓSTICO, NATURALEZA Y SITUACION ACTUAL DE LA BIBLIOTECA DE LA ACADEMIA BOLIVIANA DE LA LENGUA
 - 1.1. Diagnostico y naturaleza
 - 1.2. Ubicación jerárquica – administrativa
 - 1.3. Recursos naturales
 - 1.3.1. infraestructura, local y espacio físico
 - 1.3.2. mobiliario
 - 1.3.3. colección
 - 1.3.4. equipo
 - 1.4. Recursos humanos
 - 1.5. Recursos financieros
 - 1.6. Procesos técnicos
 - 1.7. Servicios
 - 1.8. Otros aspectos

- .2. PLANTEAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN
 - 2.1. Justificación
 - 2.2. Planteamiento y definición del problema
 - 2.3. Alcance general
 - 2.4. Objetivos y metas
 - 2.4.1. Objetivos generales
 - 2.4.2. Objetivos específicos
 - 2.4.3. Metas
 - 2.5. Marco conceptual

3. ORGANIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA COMO UNIDAD DE INFORMACION
 - 3.1. Administración
 - 3.1.1. Espacio físico
 - 3.1.2. Mobiliario
 - 3.1.2.1. Carácter funcional
 - 3.1.2.2. Calidad duradera
 - 3.1.2.3. Valores estéticos
 - 3.1.3. Mobiliario exterior
 - 3.1.3.1. Sala de lectura
 - 3.1.3.2. Mesas
 - 3.1.3.3. Sillas
 - 3.1.3.3. Fichero catalográfico
 - 3.1.3.3. Mesa de circulación (mostrador)
 - 3.1.3.3. Vitrinas para exhibición
 - 3.1.3.3. Estantes para diarios
 - 3.1.4. Mobiliario interior

- 3.1.4.1. Estantería
 - 3.1.4.2. Soportes para libros
 - 3.1.4.3. Escaleras
 - 3.1.4.4. Archivos horizontales
 - 3.1.4.5. Gavetero para el archivo administrativo
 - 3.1.4.6. Muebles para equipo de computación
 - 3.1.4.7. Gabinetes para audiovisuales
 - 3.1.4.8. Muebles para equipo de proyección
 - 3.1.5. Oficina de procesos técnicos
 - 3.1.5.1. Escritorio
 - 3.1.5.2. Sillas giratorias
 - 3.1.5.3. Sala de reuniones
 - 3.1.5.4. Equipo
4. PROCESOS TÉCNICOS
- 4.1. Selección y adquisición
 - 4.2. Registro de inventario
 - 4.3. Verificación y sellado de propiedad
 - 4.4. Catalogación
 - 4.4.1. Catalogación analítica
 - 4.4.2. International Standard Bibliographical Description (ISBD)
 - 4.4.3. Catálogos públicos y administrativos
 - 4.4.4. Fichas auxiliares
 - 4.4.5. Ficha de referencia o véase
 - 4.4.6. Ficha de llamada o de véase además
 - 4.4.7. Características del catálogo
 - 4.5. Clasificación
 - 4.5.1. La Clasificación Decimal Dewey (CDD)
 - 4.5.2. Determinantes de forma
 - 4.5.3. Determinantes geográficos o de lugar
 - 4.5.4. Determinantes de lengua
 - 4.5.5. Determinantes literarios
 - 4.5.6. Determinantes biográficos
 - 4.6. La signatura topográfica
 - 4.6.1. Signatura de clase
 - 4.6.2. Signatura librística o notación interna
 - 4.7. Encabezamientos de materia
 - 4.7.1. Fines y objetivos
 - 4.7.2. Listas de encabezamientos de materia
 - 4.8. Ordenamiento e indización de catálogos
 - 4.8.1. Ordenamiento de acuerdo al esquema utilizado en la unidad
 - 4.8.2. Ordenamiento básico, palabra por palabra y letra por letra
 - 4.8.3. Ordenamiento sistemático
 - 4.8.4. Ordenamiento alfabético
 - 4.8.5. Reglas de la Unión Panamericana
 - 4.9. Sistema de información bibliográfica de la CEPAL. (Comisión Económica para América Latina)
 - 4.10. Automatización

- 4.10.1. CDS/ISIS (Microisis)
 - 4.11. Preparación física
 - 4.11.1. El marbeteado
 - 4.11.2. Sellado y determinación de página clave
 - 5. SERVICIOS
 - 5.1. Referencia
 - 5.2. Circulación y préstamo
 - 5.2.1. Reglamento
 - 5.3. Reprografía
 - 5.4. Elaboración de bibliografías y resúmenes
 - 5.5. Servicio de alerta e información
 - 5.6. Extensión
 - 5.6.1. Charlas y conferencias
 - 5.6.2. Exposiciones
 - 6. LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA INFORMACIÓN
 - 6.1. Presentación de la información
 - 6.2. Dispositivos de digitalización de la información
 - 6.3. Digitalizadora de video
 - 6.4. Disco de video digital (DVD)
 - 6.5. CDROM
 - 6.6. Computadoras
 - 7. LA BIBLIOTECA VIRTUAL
 - 7.1. Papel del bibliotecario virtual
 - 8. ANALISIS DEL ESTUDIO Y METODOS DE INVESTIGACION APLICADOS
 - 8.1. Localizacion del estudio de investigacion
 - 8.2. Alcance de la investigación
 - 8.3. Métodos e instrumentos de investigación
 - 8.4. Calidad de la información
 - 8.5. Determinación de la unidad de información
 - 8.6. Servicios
- Bibliografía

Introducción

La Academia Boliviana de la Lengua se fundó y constituyó a sugerencia del entonces Presidente de la República Dr. Hernando Siles, el 25 de agosto de 1927 cuyos fundadores fueron don Víctor Muñoz Reyes, (ministro de Instrucción y Ganadería), el senador Francisco Iraizós y el bibliógrafo Rosendo Villalobos que fue el primer Director.

De acuerdo con el acta de fundación, la Academia Boliviana de la Lengua fue creada con el objetivo de “fomentar el cultivo y el estudio de las Letras, mantener la pureza del idioma, sin perjuicio de su normal desenvolvimiento, verificar el origen de los bolivianismos y establecer la legitimidad de los que merezcan, publicar las obras nacionales de reconocido valor literario y, finalmente, contribuir a que en el país sean alcanzados los fines que la Real Academia Española se proponía”.

Inmediatamente se comunicó su establecimiento a la Real Academia Española el 1º de octubre de 1927, la que el 8 de marzo de 1928, dio su conformidad y aprobación para que pase a ser una Academia correspondiente, adjuntándose a las trece que anteriormente fueron fundadas en otros países americanos y desde su fundación a la fecha ha tenido once directores.

La Biblioteca de la Academia Boliviana de la Lengua, ha sido organizada por el escritor Juan Quiróz, especialista en la materia de Literatura, que pasa de privada a pública, para servir a los investigadores del idioma y de la literatura, con el propósito de responder las consultas que se hagan sobre palabras del Diccionario de la Lengua.

Nominalmente fue designado bibliotecario don Porfirio Díaz Machicao quien guardaba los libros en su casa, como un tesoro bibliográfico, por que no tenía un lugar o espacio para que se pudiera resguardar la bibliografía, luego fue designado como bibliotecario el Lic. Carlos Coello. El lugar que actualmente funciona la biblioteca fue cedido por el Señor. Max Fernández, la sala de lectura actual sirve para responder las consultas que se hacen sobre palabras del diccionario de la Lengua.

El avance incontenible a pasos agigantados de la tecnología, obliga a este tipo de instituciones a adoptar nuevos sistemas tecnológicos de uso y manejo de la información, para no quedar rezagadas ante la situación de modernización y prestar un servicio de excelencia para el público usuario, para esto, se pretende demostrar la importancia de la biblioteca de la Academia Boliviana de la Lengua, y los beneficios que se obtendrían con la elaboración de un **plan de procesos técnicos y servicios**, como actividades que le permitan encaminarse hacia una mejora en la prestación de sus servicios.

Considerando que la Biblioteca es una parte componente de la estructura organizativa de la Academia Boliviana de la Lengua, que desempeña una función social para desarrollar una serie de actividades en la que intervienen diversos recursos (humanos, técnicos, financieros, y otros), cuyo entorno se

circunscribe al área cultural y educativa, requiere de una estricta planificación de sus actividades, las que estarán sujetas a los objetivos principales de la Academia Boliviana de la Lengua, lo que permitirá a la Biblioteca, contribuir al logro de los mismos.

En el transcurso del desarrollo de la humanidad y dentro de esta, el avance de la ciencia y la tecnología a partir de la segunda mitad del pasado siglo, desde los años siguientes a la Segunda Guerra Mundial, se inicia una era en la que, los trabajos científicos se han ido incrementando y avanzando a tan grandes pasos, que ha originado un producto que ha revolucionado muchos aspectos de la vida social, política y económica del mundo actual y sin el cual es casi imposible que los pueblos y naciones del mundo puedan desarrollar actividades que redunden en beneficio tanto estatal como particular, este producto es la **información**, y se presenta en muy variadas formas: libros, publicaciones periódicas, materiales audiovisuales, telecomunicación, soportes electrónicos, y otras.

Esta inmensa y avasalladora explosión de la producción de información hace que el hombre y la sociedad contemporánea se vean rodeados de una inmensa cantidad de la misma, generada en diversos campos del conocimiento humano, que inunda el mundo actual y necesariamente debe ser controlada a través de la adecuada organización en las unidades de información que se convierten en el recipiente de la gigantesca producción bibliográfica de información científica y tecnológica, producto del desarrollo de las ciencias,

Para el campo de la Bibliotecología y las Ciencias de la Información, este hecho se convierte en un desafío y un reto que obliga y fuerza a superar los métodos tradicionales de control y organización informativa y inclinándonos a la tendencia de buscar nuevas formas de procesar y diseminar selectivamente la información a través de bibliografías, índices, repertorios y otras herramientas, que apoyen el esfuerzo de llegar al control bibliográfico de la información, para acceder a la misma de una manera más rápida y ágil, gracias además a la utilización de los sofisticados métodos y sistemas automatizados que nos ofrece la tecnología electrónica actual.

Los países en vías de desarrollo, como el nuestro, están realizando los mejores esfuerzos para superar la enorme distancia que existe con relación a los países desarrollados o por lo menos acortar las distancias acerca de la transferencia y aprovechamiento de la información tecnológica, que adquiere caracteres muy desproporcionados respecto a la producción y diseminación a cada lado de la barrera existente entre ambos extremos, pues aproximadamente un escaso 10% de información actualizada es transferida y “consumida” en el tercer mundo.

1. DIAGNÓSTICO, NATURALEZA Y SITUACION ACTUAL DE LA BIBLIOTECA DE LA ACADEMIA BOLIVIANA DE LA LENGUA

- 1.1. Diagnostico y naturaleza**
- 1.2. Ubicación jerárquica – administrativa**
- 1.3. Recursos naturales**
 - 1.3.1. infraestructura, local y espacio físico**
 - 1.3.2. mobiliario**
 - 1.3.3. colección**
 - 1.3.4. equipo**
- 1.4. Recursos humanos**
- 1.5. Recursos financieros**
- 1.6. Procesos técnicos**
- 1.7. Servicios**
- 1.8. Otros aspectos**

1.1. Diagnostico y naturaleza

La naturaleza y características de la Academia Boliviana de la Lengua están plasmadas en un momento especial, de ahí que deba inferirse de la observación directa. Es una biblioteca especializada que cuenta con un ambiente adecuado para brindar un servicio óptimo, orientada principalmente a un público específico (miembros de la Academia Boliviana de la Lengua y estudiosos del idioma y de la literatura, escritores, etc.), pero sin restringir la consulta a otras personas ajenas a la institución.

El presente trabajo cuenta con el apoyo de la Academia Boliviana de la Lengua, con cuyo respaldo se ha realizado el diagnostico de la situación actual en la que se encuentra la Biblioteca de la Corporación, en cuanto a la calidad de la información existente en sus fondos bibliográficos y el alcance de los servicios que presta y que pueda prestar dentro de la gran masa informativa existente en la ciudad de La Paz.

En las diferentes etapas que conforman la estructuración del presente trabajo, se busca fundamentar las razones que motivan aprender un estudio de esta naturaleza, por ello,

la presentación del mismo está enmarcado dentro de una secuencia lógica que concede un juicio apropiado de lo que se procura acometer.

Por lo anotado, la biblioteca de la Academia Boliviana de la Lengua, adquiere un nivel de importancia, por el que deben considerarse todas las posibilidades de incluir en su organización, los avances tecnológicos para la difusión de la información, en razón de que actualmente carece de algunas necesidades que obligan a prestar un servicio reducido.

1.2. Ubicación jerárquica – administrativa

La Biblioteca no figura en el organigrama de la institución, dentro de la organización administrativa y jerárquica la directiva está compuesta por los siguientes miembros:

Director	Prosecretario
Vicedirector	Bibliotecario
Secretario	

de donde se deduce que el Bibliotecario esta a cargo de la Biblioteca y el rango jerárquico que le corresponde tal como se muestra en el orden citado y establecido.

1.3. Recursos materiales

En el análisis de los factores que determinan los diversos tipos de unidades de información, algunas bibliotecas por sus características propias de ubicación, tipo de usuarios y el material bibliográfico que contienen, son las que pretenden responder a una amplia gama de necesidades para un público determinado y amplio, constituido por un ámbito que alcanza a los lectores que acceden a este tipo de unidad de información, que determinan un radio de acción que se proyecta hacia un amplio horizonte de necesidades que demandan servicios cada vez mas eficientes y con mas calidad.

La satisfacción de esa demanda se realiza a través de obras de la literatura boliviana e hispanoamericana, cuyo fondo bibliográfico recoge información cada vez mas actualizada sobre: el conocimiento humanístico, incluyendo obras de referencia, discos y cintas fonográficas, junto a videos, películas, discos compactos (CDs) y otros medios audiovisuales, proporcionando servicios en forma gratuita, en todo lo referente a la utilización de libros y material bibliográfico, servicios de referencia e instalaciones destinadas a la investigación.

Uno de los objetivos de esta unidad es propiciar y organizar actividades de extensión bibliotecaria que sobre pasan las cuatro paredes de la biblioteca o comprenden servicios que no corresponden al campo bibliográfico propiamente dicho, estos eventos comprenden el desarrollo de conferencias, congresos y debates en grupo, o patrocinan representaciones y otros acontecimientos como: exposiciones, ferias de libros, charlas de los autores, proyecciones de videos y otras acciones relacionadas que incluyen sesiones literarias.

1.3.1. Infraestructura, local y espacio físico

Las infraestructura de la Biblioteca consta de una superficie aproximada de 10 mts. de largo, por 12 mts. de ancho lo que resulta un total de 120 ms². distribuidos para que sirvan al mismo tiempo de depósito de la colección, sala de lectura y oficina de procesos y servicios

El espacio físico está ubicado en las instalaciones de la Academia Boliviana de la Lengua, en los ambientes de la calle Ingavi, cuenta con dos ambientes destinados a la sala de lectura y las oficinas del Director y Secretaría; respectivamente, ambos

satisfacen las necesidades ambientales de la unidad, presentan una buena iluminación y ventilación, proporcionando una atención apropiada al público usuario.

De acuerdo a la evaluación interna que se ha realizado en la Biblioteca de la Academia Boliviana de la Lengua se han constatado los siguientes aspectos:

1.3.2. Mobiliario

El mobiliario de la Biblioteca es reducido, cuenta con estantería apropiada ubicada en la Sala de Lectura, existen mesas largas y un número considerable de sillas, que sirven al mismo tiempo para las reuniones de la Academia. Carece de escritorios para el personal, mostrador de servicio, de ficheros y paneles de exposición, y otros muebles relacionados a la biblioteca, la situación es pues rudimentaria en éste aspecto.

1.3.3. Colección

Su colección está constituida básicamente por un fondo documental y bibliográfico que contiene aproximadamente 1500 ejemplares, entre libros, publicaciones periódicas, folletos, tesis, videos, discos compactos y otros. El almacenamiento de la información es manual y automatizado, para lo cual se ha utilizado la base de datos de la CEPAL.

1.3.4. Equipo

La Biblioteca está totalmente desamparada en cuanto a equipo de trabajo, pues no cuenta con una computadora, una fotocopidora y una red de información. La provisión de material de trabajo (fichas, papelería, computadoras, etc.) puede considerarse normal.

1.4. Recursos Humanos

Personal Inexistente.- Solo se cuenta con personal de secretaría.

1.5. Recursos financieros

La Biblioteca no tiene conocimiento de los recursos asignados a ésta unidad en el presupuesto, ni de las proporciones asignadas a cada necesidad.

1.6. Procesos técnicos

La Biblioteca no está organizada sistemáticamente, no se han aplicado Reglas de Catalogación, ningún sistema de Clasificación, tampoco un tesoro para la asignación de los descriptores correspondientes, en suma no existe nada referente a procesos técnicos.

1.7. Servicios

El servicio de circulación que actualmente presta la biblioteca es muy limitado, sin embargo, está abierto a todo público, pero preferentemente a los miembros de la Academia Boliviana de la Lengua y profesionales afines, no se cuenta todavía con un reglamento de funcionamiento de la Biblioteca por lo que se elaborará un Reglamento Interno.

No existe un servicio de referencia institucionalizado, debido a la escasez de material bibliográfico referencial que en la mayoría de los casos no puede satisfacer la demanda de información, tampoco está formalizado el servicio de extensión cultural (conferencias, exposiciones, etc.) y podría considerarse prácticamente inexistente, a pesar de la importancia que tiene dentro del trabajo de la biblioteca y de la misma

institución. No existe servicio de fotocopias, puesto que no se cuenta con una fotocopidora propia. La biblioteca no está integrada a ninguna red de información.

1.8. Otros aspectos

Es conveniente que la biblioteca se integre a alguna red de intercambio de material bibliográfico, no solo con instituciones afines ya sean estas nacionales o extranjeras, éste deseo no se ha convertido en realidad, ni siquiera se ha logrado establecer una red de las bibliotecas de la propia Academia Boliviana de la Lengua.

Para entrar en una red, será necesario contar con el equipo de computación adecuado a las necesidades de almacenamiento de información en grandes proporciones, capaz de albergar bases de datos referenciales y en futuro tener acceso a otras redes y sistemas y a la gran carretera de la información denominada Internet.

2. PLANTEAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. Justificación

2.2. Planteamiento y definición del problema

2.3. Alcance general

2.4. Objetivos y metas

2.4.1. Objetivos generales

2.4.2. Objetivos específicos

2.4.3. Metas

2.5. Marco conceptual

2.1. Justificación

Es común evidenciar que los procesos y servicios en las unidades de información, establece día tras día normas más ajustadas a la realidad y a los avances tecnológicos, cada vez más exigentes y de mayor seguridad en la permanente motivación para ofrecer servicios más amplios y con mayor calidad y eficacia en favor de los usuarios permanentes y potenciales de la sociedad y la comunidad en la que se encuentra la biblioteca, asumiendo responsabilidades cada vez más amplias y con mayor frecuencia.

Dentro de esta perspectiva, el bibliotecario debe asumir el reto para lograr una renovación interna basada en los criterios modernos de eficacia, agilidad y precisión en la calidad de la información, vigentes en el mundo y adecuados a la realidad cultural de nuestro medio. En este sentido la aplicación de estos principios en los centros de información y bibliotecas, puede ser un medio para lograr mayores niveles de competitividad dentro de un marco de servicio de mejor calidad a nuestros usuarios o clientes.

El presente proyecto de trabajo de investigación dirigida, trata en lo posible de apartarse de las formas tradicionales de los servicios al usuario, buscando nuevos métodos que se apliquen en la actualidad de acuerdo con las exigencias y normas

establecidas para la prestación de servicios y de la manera personal que el profesional bibliotecólogo asuma como parte principal de la planificación y el estudio de aquellas medidas para dar nuevas rutas de acción, desde la perspectiva en la que el bibliotecario y la biblioteca puedan condicionar y controlar, influyendo en determinada medida en el éxito o el fracaso que su unidad de información pueda tener, por la adopción de una o varias alternativas de mejoramiento en los servicios.

Esta posibilidad se convierte en un área potencial de estudio, pues a partir de ella, se generan estrategias sustentadas en el control de los procesos y servicios de los que resultan algunas variables a nivel profesional, que determinan cuales son esas fuerzas externas sobre las que se deban proyectar las acciones de mejoramiento, para garantizar un desarrollo armónico entre lo explícito y lo implícito.

Ante esta realidad se está creando una mayor conciencia en la modernización de los procesos técnicos y los servicios bibliotecarios que deben sustentarse sobre la realidad ineludible que impone el manejo y la administración de la información, al reconocer que es indispensable determinar claramente las necesidades del usuario, ubicándolo en un nivel preferencia y para ello debe buscarse la mejor calidad en el servicio.

2.2. Planteamiento y definición del problema

El problema fundamental en los procesos técnicos y los servicios actuales de información, radica principalmente en el mejoramiento de los mismos y la calidad de la información que se ofrece de acuerdo con la utilización de las nuevas tecnologías y los avances científicos y tecnológicos, complementariamente a la calidad de la información incluida en el campo humanístico de la literatura y de las ciencias sociales, buscando siempre un continuo desarrollo avance.

En el actual mundo globalizado, existe una clara diferencia entre un país rico y un país pobre, desde el punto de vista económico, tecnológico, documental y bibliográfico, los primeros se denominan desarrollados y los otros subdesarrollados o en vías de desarrollo. Esta descripción comparativa es útil para comprender la idea de la pregunta que nos formulamos respecto a que herramientas, técnicas, métodos, criterios y conceptos, se deben aplicar en las bibliotecas en la época actual llamada la era de la información.

Los conceptos aplicados exitosamente en otros países pueden tener o no viabilidad en el nuestro, pero lo más probable es que deban hacerse adaptaciones apropiadas a nuestras necesidades, a nuestra cultura, problemática social, económica y tecnológica, con el propósito de lograr frutos positivos y exitosos, evitando posibilidades de fracaso, utilizando y disponiendo de los mecanismos y herramientas adecuadas para conseguir el cumplimiento de los objetivos propuestos.

El hecho de no desarrollar procesos técnicos y servicios adecuados y apropiados, que caracterizan las cualidades de la información documental en las bibliotecas, genera un efecto negativo en la oferta y en la calidad del servicio al usuario restringiendo sus posibilidades de satisfacción y demanda de información requerida. Un servicio que no es adecuado y propio, genera que no se oferte un servicio de calidad, restringiendo posibilidades de crecimiento del servicio de información.

2.3. Alcance general

En el análisis de los factores que determinan los diversos tipos de unidades de información, las bibliotecas especializadas son las que por sus características propias de ubicación, tipo de usuarios y el material bibliográfico que contienen, son las que

pretenden responder a una amplia gama de necesidades para un público heterogéneo y amplio, constituido por un ámbito que alcanza una amplia gama de usuarios que determinan un radio de acción que se proyecta hacia un amplio horizonte de necesidades que demandan servicios cada vez mas eficientes y con mas calidad.

La satisfacción de esa demanda a través de las obras de literatura, sus fondos bibliográficos recogen información cada vez mas actualizada sobre los temas y géneros relacionados, el conocimiento humanístico, lectura recreativa y de entretenimiento incluyendo obras de referencia, discos y cintas fonográficas, junto a videos, películas y otros medios audiovisuales.

Muchas de este tipo de unidades propician y organizan actividades de extensión bibliotecaria que sobre pasan las cuatro paredes de la biblioteca o comprenden servicios que no corresponden al campo bibliográfico propiamente dicho, estos eventos comprenden el desarrollo de conferencias, congresos y debates en grupo, o patrocinan sesiones literarias, exposiciones, ferias de libros, charlas de los autores, proyecciones cinematográficos y otras acciones relacionadas.

Generalmente las bibliotecas de este tipo, tienen dependencia tanto financiera como administrativa de las corporaciones a las que pertenecen, por esta razón, proporcionan servicios en forma gratuita, en todo lo referente a la utilización de libros y material bibliográfico, servicios de referencia e instalaciones destinadas a la investigación, a un público general que comprende un amplio espectro tal como se ha mencionado líneas arriba.

2.4. Objetivos y metas

La hipótesis teórica del estudio, esta dirigida a las estrategias y lineamientos para el mejoramiento de la calidad de los procesos y los servicios a los usuarios de la Biblioteca de la Academia Boliviana de la Lengua, los que serán reconocidos como alternativas ciertas y efectivas de solución, respecto a las reales condiciones en las que prestan sus servicios, porque estas generaran las bases suficientes para enfrentar el reto de llegar al usuario con un servicio de calidad y con la mejor actitud profesional.

Con lo planteado se pretende alcanzar los siguientes:

2.4.1. Objetivos generales

Son propósitos que se cumplen en períodos a largo plazo.

- Satisfacer la demanda de información relacionada a la literatura nacional e hispanoamericana y la investigación de aspectos lingüístico.
- Determinar y desarrollar mecanismos orientados al potenciamiento de la Biblioteca de la Academia Boliviana de la Lengua, en base a los conceptos, técnicas e instrumentos que sean los más idóneos para el desarrollo y aplicación de estos nuevos enfoques de servicio al usuario, con mejor calidad.
- Promover estrategias y lineamientos para la determinación de políticas, planes y programas de desarrollo viables y acordes con la realidad bibliotecológica con el propósito de concebir las bases para el logro de una posición dentro del espectro nacional, en base a los criterios de calidad de las unidades de información.

2.4.2. Objetivos específicos

Son propósitos que se plantean para cumplirlos en corto plazo, como:

Procesar el material bibliográfico creando una base de datos electrónica para ofrecer mejores servicios a los usuarios

Incrementar la colección de las publicaciones periódicas, (revistas especializadas en cada área, periódicos, boletines y otros) para formar la hemeroteca de la Academia Boliviana de la Lengua

Atraer y aumentar la asistencia de usuarios

Establecer servicios dinámicos de información

Ofrecer servicio de reprografía (fotocopias)

Fortalecer el desarrollo especializado de la biblioteca en literatura boliviana para ofrecer un servicio eficiente a investigadores, profesionales y estudiantes

- * Diagnosticar y analizar el entorno con el cual interactúa la Biblioteca en relación al proceso para determinar las estrategias y lineamientos de acción, a fin de superar aquellas condiciones que obstaculizan el proceso de mejoramiento de la calidad en el servicio.
- * Investigar, analizar, identificar y determinar conceptos, métodos de procesos técnicos, herramientas e instrumentos aplicados a la realidad de la Biblioteca de la Academia.
- * Establecer a través de un modelo cualitativo, la metodología adecuada aplicable a la Biblioteca

2.4.3. Metas

Reducir la falta de interés por la oferta tradicional de servicios y productos de información que entregan las unidades de información.

- Ampliar la colección de materiales audiovisuales y el espacio físico destinado a la sala audiovisual (Centro de Medios)
- Cambiar el proceso de servicio existente en la Biblioteca y mejorar la productividad de la misma.

- Modernizar los procesos y los servicios que obedecen a un patrón generalizado, superando formas manuales para incorporar a la tecnología actual.

2.5. Marco conceptual

El tema que nos ocupa tiene determinadas características relacionadas a realizar un planteamiento sobre los procesos técnicos y los servicios de información que ofrece la Biblioteca de la Academia Boliviana de la Lengua, por esta razón el estudio esta dirigido a como mejorar la calidad de los mismos a través de los mecanismos existentes, pensando en que represente un cambio radical en la estructuración de un proyecto que enfrente algunos criterios en contra, fundamentando con criterios validos una vez que los productos del estudio exhiban los resultados obtenidos y se los compare con los objetivos que aspira el trabajo dirigido, considerando que no existen parámetros comparativos de referencia que muestren los logros obtenidos.

El presente acápite, procura explicar el marco teórico y filosófico de la ideología que implica el trabajo de investigación, intentando mostrar la base conceptual para sustentar la aplicación de la calidad en los servicios que presta la biblioteca a los usuarios en nuestro medio. En este sentido, se desarrolla un esquema referencia que permite comprender los conceptos básicos

Esta propuesta, sugiere además el desarrollo de estrategias y lineamientos que se aproximan como potenciales alternativas de solución, al servicio que presta la Biblioteca en la situación actual y futura, sin perder de vista, el papel que el bibliotecólogo desempeña en este proceso.

El presente trabajo dirigido que se ha realizado en la Biblioteca de la Academia Boliviana de la Lengua, procura desarrollar lineamientos y estrategias de acción para potenciar la mencionada unidad de información, mediante la adecuación de los conceptos, metodología, técnicas y herramientas que la Bibliotecología actual proporcionan para desarrollar procesos técnicos y servicios eficientes, ágiles y precisos, para que ambos hechos promuevan actividades que determinen acciones precisas para mejorar la calidad de servicios bibliotecarios y la productividad de información en esta y otras unidades de información.

El estudio parte de un análisis de la situación actual interna que impera en este tipo de unidades, esencialmente, en lo que respecta a los procesos técnicos y que repercuten directamente en los servicios a los usuarios, a fin de identificar los problemas en las áreas mencionadas y el planteamiento de soluciones para lograr resultados óptimos en el rendimiento de ubicación y diseminación de la información.

El resultado de la aplicación de lo planteado permitirá identificar aquellos conceptos, técnicas e instrumentos de las nuevas corrientes tecnológicas sobre el manejo, administración y organización de la información en cuanto a calidad que sean plausibles de ser adoptadas y puestas en práctica en esta Biblioteca, dada la realidad de los sistemas de información vigentes, y las posibilidades de desarrollo y crecimiento que impone el desarrollo de las ciencias sociales y humanísticas y sobre todo la tecnología que promueve el desarrollo actual a nivel mundial.

Finalmente determinar las estrategias y lineamientos para lograr el desarrollo de los procedimientos que se aplicaran en la unidad de información, objeto del presente estudio y la realización del plan propuesto, con el propósito de dar cumplimiento a los

objetivos, en función al mejoramiento de la calidad de procesos y servicio, aplicables a una mejor productividad en la retroalimentación de la información, corroborando aquellos conceptos que puedan ser adecuados a las unidades de información o a la Biblioteca que nos ocupa.

Se considera que la información constituye al presente uno de los elementos más importantes en el desarrollo de una sociedad, para que ésta información sea óptima y útilmente aprovechada, debe estar bien organizada, tanto en lo que respecta a su localización física como en los servicios de administración y acceso a la misma de manera precisa y ágil., tarea en la que juegan un papel muy importante las bibliotecas o centros de documentación.

La mayoría de los países latinoamericanos tienen recursos, tanto económicos como humanos, extremadamente limitados, para destinarlos a la producción y adquisición de información científica y técnica. Muchos países en desarrollo como el nuestro producen menos del 1% de la literatura científica mundial y quizás una proporción menor de la información técnica. Esto demuestra que el desarrollo de un país, depende más de la aplicación de conocimientos e información que de la generación de nuevos conocimientos, dichos conocimiento e información deben ser fácilmente accesibles a toda clase de investigadores.

La Academia Boliviana de la Lengua se caracteriza por el estímulo que brinda a la producción literaria mediante concursos y convocatorias para la publicación de libros y revistas, su finalidad es el estudio y defensa de la lengua castellana, la misma que empezó a ensancharse a partir de 1492, con el descubrimiento de América, y en ese mismo año Elio Antonio de Nebrija compuso su famoso libro **Arte de la lengua castellana**. El papel que jugó este libro fue decisivo, para la propagación del idioma

en aquellos tiempos. El castellano tiene mas de mil años, contando a partir del primer documento escrito en esta lengua en el Monasterio de San Millán de la Cogolla, en La Rioja, España.

Actualmente, la Biblioteca de la Academia Boliviana de la Lengua cuenta con una frondosa colección de materiales bibliográficos relacionados con el área de la historia y la literatura boliviana, incluyendo todos los géneros literarios pertinentes, lo mismo que la latinoamericana y la europea, pero para que la conformación de la estructura del fondo bibliográfico sea completo y eficiente para el servicio aún presentan deficiencias y necesidades de diverso orden para complementar a lo anterior y este aspecto esta relacionado a la adquisición de obras de referencia, para consulta inmediata (diccionarios, enciclopedias, guías, etc.), incrementar obras de literatura Latinoamericana, literatura boliviana, publicaciones periódicas tanto de Bolivia como de Hispanoamérica, boletines, periódicos, y otras publicaciones en el idioma.

3. ORGANIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA COMO UNIDAD DE INFORMACION

3.1. Administración

3.1.1. Espacio físico

3.1.2. Mobiliario

3.1.2.1. Carácter funcional

3.1.2.2. Calidad duradera

3.1.2.3. Valores estéticos

3.1.3. Mobiliario exterior : Sala de lectura

3.1.3.1. Mesas

3.1.3.2. Sillas

3.1.3.3. Fichero catalográfico

3.1.3.4. Mesa de circulación (mostrador)

3.1.3.5. Vitrinas para exhibición

3.1.3.6. Estantes para diarios y revistas

3.1.4. Mobiliario interior

3.1.4.1. Estantería

3.1.4.2. Soportes para libros

3.1.4.3. Escaleras

3.1.4.4. Archivos horizontales

3.1.4.5. Gavetero para el archivo administrativo

3.1.4.6. Muebles para equipo de computación

3.1.4.7. Gabinetes para audiovisuales

3.1.4.8. Muebles para equipo de proyección

3.1.5. Oficina de procesos técnicos

3.1.5.1. Escritorio

3.1.5.2. Sillas giratorias

3.1.5.3. Sala de reuniones

3.1.5.4. Equipo

Toda entidad o institución que desarrolle funciones académicas, sociales, educativas, o de cualquier otra índole, tiene necesidad de obtener, procesar y utilizar información, tanto la que se produce en la misma entidad, como la que existe fuera de ella, para esto debe crear una biblioteca.

Siempre existe una gran demanda de información en todo ámbito, en diferentes niveles y grados, para satisfacerla, se requiere tener una unidad de información, como un imperativo permanente, porque hay que comprender que la información constituye un factor determinante para la toma de decisiones en toda actividad.

Los avances de la ciencia y la tecnología nos muestran que todos los días la información producida es recolectada, almacenada, procesada y diseminada al servicio de la sociedad y la organización de una biblioteca abarca aspectos fundamentales, que se toman en cuenta para el planeamiento, la administración, los procesos, los servicios y la extensión de los mismos aplicables a cualquier tipo de biblioteca, con las variantes ajustables a las características propias de cada caso, estas actividades planificadas como proyecto de organización se describen de la siguiente forma:

3.1. Administración

Comprende los principios básicos de la administración tradicional y estratégica de acuerdo con la magnitud de la biblioteca, la aplicación de los mismos se realiza teniendo en cuenta que los servicios de información y necesitan clientela, para esto se debe recurrir a diversos medios para obtener resultados de tal forma, que los clientes satisfechos se conviertan en propagandistas de nuestro producto que es la información.

3.1.1. Espacio físico

El espacio físico destinado a la biblioteca debe ser planificado previamente, con planos de arquitectura, distribución de ambientes destinados a las salas de lectura, depósitos, espacios administrativos, de circulación, sala de proyección de materiales audiovisuales, hemeroteca, auditorio, dirección, secretaria y otros espacios imprescindibles, por tratarse de una entidad de servicio público.

Se planifica pintar con colores claros, ventanales amplios, puertas espaciosas, iluminación apropiada tanto de luz natural como artificial, condiciones de ventilación y calefacción adecuadas a las condiciones climáticas locales para mantener temperaturas moderadas que mantengan la comodidad de los usuarios.

Los espacios de depósito deben tener condiciones de ventilación para evitar la humedad, instalaciones eléctricas de seguridad, alarmas contra incendios o inundaciones, condiciones óptimas para instalación de equipos eléctricos y/o electrónicos, de sonido, de proyección, de computación y otros dispositivos de seguridad.

El asesoramiento técnico de un ingeniero o un arquitecto será recomendable, bajo la coordinación del bibliotecario para proponer la distribución ambiental y de espacios requeridos básicamente. Si esto no fuera posible, las adaptaciones que generalmente se hacen, deben ajustarse a las condiciones mínimas de distribución ambiental que ofrezcan comodidad y funcionalidad.

3.1.2. Mobiliario

Mostrar la variedad de los diferentes tipos de mobiliario y equipo que actualmente existen para las unidades de información, su utilización funcional aplicada a los diversos tipos de material bibliográfico y audiovisual, que ofrezca factores de comodidad y confort, previendo condiciones de uso, mantenimiento y durabilidad. en cuanto a calidad y diseño.

Proponer la adquisición de equipos con aplicación de las nuevas tecnologías de fabricación, que respalden el trabajo manual o automatizado, además con el objetivo de que el usuario tenga mayor comodidad y facilidad de acceso a la información.

3.1.2.1. Carácter funcional

Las condiciones de funcionalidad son factor importante para la selección del mobiliario para una biblioteca que recién se organiza, muebles sólidos y atractivos junto a un equipo electrónico con alta tecnología, atraen lectores, o bien para reemplazar los antiguos o los viejos de baja calidad, adquiridos a costos bajos, el responsable, tendrá siempre presente que la función primordial es facilitar el acceso a la lectura y la información para ensanchar los horizontes de la investigación.

3.1.2.2. Calidad duradera

El alto costo del mobiliario que tenga condiciones de durabilidad y funcionalidad, exige una selección inteligente y cuidadosa y la conveniencia misma de los destinatarios tanto el personal como los lectores, puesto que ninguna biblioteca dispone de recursos presupuestarios que le permitan reemplazar frecuentemente sus muebles y equipo, ya que este tipo de inversión solo se amortiza con el prolongado uso, de tal manera que, si se va a realizar una adquisición cuya durabilidad sea transitoria, las condiciones anotadas nos muestran que es preferible pagar un costo mayor a tener que reemplazarlos a corto plazo. Siempre resulta más conveniente buscar la calidad que la cantidad.

3.1.2.3. Valores estéticos

Obligados a economizar, algunos directores o responsables prestan poca atención al diseño y estilo de mobiliario que se adquiere, con tal de cumplir con la apariencia superficial de que su biblioteca muestre el aspecto totalmente institucional, no importan los valores estéticos de confort y funcionalidad, aunque las condiciones de presentación sean incómodas y al mismo tiempo el uso del equipo y los muebles resulten deprimentes, se trata de cumplir con las exigencias de comprar lo más barato y con pocas muestras de agradable presentación.

Con un poco más de preocupación por el diseño, podrían adquirir, sin extralimitarse del presupuesto disponible, muebles atractivos y de buen gusto, no menos resistentes y funcionales que los otros.

El bibliotecario cuidará el aspecto estético del mobiliario que ha de complementar junto a los otros elementos del edificio. Es posible conseguir una cierta armonía entre todos esos elementos, pero las más de las veces ella es fruto del interés y la preocupación del director de la biblioteca.

El mobiliario indispensable para la instalación de una Unidad de información está constituido por lo siguiente:

3.1.3. Mobiliario exterior : Sala de lectura

3.1.3.1. Mesas

Tanto los lectores como el personal de la biblioteca utilizan mesas constantemente, por lo que se constituye en lo más importante del mobiliario. Además, las mesas bonitas y con colores atractivos constituyen un elemento estético importante en una sala de lectura. Por dichas razones conviene prestar especial atención a su elección cuando se planifica una biblioteca.

Las mesas pueden ser individuales o grupales.

Las grupales se consideran funcionales con las siguientes medidas: para cuatro personas 1.50 x 0.90 más. o para 6 personas de 2,25 x 0.90 mas.

Redonda 1.20 mas. de diámetro.

Altura estándar de las mesas 0.75 mas.

3.1.3.2. Sillas

Las sillas de una biblioteca son mas o tan importantes como las mesas, y su conjunto debe formar parte integral de cualquier planeamiento del mobiliario tanto interior como exterior. Debe reunir los elementos esenciales de diseño, comodidad, tapicería y acabado con materiales de buena y alta calidad por el uso frecuente y permanente. La altura recomendable es de 45 cm.

3.1.3.3. Fichero catalográfico

En toda biblioteca se precisan ficheros que constituyen muebles que contienen el catalogo descriptivo del material bibliográfico existente en la unidad de información, por tanto se constituyen en una necesidad importante para el público, es el nexo más importante entre el usuario y la información.

En las bibliotecas medianas los ficheros más comunes que pueden utilizarse son aquellos que contiene 6 hileras horizontales de 5 gavetas cada una. El alto de las patas de base desde el piso hasta la primera hilera inferior de gavetas es aproximadamente de 0,60 mas., la cantidad de gavetas se incrementa de acuerdo a la capacidad y amplitud del catalogo de la unidad.

Las dimensiones y características recomendables de los ficheros de acuerdo con las medidas normalizadas de las fichas en las que se elaboran los catálogos, son: ancho exterior 15 cm.; ancho interior 13 cm.; alto exterior 11 cms.; alto interior 8 cms.; profundidad exterior 45 cms.; profundidad interior 38 cms. La construcción de los mismos puede ser de madera, metálicos o de material plástico (fibra plástica reforzada).

3.1.3.4. Mesa de circulación (mostrador)

Se utiliza para el servicio de préstamo de libros, comprende un mueble (mesa, mostrador, u otro), como espacio destinado a la circulación del material, tanto para la entrega como para la recepción, debe reunir ciertas características adecuadas y correspondientes al tamaño y a las peculiaridades de la institución.

Se usa en general, un mueble en secciones o módulos que pueden agregarse en el número y forma en que requieran las circunstancias, toda vez que los elementos están instalados, constituyen un solo mueble o una sola unidad. Las formas de este muebles pueden ser en línea recta ubicada al lado de la entrada o bien en forma de L o U y colocadas cerca de la puerta principal. Las dimensiones de esta mesa deben tener la altura necesaria para que en ellas se pueda trabajar de pie. Se recomienda una altura de promedio entre 0.90 a 1 metro de altura y un ancho de 0,65 mas. El largo esta sujeto al espacio disponible en el ambiente destinado a la circulación.

3.1.3.5. Vitrinas para exhibición

Son muy útiles para la exhibición de libros y otros materiales nuevos recién adquiridos o para la venta. Tienen una altura variable adaptable a los espacios físicos donde serán ubicadas y se las coloca en los corredores o en las salas de lectura, para que puedan ser observadas y vistas por un número mayor de lectores y visitantes. En ellas se suele exhibir material sobre un determinado tema que puede incluir publicaciones, sellos, grabados y diversos elementos de museos, además de libros, revistas y folletos. Existen vitrinas sencillas con bastidores de madera con puertas de vidrios, horizontales o verticales, las medidas son variadas.

3.1.3.6. Estantes para diarios y revistas

Son muebles especiales para exponer y exhibir los periódicos del día que la biblioteca recibe. Existen modelos diferentes, como el que permiten colocar los periódicos en forma colgante y otro tipo estante tradicional donde van colocados uno tras otro en forma vertical. Existen modelos que consisten en una armadura rectangular sobre patas cuya altura es la de una mesa. Los periódicos se sostienen por medio de varillas que los atraviesan por su centro y los cuelgan en este marco. Las varillas están mantenidas en su lugar por los tableros a los lados opuestos de la armadura; cada tablero tiene una serie de muescas (huecos) debidamente espaciadas que separen los diarios en este bastidor. Cada anaquel tiene 95 cms. de ancho y 70 cms. de fondo, con una altura de 75 cms., la capacidad de este mueble puede ser hasta de 10 periódicos o diarios.

Otros estantes apropiados para exhibir los recientes números de revistas que ingresan a la biblioteca. Existe gran variedad de estos estantes: tipo canastillas y tipo estante tradicional.

3.14. Mobiliario interior

3.1.4.1. Estantería

Es el elemento imprescindible en una biblioteca en el que se ubican físicamente y donde se guardan los libros, revistas, etc. Existe estantería de madera y de metal, es recomendable utilizar la forma metálica, debido a su bajo costo, por ser armables y desarmables en diferentes dimensiones de acuerdo a las necesidades y por cuestiones de seguridad contra incendios.

Las medidas estándar de los estantes son de 2 mas. de altura por 0.90 ms. de largo y 0.30 o 0.40 mas de ancho. Los de 0.30 son para adosar a la pared, y los de 0.40 para ubicación central de acceso doble por ambos lados.

3.1.4.2. Soportes para libros

Son elementos imprescindibles que sostienen a los libros en posición vertical en el entrepaño, o bandeja del estante, son llamados también cuñalibros. Generalmente son metálicos.

3.1.4.3. Escaleras

Se utilizan para llegar a los estantes altos y manipular el material ubicado fuera del alcance del bibliotecario. Las medidas serán de acuerdo a las necesidades que se presenten en cada unidad de información.

3.1.4.4. Archivos horizontales

Estos muebles son de gran utilidad para guardar mapas, planos, carteles y otros materiales que no deben doblarse, son de madera o metálicos y las gavetas no son muy profundas, para facilitar el retiro del material buscado.

3.1.4.5. Muebles para equipo de computación

Estos muebles son de gran utilidad para guardar mapas, planos, carteles y otros materiales que no deben doblarse, son de madera o metálicos y las gavetas no son muy profundas, para facilitar el retiro del material buscado.

3.1.4.6. Gavetero para el archivo administrativo

Son apropiados para conservar la documentación administrativa de la biblioteca. Tienen las mismas medidas de los de oficina: Altura 1, 33 ms.; ancho 0,45 ms. cada caja; profundidad de 0,60 ms. cada caja; alto 0,30 ms. cada caja.

3.1.4.7. Muebles para equipo de computación

Existen variados modelos de madera o metal, deben cumplir con las necesidades de cada oficina tanto administrativa como de servicio. Los hay individuales, grupales o incorporados al mismo escritorio. Para facilitar su traslado pueden llevar ruedas giratorias en todas las patas

3.1.4.8. Gabinetes para audiovisuales

El material audiovisual está constituido por videos, películas, discos, mapas, CDROM, cintas grabadas (casete), filminas, diapositivas, transparencias, etc. Este material requiere de mobiliario especial para su archivo y conservación. Pueden ser estantes o gabinetes metálicos o de madera, preferentemente cerrados.

3.1.4.9. Muebles para equipo de proyección

Cada equipo de proyección tiene mobiliario adecuado para su funcionamiento. Pueden ser abiertos sin ninguna protección para el equipo, o cerrados para mejor conservación y seguridad. Deben permitir el traslado del equipo de un lugar a otro con facilidad por lo que deberán llevar ruedas.

3.1.5. Oficina de procesos técnicos

3.1.5.1. Escritorio

Mobiliario indispensable para toda oficina administrativa y otras donde se juzgue necesario. Existen modelos con gavetas incorporadas, de doble pedestal, de madera o de metal, las medidas deberán estar de acuerdo al tamaño del espacio físico. Pueden ser de doble función: escritorio y mueble para computadora a la vez.

3.1.5.2. Sillas giratorias

Se recomiendan sillas giratorias para los escritorios como para la mesa de circulación. Las de escritorio deben ser de un modelo y estilo apropiado a las oficinas administrativas y deben hacer juego con los escritorios. Las de la mesa de circulación deben ser suficientemente altas y cómodas para el personal de servicio, con soporte para descansar los pies.

3.1.5.3. Sala de reuniones

Actualmente las mesas y las sillas para las salas de reuniones son de modelo y estilo muy elegante, de modelos circulares, rectangulares y las plegables que facilitan el traslado y además sirven como mesas individuales. Las sillas deben estar de acuerdo al estilo de las mesas, deben ser cómodas sólidas y resistentes, con soporte para los brazos.

3.1.5.4. Equipo

El tipo de Biblioteca o unidad de información, para la que se va a seleccionar el mobiliario y equipo constituye factor determinante para la aplicación de las nuevas tecnologías destinados a una mejor utilización y fácil acceso a la información. Se debe tomar en cuenta principalmente, el tipo y nivel de usuario, la diversidad de materiales tanto bibliográfico como audiovisuales y otros de características especiales, o las secciones de las que está conformada la unidad, para hacer una distribución funcional sin duplicaciones que eleven costos presupuestarios, el personal profesional que utilizara y manejara el equipo y el uso constante y permanente de algunos muebles que requieran construcción sólida y funcional.

El equipo está constituido por todo el material que respalde el trabajo manual o automatizado que permita desarrollar sus actividades de manera ágil y precisa, con total comodidad. Se requiere de un equipo adecuado para las labores que se realizan y de acuerdo con las actividades que la Biblioteca desarrolla, para obtener resultados óptimos y eficientes, por ejemplo:

Computadoras u ordenadores

Impresoras de tinta para láser y de polvo (toner)

Fotocopiadora

Escáner de alta resolución

Proyector de imágenes digitales (data show)

Video grabadoras (VHS)

Televisor

Radio grabadora

Proyector de filmina o película fija

Proyector de diapositivas

Retro proyector de acetatos

Pantalla ecran

4. PROCESOS TÉCNICOS

- 4.1. Selección y adquisición**
- 4.2. Registro de inventario**
- 4.3. Verificación y sellado de propiedad**
- 4.4. Catalogación**
 - 4.4.1. Catalogación analítica**
 - 4.4.2. International Standard Bibliographical Description (ISBD)**
 - 4.4.3. Catálogos públicos y administrativos**
 - 4.4.4. Fichas auxiliares**
 - 4.4.5. Ficha de referencia o véase**
 - 4.4.6. Ficha de llamada o de véase además**
 - 4.4.7. Características del catálogo**
- 4.5. Clasificación**
 - 4.5.1. La Clasificación Decimal Dewey (CDD)**
 - 4.5.2. Determinantes de forma**
 - 4.5.3. Determinantes geográficos o de lugar**
 - 4.5.4. Determinantes de lengua**
 - 4.5.5. Determinantes literarios**
 - 4.5.6. Determinantes biográficos**
- 4.6. La signatura topográfica**
 - 4.6.1. Signatura de clase**
 - 4.6.2. Signatura librística o notación interna**
- 4.7. Encabezamientos de materia**
 - 4.7.1. Fines y objetivos**
 - 4.7.2. Listas de encabezamientos de materia**
- 4.8. Ordenamiento e indización de catálogos**
 - 4.8.1. Ordenamiento de acuerdo al esquema utilizado en la unidad**
 - 4.8.2. Ordenamiento básico, palabra por palabra y letra por letra**
 - 4.8.3. Ordenamiento sistemático**
 - 4.8.4. Ordenamiento alfabético**
 - 4.8.5. Reglas de la Unión Panamericana**
- 4.9. Sistema de información bibliográfica de la CEPAL. (Comisión Económica para América Latina)**
- 4.10. Automatización**
 - 4.10.1. CDS/ISIS (Microisis)**
- 4.11. Preparación física**
 - 4.11.1. El marbeteado**
 - 4.11.2. Sellado y determinación de página clave**

4. PROCESOS TÉCNICOS

Los procesos técnicos se inician con la selección y la adquisición, en el caso de la unidad que nos ocupa.

4.1. Selección y adquisición

Los procesos técnicos se inician con la selección y la adquisición de los diversos materiales que formaran parte de la biblioteca, en el caso que nos ocupa y dada la naturaleza de la misma, la selección es muy reducida, limitándose a recibir material relacionado a la producción literaria boliviana e hispanoamericana, excepcionalmente se selección material relacionado a los temas anteriores, y como consecuencia la adquisición que tradicionalmente se efectúa por tres formas que son la compra directa en librerías o editoriales, la segunda es la donación y la tercera por canje, este ultimo que no se practica porque no existe material descartado.

4.2. Registro de inventario

Significa registrar en el libro de inventario cada una de las obras o unidades bibliográficas que han sido adquiridas y que ingresan a la biblioteca, para inscribirlas como pertenencia y patrimonio de la colección, el registro se realiza unidad por unidad, aunque existan ejemplares múltiples, o estén compuestos por tomos o volúmenes. Se entiende como inventario el registro descriptivo de las unidades físicas pertenecientes a una entidad. En el caso que nos ocupa, se refiere al asiento o registro de propiedad o pertenencia de cada una de las unidades bibliográficas, sean libros, publicaciones periódicas, documentos de archivo y/o materiales especiales o audiovisuales, es decir todos los materiales que forman parte de la colección o el fondo bibliográfico de la biblioteca de la Academia Boliviana de la Lengua.

Inventariar es el proceso de registrar las características más notorias de cada unidad bibliográfica, asignándole un número correlativo que no se repite aunque existan más de dos ejemplares similares, se anota individualmente, en términos generales el registro significa inscribir un libro adquirido por cualquier concepto (compra, donación, o canje) en el libro de inventario, de acuerdo con las pautas o modelos preestablecidos para el efecto de acuerdo con las normas y políticas que rigen en la entidad a la que pertenece la biblioteca.

El propósito de realizar la inventariación es tener conocimiento exacto de la cantidad de unidades bibliográficas físicas en ejemplares, tomos o volúmenes existentes, además nos muestra el valor apreciativo aproximado del fondo bibliográfico en valor y costo, lo que constituye el patrimonio, este valor sirve además para respaldar el resguardo y mantenimiento de la seguridad de protección contra incendios, deterioro, desgaste físico y otros que pueden ser cubiertos con la contratación de pólizas de seguro contra todo riesgo, incendios, inundaciones, robos, etc., además el inventario valorado sirve también para fines de auditoría, patrimonio, activos fijos, administración y otros fines contables.

(INLUIR MODELO DE TRAZADO DE LIBRO DE INVENTARIO)

4.3. Verificación y sellado de propiedad

Una vez adquirido y llegado un libro a la biblioteca, el primer paso que se da para iniciar el proceso técnico, es la verificación del estado físico en el que llega o se adquiere, el número de ejemplares, la secuencia correlativa de la paginación, verificar si no existen páginas duplicadas, pliegos mal doblados o encuadernados, hojas dobladas, páginas sobreimpresas o “repintadas”, número correcto de los volúmenes o tomos que componen una serie o colección, y otros detalles concernientes al estado físico de cada ejemplar.

El sello de propiedad patrimonial debe ser aplicado únicamente en la portada, debe ser el único que tenga esta página, no se debe afejar la imagen del libro con diversas clases de sellos. El sello de registro de inventario, se aplica en el reverso de la portada en la parte central o en el lugar que más espacio blanco ofrezca, se puede complementar con otros sellos que se utilizaran en el proceso, tales como un sello numerador, un sello fechador, y otros de propiedad de la biblioteca, con diversas formas para aplicarlos en diferentes partes del libro, el más importante es de forma redonda u ovalada, de 3 cm. de diámetro aproximadamente, sellar en diversos lugares de la obra, tales como finales de capítulo, páginas clave y lugares blancos, no sellar **nunca** sobre impresiones, para no alterar o cubrir información, sellar láminas, mapas o material acompañante susceptible de ser separado fácilmente; otro sello de forma rectangular, para ser aplicado en los bordes de las páginas, en la media caña o en la gotera del libro.

4.4. Catalogación

Como parte de los procesos técnicos, la **catalogación** consiste en describir cada libro, publicación periódica u otro documento, por sus características más importantes destacando las cualidades de sus datos. La catalogación tiene por objeto registrar los libros, las publicaciones periódicas, los materiales audiovisuales y otros documentos que contengan información y describirlos de manera concreta, para que sean fácilmente localizados por los datos que conozca el usuario, es hacer un índice de los materiales que existen en la biblioteca, la que, antes que tener una gran cantidad de libros, debe saber donde están ubicados, este propósito se logra a través del proceso descriptivo eficiente de cada obra, para obtener como resultado un catálogo eficaz, amplio y flexible que permita el acceso a la información que se guarda en la biblioteca. El resultado y propósito de catalogar es obtener un **catálogo**, como producto de la ordenación de libros y otros materiales, es una lista o registro que incluye la

signatura topográfica o símbolo que indica el lugar donde se halla ubicada la unidad bibliográfica descrita.

La descripción de los datos informativos en la elaboración de un catálogo, esta basada en el uso de reglas, normas o códigos de uso internacional estandarizado y normalizado, que rigen y dan uniformidad a la descripción de los catálogos que posteriormente serán utilizados para la transferencia y la disseminación de información con otras unidades y como medio de acceso directo hacia los requerimientos del usuario para satisfacer su demanda de información.

La catalogación descriptiva como una fase del proceso de catalogación que se refiere a la identificación y descripción del libro o de cualquier unidad bibliográfica existente en la biblioteca y el registro de la información contenida por medio de un asiento catalográfico incluye un símbolo de identificación para la ubicación, ambas partes están estrechamente interrelacionadas, siendo dependientes una de otra, vinculadas a través de términos convencionales formulados bajo un conjunto de reglas.

Cuando se han identificado convenientemente los elementos, se describen en una ficha catalográfica, cuyos datos representan de manera única a cada libro de la colección y como resultado de esta elaboración se obtienen catálogos de diversos tipos, formas y clases, determinando previamente las reglas normalizadas de uso estandarizado aceptadas, para la descripción de cada una de las unidades bibliográficas.

Las herramientas que se han utilizado son:

Reglas de Catalogación Anglo Americanas (RCAA) versión I

Internacional Standard Bibliographical Description (ISBD) (Normas Internacionales para la Descripción Bibliográfica)

Reglas para el ordenamiento de catálogos (Unión Panamericana)

Repertorios bio-bibliográficos

Fuentes de referencia

Otros manuales

4.4.1. Catalogación analítica

Como parte del proceso técnico de catalogar, la catalogación analítica, constituye una útil y valiosa herramienta para recuperar información que se encuentra incluida en partes, artículos o secciones de una publicación como unidades independientes, pero que en conjunto forman un todo o unidad bibliográfica dividida en partes, sirve para analizar y describir partes de libros (capítulos, separatas, fragmentos, tomos, secciones), partes de publicaciones periódicas (artículos de revistas, periódicos, boletines, series) y otros que requieran representación independiente en el catálogo, como las partes que componen un disco musical o un disco compacto con grabación hablada o relatada. Esta forma de catalogación tiene mayor aplicación y uso en las bibliotecas especializadas o centros de documentación que tengan una colección o un fondo bibliográfico apreciable de publicaciones periódicas y series que se constituyen y organizan en una hemeroteca.

Las formas físicas del catálogo han sido afectadas por esos cambios, desde los tradicionales catálogos en fichas, hoy se realizan en microformatos, en disketes, en discos compactos o a través del Internet, producto de bases y bancos de datos automatizados, pero los cambios no afectan a la esencia y la vigencia del mismo, debido a que este instrumento es indispensable e imprescindible en toda unidad de información, porque a través del mismo se puede acceder a la información

4.4.2. International Standard Bibliographical Description (ISBD)

Las Normas Internacionales para la Descripción Bibliográfica, corresponden al equivalente en inglés de las **International Standard Bibliographical Description**, conocidas por la sigla **ISBD**, las que a su vez se subdividen en dos partes o clases: una que se complementa con la inicial **M**, que corresponde a la aplicación para trabajos monográficos (libros y folletos) y la otra con la **S**, para las “**serial**” o publicaciones periódicas (revistas, boletines, periódicos, gacetas, etc.) de modo que resultan dos formas: **ISBD-M** para monografías y las **ISBD-S**, para publicaciones periódicas.

Las normas de la catalogación abarcan diversos aspectos de la descripción según el tipo de materiales y los objetivos institucionales, en el caso particular que nos ocupa se ha utilizado la catalogación descriptiva, la que como su nombre dice, describe los elementos informativos de una unidad bibliográfica por sus características y cualidades más destacables para representarla en el catálogo. Dentro de esta forma se presentan dos subdivisiones la catalogación tradicional o pre-ISBD, utilizada aun en algunas bibliotecas tradicionales respaldadas y basadas en normas anteriores como las American Library Association (ALA), que a la fecha han perdido vigencia y han entrado en desuso. La otra forma vigente y de uso actualizado que utilizaremos para la elaboración de los catálogos de nuestra Biblioteca son las normas ISBD (International Standard Bibliographical Description = Normas Internacionales para la Descripción Bibliográfica) junto a las RCAA (Reglas de Catalogación Anglo Americanas).

4.4.3. Catálogos públicos y administrativos

Se denominan de **uso público o externos**, los que se encuentran a disposición del usuario como su nombre indica, están ubicados generalmente en un lugar adecuado de la biblioteca para la consulta, permite el acceso hacia la información por medio del ordenamiento alfabético de los encabezamientos de autores, títulos, materias o

descriptores temáticos, editores, series o colecciones y otros datos, que forman parte del sistema de clasificación adoptado.

Los catálogos **administrativos**, son de uso interno, aquellos a los cuales no tiene acceso el usuario o el público, sirven exclusivamente para efectos de control administrativo, de ubicación física de existencias, como el topográfico, o de distribución en el caso del de inventario.

4.4.4. Fichas auxiliares

Se denominan fichas auxiliares a aquellas que contienen información referencial y no precisamente descriptiva, remiten desde encabezamientos generales a otros más específicos o desde aquellos términos comunes o vulgares utilizados por el usuario hacia términos documentales o de lenguaje controlado, bajo los cuales existe descripción bibliográfica.

Se han elaborado fichas auxiliares para complementar el juego, conjunto, o set de la ficha principal y las secundarias, estas tienen la función de proporcionar información adicional de encabezamientos de entrada, tanto para materias o temas, seudónimos, términos expresados en diversas formas, modismos regionales, datos complementarios o dispersos y todo tipo de información que amplíe el ámbito de acceso al ordenamiento alfabético. Las fichas auxiliares son:

4.4.5. Ficha de referencia o véase

Las fichas de **referencia**, son las más utilizadas para resolver problemas de múltiples significados, de dudas o ambigüedad de materias, de seudónimos o nombres supuestos, terminología local o regional y otras que se elaboran para ayuda del usuario. Es la ficha auxiliar que remite desde un encabezamiento **no** utilizado en el catálogo,

bajo el cual no existe ninguna descripción o asiento catalográfico, a otro **si** utilizado, bajo el cual existe una o más descripciones. La ficha de referencia se conoce también como ficha de **véase**.

4.4.6. Ficha de llamada o de véase además

La **ficha de llamada o de véase además** es la que remite desde un encabezamiento **si utilizado** en el catálogo hacia otro u otros encabezamientos **también utilizado**, vinculado o relacionado, que facilitan la ubicación de un material adicional relativo al tema o materia buscada. Se diferencia de la **ficha de referencia** porque bajo las dos formas anotadas existen descripciones bibliográfica o asientos catalográficos, tanto para el tema inicial como para aquel hacia el cual se remite. Se conoce también como ficha de **véase también**.

La redacción y la interpretación de este tipo de ficha auxiliar ofrece una mayor dificultad respecto a la de referencia, sobre todo para el clasificador principiante, por la precisión que debe dar a cada encabezamiento o descriptor para evitar dispersión de la información. Una norma generalmente aceptada y admitida determina que deben hacerse fichas de llamada que remitan desde encabezamientos o descriptores generales hacia otros más específicos, o sea desde términos genéricos hacia términos específicos y casi nunca de manera viceversa, se preferirá redactar la ficha que diga:

HISTORIA DE BOLIVIA

véase además

GUERRA DEL PACIFICO

4.4.7. Características del catálogo

El catálogo de una biblioteca para ser eficiente, debe reunir determinadas características que establezcan diferencia con otras herramientas bibliográficas, que tienen uso y aplicación específica, tal como anteriormente se señalaron, también utilizadas en las unidades de información. (repertorios, directorios, índices, bibliografías y otros). En términos generales el catálogo describe, ordena y ubica de manera específica la colección de la biblioteca, de donde se determina que sus principales funciones y características son las siguientes:

Establece el contenido de cada obra.

Muestra las obras existentes en la colección, de un determinado autor

Que ediciones de una obra están contenidas en el catálogo.

Que tipo de materiales sobre una determinada materia o tema existen en la biblioteca.

Las **normas y reglas** establecidas y adoptadas para elaborar las entradas o encabezamientos del catálogo son de aceptación internacional, la descripción bibliográfica en la práctica, es el resultado de una variedad de elementos que sirven para el registro de autores y la descripción de los datos correspondientes a una unidad bibliográfica, las Reglas de Catalogación Angloamericanas (RCAA) y las International Standard Bibliographical Description (ISBD), han sido utilizadas para el caso que nos ocupa, las primeras indican las normas para los encabezamientos o entradas de autores y las segundas sirven para la descripción de los elementos, la puntuación, distribución de párrafos, áreas y otros datos complementarios.

Se denomina **entrada o encabezamiento**, a la primera palabra, frase u oración que inicia un escrito, en catalogación el encabezamiento mas generalizado es el de autor,

representado por el nombre del autor, personal o corporativo y constituye el encabezamiento de la entrada principal, de donde el autor es la persona o entidad responsable de la creación de una obra, **autor personal** es la representación real de una persona bajo un nombre, y **autor corporativo**, es la representación ideal de un conjunto de personas, bajo un nombre jurídico denominado personería jurídica.

El catálogo computarizado o automatizado es el producto y resultado de la utilización y aplicación de bases de datos en las computadoras, ordenadores, que permiten una mayor difusión y diseminación de la información entre unidades que conforman redes y sistemas de información y cuya transmisión se puede efectuar a través de las nuevas tecnologías electrónicas, como el satélite, módem, CD-ROM, (compact disk ready only memory), disketes y otros medios que superan a los tradicionales.

Los catálogos se han ordenado de manera **alfabética** en estricto orden palabra por palabra y luego letra por letra, presenta los siguientes tipos:

de autores, ordenados bajo el encabezamiento o entrada principal de autor personal o corporativo denominado también institucional.

de títulos se ordenaron bajo el encabezamiento del título, sin tomar en cuenta el artículo determinado.

de materias o temas, ordenados por los encabezamientos de los descriptores o palabras claves, también por unitérminos, con las subdivisiones necesarias.

por el título de la serie o colección a la que pertenece la obra, se considera también la subserie.

Los catálogos que se han considerado bajo el **ordenamiento sistemático** son:

topográfico, el que se ordena por el símbolo numérico o la combinación alfanumérica denominada signatura topográfica, que muestra la ubicación física de cada obra, etimológicamente el termino topográfico deriva de topos= lugar, graphos= descripción, muestra el sitio o lugar en el espacio de la biblioteca que ocupan los libros y otros materiales en la estantería, representados por un símbolo. Bajo este orden la primera ficha representará a la primera obra y la ultima corresponderá también al ultimo ejemplar ubicado en la estantería, según el sistema o esquema de clasificación utilizado en la biblioteca.

El catálogo inventario, se ordena por el número correlativo de registro de ingreso, denominado también número de acceso, este número no se repite y corresponde individualmente a cada una de las unidades físicas existentes en la colección o fondo bibliográfico.

Las **fichas** constituyen la forma normalizada más utilizada en las unidades de información, se ordena en gavetas denominadas “**ficheros**”, es el tipo que mayores ventajas ofrece en cuanto al ordenamiento, por la flexibilidad que permite intercalar o separar las fichas catalográficas para corregir o añadir más datos, manteniéndose siempre al día, la desventaja que presenta es el costo de su elaboración y mantenimiento.

4.5. Clasificación

La clasificación juntamente con la catalogación, constituyen la parte más importante de los procesos técnicos, en el desarrollo organizativo de una unidad de información, siendo a la vez importante actividad en la estructuración, organización y administración de la misma. En términos generales si queremos dar un concepto sobre el término clasificación podemos decir que: clasificar es agrupar o reunir las cosas por sus características comunes o de parecido y separarlas por sus diferencias.

Aplicando este principio general a los procesos de organización de la biblioteca, el resultado será clasificar el conocimiento humano, agrupándolo por sus características generales dentro de un tema general y separando por su diferencia con otro. p.e. Un tema general como literatura boliviana, incluirá a otros temas menores o relacionados como los géneros: novela, poesía, teatro, cuento, ensayo, y otros, separándolos de materias distintas por su diferencia de contenido como: derecho que incluirá, derecho civil, penal, constitucional, romano, etc.

La clasificación aumenta las vías de acceso, la forma sistemática de manera lineal y la clasificación bibliográfica con aspectos y características filosóficas, que se amplían de manera multidimensional, ocasionando en algunos casos conflictos que deben ser solucionados oportunamente con la aplicación de los principios básicos y generales.

En la práctica significa que se debe clasificar una unidad bibliográfica en un solo lugar, como unidad física, tratando de establecer la máxima relación entre el contenido intelectual de las diferentes partes específicas contenidas en la obra, con otras materias de otros libros de acuerdo con el esquema clasificatorio que se esté aplicando, representando cada una de estas en fichas que permitan la conexión con otros temas o aspectos relacionados. Se ha determinado con precisión el sistema de clasificación a utilizarse en el proceso técnico descriptivo del contenido intrínseco de los temas o materias incluidas como parte intelectual del conocimiento y el pensamiento transmitido en la obra. El sistema más generalizado es el Sistema de **Clasificación Decimal Dewey**, edición 20, publicada por Forest Press, complementado por las tablas de notación interna de Arteaga, para la signatura librística.

4.5.1. La Clasificación Decimal Dewey (CDD)

La Clasificación Decimal Dewey (CDD) numerada del 0 al 9 contiene divisiones, subdivisiones, secciones y subsecciones, es de carácter biblioteconómico y sirve más para ubicar. Este sistema tiene amplia difusión y es muy utilizado en casi todas las unidades de información de las Américas.

Para la asignación de los **encabezamientos de materia**, se han aplicado las **Listas de Encabezamientos de Materia**, de Carmen **Rovira** y Jorge **Aguayo**, publicada por la Unión Panamericana en tres tomos y dos suplementos, constituye la herramienta más elemental y general para iniciar esta parte del proceso. Para la aplicación de otros descriptores relacionados al lenguaje estructurado fue necesario recurrir a una herramienta de estructura documental controlada para diversos campos como el microtesauro **OCDE** (Organismo de Cooperación para el Desarrollo Económico), para desarrollo social, político y económico, que fue adaptado para uso en la Biblioteca de la Academia.

El sistema automatizado denominado también computarizado o electrónico, muy utilizado en la actualidad junto con la aplicación de paquetes como el **Microisis** o en bases de datos convencionales, de uso frecuente en redes y sistemas de información, con especialidad en determinado campo o especialidad, que facilitan el intercambio y transferencia de la información, aunque los sistemas decimales también están incluidos actualmente.

Cuando vamos a clasificar una obra o un libro, es necesario tomar en cuenta los elementos y aspectos más característicos de la misma. Por ejemplo si un libro es importante por su contenido literario y luego por su género de novela o ensayo, será

clasificado dentro de la clase de divisiones de literatura o sus géneros, se clasificará además de acuerdo con la nacionalidad de su autor y la lengua de origen, pero si la materia es más importante que el género literario, en este caso se clasificará de acuerdo con la materia principal.

Una vez que se ha elegido el sistema de ordenamiento que se va a utilizar, es necesario tomar en cuenta ciertos preceptos para la aplicación del tipo de clasificación que sea comprensible y consistente para temas diferentes y para grupos de materias existentes en la unidad de información.

La **edición 20** en español, es traducción de las ediciones **18 y 19** en inglés, las adaptaciones de la edición 15 en español, han sido enormemente ampliadas, se publica en tres volúmenes de 1200 páginas, en el Tomo 1, están contenidas las 7 tablas auxiliares que son:

1. Subdivisiones comunes (estándar), antes de forma
2. Areas o regiones geográficas
3. Subdivisiones literarias
4. Subdivisiones de cada lengua
5. Grupos raciales étnicos y nacionales
6. De lenguas
7. De personas

El tomo 2 contiene los esquemas de manera ampliada y extensa. El tomo 3 contiene al índice relativo. La edición incluye reubicaciones, y partes importantes del esquema que han sido ampliadas. Los esquemas obsoletos o no utilizados están incluidos en el tomo III a continuación del índice relativo y un ordenamiento de estos facilita la posible reclasificación especialmente de colecciones relacionadas a derecho y matemática.

La CDD se denomina decimal porque considera todo el conocimiento humano, representado en grupos de materias, divididas en 10 grandes clases numeradas del 0 al 9.

Cada clase agrupa disciplinas relativas y se conoce como el **primer sumario**:

000	Obras generales
100	Filosofía
200	Religión
300	Ciencias sociales
400	Lingüística – filología
500	Ciencias Puras
600	Ciencias aplicadas – tecnología
700	Bellas artes y recreación
800	Literatura
900	Historia - geografía

La CDD usa solamente números para la clasificación simbólica, por lo tanto es un ejemplo de notación pura, es flexible en el grado en que los números puedan ser ampliados para aspectos especiales de algunas materias, pero en la medida en que el bibliotecario clasifique un libro más específicamente, más forzado se verá a ampliar la combinación de números simbólicos, esto conduce a que la CDD, llegue a una clasificación cerrada que no admita mayores divisiones. El sistema CDD fue elaborado no solo con la idea de determinar materias, puesto que el ordenamiento básico es por temas, pero diferentes materias pueden aparecer en distintas disciplinas y muchos aspectos de una materia específica están separados entre sí en el índice relativo.

4.5.2. Determinantes de forma

En la edición 20, el tomo 1, corresponde a las **tablas auxiliares** entre las que se encuentra la tabla **de auxiliares comunes** equivalente a la tabla auxiliar más importante de la edición 15, denominada **determinantes de forma**, cuyo desarrollo es el que sigue:

Tabla de determinantes de forma

- 01 Filosofía, teoría, metodología
 - 02 Compendios, manuales, síntesis, resúmenes, digestos, sinopsis
 - 03 Diccionarios, enciclopedias, léxicos, glosarios, vocabularios, concordancias
 - 04 Ensayos, discursos, conferencias
 - 05 Publicaciones periódicas, incluye almanaques
 - 058 Anuarios, directorios
 - 060 Asociaciones, sociedades, transacciones, informes, cartas, reglamentos, listas de socios
 - 061 Organizaciones oficiales
 - 062 Organizaciones privadas
 - 063 Congresos, conferencias, organizaciones de carácter eventual o temporal
 - 065 Establecimientos comerciales
 - 069 Ocupaciones y ética profesional
 - 07 Estudio y enseñanza
 - 072 Investigación y experimentación, incluye laboratorios y estaciones experimentales
 - 074 Museos y exposiciones
 - 078 Instrumentos y aparatos
 - 079 Medallas, condecoraciones y premios
 - 080 Colecciones
-
- 081 Colecciones de escritos de autores individuales
 - 082 Colecciones de escritos de varios autores
 - 083 Formulas, tablas, formularios, estadísticas
 - 086 Representaciones gráficas, incluye atlas, ilustraciones, laminas, cartas geográficas, mapas
-

- 09 Historia
 091 Geografía
 092 Biografía

en la tabla de la ed. 20, cada uno de estos símbolos se subdivide enormemente en subordinación más específica, nótese que el número simbólico esta siempre precedido por **0**, y debe ser ubicado después del símbolo que representa la materia, aplicando el principio de clasificación que dice: **‘clasifique primero por la materia después por la forma’**, ocupando una posición después del punto de separación.

4.5.3. Determinantes geográficos o de lugar

Los determinantes geográficos o de lugar, nos permiten determinar una situación geográfica relacionada a un tema o una materia de carácter general, delimitando su extensión territorial a un ámbito claramente establecido que puede ser local, nacional, regional o continental.

4.5.4. Determinantes de lengua

Los determinantes de lenguas tienen aplicación en la variante del número básico de la clase lingüística: **400**, en el **segundo dígito** que es cero y puede ser reemplazado por los equivalentes que determinan las lenguas, a partir de la siguiente tabla:

2	inglés	6	castellano, español
3	alemán	7	latín
4	francés	8	griego
5	italiano	9	otras lenguas

4.5.5. Determinantes literarios

Hacemos una amplia descripción de este acápite relacionado a la literatura en razón de que la colección de la Biblioteca de la Academia Boliviana de la Lengua, está

compuesta principalmente por obras de los distintos géneros de la literatura, tanto boliviana como hispanoamericana, y otras de temas relacionados, debiendo por lo tanto darse mayor énfasis a este tipo de obras.

La literatura deriva de la lengua, ya vimos en los determinantes de lengua las variantes respecto a la lengua, la misma tabla se aplica ahora en el número básico: **800**, correspondiente a **literatura** Comparativamente:

420	lengua inglesa
820	literatura inglesa
420	lengua española
860	literatura española

pero a esto hay que añadir las variantes respecto a los géneros literarios, bajo la siguiente tabla:

1	poesía	6	género epistolar
2	teatro	7	sátira y humorismo
3	novela, cuento	8	miscelánea
4	ensayo	9	no destacable
5	oratoria		

los equivalentes de esta tabla para géneros literarios se aplican en el tercer dígito cero del número básico **800**.

p.e.	861	poesía española
	8	literatura
	6	español
	860	literatura española
	1	poesía

861 poesía española

863 novela española

Para diferenciar la **literatura española** de la **literatura hispanoamericana**, que tienen el mismo símbolo de notación de clase correspondiente a: **860**, por el idioma similar, se establece la diferencia agregando de manera precedente la letra inicial del país correspondiente a cada literatura nacional.

Para los casos de similitud se diferencian:

P	Panamá	Pe	Perú	Pa	Paraguay
C	Colombia	Cu	Cuba		

Por ejemplo:

P861.5	Poesía panameña contemporánea
Pe863.4	Tradiciones Peruanas / Palma, Ricardo
C863.5	Cien años de soledad / García Márquez, G.
Cu863.5	Colección de cuentos cubanos modernos
B860	Literatura boliviana
M862.5	Nuevo teatro mexicano
V866.4	Cartas de Simón Bolívar
B863.4	Soledad / Mitre, Bartolomé

4.5.6. Determinantes biográficos

Las biografías se clasifican utilizando el número básico **920** y también bajo el determinante de forma **092**, según los casos. El primer número básico se utiliza en las unidades de información que posean en su colección una cantidad apreciable de obras biográficas sobre diversos personajes, el último dígito **0** se reemplaza por la profesión o el oficio del biografiado pero inicialmente se puede establecer la siguiente tabla, complementando con el primer sumario de la CDD.

920 **biografías en general**

921	“	de filósofos
922	“	de religiosos
923	“	del área social
924		biografías de lingüistas o filólogos
925	“	de científicos
926	“	de técnicos, tecnólogos
927	“	de artistas
928	“	de literatos, escritores
928	“	de historiadores, geógrafos

cada una de estas a su vez puede subdividirse en otras partes más específicas, p.e.

925	biografías de científicos
925.3	biografías de físicos
925.31	biografías de mecánicos

4.6. La signatura topográfica

Se entiende por signatura topográfica, al conjunto de símbolos de notación numérica o alfanumérica, compuesto de números, letras y otros datos, que determinan la ubicación topográfica o el lugar que ocupan en el espacio dentro de la estantería que abarca la colección bibliográfica o archivo de documentos. El término esta compuesto por: **signo**=signatura, **topos**=lugar y **graphos**=descripción, etimológicamente significa: **signo que describe el lugar**, en otros términos es un símbolo numérico, alfabético o la combinación de ambos (alfanumérico) que determina la ubicación física o topográfica del documento o libro en determinado lugar mostrado por el signo, algunos bibliotecarios denominan por afinidad: ‘código’ o ‘sigla’, términos incorrectos, pues su objetivo es determinar la ubicación topográfica de la obra.

La signatura topográfica, como símbolo muestra la ubicación física de cada unidad bibliográfica, esta compuesta por dos partes importantes, a las que se añaden otros

datos que amplían la información, estas son: la **signatura de clase** y la **signatura librística** o notación interna, también denominada número del libro.

4.6.1. Signatura de clase

Corresponde al símbolo de notación tomado de un esquema o sistema de clasificación, en nuestro caso el sistema de Clasificación Decimal Dewey, (CDD) que se ha determinado usar en la biblioteca para realizar el proceso y la organización. Este símbolo de notación determina la materia o tema en la que se encuentra incluida la obra, esta signatura puede ser numérica, alfabética o la combinación de ambas (alfanumérica).

4.6.2. Signatura librística o notación interna

Denominada por algunos autores como notación interna o número de autor, indica la individualización de una obra dentro de una materia más amplia, en la que existan varias de la misma clase.

La signatura librística se anota debajo de la signatura de clase y esta compuesta por los siguientes datos: la letra inicial mayúscula del apellido del autor con el que se ha hecho la entrada principal, seguido del número de dos o tres dígitos, de la tabla de notación interna correspondiente (Arteaga), y luego la letra inicial del título, sin tomar en cuenta el artículo, anotándose después el número de la edición, precedido por un punto.

Datos complementarios: en una tercera parte en la que se incluyen otros datos tales como el número de ejemplares, los tomos o volúmenes, los años de aparición y otros que permitan una determinación mas específica de cada ejemplar físico. o aquellos que a criterio del clasificador se juzguen convenientes para la diferenciación de sinonimias o para evitar confusiones.

No existen dos signaturas topográficas exactamente iguales, aún para dos copias o ejemplares de una misma obra, existe siempre diferenciación, hay que crear siempre un desequilibrio, por un signo literal o numérico.

Ejemplo de signatura topográfica:

530.1	---> signatura de clase
M13i.7	---> signatura librística
Ej. 2	---> datos complementarios

TABLA ARTEAGA PARA SIGNATURA LIBRÍSTICA O NOTACION INTERNA

A B C 1	D E F 2	G H I 3
J K L 4	M N Ñ 5	O P Q 6
R S T 7	U V W 8	X Y Z 9

INSTRUCCIONES:

Ejemplo:

Arguedas Alcides

Raza de bronce / Alcides Arguedas. – 3. ed.—

Signatura topográfica:

Signatura de clase: B863.5

Signatura librística: A73r.3

Desglosamiento:

Signatura de clase

Sistema Dewey (CDD)

B = Bolivia

8 = Literatura

6 = castellano o español

3 = género novela

5 = cronología siglo 20

Signatura librística

Usando la tabla

A = inicial del apellido del autor

7 = representa a la **r** (segunda letra)

3 = representa a la **g** (tercera letra)

r = inicial del título (minúscula)

no se toma en cuenta artículos

.3 = número de edición

SIRVE PARA APELLIDOS EN CUALQUIER IDIOMA

SE PUEDEN USAR TRES DIGITOS

La tabla **Arteaga**, boliviana, para apellidos de cualquier lengua y origen, es simple y sencilla, aplicable para todo tipo de bibliotecas, especialmente escolares y públicas y para aquellas que posean colecciones voluminosas, esta compuesta solo por nueve dígitos que representan al alfabeto de la lengua castellana o español, cuya estructura se describe en la página anterior

4.7. Encabezamientos de materia

4.7.1. Fines y objetivos

Toda unidad de información tiene como objetivo principal estar organizada y clasificada bajo un ordenamiento sistemático de todo su material bibliográfico, a esto se agrega que para clasificar es necesario recurrir a otro ordenamiento para servicio consistente en un orden alfabético de materias, recurriendo al uso y aplicación de los encabezamientos de materia (denominados también epígrafes), a los descriptores o palabras claves, para aprovechar de una manera más amplia y mejor el contenido de la información contenida en cada obra que conforma la colección.

4.7.2. Listas de encabezamientos de materia

Las listas de encabezamientos de materia, son herramientas que permiten determinar con precisión el nombre de la materia con la que se ha de encabezar o iniciar el escrito descriptivo de los elementos de una unidad bibliográfica, esta descripción corresponde a la catalogación, parte de cuyos elementos corresponden al trazado y entre ellos el más importante rubro es el que corresponde a los encabezamientos de materia, descriptores o palabras claves.

Uno de los factores más importantes en el uso de las listas de encabezamientos de materia es establecer la uniformidad de los términos, para no dispersar terminología de tal forma que se haga incontrolable, la utilización arbitraria de términos cuyo uso sea indiscriminado nos conducirá, sin duda, al caos y a la tergiversación de los elementos más importantes, los descriptores constituyen las vías más accesibles hacia la información, tal como hemos mencionado en la parte del ordenamiento alfabético, mas propiamente como aproximación a la información, a través de los cuales el usuario tiene acceso directo, de acuerdo con el nivel de conocimiento sobre el tipo de información que busca, y directamente relacionada con el tipo de unidad de información en la que se encuentra el material bibliográfico.

Es conveniente tener un concepto establecido del término **encabezamiento** y para esto intentaremos definirlo como: la primera palabra, frase u oración que encabeza un escrito. En nuestro caso al describir una ficha catalográfica la primera palabra será el encabezamiento que inicie tal descripción, existiendo por lo tanto: **encabezamientos de materia, de autor, de título, de serie, de editores**, o de cualquier otro elemento que la unidad de información requiera separar la colección para permitir un acceso que facilite al usuario la llegada hacia la información. En el caso de la ficha principal, el encabezamiento es por el autor sea personal o corporativo. Para el caso que estamos tratando o sea el de los encabezamientos de materia, el término, palabra clave o descriptor que represente a la **materia** será el **encabezamiento de materia**.

Sin embargo, la aplicación, el uso y la asignación de encabezamientos de materia arbitraria, puede conducirnos a una demasiada simplificación, a riesgo de que carezcan de una lógica y sistemática distribución de las materias a través de la clasificación. Lo que se pretende es proporcionar una distribución jerárquica de materias a las que los

encabezamientos asignados dan un tópico de mayor y mejor aproximación sobre los diferentes aspectos de una materia bajo su forma asignada alfabéticamente

Existen diferentes formas de encabezamientos de materia que conforman una lista, se denominan según los casos: **listas de encabezamientos de materia**, como la de Rovira y Aguayo, o **tesauros** cuando se trata de listas de descriptores, como la de OCDE (Organismo de Cooperación en Desarrollo Económico), y otros que a su vez se denominan: **macrotesauro** cuando agrupan varias materias relacionadas como el caso de OCDE en ciencias sociales, desarrollo económico y otras, **microtesauro** cuando se refiere solo a un tema determinado y definido

Las listas han sido elaboradas en todas las épocas de la existencia de las bibliotecas y tienen como objetivo principal, orientar al lector acerca de un tema determinado para llegar a la información de acuerdo con el nivel de sus conocimientos partiendo de formas generales para llegar a términos sinónimos, específicos y accesibles, diversificando el contenido de una obra en diferentes materias que están representadas en el catálogo, se puede llegar al tema específico que el usuario necesita para satisfacer su necesidad y demanda de información.

El origen de los encabezamientos o el término de designación de materias que se da a cada parte del material bibliográfico, se remonta a la época de la iniciación de la elaboración de catálogos, los mismos que estaban ordenados alfabéticamente en un principio por títulos, luego para transformarse en lo que hoy es la entrada principal por el autor, y como necesidad imperiosa y generalizada se incluye la separación y agrupación por materias que también son formas de encabezamientos para conformar los catálogos de materias.

La Lista de encabezamientos de materia para bibliotecas de C. Rovira y J. Aguayo, que aparece en 1967, la Unión Panamericana, organismo de la Organización de Estados Americanos (OEA), a través de la Biblioteca Pública 'Colón' de Washington, publica las conocidas listas de Carmen Rovira (mexicana) y Jorge Aguayo (cubano), que son hasta la fecha las más completas y amplias de uso generalizado en las bibliotecas de la América de habla hispana y que fueron utilizadas para el desarrollo de este trabajo.

Estas listas están basadas en las listas de la Biblioteca del Congreso, las mismas que fueron traducidas y adaptadas para el uso en América Latina, no tienen ningún símbolo clasificatorio ni índice, están ordenadas alfabéticamente. Están compuestas en tres tomos: el primero comprende desde la **A hasta la H**, el segundo desde la **I** a la **Z** y el tercero para los términos y datos no incluidos en los dos anteriores incluyendo nombres geográficos de uso común y generalizado. En la lista general no figuran nombres propios, ni de animales. Las posibles subdivisiones están incluidas en el texto. Al final del tomo dos hay una lista de subdivisiones presentada en tres partes: La primera para nombres geográficos, la segunda para subdivisiones de lengua y la tercera para todos los demás encabezamientos.

4.8. Ordenamiento e indización de catálogos

Aplicación de las normas y reglas para el ordenamiento de catálogos publicado por la Unión Panamericana, en estricto orden del diccionario, primero palabra por palabra y luego letra por letra. El ordenamiento y la indización alfabética de los encabezamientos y entradas, son de suma importancia, en razón de que se convierte en el acceso alfabético directo hacia los catálogos, es el primer nexo y el recurso más elemental a través del cual el lector tiene acceso a la información. El ordenamiento sistemático es

más apropiado para bibliotecas especializadas, en las que el lector conozca el sistema aplicado.

4.8.1. Ordenamiento de acuerdo al esquema utilizado en la unidad

El ordenamiento del material bibliográfico guarda directa relación con el sistema de clasificación utilizado en la biblioteca, y de la misma forma mantiene el mismo orden de la disposición de las tarjetas o fichas del catalogo topográfico, en razón de que su nombre lo dice, indica la ubicación y el lugar que ocupa cada libro en el espacio. El sistema o esquema mas utilizado en esta parte de la América y sobre todo en Bolivia, es el Sistema de Clasificación Decimal Dewey (CDD) que ordena topográficamente los libros y el conocimiento en grandes clases que se subdividen en divisiones y secciones de temas jerárquicamente mayores o menores, según lo explicado en el acápite correspondiente al ordenamiento sistemático.

En el caso de la bibliotecas de la academia se separaron los libros en nacionales o producidos en Bolivia y sobre Bolivia en una sección y el resto de la literatura hispanoamericana en otra, esta disposición ofrece la ventaja de ubicar con mayor facilidad la bibliografía del país, pero esto no significa que se deba separar por países la producción de cada uno en secciones diferentes, el ordenamiento topográfico directamente relacionado con la signatura mostrara automáticamente esta distribución, por otra parte el ordenamiento alfabético también reunirá los temas bajo un encabezamiento con los subencabezamientos de temas menores, que van de lo general a lo específico.

Las revistas y folletos por ser de escaso volumen físico se colocaron en cajas de cartón, que permiten agrupar varias unidades para darles rigidez de almacenamiento, los materiales audiovisuales deben almacenarse y conservarse en recipientes adecuados a

cada tipo de material, p.e. los discos en estantes de conservación para mantenerlos de manera vertical.

4.8.2. Ordenamiento básico, palabra por palabra y letra por letra

Al mencionar los tipos de catálogos, entre ellos se citaba el ordenamiento alfabético para el catálogo de autores, títulos, materias, series, editores y otros que sean necesarios para los requerimientos de la biblioteca, también citábamos el ordenamiento sistemático para los catálogos topográfico e inventario que a su vez son de uso administrativo o interno. En ambos casos el ordenamiento de los catálogos está basado en principios de orden básico, de manera directa desde el principio hasta el final de la entrada o el encabezamiento correspondiente, sin omitir ni cambiar ninguno de sus elementos, ni insertar mentalmente otros, solo existen excepciones determinadas en las que no se aplican los principios. El orden básico es, palabra por palabra y luego letra por letra, excepto en algunos casos en que el orden cronológico o numérico sea preferido o cuando la misma palabra fuera empleada como entrada para casos distintos, p.e. los apellidos personales precediendo a otras palabras.

4.8.3. Ordenamiento sistemático

El ordenamiento sistemático es el que se refiere a la parte correspondiente al orden lógico numérico y sistemático que se sigue sobre la base del sistema de clasificación adoptado en la Biblioteca, que varía en cuanto a la distribución y agrupación de los temas o materias según el ordenamiento básico planteado por Dewey.

El ordenamiento resulta por lo tanto más bibliográfico que aritmético, de acuerdo con los dígitos y los elementos que componen la descripción de la signatura topográfica, cuyos dígitos están agrupados de tres en tres, separados los tres primeros por un punto. La ventaja más notoria del ordenamiento sistemático o lógico, se basa en el

hecho de brindar una relación directa de clases y categorías de información y de material bibliográfico, en una secuencia lógica y ordenada (orden vertical) desde lo más general a lo más específico.

Una ventaja es, que el ordenamiento sistemático esta basado en el esquema clasificatorio de la Clasificación Decimal Dewey (CDD), que tiene un control ordenado de clases o categorías de materias, hecho que permite el acceso lógico desde diversos aspectos, por ejemplo un lector interesado en psicología, puede encontrar temas afines, consultando inicialmente una sección o parte del catálogo que le remita la partes más generales o más específicas.

4.8.4. Ordenamiento alfabético

El **catálogo alfabético** se convierte en la vía más expedita que permite llegar a la información, de tal manera que existen mayores posibilidades de acceso, aunque en principio es idéntico al catálogo sistemático. La información acerca de cualquier tema o materia está ordenada alfabéticamente, determinado que todo el catálogo también esté ordenado de esta manera, resultando un orden vertical o multidimensional.

En la práctica la información buscada de una determinada materia está ordenada alfabéticamente, por lo tanto la elaboración de todo el catálogo es esencialmente alfabética en su ordenamiento, lo que da como resultado una disposición multidimensional o vertical en la distribución de los diferentes temas o materias. La consulta se realiza en diferentes partes del catálogo con el propósito de hallar la mayor información posible sobre una materia, de ahí que las ventajas de un acceso alfabético a la información no sean completas en la mayor parte de los casos, puesto que el

usuario no siempre esta completamente seguro de todo lo que consulta sobre un tema relacionado a sus necesidades.

4.8.5. Reglas de la Unión Panamericana

Las reglas básicas están tomadas de las **Reglas para la Ordenación Alfabética de Catálogos**, de la ALA (American Library Association) publicada por la Unión Panamericana, organismo de la Organización de Estados Americanos (OEA), en 1968, cuya regla de oro básica dice: **ordenar alfabéticamente las entradas en español y en otros idiomas siguiendo el orden del alfabeto español.**

El orden es primero **palabra por palabra** y luego **letra por letra** dentro de cada palabra, aplicando el principio: **“nada antes que algo”**, considerando **“nada”** el espacio entre palabras, y **“algo”**, una letra sola o una palabra corta, que preceden a otra más larga que comienza con las mismas letras. Cuando dos encabezamientos empiezan con las mismas palabras o las mismas letras, se establece la diferencia por el primer vocablo que distinga al anterior, o la letra distinta que sigue, tomando en cuenta todas las palabras que compongan el encabezamiento o la entrada, incluyendo artículos, preposiciones y/o conjunciones, sin embargo los artículos iniciales no se toman en cuenta

4.9. Sistema de información bibliográfica de la CEPAL. (Comisión Económica para América Latina)

El sistema de información bibliográfica de la CEPAL, se inicia a partir de 1981 con el propósito de generar y administrar bases de datos bibliográficas relacionadas con el desarrollo regional, para apoyar la demanda de información de los países de América Latina y el Caribe. Las bases de datos actuales constituyen el resultado de las experiencias desarrolladas en los últimos 20 años por diversos organismos de la

Comisión, que cerraron sus tradicionales catálogos para incorporarlos a la computadora utilizando el ISIS como programa de almacenamiento y recuperación de datos de información sobre desarrollo económico y social.

El sistema esta conformado por diversas bases de datos coordinadas a través de las hojas de trabajo y las Tarjetas de Registro Bibliográfico (TRB) que incorpora datos a la computadora, utilizando manuales y normas de procedimiento, a través de programas automatizados para almacenar y recuperar la información bibliográfica (CDS/ISIS), los que fueron utilizados para organizar la Biblioteca. El principio básico del sistema es la normalización, aplicando normas de proceso y recuperación para estandarizar los registros, que facilitan el intercambio de información con otras unidades de información para facilitar su incorporación al sistema automatizado.

Para la descripción bibliográfica se adoptaron las Reglas de Catalogación Angloamericanas (RCAA), los códigos ISO para países e idiomas, para la normalización de autores personales y corporativos o institucionales se crearon listas de autoridades y para la indización se aplica el Macrothesaurus de la OCDE (Organismo de Cooperación para el Desarrollo Económico) sin embargo cuando se adaptan a otro tipo de bibliotecas con información de otro tipo, se puede utilizar repertorios de descriptores aplicables a la especialidad.

El español es el idioma de trabajo, y a partir de las bases de datos se obtienen como producto del sistema: bibliografías especializadas, referencias bibliográficas, boletines, catálogos impresos, catálogos de publicaciones, listas de autores, cintas o discos con información ingresada a las bases y cualquier otro producto que incremente los servicios de bibliografías computarizadas.

4.10. Automatización

La automatización a través de la computación electrónica, constituye la parte central del proceso, pero en realidad es solamente un implemento del departamento de procesos técnicos, en razón de que las máquinas computadoras son solo un instrumento, una herramienta que agiliza el pesado procedimiento de catalogar y clasificar, es siempre dependiente de los procesos técnicos, aunque pueda estar instalada en otro ambiente, de ninguna manera el proceso se realiza de otra manera, únicamente varía la aplicación para lograr un buen servicio.

La computadora y las nuevas tecnologías están creciendo de manera importante, paralelamente a las bibliotecas y su uso esta generalizado de tal forma que se ha denominado automatización a esta aplicación, término que se refiere al uso de la computadora y sus accesorios para automatizar el manejo y la organización de los materiales bibliográficos que componen la colección de una biblioteca, la automatización se refiere al proceso de datos en las bibliotecas a través del uso de un equipo electrónico y el soporte tecnológico necesario para procesar y almacenar datos relacionados a la colección, haciendo posible la circulación, los servicios de referencia, el intercambio entre bibliotecas y la telecomunicación, con una tecnología que hace posible la producción de impresos, incluyendo las conocidas herramientas bibliográficas (catálogos), para el control interno propio y la provisión de servicios a los usuarios.

La automatización, esta directamente relacionada al uso de equipo electrónico desarrollado en nuestros días que permite el uso, manejo, organización y control de bases de datos de materiales impresos y no impresos (documentos de archivo, audiovisuales), como unidades bibliográficas físicas, con equipo avanzado de proceso

de datos existente, con la posibilidad de ser reemplazada algún día por otra tecnología diferente.

Cada biblioteca desarrolla su sistema automatizado de acuerdo a sus necesidades de proceso y de servicio para desarrollar su trabajo, pero todas están siempre en función del usuario, justificando el hecho de que la bibliotecas es una institución de servicio y la razón de su existencia. Los principales rubros que utiliza la automatización son: el registro y control de inventario, la catalogación de cada obra y la clasificación de cada tema o materia, el servicio de la diseminación de la información, circulación, asistencia en diferentes niveles de referencia para acceder a información de otras unidades por la vía electrónica de la telecomunicación y otros.

La automatización y la recuperación de la información ha estado trabajando juntas de manera similar e interactiva, pero sus procedimientos aun no han sido integrados plenamente, así nos muestra la literatura bibliotecológica de los últimos veinte años, e intenta mostrar que los usuarios esperan que las bibliotecas estén automatizadas o que tengan programas en sus computadoras, para los servicios y los procesos, sin embargo la realidad nos muestra que la mayoría de las bibliotecas no dispone de una computadora y muchas de las unidades que tienen, las utilizan también para otras operaciones

La tecnología de las computadoras ha crecido muy rápidamente, desde los primeros años de la década de los 50 aparecen y comenzaron a ser utilizadas por organismos de investigación y por reparticiones oficiales, incluyendo a las grandes bibliotecas con una tecnología mucho más avanzada utilizando materiales altamente sofisticados, los actuales **chips** de la tecnología electrónica, que permiten cantidades infinitamente más

grandes de capacidad de almacenamiento de datos informativos, recuperables a altas velocidades, en equipos de tamaño reducido que ha originado que a la presente época se haya dado en llamar la **nanoelectrónica**.

Lo importante de este desarrollo tecnológico, desde el punto de vista de las bibliotecas, es que dio origen a la creación de las bases de datos que integraron los bancos de datos que llegaron a ser una realidad y las computadoras dieron un respaldo directo junto a la telecomunicación que pueden ser utilizadas a costos que muchas organizaciones pueden afrontar.

Para definir el termino automatización, podemos encontrar muchos enunciados, pero el que mas relación tiene es el tomado del **“Diccionario estandarizado de computadoras y el procesamiento de información”**, publicado en Nueva York por Hayden en 1969 y dice:

***Automatización:** campo de la investigación dedicado al diseño, desarrollo y aplicación de métodos y técnicas para el rendimiento de un proceso, o de un grupo de máquinas que actúan, se mueven y autocontrolan entre sí. La automatización pertenece a la teoría, al arte y la técnica de hacer que una maquina, un proceso, o un dispositivo sean plenamente automáticos, mas simplemente, la implementación de un proceso por medios automáticos. La computadora y el equipo procesador de la información, juegan un papel muy importante en la automatización de un proceso en razón de que la capacidad de la computadora es inherente al desarrollo de las decisiones que registrarán y controlaran el proceso basado en la información recibida y almacenada.”*

Para las biblioteca el dispositivo mas común de automatización es la computadora digital electrónica, los procesos técnicos y de servicios de las bibliotecas están siendo controlados ahora por la computadora, incluyendo la contabilidad, ordenamiento de materiales, catalogación, control de publicaciones periódicas, circulación, recuperación bibliográfica de datos y otros aspectos como las tareas de préstamo interbibliotecario.

En cualquier biblioteca el tiempo más corto que se tarde en poner en circulación un libro constituye el mejor el sistema de servicio, a la mayoría del personal de servicio al público que trabaja en circulación o en la hemeroteca le gustaría que el material este preparado, procesado y puesto al servicio en 24 horas o menos. El procesamiento en computadora se considera generalmente muy factible y satisfactorio para otras actividades rutinarias y funciones repetitivas como la contabilidad en las adquisiciones, obteniéndose la ventaja importante de la reducción de costos.

4.10.1. CDS/ISIS (Microisis)

El sistema **CDS/ISIS**, se define como: un sistema generalizado de almacenamiento y recuperación de información, diseñado específicamente para el manejo de bases de datos alfabéticos. El programa **ISIS (Integrated Set of Information Systems)**, fue desarrollado por primera vez en 1964 por la OIT, (Organización Internacional del Trabajo), con la finalidad de manejar información alfanumérica y cuyo objetivo final fue el de procesar información bibliográfica ligada a la normalización de formatos, códigos y datos, para asegurar compatibilidad entre los sistemas que permitan el intercambio de información y el mejoramiento de la intercomunicación.

En 1985 un convenio entre la UNESCO y la Universidad de Pisa de Italia, permitió elaborar la primera versión del MICROISIS, con una amplitud tal que resulto muy ampulosa, luego en 1987 surge una segunda versión mejorada y perfeccionada respecto a la primera. Posteriormente otras versiones bajo la denominación

CDS/ISIS (Computerized Documentation System/Integrated Set for Information System), cada vez más funcionales y aplicables hasta llegar a la versión 3.08 para DOS y la versión WINISIS para el sistema operativo Windows, en aplicaciones personales monousuario y conexión en red que permiten transferir información entre redes y sistemas de información a través de un lenguaje común, que maneja textos y palabras que representan datos elementales definidos por el usuario.

En términos generales las principales características son:

- Procesar, construir y administrar bases de datos estructuradas y definidas por el usuario o generalizadas desde algún sistema. (p.e. CEPAL).
- Introducir, modificar o eliminar registros en una base de datos existente.
- Elaborar y mantener archivos de acceso rápido a cada base de datos.
- Recuperar registros por su contenido, a gran velocidad, aplicando la lógica booleana para la búsqueda.
- Ordenar los registros en la secuencia deseada.
- Clasificar registros o parte de ellos, de acuerdo a los requerimientos.
- Imprimir catálogos completos o parciales y/o índices de cualquiera de las bases de datos.
- Producir bibliografías totales o parciales sobre diversos temas relacionados o afines.
- Desarrollar aplicaciones especiales utilizando la integración del sistema para programación avanzada.

De todos modos tiene mas ventajas por ser muy flexible, sin embargo no es un paquete profesional, no fue fabricado ni elaborado por una empresa comercial, tiene el respaldo de la UNESCO para su difusión y distribución gratuita a toda entidad o persona sin fines de lucro, considerándose como una desventaja el formato de salida

que no es muy flexible. Su estructura esta constituida por varios archivos lógicamente interrelacionados, pero diferentes entre si, el usuario no necesita conocer la estructura para operar las bases de datos.

Mantiene sobre todo la **estandarización** respecto al tipo de datos registrados en las hojas electrónicas de descripción y registro bibliográfico y las de análisis de contenido, adecuados a todo tipo de unidades bibliográficas, manteniendo la efectividad de todo el conjunto informativo a través de datos no numéricos, solo literales y alfabéticos de texto. La entrada de datos, búsquedas, impresión, clasificación y otras alternativas, nos permiten buscar, clasificar e imprimir datos y elaborar un catálogo. Incorpora utilitarios del sistema para importación y exportación de datos que serán transferidos en el intercambio de información entre una red o sistema a otro, a través de programación con aplicaciones especiales.

4.11. Preparación física

La preparación física consiste en poner cada obra en óptimas condiciones físicas de servicio, antes de la ubicación y el ordenamiento en la estantería, es la parte final del proceso técnico antes de poner la colección a disposición del publico usuario, antes de iniciar la circulación y el préstamo, como servicio bibliotecario.

Constituye el paso final del proceso de cada unidad bibliográfica y es tarea paralela junto al ordenamiento y la indización alfabética de los catálogos; consiste en el marbeteado o colocación de etiquetas o marbetes, la cubierta protectora con cinta adhesiva transparente, para determinar la ubicación física y topográfica en la estantería.

Esta preparación consiste en actividades que deben realizarse de manera eficiente por personal auxiliar con práctica en estos menesteres a las que se incluyen tareas como:

Sellado de identificación, propiedad, o la determinación de páginas clave para seguridad, forrado con material plástico de protección. Inscripción de la signatura topográfica en el ángulo superior izquierdo para publicaciones de volumen reducido (revistas, folletos), anotación del número de registro y fecha de inventario en el reverso de la portada.

4.11.1. El marbeteado

Consiste en la ubicación y pegado de la etiqueta o marbete, denominado también tejuelo, que contiene la signatura topográfica y es algo así como el rótulo de dirección para ubicar cada unidad bibliográfica en la estantería y posteriormente encontrar un libro, el marbete se coloca a una altura promedio de 3 cms. desde el borde inferior del lomo del libro.

Para aquellas obras de escaso volumen que no ofrecen el espacio suficiente o el grosor necesario para colocar un marbete o etiqueta, esta se coloca en el ángulo superior izquierdo de la cubierta, por razones prácticas de manipulación, este es el lugar que más ventajas ofrece para la ubicación en la búsqueda de la circulación, no es conveniente utilizar otro lugar a la misma altura que la forma anterior, porque es parte es la que menos funcionalidad ofrece en las obras que tienen poco volumen de presentación física.

La impresión de la signatura topográfica se realiza de dos formas: una directamente en las etiquetas que vienen sobre papel encerado en hojas de tamaño carta u oficio, escribiendo en máquina de escribir o de manera manual a pulso con marcador

indeleble, existen etiquetas autoadhesivas, pero por razones de seguridad y manipuleo estas deben ser recubiertas con otra cinta adhesiva transparente (tesa) que cubra un poco más de la superficie del marbete y aun más del propio lomo.

Existen programas complementarios para los paquetes de computación, como. CATALOGA, que trabaja con datos directamente registrados o que importa desde el ISIS, que al mismo tiempo de imprimir el juego de fichas con los encabezamientos correspondientes, proceden a la impresión del marbete inmediatamente al lado de la ficha, de la que únicamente hay que separar para adherir al lomo del libro y luego recubrir con cinta transparente.

La medida recomendable para el tamaño del marbete es de una pulgada cuadrada o sea 2,5 x 2,5 cm., Aunque se pueden usar más anchas pero el espacio utilizable para la inscripción de la signatura topográfica, cabe perfectamente en esta superficie, cuando se escribe a maquina o en la computadora, las etiquetas se adquieren por cajas que contienen 500 y mil unidades, en diferentes medidas según el requerimiento, el ancho de la cinta transparente deberá ser mayor a la medida señalada, debe pegar fuertemente para resistir el manipuleo constante en la circulación.

4.11.2. Sellado y determinación de página clave

Se procede al sellado en diferentes partes del libro y con sellos de diferente naturaleza, tamaño y forma, según la función que desempeñe cada uno de ellos, por ejemplo el primer y **único sello de propiedad**, debe ubicarse en la portada, se recomienda no llenar de sellos de toda clase, cuyo único resultado es disminuir la estética de presentación de la pagina más importante de la obra, no olvidemos que una portada llena de sellos siendo la pagina principal del libro, es clara muestra de un trabajo

realizado por alguien que carece las elementales técnicas de profesionalidad, se recomienda que lo máximo que puede tener la portada es un sello de propiedad de la biblioteca que muestre su pertenencia, existen muchos lugares del libro para poner otros sellos.

5. SERVICIOS

5.1. Referencia

5.2. Circulación y préstamo

5.2.1. Reglamento

5.3. Reprografía

5.4. Elaboración de bibliografías y resúmenes

5.5. Servicio de alerta e información

5.6. Extensión

5.6.1. Charlas y conferencias

5.6.2. Exposiciones

5.1. Referencia

El servicio más importante que ofrece una unidad de información para absolver la consulta, remitiendo al lector hacia la fuente de información precisa que satisfaga la necesidad de cada usuario. La sección de referencia debe cubrir con obras generales la consulta inicial para remitir luego a la bibliografía extensiva relacionada a cada tema o materia.

El referencista es el bibliotecario que mejor conoce la colección en toda su amplitud, es el bibliotecario erudito y enciclopedista, aunque no conozca en profundidad cada tema o campo del conocimiento pero debe tener la capacidad de deducir y conducir la consulta hacia la fuente correspondiente para agilizar la satisfacción de la demanda. Según el tipo de biblioteca el referencista debe ser profesional en el área correspondiente con sólidos conocimientos de bibliotecología, p.e. en una biblioteca universitaria de salud, lo ideal sería que el referencista sea un médico, porque es quien

conoce los temas, las materias de cada curso, la bibliografía utilizada y las fuentes referenciales aconsejables a las que puede recurrir un estudiante en formación profesional, este ejemplo puede servir para cualquier otro tipo de biblioteca o unidad de información.

Consiste en el servicio básico de información referencial que puede brindar una unidad de información al público usuario para satisfacer la demanda que presenta, generalmente este servicio es personal a cargo de un referencista que es el bibliotecario que más y mejor conoce la colección de la biblioteca, actualmente el servicio de referencia se realiza por medios electrónicos de las bases de datos existentes en la unidad y que a su vez pueden estar conectados a redes y sistemas de información ampliada hacia otros centros de referencia.

Es el servicio más importante que puede prestar cualquier unidad de información, y su atención debe estar encomendada a un bibliotecario muy responsable, generalmente es la persona que mejor conoce la totalidad de la colección, teniendo además un amplio conocimiento de las obras de referencia, para prestar una acertada y precisa información respecto al resto del material bibliográfico y especial. En las bibliotecas especializadas y los centros de documentación, el referencista es un especialista graduado en el área que abarca la unidad de información.

5.2. Circulación y préstamo

Condición *sine quanon* para la existencia de una biblioteca, constituye el objetivo principal de su naturaleza como unidad de información, ofrece:

- préstamo en sala y/o a domicilio, según reglamento interno.
- préstamo interbibliotecario
- utilización del archivo vertical y otras fuentes.

- uso, proyección, audición y microlectura de materiales audiovisuales.
- acceso a la información por medios electrónicos (internet).

Es el servicio mas generalizado en todas las bibliotecas o centros de documentación, a través del cual se satisface la demanda de información proporcionando o prestando los libros tanto en sala o a domicilio según la política y las determinaciones de la biblioteca.

En la mayoría de las bibliotecas existe desconocimiento de un Reglamento, por lo tanto la elaboración de un reglamento interno de préstamo y circulación es de suma importancia, el mismo que debe ser colocado en lugar visible y accesible, con caracteres legibles grandes y llamativos, cada lector debe tener una copia del mismo, impreso y distribuido de manera general, de tal forma que no exista alegato de desconocimiento en caso de infracción

El préstamo en sala es la circulación y uso del material dentro del recinto de la biblioteca, en las salas destinadas al efecto, esta restricción se origina por la escasez de material, por el peligro de extravío y por políticas u otras características de la unidad, el préstamo a domicilio permite al usuario tener un libro en su poder por un determinado tiempo fuera de la biblioteca, este tipo de servicio en la mayoría de nuestras bibliotecas esta restringido por las razones anotadas, no se prestan fuera de la biblioteca aquellas obras de consulta general y rápida, como los diccionarios, las enciclopedias, guías, manuales, compendios, obras únicas y valiosas, y todas aquellas que se presentan en tomos o volúmenes de difícil reposición, en general todas aquellos materiales denominados de referencia, o de reserva

Para realizar de manera amplia y sin restricciones, el servicio de préstamo y circulación debe estar reglamentado, para evitar privilegios, contratiempos, o reclamos de los usuarios. El reglamento debe ser simple, fácilmente comprensible, redactado con términos claros para evitar ambigüedades contradictorias y sobre todo no ser ampuloso, debe colocarse en lugares fácilmente visibles y distribuir a todo usuario en forma impresa para evitar desconocimiento del mismo.

5.2.1. Reglamento

La elaboración de un reglamento interno que especifique los servicios ofrecidos, es de vital importancia para determinar las condiciones y requisitos para el préstamo, se establecen las sanciones, los horarios de atención, normas de comportamiento y urbanidad y otras reglas que el usuario debe cumplir en el recinto y con los materiales en uso, este reglamento debe ser entregado a cada usuario, publicado y expuesto en lugar visible para que todos conozcan las condiciones de uso de la biblioteca.

El reglamento será redactado con lenguaje claro y conciso, entendible y comprensible para todos, con términos simples, contiene indicaciones sobre: condiciones del préstamo, requisitos, material restringido, sanciones, horarios y otras reglas concernientes.

ACADEMIA REAL BOLIVIANA DE LA LENGUA REGLAMENTO INTERNO DE LA BIBLIOTECA

Condiciones de préstamo

Art. 1. El servicio de préstamo de la Biblioteca esta destinado a los siguientes usuarios:

Personal ejecutivo de la entidad

Personal administrativo

Catedráticos

Investigadores

Estudiantes

Art. 2. Si algún ejecutivo o miembro de la Academia no pudiera apersonarse a la Biblioteca, deberá enviar una carta de solicitud a través de la Secretaría, con el detalle del material bibliográfico que requiera

Art. 3 Para evitar complicaciones de reposición y otras complicaciones, no se prestan bajo ninguna circunstancia fuera de la Biblioteca, los siguientes materiales:

Enciclopedias

Diccionarios

Memorias

Colecciones

Catálogos

Libros únicos

Facsímiles de prensa

y otros materiales que la Academia juzgue conveniente restringir, los mismos únicamente podrán ser consultados en la Sala de Lectura.

Art. 4 . En caso de extravío o pérdida de un libro prestado, el lector esta obligado a su reposición inmediata, con la entrega de un ejemplar similar u otra obra de valor y utilidad equivalentes.

Sanciones

Art. 5. Los lectores que no devuelvan los libros en le tiempo señalado o que no renueven el plazo de su préstamo, serán pasibles a las siguientes sanciones:

Primera vez llamada de atención

Segunda vez Suspensión de servicios por quince días

Tercera vez Suspensión definitiva de servicios

Art. 6. Los infractores de la norma precedente serán sancionados además con multas pecuniarias que estarán destinadas a la adquisición de material bibliográfico y se establecen los siguientes montos:

Por un día de atraso 1 Bs. para estudiantes

Por un día de atraso 3 Bs. para catedráticos, ejecutivos

y otros usuarios.

Art. 7. El lector que extraviase un libro deberá dar parte inmediatamente a la Biblioteca, mientras no regularice su situación, se sujetara a la sanción prevista en el artículo precedente.

Art. 8. Todo usuario esta obligado a devolver el material prestado en las mismas condiciones de integridad y conservación en las que recibió, si devolviese notoriamente deteriorado, se hará pasible a las sanciones fijadas para el caso de extravío y lo establecido en los arts. 4, 5 y 7.

Art. 9. Está completamente prohibido hacer anotaciones, escribir datos o cualquier tipo de inscripción en los libros, quien sea sorprendido en este acto o realizando mutilaciones, será sancionado de acuerdo al caso.

Art. 10. El préstamo es personal, todo usuario deberá portar sus propios documentos y llenar la papeleta de solicitud con datos verídicos, claros y con letra legible o de imprenta.

Horario de atención

Art. 11. El horario de atención de la Biblioteca es el siguiente:

Tardes de horas: 15.00 a 20.00

Art. 12. Los lectores deberán observar buena conducta en el recinto de la Biblioteca y guardar obligatoriamente las siguientes normas:

Usar y manejar el material con el mayor cuidado evitado el deterioro.

Guardar silencio y discreción para no molestar a los demás lectores.

No incomodar a otros lectores con comidas que despidan olor, ni hacer ruidos molestos.

Art. 13. Los lectores que soliciten servicio bibliotecario, en ningún caso podrán aducir desconocimiento de las condiciones y normas que fija este Reglamento.

-----oOoOo-----

5.3. Reprografía

Servicio relacionado a la reproducción de partes, fragmentos o capítulos de libros y/o artículos de publicaciones periódicas, por medio de fotocopidora, en ningún caso se reproducirán obras completas o libros enteros, para que la biblioteca no se convierta en cómplice de la piratería y realice un atentado contra los derechos de autor y la propiedad intelectual.

Si la unidad cuenta con equipo, recursos y personal capacitado e idóneo en reprografía, puede hacer copias de partes o secciones autorizadas de determinados materiales audiovisuales, como microfichas, cintas magnetofónicas, películas, videos, discos compactos, cintas y otros, con moderados costos que cubran el mantenimiento de los equipos y la adquisición de insumos para estos casos, también pueden reproducir determinados productos elaborados en la misma biblioteca como catálogos, bibliografías, índices, fichas para otras unidades que conformen una red o sistema o simplemente para venta directa a otras unidades.

No todo el material existente puede ser reprografiado, lo solicitado debe ser autorizado para no incurrir en piratería y contravenir derechos de autor, con una indicación precisa para cada documento o unidad bibliográfica y si las condiciones son pertinentes debe también elaborarse un reglamento para este propósito.

5.4. Elaboración de bibliografías y resúmenes

Muchos usuarios y otras bibliotecas que manejan el mismo tipo de información en campo de la literatura, solicitan la elaboración de listas bibliográficas de material existente en nuestra biblioteca, sobre determinado tema o materia de su interés, la elaboración de las mismas es un servicio no muy frecuente, existe muy poco ofrecimiento, pero se realiza de manera ágil y precisa no solo de libros, sino también de publicaciones periódicas y materiales especiales que traten del área solicitada, incluyendo el símbolo topográfico de ubicación, tanto de nuestra biblioteca o de otras unidades si se disponen de datos colectivos.

5.5. Servicio de alerta e información

Este servicio consiste en hacer conocer y poner en alerta al usuario, sobre las últimas adquisiciones incorporadas a la colección de la biblioteca y que están a su disposición aun antes de que estén catalogadas y clasificadas, todavía no incorporadas en el catálogo.

Generalmente esta información se disemina a través de un boletín conocido comúnmente como **SAI (servicio de alerta e información)**, cada asiento descriptivo incluye los datos más característicos de la obra como: autor, título, pie de imprenta, colación y otros datos, incluye además un resumen breve, con indicación de un número correlativo que indique ubicación. Algunos boletines de alerta para publicaciones periódicas, transcriben fotocopia de la portada y el índice de contenido de cada número de revistas existentes en su hemeroteca, este modelo es conocido como **TABCONT (tabla de contenido)**, pueden ser también índices de libros o de otros materiales especiales o audiovisuales.

5.6. Extensión

Se entiende por extensión, toda actividad que se realiza y extiende fuera de las paredes de la biblioteca, a un ámbito mayor de acción, para recurrir a más información o para diseminar la misma hacia otras unidades de información, a través de la conexión a redes y sistemas de información, tanto de manera directa o por medios electrónicos. La extensión es llegar al usuario hasta los lugares donde no existe biblioteca, haciendo conocer y llevando servicios, a través de ferias semanales, proyección de películas y videos, ofreciendo material de lectura o enviando información por diversos medios de comunicación.

5.6.1. Charlas y conferencias

Actividades poco frecuentes, pueden ser periódicas, programadas como actividad permanente en la biblioteca, invitando a los autores para presentación de sus libros, comentarios sobre obras de actualidad, establecer ciclos sobre determinados temas o especialidad, promover mesas redondas, paneles, simposios y otros eventos.

5.6.2. Exposiciones

Habilitar espacios para exposiciones permanentes o periódicas de cuadros, pinturas, libros, audiovisuales, bibliografía recién incorporada, nuevos adelantos tecnológicos, el *ultimo grito* sobre computadoras, sistemas de telecomunicación, a cargo de personal o expertos que expliquen cada aspecto ampliamente.

6. LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA INFORMACIÓN

- 6.1. Presentación de la información
- 6.2. Dispositivos de digitalización de la información
- 6.3. Digitalizadora de video
- 6.4. Disco de video digital (DVD)
- 6.5. CDROM
- 6.6. Computadoras

Los avances tecnológicos de la ciencia actual originan la producción de ingentes cantidades de información la misma que se produce todos los días de manera inconmensurable, de la misma manera la creciente demanda de información por usuarios cada día mas habidos de conocimientos, implica que la sociedad sea cada vez más exigente, estos hechos están provocando cambios significativos en las unidades de información las que tratan de realizar innovaciones frente a la Biblioteca tradicional, cuya importancia anteriormente era medida por el tamaño de su colección, pero a partir de la segunda mitad del siglo 20, ha surgido el concepto de **Biblioteca Virtual** centrada en la satisfacción de la demanda de información, para cumplir con el principio que dice: que no es necesario tener la información, sino saber donde esta y como llegar a ella, el reto estriba en satisfacer la gran demanda de necesidades de información del usuario cada vez más exigente, con una oferta satisfactoria, buscando los recursos allí donde sea preciso y posible llegar.

Ya no se trata únicamente de acumular libros, folletos, publicaciones periódicas en revistas y periódicos, y otros materiales bibliográficos sin límite, sino de ser capaces de solucionar la demanda de información con rapidez y eficacia.

En las actuales unidades de información la automatización de los distintos procesos y servicios constituyen un factor imprescindible para prestar buenos servicios partiendo

de la premisa que un buen servicio es el resultado de un buen proceso, pero ambos requieren la aplicación de tecnología actualizada que permita obtener resultados óptimos y de alta calidad, tal como requieren de manera ideal los usuarios, en suma son factores que constituyen parte de suma importancia para un funcionamiento eficiente de las unidades de información.

Las nuevas tecnologías de la información han puesto al alcance de las unidades de información una serie de equipos electrónicos altamente sofisticados, que permiten por diversos medios y formas acceder a grandes cantidades de información, sobre todo a grandes redes y sistemas de información o a esa gran carretera informativa, denominada **Internet**, que día a día abruma con información que abarca todo el conocimiento humano aun lo innecesario, servicios que se concentran en una serie de recursos que podríamos llamarlos unidades de soporte y almacenamiento como: disketes, Cdrom, videos, software programado y otros que por su capacidad de almacenamiento y portatibilidad, los convierten en herramientas indispensables en cualquier centro de información.

6.1. Presentación de la información

La información puede ser presentada en formato de texto o formato de multimedia (combinación de texto, imagen y sonido), este último es uno de los grandes avances de la tecnología informática gracias a la cual existen textos, enciclopedias, diccionarios, manuales de aprendizaje, juegos, etc.

Para aclarar el significado de algunos términos empleados en la descripción del presente trabajo, a continuación presentamos conceptos de algunos de los dispositivos mencionados anteriormente:

6.2. Dispositivos de digitalización de la información

Estos dispositivos permiten transformar la información a un formato mediante el cual se pueda automatizarla para tener un acceso más rápido a esta. Entre estos dispositivos podemos nombrar:

Scaners de mayor y menor velocidad.

Digitalizadores de video

(a) Digitalizadores de sonido

En los dos casos de digitalizadores se habla más de programas de software que de dispositivos de hardware, los cuales permiten transformar o crear archivos de video en formato audiovisual o Media Player, que se utilizan para capturar sonido y editarlo.

6.3. Digitalizadora de video

Dispositivo que se usa en los gráficos por ordenador y computadora. Este dispositivo emplea una cámara de video en lugar de una cabeza de digitalización para capturar imágenes de video (como imágenes de TV o de una cinta de video), y almacenarlas en memoria con la ayuda de una placa de circuito especial. Los digitalizadores de video funciona de forma opuesta a un adaptador de pantalla. Mientras que éste último lleva una imagen desde la memoria a la pantalla, un digitalizador de video graba una imagen mostrada y almacena la información en la memoria de forma digital (en bits).

6.4. Disco de video digital (DVD)

Es un dispositivo de almacenamiento masivo de datos cuyo aspecto es idéntico al de un disco compacto, aunque contiene hasta 15 veces más información y puede transmitirla a la computadora unas 20 veces más rápido que un CD-ROM. El DVD,

denominado también disco de super densidad (SD) tiene la capacidad de 8,5 gigabits de datos o cuatro horas de video en una sola cara. En la actualidad están desarrollándose discos del estilo del DVD regrabables y de doble cara.

6.5. CDROM

Acrónimo de Compact **Disc-Readly Only Memory**. Estándar de almacenamiento de archivos informáticos en disco compacto. Se caracteriza por ser de sólo lectura. Otros estándares son el CD-R o WORM (permite grabar la información una sola vez). El CD-DA (permite reproducir sonido), el CD-I (define una plataforma multimedia) y el PhotoCD (permite visualizar imágenes).

6.6. Computadoras

Obviamente un elemento infaltable y vital en un centro de información automatizado es la computadora sin la cual no podría realizarse lo anteriormente detallado.

Existe una gran cantidad de marcas de computadoras y con diversas características, pero para el manejo de información multimedia deberán tener entre sus dispositivos lo siguiente:

Una tarjeta de video de alta resolución, memoria gráfica satisfactoria.

Tarjeta de sonido de buena capacidad.

Procesador relativamente rápido por lo menos un Pentium III de 200 Mhz.

Un disco duro que tenga como mínimo en disco duro 10 Gb.

Memoria RAM de por lo menos 64 Mb.

Uno de los aspectos que ha revolucionado el acceso a la información en el mundo en los últimos tiempos, ha sido el establecimiento, organización y conexión a los sistemas y redes de información en especial el Internet para lo cual la computadora deberá incluir entre sus características un fax/modem y una tarjeta de red.

7. LA BIBLIOTECA VIRTUAL

7.1. Papel del bibliotecario virtual

La aplicación de la tecnología de la información posibilita la definición de una nueva estrategia de desarrollo de las organizaciones documentales. Entre ellas el establecimiento de espacios virtuales a través de los cuales los usuarios pueden acceder a las colecciones de muchas unidades de información y los centros de documentación especializados. Esto supone una reorganización de los procesos técnicos y administrativos que conforman la biblioteca: sus recursos materiales, humanos y de servicio para dotarla de una infraestructura cliente-servidor adecuada.

Actualmente la incorporación cada vez mayor de materiales de soporte electrónico hace que la gestión de la colección de materiales en soporte tradicional incremente su complejidad, y aunque los recursos electrónicos, tarde o temprano, dominen en las bibliotecas digitales, estas seguirán albergando materiales en soporte de papel, formando parte de un servicio único que administre dos aspectos diferentes; recursos digitales y tradicionales.

Las ventajas que ofrece la biblioteca virtual se basan en la premisa de que todos los usuarios tienen las mismas posibilidades de acceso a los recursos de la biblioteca, ya que es un servicio permanente al que se puede acceder desde cualquier parte y a cualquier hora, además de poder ser utilizado al mismo tiempo por varios usuarios a la vez de manera interactiva.

Una biblioteca digital ofrece todos los servicios necesarios en forma remota, poniendo a disposición de los usuarios tradicionales: información y referencia, préstamo, obtención de documentos, etc. y herramientas adecuadas a las particularidades de este tipo de usuarios: textos electrónicos, revistas electrónicas, sumarios de revistas, resúmenes de documentos, etc.

El concepto de biblioteca virtual se presenta como una alternativa para ampliar las condiciones de búsqueda, disponibilidad y recuperación de la información de manera global, cualitativa, pertinente y racional, enlazando el acceso local con el acceso remoto, en función de las redes de comunicación disponibles.

7.1. Papel del bibliotecario virtual

Los bibliotecarios también están obligados a desempeñar nuevos papeles en las bibliotecas virtuales, dado su conocimiento de la naturaleza de la información, su contexto y sus hábitos básicos del manejo de la información. Entre estas tareas podemos mencionar:

- necesidad de organización y sistematización de los conocimientos
- establece filtros informativos
- (a) gestión de los nuevos soportes de la información

La rapidez y profundidad de los cambios en el entorno tecnológico a partir de 1985 con la aparición de **ISIS = Integrated Set for Information System =** Conjunto Integrado de Sistemas de Información, que permite construir y administrar bases de datos estructuradas no numéricas, es decir, bases de datos constituidas principalmente por textos, y los acontecimientos que se fueron sucediendo, han determinado nuevas condiciones en las bibliotecas, que indudablemente han generado un impacto considerable en las unidades de información.

A pesar de la realidad que impone el medio ambiente de las bibliotecas, se está creando en el país y especialmente entre los nuevos profesionales, una corriente que está buscando generar un movimiento distinto a las maneras tradicionales, que proponen afrontar de manera directa y con argumentos actualizados las perspectivas de desarrollo de las unidades de información, especialmente de las bibliotecas.

Esta corriente, representada por algunos bibliotecarios, o por organismos públicos y privados, por Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), y otras instituciones afines, han tomado la iniciativa y están preocupados por ubicarse a la vanguardia de nuevas propuestas, para incorporar una nueva dinámica en la actividad de las ciencias de la información, filosofía que ha logrado trascender el ámbito internacional en lo que se ha dado en llamar la cultura de calidad, como el medio más idóneo para superar las deficiencias en la gestión del servicio a los usuarios de los centros de información, hecho que frecuentemente se puede constatar entre los criterios manifestados por las principales organizaciones documentales del país.

El creciente interés por las formas de las nuevas tecnologías implementadas en el campo de la bibliografía y la documentación, con la justificación sobre la necesidad de fortalecer la noción de investigación, cuyo desarrollo y aplicación de calidad, como instrumento para lograr mayores niveles de competitividad dentro de la nueva situación en lo que se refiere de los servicios a los usuarios.

Sin embargo, a pesar de los crecientes deseos e intentos por incorporar estos nuevos conceptos en las bibliotecas, se ha puesto en evidencia la falta de políticas, metodología y estrategias de implantación de sistemas para la mejora de la calidad de

servicios aplicables también a las unidades de información, pero, si consideramos que la generalidad de los avances que se han dado en el ámbito mundial, corresponde a países con un alto nivel de desarrollo económico y tecnológico, de donde resulta que en los países en vías de desarrollo este aspecto no tiene las mismas características, puesto que del mismo modo se constata, el déficit de profesionales en ciencias de la información, abocados al proceso de mejora de la calidad y productividad bajo nuevos conceptos y criterios, a los que se incluye la poca flexibilidad de adaptación a los cambios que gradualmente han ido evolucionando a nivel internacional.

El interés creciente que ha despertado conocer los aspectos que involucra a lo que se denomina la calidad, ha demostrado la falta de una base estructural firme que sustente todo este nuevo torrente de conceptos y técnicas que conllevan estas facetas, a la vez que se evidencia un entorno aun no explorado, un mercado nuevo que esta originando una reciente y creciente competencia en aquellos individuos y organizaciones que intentan adoptar estos nuevos conceptos y criterios.

Lamentablemente, sin disponer aún de una metodología eficaz para realizar una asistencia técnica efectiva, su aplicación todavía esta dando sus primeros pasos, sin embargo se puede inferir que existen algunos organismos principalmente ONG'S, están empezando a buscar información referente a la incorporación de estos nuevos conceptos en el manejo de sus programas, aunque de una manera muy incipiente.

Ante esta situación, no se puede dejar de lado la participación de la Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información, para que enfrente este reto, asumiendo esta nueva filosofía y constituirse en parte integrante de las organizaciones pioneras de esta nueva etapa de modernización que no solo esta relacionada con otras áreas, sino

también con la todos los fondos documentales y bibliográficos del país, pretendiendo llamar la atención de documentalistas, bibliotecólogos y archivistas, a fin de que se promuevan acciones y movimientos por el mejoramiento y la calidad de servicios de información, mediante la aplicación de técnicas actualizadas, optimizando los instrumentos necesarios para iniciar una nueva etapa de mejoramiento de la calidad de información, la competitividad de los procesos y la eficiencia de los servicios en las unidades de información y bibliotecas.

8. ANALISIS DEL ESTUDIO Y METODOS DE INVESTIGACION APLICADOS

- 8.1. Localizacion del estudio de investigacion**
- 8.2. Alcance de la investigación**
- 8.3. Métodos e instrumentos de investigación**
- 8.4. Calidad de la información**
- 8.5. Determinación de la unidad de información**
- 8.6. Servicios**

Gran parte de las bibliotecas, ya sean nacionales o internacionales, que crecieron exitosamente en el pasado, en un mercado que los acogió favorablemente, enfrentan ahora muchas dificultades. Las unidades de información se han multiplicado enormemente, ocasionando una competencia muy marcada, resultando que los servicios a los usuarios son muy variados y se hacen cada vez más exigentes.

Esta situación esta justificada teniendo en cuenta que los defectos y errores son inevitables, que no se puede satisfacer plenamente a todos, que las fallas ocurren porque nada es perfecto, y que todos hacen su trabajo lo mejor posible.

Un análisis de los conceptos tradicionales de control, nos muestra que los mismos están basados en el hecho de buscar resultados inmediatos, intentando mejorar la calidad en forma instantánea por medio de servicios rápidos, en suponer que los problemas se resuelven con tecnología sofisticada, en pensar que los problemas de cada biblioteca son únicos, aunque se debe tener en cuenta que los principios que ayudan a mejorar la calidad del servicio son universales.

Las bibliotecas actuales han comprendido que en la relación con el usuario ha existido un cambio de roles muy notorio en el transcurso del cambio de milenio, antes la biblioteca era el centro de la prestación de servicio, en cambio en nuestros días el lugar

preponderante ocupa el usuario que demanda servicios ágiles, efectivos, precisos y de calidad, por lo tanto, el usuario o cliente ha adquirido un rol mucho más destacado y pretende que le reconozcan como tal, puesto que sin el una unidad de información corre serio riesgo de desaparecer.

Una biblioteca se encuentra en un ámbito de acción y un contexto con el cual debe estar indefectiblemente muy bien comunicada. Tanto para saber con exactitud cuales son los deseos y expectativas de sus usuarios, para satisfacer su demanda de información, como para ver la tendencia de cambio que permitan desarrollar nuevas estrategias de mejoramiento tanto de proceso como de servicio.

8.1. Localizacion del estudio de investigacion

En este punto es necesario hacer referencia a la localización geográfica de la aplicación de la investigación que se va a desarrollar y como consecuencia también es necesario determinar la unidad de información que será objeto del diagnóstico de calidad y productividad.

Previamente seleccionada la unidad, en este caso la Biblioteca de la Academia Boliviana de la Lengua, en la cual se practicará el diagnóstico de calidad y productividad exhaustivo, implica que el trabajo de campo se deberá efectuar en el lugar donde este localizada la unidad de información enfocada.

El segundo paso constituye la comparación con otras unidades de información, en un numero indeterminado pero con la misma especialidad o con colecciones parecidas entre las cuales sea posible hacer encuestas sobre la situación actual de la calidad y productividad, lo que permitirá inferir la situación real del sector o universo en el cual

se desenvuelve nuestra Biblioteca y la demanda informativa existente. Este proyecto de investigación, asume como base de análisis primordial a la ciudad de La Paz, al constituirse en el departamento que abarca una gran proporción de unidades de información, sin embargo, no se descarta algunas otras posibilidades de ampliar el proyecto a otras acciones de investigación.

8.2. Alcance de la investigación

A continuación, se proponen de manera resumida las ideas centrales a partir de las cuales se deberá trabajar en la línea de reflexión e investigación, con el objeto de demostrar que los pasos que se van a dar sean los más firmes y seguros para alcanzarlas las metas propuestas y asumidas en el proyecto.

Con este propósito se identifican tres actividades principales sobre las que se irán estructurando el proceso investigativo

primera actividad

Análisis y diagnóstico de la calidad y productividad de los servicios a los usuarios de las bibliotecas, en dos fases:

- a) análisis y diagnóstico del entorno de las bibliotecas.
- b) análisis y diagnóstico interno de la calidad y productividad de las bibliotecas

segunda actividad

Investigación, análisis y determinación del control de la calidad total aplicable a las bibliotecas

tercera actividad

Elaboración y desarrollo de las estrategias y lineamientos para la mejora de la calidad y productividad de las unidades de información

.8.3. Métodos e instrumentos de investigación

Existe una amplia gama de métodos e instrumentos para la recolección de investigación, ya sea de manera individual o en forma combinada, pudiendo agruparse de acuerdo al uso de fuentes de información primarias o secundarias. Los datos de fuentes de información secundaria, incluyen: la información disponible en las instituciones públicas o privadas relacionadas con la documentación. En forma de revistas, informes, libros, manuales y otros.

Los datos obtenidos de fuentes primarias, son primordiales para tratar y determinar un objetivo de investigación específico parten desde la investigación cualitativa que incluye la opinión de expertos, las entrevistas a profundidad y las sesiones de grupo hasta la recolección estructurada y sistemática de datos a partir de cuestionarios que concluyen en la realización de investigaciones experimentales, como modelos más firmes y seguros para alcanzar las metas asumidas en el presente proyecto.

Para mostrar de manera más amplia lo propuesto, se han identificado tres actividades principales sobre las que se ira estructurando el proceso investigativo y dentro de este contexto, el desarrollo de la calidad y productividad de los servicios, considerando los siguientes aspectos.

primer aspecto

Revista bibliográfica

Opinión de expertos

Sesiones de grupo

Entrevistas y encuestas

segundo aspecto

Revisión bibliográfica

Opinión de expertos

tercer aspecto

Se debe tener en cuenta, que el tercer aspecto de la investigación, se refiere funcionalmente a la presentación de resultados y el desarrollo de las estrategias y políticas que mejoren la calidad y la productividad de los servicios a partir de la situación visualizada y las conclusiones que las dos fases anteriores puedan inferir. De donde se prevé el empleo de técnicas de elaboración y presentación de técnicas de elaboración propuestas por la teoría metodológica referente a este campo.

8.4. Calidad de la información

Desde los albores de la historia de la humanidad, las necesidades de información en el hombre han existido siempre, estos deseos no han cambiado hasta ahora, lo que ha cambiado son las estrategias utilizadas para ofrecer información con la calidad que espera el lector.

El desarrollo de la información a través del tiempo hasta alcanzar la concepción de calidad sufrió profundas modificaciones después de la Segunda Guerra Mundial, según William Ouchi, consultor norteamericano y autor de **La Teoría Z**, fue cuando Japón, debido al lanzamiento de las bombas atómicas en Hiroshima y Nagasaki, tiene una experiencia tan contundente, que logra un consenso nacional para reconstruir el país, no teniendo más alternativa que trabajar conjuntamente por una meta común que fue alcanzada a través de un factor determinante, la información con calidad.

En la actualidad existen diversas interpretaciones y definiciones acerca de la calidad, que provienen de investigadores teóricos enmarcados en la corriente de la cultura de la calidad total. Algunas de estas definiciones como la de Felgenbraum dice que: calidad, son las características que conforman productos y servicios que satisficagan las expectativas de los clientes o usuarios.

La otra teoría que plantea Harrington, que ya fue mencionado dice que: calidad, es satisfacer o superar las necesidades, deseos y expectativas de los clientes o usuarios, a un costo que les represente valor en el momento que requieren del producto o servicio.

Desde fines del siglo 20, el concepto de calidad ha sido ampliado más allá de lo que tradicionalmente se conocía y aplicaba como norma, hoy en día la calidad, en su esencia, involucra al entorno, al bibliotecario, a la biblioteca, al material bibliográfico, a los documentos y otros materiales, en un proceso de mejora incesante y sostenida, a fin de lograr una mayor competitividad en los servicios.

En el punto relacionado a los recursos utilizados se incluyen los distintos soportes, están los materiales, el equipo, la energía, el terreno, la tecnología, y sobre todo la información, que serán utilizados para obtener como resultado o producto los servicios, con calidad. En esta productividad se debe tomar en cuenta que el servicio debe ser de calidad antes de cantidad y esto se obtiene con el manejo de la calidad total de los servicios a usuarios.

8.5. Determinación de la unidad de información

Algunas unidades de información como la Biblioteca que nos ocupa o algunos centros de documentación, se dedican al procesamiento de documentos relativos a un cierto campo o tema a fin de proveer regularmente información abreviada a una determinada comunidad de usuarios con material específico relacionada al área, entre los cuales se pueden mencionar:

Bibliografías	Tablas de contenido de publicaciones periódicas (tabcont)
Resúmenes	Publicaciones de difusión selectiva (DSI)
Indices	Publicaciones periódicas
Directorios	Catálogos de libros y revistas

La información que ofrecen estas entidades está destinada fundamentalmente a aquella parte de la población que ha alcanzado la fase del desempeño profesional y requiere referencias precisas sobre determinados aspectos que han de utilizar en la realización de sus trabajos. Para que este servicio sea eficiente, es particularmente necesario interiorizarse de lo que se mencionaba al iniciar este capítulo.

8.6. Servicios

La aplicación de los servicios que pretende brindar la Biblioteca de la Academia Boliviana de la Lengua es de orden secundario, en razón de que esta compuesta por bloques de datos extraídos de documentos primarios, que pasan a integrar y formar parte de la colección que esta a cargo de la biblioteca.

Cada fase de la técnica documentaria utiliza distintos servicios y dan lugar a diversos productos que han llegado a ser típicos y convencionales en una biblioteca, sin pensar que este repertorio agota las posibilidades de apertura a nuevas y originales formulas

de transmitir información, posibilidades que son ampliadas continuamente por el incremento de nuevas obras a la colección.

Es necesario puntualizar que estos servicios de ninguna manera se pueden considerar de manera independiente, mas bien están interrelacionados y tienen dependencia directa entre sí, formando parte de un conjunto coherente que se asocia claramente con los servicios tradicionales, como el toda biblioteca de servicio que busca satisfacer la demanda bibliográfica, y el rendimiento de mejores resultados. Los servicios y los productos que ofrece una unidad de información serian los siguientes:

Servicios	Productos
<ul style="list-style-type: none"> ● Referencias de editoriales ● Directorio de entidades ● Referencias de autores y especialistas ● Referencias sobre la colección ● Referencia informativa ● Pregunta – respuesta ● Resúmenes analíticos ● Alerta informativa ● Análisis ● Indización ● Base de datos ● Traducciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Directorio de autores y especialistas - Boletín de adquisiciones - Catálogos - Bibliografías
Difusión de servicios	Productos
* Manuales	- Tesoros
* Difusión selectiva de la información	- Boletines

- * Formación de usuarios
- * Exhibiciones
- * Manuales
- * Reprografía - Guías

Los procedimientos y canales, tanto como el servicio y productos de un centro de documentación, tienden cada día a hacerse más convencionales. Sin embargo cabe advertir que su desarrollo ha avanzado unilateralmente, implementándose en función del usuario con hábitos altamente formados y con recursos suficientes. Desde la perspectiva de países pertenecientes al tercer mundo cabe plantear servicios más adecuados a nuestra realidad.

BIBLIOGRAFIA

AMAT NOGUERA, Nuria

Técnicas documentales y fuentes de información. Barcelona : Bibliograf, 1979.

ARTEAGA-FERNANDEZ, FERNANDO

Estructura de las redes y sistemas de información. En: Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información. La Paz : Carrera de Bibliotecología, 3(3-4): 66-82, jul-dic.98, semestral.

BUONOCORE, Domingo

Diccionario de bibliotecología. 2. ed. Buenos Aires : Castelvi, 1980. 276 p.

Elementos de bibliotecología. 3. ed. Santa Fe : Castelvi, 1952

COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA. CEPAL.

Sistema de información bibliográfica : uso de hojas de trabajo (HDB y HAC) y Tarjeta de Registro Bibliográfico (TRB). Santiago de Chile : Naciones Unidas, 1989. 143 p.

DEWEY, Melvil L.

Sistema de clasificación decimal. 20. ed. Salt Lake City, Forest Press, 1980. 3 T. (Edición dirigida por Jorge Aguayo)

ESCAMILLA, Gloria

Catalogación descriptiva. México D.F. : C.R.A.T., 1978.

 Revisión del capítulo 6 de las Reglas de Catalogación Anglo Americanas, para materiales monográficos. México D.F., 1980.

MANUAL DE REFERENCIA : mini-micro CDS/ISIS (Versión 3.0). París : UNESCO, 1993. 457 p.

NOTAS BIBLIOTECOLÓGICAS

Montevideo : Biblioteca Lincoln, 1968.

PENNA, Carlos Víctor.

Catalogación y clasificación de libros. Buenos Aires, Kapelusz. 286 p. 1970.

REGLAS DE CATALOGACIÓN ANGLO AMERICANAS

Washington D.C. Unión Panamericana, 1976. 453 p. (Manuales del Bibliotecario, no. 7).

ROVIRA, Carmen ; AGUAYO, Jorge

Lista de encabezamientos de materia para bibliotecas Washington D.C. : Unión Panamericana, 1979.