

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



TESIS DE GRADO

“EL USUARIO Y LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN
EN EL CONTEXTO DE LA BIBLIOTECA
UNIVERSITARIA DE LA UMSA”

POSTULANTE: Univ. MARÍA AMARU GIL
TUTOR: Mg. Sc. CONSTANTINO TANCARA Q.

LA PAZ - BOLIVIA
2001



"Los libros son para usarse"

"A cada lector su libro"

"A cada libro su lector"

"Ahorre tiempo al lector"

"La biblioteca crece"

Leyes formuladas por Ranganathan, 1931

DEDICATORIA

Con amor:

A mis padres Juan Amaru
y Casimira Gil de Amaru
porque me apoyaron en
cada momento de mi vida.

A mis hermanos:
Marcelino, Feliza e Hilda
por su apoyo constante.

A mi hijo Juan Victor
por darme aliento y cariño.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por iluminar mis pasos al realizar la tesis.

A mis padres, por guiarme y enseñarme a luchar por conseguir una meta.

A la Universidad Mayor de San Andrés por mi Formación Académica.

A los docentes de la Carrera de Bibliotecología que me brindaron sus conocimientos.

A mi tutor Mg. Sc. Constantino Tancara por su dedicación, su tiempo y enseñanza brindada en el desarrollo de la tesis.

A la Lic. Teresa Zelaya, al Lic. Arzil Aramayo y al Lic. Fernando Machicado por su colaboración desinteresada, su tiempo en la revisión y corrección de la tesis, también por las sugerencias y observaciones hechas en el trabajo.

A los encargados de las bibliotecas de la UMSA por su colaboración.

A mis compañeros de trabajo y estudio que de una u otra manera me brindaron su apoyo.

RESUMEN

El presente trabajo, analiza la situación actual de las bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés. Asimismo se realiza un estudio de usuarios aplicando la metodología diseñada por la Lic. Martha Valencia de Veizaga.

La biblioteca universitaria en la UMSA apoya y coadyuva a la enseñanza, investigación y formación de profesionales a través de los servicios de información y estos son importantes y se caracterizan porque a través de ellos se da acceso a la información científica-técnica al usuario en el momento y en la forma precisa.

Los estudios y la formación de usuarios pueden ser considerados aisladamente, pero no dejan de tener relación y son factores determinantes para el mejoramiento de los servicios de información que ofrecen las bibliotecas universitarias de la UMSA al usuario.

Los estudios de usuarios son la base para tomar decisiones en cuanto al servicio de información o al producto que se va a ofrecer al usuario y la formación de usuarios enseña a utilizar la biblioteca y sus recursos informativos en forma eficiente y eficaz.

I N D I C E

	Pág.
Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Resumen	iii
CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES	
1.1. Introducción	1
1.2. Justificación	3
1.3. Planteamiento y formulación del problema	4
1.4. Hipótesis	6
1.5. Objetivos	7
1.5.1. Objetivo general	7
1.5.2. Objetivos específicos	7
1.6. Metodología	8
1.6.1. Delimitación	8
1.6.2. Criterios de selección de la población	9
1.6.3. Técnicas	10
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Biblioteca Universitaria	12
2.2. Servicios de Información	20
2.3. Usuarios de la Información	23
2.4. Estudios de Usuarios	24
2.4.1. Antecedentes de los Estudios de Usuarios	27
2.4.2. Objetivos de los Estudios de Usuarios	29

2.4.3. Metodologías para la realización de los Estudios de Usuarios	30
2.5. Formación de Usuarios	31
2.5.1. Antecedentes de la Formación de Usuarios	32
2.5.2. Organismos internacionales relacionados con la Formación de Usuarios	33
2.5.3. Necesidad de Formación de Usuarios	34
2.5.4. Programas de Formación de Usuarios	35
CAPITULO III: DIAGNÓSTICO DE LAS BIBLIOTECAS DE LA UMSA	
3.1. Aspectos Generales	43
3.2. Recursos Financieros	48
3.3. Recursos Humanos	52
3.4. Recursos Físicos	57
3.5. Aspectos Técnicos	70
3.6. Servicios de Información	81
CAPITULO IV: ESTUDIOS DE USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS DE LA UMSA	
4.1. Metodología empleada para la realización de Estudios de Usuarios en las Bibliotecas de la UMSA	107
1. Planear el estudio	107
2. Elección de la población	108

3. Determinación de los instrumentos	102
4. Recolección y análisis de la información	112

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	129
5.2. Recomendaciones	130

BIBLIOGRAFÍA	133
--------------	-----

ANEXOS

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Fig. 1: Relación Usuario y Servicios de Información	5
Fig. 2: Diagrama para la formulación de la hipótesis.	6
Fig. 3: Relación entre Recursos informativos y Usuarios	22
Fig. 4: Relación de la Bibliotecas Universitarias y Servicios de Información	25
Fig. 5: Relación de Servicios de Información y Usuarios	31
Fig. 6: Diagrama de Diagnóstico	40

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro nº 1: Aspectos generales (áreas, facultades, carreras y bibliotecas)	42
Cuadro Nº 2: Aspectos generales (nombre de la biblioteca, atención y usuarios)	45
Cuadro nº 3: Recursos financieros	47
Cuadro nº 4: Recursos humanos	51
Cuadro nº 5: Recursos físicos: infraestructura	56
Cuadro nº 6: Recursos físicos: áreas o ambientes	62
Cuadro nº 7: Recursos físicos: equipos	64
Cuadro nº 8: Recursos bibliográficos	66
Cuadro nº 9: Aspectos técnicos: selección y adquisición	71
Cuadro nº10: Catalogación y clasificación	75
Cuadro nº11: Análisis, almacenamiento y recuperación	77
Cuadro nº12: Tipos de servicios	83
Cuadro nº13: Servicios más solicitados	88
Cuadro nº14: Difusión de la información	91
Cuadro nº15: Publicaciones de la biblioteca	93
Cuadro nº16: Actividades de extensión bibliotecaria	94
Cuadro nº17: Estudios de usuarios: potenciales y reales	96
Cuadro nº18: Estudios de usuarios: necesidad y realización	98
Cuadro nº19: Necesidad de formación de usuarios	103

	Pág.
Cuadro N°20: Facultad a la que pertenece	112
Cuadro N°21: Género de los encuestados	113
Cuadro N°22: Infraestructura de la biblioteca	113
Cuadro N°23: Frecuencia de asistencia a la biblioteca	115
Cuadro N°24: Motivo por el que asiste a la biblioteca	115
Cuadro N°25: Utilización de la información obtenida	116
Cuadro N°26: Problemas con los que tropieza en el momento de ubicar la información	118
Cuadro n°27: Instancias donde acude en busca de información	119
Cuadro n°28: Sugerencias de los usuarios para mejorar los servicios de información	126

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Gráfico nº 1: Servicios solicitados por los usuarios	89
Gráfico nº 2: Realización de Estudios de Usuarios	97
Gráfico nº 3: Necesidad de la realización de Estudios Usuarios	101
Gráfico nº 4: Formación de usuarios	104
Gráfico nº 5: La Biblioteca como Apoyo en la Formación Académica	114
Gráfico nº 6: Satisfacción de Necesidades de Información	117
Gráfico nº 7: Servicios de Información Utilizados con mayor Frecuencia	120
Gráfico nº 8: Evaluación de los servicios informativos	121
Gráfico nº 9: Material bibliográfico consultado con Mayor frecuencia	122
Gráfico nº10: Evaluación del Material Bibliográfico	123
Gráfico nº11: Formación de usuarios	124
Gráfico nº13: Evaluación del Personal Bibliotecario	125

LISTA DE ANEXOS

Anexo nº 1: Organigrama de la UMSA

Anexo nº 2: Resolución del Manual de Organización y Funciones para
el Sistema de Unidades de Información de la UMSA.

Anexo nº 3: Organigrama del SUI-UMSA

Anexo nº 4: Cuestionario aplicado a los encargados de biblioteca.

Anexo nº 5: Cuestionario aplicado a los usuarios de biblioteca.

Anexo nº 6: Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de biblioteca.

Anexo nº 7: Metodologías para la realización de estudios de usuarios.

Anexo nº 8: Índice de las directrices para el planeamiento y ejecución de un
plan nacional de formación y enseñanza para el uso de la
información.

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. INTRODUCCIÓN

A medida que transcurre el tiempo la tecnología evoluciona a pasos gigantescos y la necesidad de tener servicios de información eficientes y eficaces va creciendo, ante esta necesidad surgen la realización de estudios y formación de usuarios como factores que inciden para el mejoramiento de los servicios de información.

Los estudios de usuarios son la base para tomar decisiones en cuanto al servicio de información o al producto que se va a ofrecer al usuario y la formación de usuarios enseña a utilizar la biblioteca y sus recursos informativos de forma eficiente y eficaz

Para los usuarios la biblioteca es una institución que ofrece material informativo y que pueden acceder cumpliendo ciertos requisitos, lo que el usuario desconoce son los diferentes servicios de información.

El presente trabajo de investigación tiene por objeto explicar la importancia de la realización de estudios y formación de usuarios como factores que pueden ayudar a mejorar los servicios de información.

El presente trabajo está dividido en 5 capítulos distribuidos de la siguiente manera:

En el primer capítulo se explica los aspectos generales de la investigación, el planteamiento del problema, la formulación de la hipótesis, los objetivos y la metodología a seguir en el transcurso del estudio.

El segundo capítulo corresponde al marco teórico de la investigación y se conceptualiza lo que es la biblioteca universitaria, los servicios de información, los usuarios, los estudios de usuarios y la formación de usuarios

En el tercer capítulo se presenta los resultados de la encuesta realizada a los encargados de biblioteca de la Universidad Mayor de San Andrés que sirvió de base para la elaboración del diagnóstico de las unidades de información.

El cuarto capítulo presenta los resultados de la encuesta realizada a los usuarios de las bibliotecas seleccionadas, estos resultados nos permitieron conocer diversos aspectos relacionados con la biblioteca.

En el quinto capítulo presentamos las conclusiones y recomendaciones que surgieron al finalizar este trabajo.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Cuando hablamos de bibliotecas universitarias, nos referimos a los aspectos generales, recursos financieros, recursos humanos, recursos físicos, aspectos técnicos y servicios de información que prestan a toda la comunidad universitaria de San Andrés.

En la actualidad se ha visto que es importante el estudio de las bibliotecas universitarias porque apoyan y coadyuvan a la enseñanza, investigación y formación de nuevos profesionales a través de los *servicios de información*.

Las bibliotecas de la UMSA, desde sus inicios brindan diferentes servicios de información, variando sus características en dependencia de la facultad, carrera o instituto, estos servicios abarcan desde los más tradicionales (en la mayoría de las unidades de información), hasta las más modernas como son las diferentes formas de información electrónica (bases de datos, internet, etc).

Dentro de la biblioteca universitaria, los servicios de información son importantes y se caracterizan por que a través de ellos se da acceso a la información científica- técnica a quien lo necesite en el momento y en la forma precisa, pero, para que estos servicios sean utilizados en la forma correcta y los recursos bibliográficos sean aprovechados al máximo, es necesario que todos los usuarios de las bibliotecas de la UMSA (docentes, investigadores, estudiantes, egresados

y administrativos) conozcan la existencia de los servicios de información y sepan utilizarlas correctamente accediendo a la información que necesitan sin ningún problema.

1.3. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Cuando el bibliotecario recorre diariamente los ambientes de la biblioteca universitaria se enfrenta con diversos tipos de *usuarios*: docentes, investigadores, estudiantes, egresados y administrativos solicitando información, leyendo algún periódico o revista, solicitando fotocopias, buscando información en internet o preguntando al bibliotecario dónde y cómo buscar una determinada información, y surgen las preguntas: ¿conocerá los servicios de información?, ¿tendrá algún problema al buscar en el fichero manual o electrónico?, ¿habrá satisfecho su necesidad informativa?, ¿los servicios de información cubrirán sus expectativas?, ¿conocerá otras bibliotecas del sistema?, etc.

Precisamente a éstas y otras preguntas se quiere responder al encarar este trabajo e ir en busca de ese usuario, entenderlo en su contexto, indagar sus inquietudes, conocer sus percepciones, comprender sus necesidades y por último ponerse en su lugar.

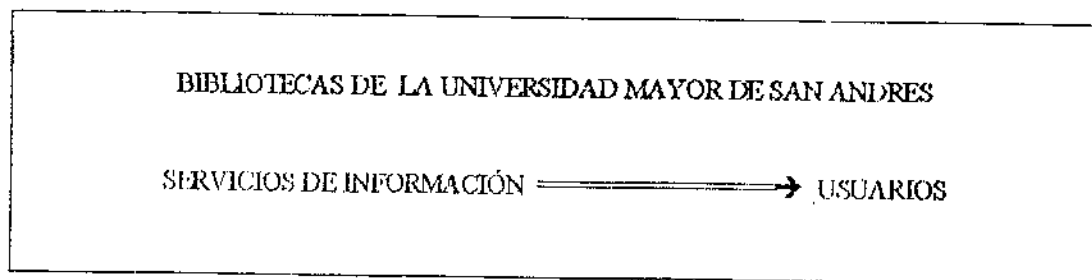
Para realizar el trabajo necesariamente se tiene que dejar el escritorio y salir de la oficina a las salas de lectura en busca de ese usuario que se conoce

la oficina a las salas de lectura en busca de ese usuario que se conoce referencialmente y del cual sabemos poco o nada.

El presente estudio se cree que es la mejor opción ante la falta de estudios anteriores¹ realizados por encargados de bibliotecas y porque se constituirá en una experiencia enriquecedora, pues el hecho de ponernos en el lugar del usuario, comprenderlo en un medio que le es desconocido y prepararlo, facilitará mejorar, los servicios de información

La relación que existe entre los SERVICIOS DE INFORMACIÓN y USUARIOS, nos permite abordar este estudio.

Figura 1: Relación usuario y servicios de información



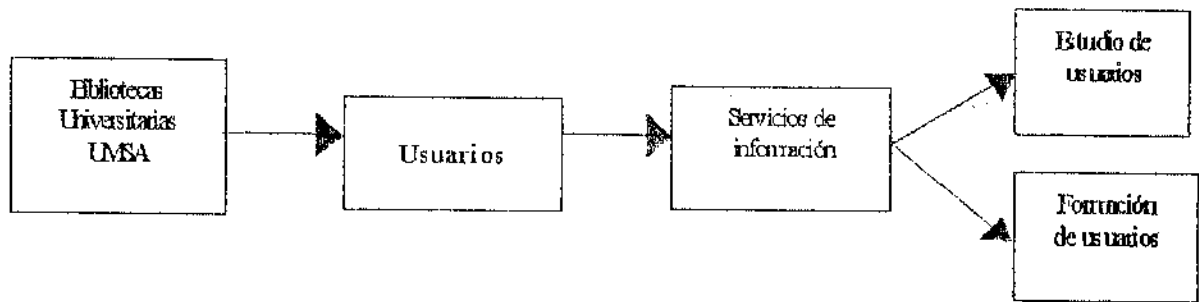
Por lo expuesto líneas arriba, planteamos la siguiente pregunta:

¿Qué factores influyen para el mejoramiento de los servicios de información que ofrece al usuario las bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés?

¹ Existen estudios de usuarios realizados por el Lic. Fernando Machicado en la Biblioteca de Humanidades y por las universitarias Lidia Cañe y Edna Pacheco en la Hemeroteca de la Biblioteca Central de la UMSA.

1. 4. HIPÓTESIS

Figura 2: Diagrama para la formulación de la hipótesis



“El estudio de usuarios y la formación de usuarios, son factores que influyen para el mejoramiento de los servicios de información que ofrecen a los usuarios las bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés”

Variable independiente

- *Estudio de usuarios*
- *Formación de usuarios*

Variable dependiente

- *Mejoramiento de los servicios de información.*

Unidad de Observación

- *Bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés*

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

- Realizar un diagnóstico de las bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés.

1.5.2. Objetivos específicos

- Realizar un estudio de usuarios en las bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés.
- Describir los servicios de información que ofrecen las bibliotecas.
- Identificar los servicios de información más consultados, según los encargados de biblioteca.
- Identificar los servicios de información más consultados, según los estudiantes.
- Identificar las causas por las cuales no se realizan estudios de usuarios en las bibliotecas de la UMSA.
- Identificar las causas por las cuales no se realizan formación de usuarios las bibliotecas de la UMSA.
- Explicar la importancia de la realización de estudios y formación de usuarios como factores que influyen en el mejoramiento de los servicios de información.

1.6. METODOLOGÍA

1.6.1. Delimitación

Dada la amplitud del tema referente a bibliotecas universitarias, fue necesario delimitar el área de estudio.

Temporal

Para el presente trabajo se tomó el período comprendido entre julio - diciembre del año 2000.

Espacial

Para el diagnóstico se tomó a las 32 bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés y para los estudios de usuarios se tomó a las bibliotecas facultativas de Agronomía, Ingeniería, Medicina y Sociales

Contenido

La idea central de este trabajo es la importancia que tienen los estudios y la formación de usuarios como factores que influyen en el mejoramiento de los servicios de información de las bibliotecas de la UMSA.

Unidades de Análisis

Población (estudiantes que asisten a las bibliotecas)

SEGMENTOS	MARCO MUESTRAL	TAMAÑO DE	LA MUESTRA	TÉCNICAS
USUARIOS	ALUMNOS ² INSCRITOS	PROMEDIO ³ USUARIO/DÍA	NUMERO DE ENCUESTAS	ENCUESTA
Bib. Agronomía	2.256	340	68	CUESTIONARIO
Bib. Ingeniería	4.818	280	56	CUESTIONARIO
Bib. Medicina	4.450	500	100	CUESTIONARIO
Bib. Sociales	5.637	320	64	CUESTIONARIO
TOTAL	17.161	1440	288	

1. 6. 2. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LA POBLACIÓN

Para la realización de este estudio se tomaron 2 tipos de población: Bibliotecas y Usuarios.

a) **BIBLIOTECAS**, se aplicará un censo a los encargados del total (32) de las bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés, cuyos resultados servirán para realizar el diagnóstico de las unidades de información.

b) **USUARIOS** (estudiantes) de las bibliotecas seleccionadas para el estudio de usuarios, cuyos resultados servirán para demostrar la importancia de la realización de estudios de usuarios.

²CPDI. Población estudiantil, 1983-2000, por carreras

³Resultados de la encuesta realizada en septiembre, 2000

UNIVERSO

Está constituido por todos los estudiantes que acuden a cada una de las bibliotecas seleccionadas para el estudio y alcanza a 1440.

MUESTRA

Para el presente estudio se tomará como muestra aleatoria simple estratificada a 288 usuarios de las bibliotecas de Agronomía, Ingeniería, Medicina y Sociales.

Las bibliotecas elegidas para la realización de estudios de usuarios corresponden al 10% del universo de 32 bibliotecas y para la selección se tomó en cuenta la división del SUI-UMSA⁴

1.6.3. TÉCNICAS

Observación directa en las 4 bibliotecas seleccionadas y se observó el comportamiento de los usuarios al buscar y solicitar información.

Estudio de la documentación; se recogió información del CPDI (población estudiantil, 1983-2000), de las encuestas realizadas a los encargados de biblioteca, y un análisis de la bibliografía y documentación sobre el tema de estudio.

Cuestionarios, se elaboró para ser administrados primeramente a los encargados de cada una de las bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés y después

⁴Sistema de Unidades de Información de la Universidad Mayor de San Andrés.

a los usuarios (estudiantes) de las bibliotecas seleccionadas.

Entrevistas; para complementar la información se entrevistó a los encargados de las bibliotecas y a los usuarios que en el momento de la encuesta se encontraban en la biblioteca; esto con el fin de ampliar las referencias.

Análisis, un análisis final de los datos permitió establecer que el estudio realizado logró demostrar la necesidad e importancia de la realización de los estudios de usuarios y la formación de usuarios en las bibliotecas universitarias para el mejoramiento de los servicios de información.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

El análisis de los conceptos de bibliotecas universitarias, servicios de información, usuarios, estudios de usuarios y formación de usuarios, como tal, no son recientes y son diversos e innumerables; y van desde los diferentes puntos de vista y no se ha llegado a una base que nos permita enmarcarla en una sola acepción, razón por la cual para el presente trabajo se tomaron en cuenta los conceptos señalados por diferentes autores.

2. 1. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Partiendo del principio de que existen innumerables conceptos que tienen validez recurrimos a lo que señala Litton: "Una universidad es excelente solo cuando su biblioteca ocupa un edificio adecuado y cuando la colección bibliográfica tiene amplitud y variedad y el servicio bibliotecario es eficiente, rápido y adecuado a las necesidades e intereses de los usuarios"⁵ y a lo que señala Hernández: "Las bibliotecas universitarias reúnen los saberes y los proporcionan a los interesados en ellos, alumnos y profesores y por lo tanto son instituciones primordiales para seguir haciendo realidad lo que fue la universidad en su origen: una comunidad de estudiantes y profesores unidos por el interés de acceder al saber que difunde la biblioteca universitaria"⁶.

⁵Litton, Gastón. 1974: 23-23

⁶Jómez Hernández, José Antonio. 1998: 363

Analizando los conceptos señalados podemos decir que la biblioteca universitaria es una entidad importante dentro de la universidad no sólo por los recursos bibliográficos que administra sino por la variedad de servicios que ofrece a los usuarios y también por que refleja lo que realmente es la universidad.

La biblioteca universitaria también es importante porque ayuda al desarrollo de las actividades académicas donde estudiantes, egresados, docentes, investigadores y administrativos pueden conseguir la información para sus quehaceres académicos e investigativos.

La biblioteca universitaria cualquiera fuera su denominación: biblioteca de carrera, biblioteca de facultad, biblioteca de instituto o biblioteca central, sirve a intereses de los usuarios y desempeña una labor educativa

En la actualidad la biblioteca universitaria debe tener una infraestructura adecuada y ser un centro de información y documentación destinada a ofrecer *servicios de información eficientes y accesibles*.

2.1.1. DESARROLLO HISTÓRICO DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Es una necesidad comprender la formación de la biblioteca universitaria en el transcurso del tiempo, por ello es necesario entenderla con todos sus cambios que sufrió a través de la historia que desde sus comienzos “el crecimiento de las

bibliotecas universitarias ha sido y sigue siendo enorme...⁷.

2.1.2. LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA EN EL PASADO

“Surgidas en la Edad Media, su crecimiento fue lento hasta el siglo XIX, a partir de cuya segunda mitad se renovaron profundamente, como las propias universidades”⁸. Paralela a la creación de las universidades se crearon las bibliotecas, pues sus autoridades consideraron la importancia de la misma.

Durante mucho tiempo se consideró que las bibliotecas universitarias tenían muy poco que hacer en el contexto académico, ya que su trabajo se limitaba solo a organizar el material bibliográfico y guardarlo muy celosamente en los depósitos y la difusión de la información era muy restringida por lo tanto “la biblioteca universitaria era considerada como un depósito de libros, que debido a reglas y el carácter de guardianes insobornables de los bibliotecarios, era prácticamente inaccesible a los estudiantes, (1667)”⁹; además “las bibliotecas universitarias se dedicaban sobre todo a la conservación de las obras, su preservación era más importante que su uso, (1950)”¹⁰; por lo tanto no eran dinámicas y los servicios de información eran reducidos.

⁷ Escolar, Hipólito. 1987: 428

⁸ Escolar, Hipólito. 1987: 428

⁹ Biblioteca Lincoln. 1966: 69

¹⁰ Pjallbrant, Nancy s.f.: 265

2.1.3. LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA EN LA ACTUALIDAD

Actualmente las bibliotecas universitarias son las mejor dotadas en cuanto al presupuesto, personal profesional e infraestructura tecnológica, lo que permite ofrecer mejores servicios de información a universitarios, docentes e investigadores.

En las universidades estatales las bibliotecas están coordinadas por una unidad central, es decir, forman redes o sistemas de información universitarias y algunos de sus procesos se encuentran centralizados, entre estos podemos señalar a la selección y adquisición y a los procesos técnicos.

“Actualmente la Biblioteca universitaria es considerada el corazón de la universidad, las colecciones son amplias y variadas, el bibliotecario ya no es el guardián celoso sino todo lo contrario y, además, un estudioso él mismo; y lo que es más importante, las reglas actuales tienden a incrementar y no a restringir la circulación de libros y la obtención de información”¹¹. Las actuales unidades de información ya no son archivos y mucho menos depósitos sino todo lo contrario, la biblioteca universitaria es una entidad destinada a ofrecer servicios de información científico-técnica a toda la comunidad universitaria.

También podemos afirmar que actualmente la biblioteca universitaria desempeña un papel determinante en el proceso educativo, puesto que sirve a los intereses

¹¹ Biblioteca Lincoln. 1966: 69

de estudiantes y docentes, el trabajo que realizan las bibliotecas universitarias está en dependencia de la *calidad de sus servicios que ofrece y el material informativo que posee.*

2.1.4. MISIONES DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Tomando en cuenta que las bibliotecas universitarias reúnen los saberes y los proporcionan a los usuarios que son los estudiantes, docentes, investigadores, egresados y administrativos y, por tanto, son instituciones primordiales que tienen misiones que cumplir, al respecto José Gómez Hernández¹² señala que las misiones de la biblioteca universitaria se las puede concretar en:

- a) Proporcionar una colección básica de acuerdo a las necesidades de introducción en el conocimiento científico que tengan los estudiantes: muy accesible, múltiple de acuerdo al número de estudiantes, actualizada en relación con los programas de estudio, etc.

- b) Una colección de materiales de referencia formada por fuentes bibliográficas, personales e institucionales, tanto en soportes impresos como electrónicos, de acceso local, en red o por teledocumentación, que pueda ser tanto base de información como medio didáctico y metodológico en el proceso de aprendizaje y adquisición de hábitos investigadores.

¹²Gómez Hernández, José Antonio. 1998: 364

c) Una colección documental especializada en las distintas materias que cubran los planes de estudio y los proyectos de investigación, disponible tanto para los docentes como para los alumnos iniciados y los que tenga ocasión de usarlos para su proceso formativo. Debe estar formada por monografías, revistas, traducciones, informes, tesis de otras universidades, y en general literatura gris.

d) Un servicio de información, orientación, referencia y formación de usuarios que promueva y mejore los hábitos de uso de la biblioteca, preparando para un óptimo aprovechamiento de sus recursos.

e) Un servicio de apoyo a la investigación especializada que cumpla las funciones de acceso a bases de datos internacionales, orientación bibliográfica especializada y obtención del documento original.

f) Favorecer el acceso a la cultura del entorno y la época, a través de una colección documental diversa relacionada con las manifestaciones espirituales, y de la programación de actividades de difusión de la ciencia y la cultura.

2.1.6. LA COMUNICACIÓN EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Para el buen funcionamiento de la biblioteca universitaria se requiere una buena comunicación entre los agentes implicados en ellas (estudiantes, docentes, investigadores, egresados, público en general y bibliotecarios), que favorezca su

integración y evite su aislamiento, esta comunicación, según Gómez¹³ abarca:

* La comunicación a través de las comisiones de biblioteca entre los docentes, estudiantes, bibliotecarios y las autoridades de la universidad. Sin un buen funcionamiento de éstas comisiones, que logre la integración de los interesados con los objetivos de la política de la biblioteca universitaria, suelen fracasar los intentos de cambio, los proyectos de reglamentos, etc.

* La comunicación interna: debe asegurarse la fluidez en la comunicación y los intercambios de pareceres entre los bibliotecarios, los auxiliares técnicos de biblioteca y los directores de la biblioteca. Es tarea principal de la dirección lograr la buena comunicación de la planta, que favorezca la motivación y el intercambio.

* La comunicación con los usuarios: debe haber instrumentos que hagan frecuente y natural el que los usuarios (especialmente los estudiantes) *realicen observaciones sobre los servicios*. Debe haber buzones de sugerencias, reuniones con los representantes de profesores y alumnos, etc.

Un medio de comunicación preferentemente será el de la *formación de usuarios*.

¹³Gómez Hernández. 1998: 375

2.1.5. LA BIBLIOTECA EN LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

Dentro del proceso educativo que hay en nuestro país existen varios niveles de educación; desde el básico (pre-kinder) hasta el superior especializado (maestrías), todos ellos con finalidades específicas. La educación superior tiene mucha importancia porque las universidades han influido de manera determinante en la vida educativa, cultural, social y económica de nuestro país y las bibliotecas ayudan de una manera directa e indirecta en todo ese proceso.

Se desconoce si el momento de crearse la universidad también se creó la biblioteca universitaria, a este respecto Luis Verástegui señala: "En 1903, se logra su incipiente organización pero sin ponerse en funcionamiento.... Se tiene noticia del primer catálogo que describe las obras que conforman la colección y fue elaborado precisamente por el bibliotecario Justo G. Varela, explicando que se inició en fecha 30 de enero de 1908".¹⁴

La Biblioteca Central Universitaria fue creada el 22 de marzo de 1930, el surgimiento de bibliotecas hasta el año 1950 fue lento, a partir del año 1960 se van creando nuevas bibliotecas: facultativas, de carrera y especializadas, esto gracias al aumento de la población estudiantil, la creación de nuevas carreras en la universidad y a la iniciativa de estudiantes y docentes.

¹⁴Verástegui Vilela, Luis. 1980: 3

Actualmente la Universidad Mayor de San Andrés es una institución de excelencia académica que cumple sus funciones de docencia, investigación y difusión con altos niveles de calidad y con una importante influencia en el país. Su contribución al conocimiento y desarrollo de las ciencias en Bolivia, lo ha ubicado como una de las mejores instituciones de investigación y docencia, con sólida presencia internacional.

Las bibliotecas que existen en la UMSA, apoyan las funciones de la Universidad y algunas de ellas son consideradas líderes en Bolivia, por la riqueza de sus colecciones.¹⁵

El apoyo de las algunas autoridades ¹⁶ a las bibliotecas ha permitido aprovechar los avances de las tecnologías de información para poner a disposición de los usuarios reales y potenciales más opciones informativas a través de una mayor oferta de recursos bibliográficos para la investigación.

2. 2. SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Las bibliotecas universitarias se acercan a los usuarios a través de los servicios de información, a éste respecto Beumala señala que: “El servicio de información es el responsable de dar acceso a la información a quien lo necesite en el momento

¹⁵Biblioteca Universitaria Central

¹⁶Decanos de las facultades de Medicina, Ingeniería, Derecho

y en la forma precisa¹⁷ y Cardona señala que “ es la actividad por medio de la cual la biblioteca permite una amplia circulación de los libros, facilitándolos en préstamos para ser usados por los alumnos en horas extra escolares”¹⁸

Tomando en cuenta los conceptos de los autores mencionados, podemos decir que la biblioteca es importante dentro de la universidad y los servicios de información son importantes dentro de las unidades de información, pues a través de ellos las bibliotecas dan a conocer todos los recursos informativos que posee, además, a través de los servicios ofertados la biblioteca muestra su imagen.

Las bibliotecas en general y las universitarias en particular ofrecen diversos tipos de servicios para que los usuarios puedan acceder a la información y hacer uso de ellas para diversas actividades. Entre los servicios de información podemos citar a:

- * Préstamo de documentos en sala
- * Préstamo a documentos a domicilio
- * Acceso a información automatizada
- * Fotocopias
- * Acceso al catálogo manual
- * Acceso a Internet
- * Disseminación selectiva de información
- * Préstamo interbibliotecario

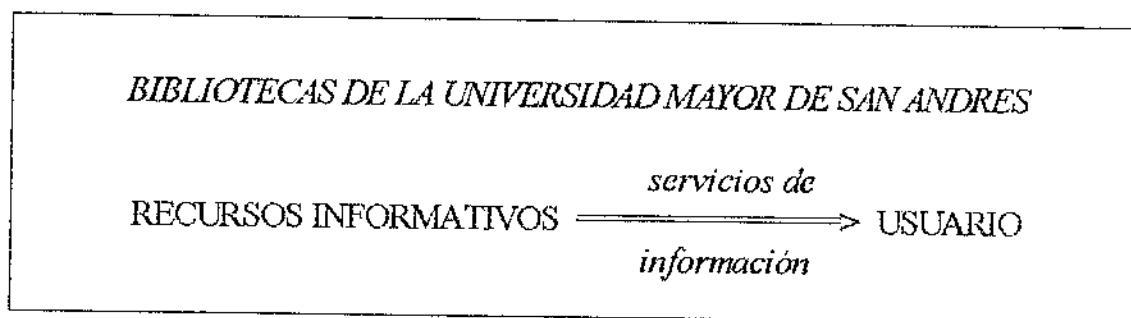
¹⁷Beumala, Ángel. 1997: 25-26

¹⁸Cardona de Mejía, Araceli. s.f.:115

- * Referencia
- * Hemeroteca
- * Traducción
- * Correo electrónico
- * Mapoteca
- * Libre acceso
- * Estudios de usuarios
- * Formación de usuarios, etc.

Los servicios de información son los medios por los cuales la biblioteca llega al usuario y pueden ser considerados como un puente entre los recursos informativos y el usuario.

Figura 3: Relación entre recursos informativos y usuario



Debemos mencionar que los servicios de información en la biblioteca universitaria no solo deben limitarse a la entrega de documentos requeridos por los usuarios, sino también hacer más activa la literatura existente, difundiéndola para elevar su nivel cultural; los servicios de información deben estar en

disposición del usuario para que hagan uso de ella.

2. 3. USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

Señalamos los conceptos de Litton que indica: “Dos grupos obvios de usuarios de la biblioteca universitaria son los estudiantes y sus profesores; otro grupo no tan numerosos, pero no menos importante relativamente, son los funcionarios de la administración, el personal auxiliar, los egresados y los científicos y estudiosos”¹⁹ y de Sanz Casado que indica: “El usuario de la información se define como aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades, según esto todos los seres humanos son usuarios de información, puesto que todos la necesitamos para llevar a cabo alguna de las múltiples tareas que realizamos diariamente. Sin embargo, con el fin de aclarar la actitud de los usuarios ante la información se han dividido a éstos en dos grandes grupos: usuarios potenciales, que son aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades, pero no son conscientes de ello, por lo tanto, no expresan sus necesidades y, usuarios reales, son aquellos que no sólo son conscientes que necesitan la información sino que la utilizan frecuentemente”²⁰

Como indicamos en la página anterior dentro la universidad la biblioteca es importante y dentro las bibliotecas son importantes los servicios de información y estos servicios son dinámicos y adquieren esa importancia gracias a los usuarios

¹⁹ Litton, Gastón. 1974: 125-126

²⁰ Sanz Casado, Elias. 1994: 19

que constantemente van solicitando información para complementar sus conocimientos adquiridos en las aulas o para realizar investigaciones

Entonces los usuarios de la información en el caso de las bibliotecas universitarias son los: estudiantes, egresados, docentes, investigadores y administrativos de la comunidad universitaria y otras personas que van a la biblioteca en busca de información para desarrollar sus actividades profesionales o particulares. Sin embargo, debemos señalar que los usuarios reales de cada biblioteca son una pequeña parte de la población universitaria, quedando los demás como usuarios potenciales.

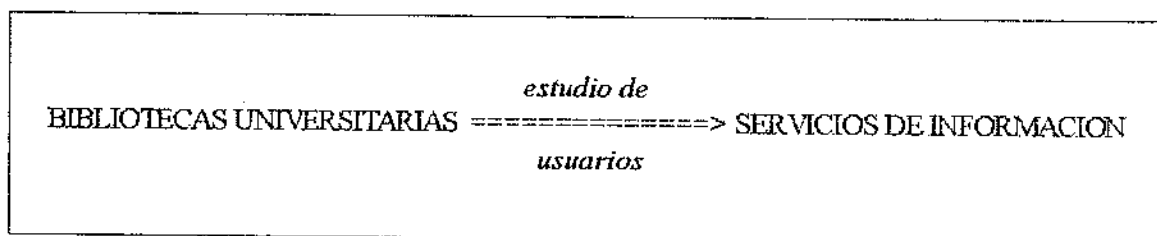
Según Sanz Casado “usuarios potenciales son aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades, pero no son conscientes de ello, por lo tanto no expresan sus necesidades” y “usuarios reales, son aquellos que no sólo son conscientes que necesitan información sino que la utilizan frecuentemente”

2. 4. ESTUDIOS DE USUARIOS

Para comprender la importancia que tienen los estudios de usuarios, señalamos lo que dice Sanz Casado: “Estudios de usuarios son el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de ciertos métodos, entre ellos los matemáticos,

principalmente estadísticos a su consumo de información”²¹ y lo que dice Wilson: “ ...los estudios de usuarios de una unidad de información permiten conocer múltiples facetas. La mayoría de ellas tienden a conocer los intereses o el comportamiento de los usuarios...”²²

Figura 4: Relación de las bibliotecas universitarias y servicios de información



Considerando lo que dicen los autores mencionados, podemos decir que los estudios de usuarios, son medios que nos permiten conocer diferentes aspectos relacionados con la biblioteca universitaria, entre esos aspectos podemos señalar los siguientes:

- Hábitos de información del usuario
- Necesidades de información del usuario
- Comportamiento del usuario
- Evaluación los servicios de información
- Evaluación del personal que atiende los servicios

²¹Sanz Casado, Elías. 1994: 31

²²Wilson, T.D. 1981: 21

- Evaluación de los productos de información
- Establecimiento de nuevos servicios, etc.

Si tomamos a la biblioteca universitaria como una empresa y queremos medir diferentes aspectos de la misma; un medio o una herramienta son los estudios de usuarios, cuyos resultados sirven para conocer a los usuarios, realizar perfiles de usuarios, tomar decisiones futuras, diseñar políticas de biblioteca, realizar cambios, establecer nuevos servicios y también para *mejorar los servicios de información existentes en la biblioteca.*

Por lo tanto consideramos que es importante la realización de estudios de usuarios, porque que a través de estos conocemos muchos aspectos concernientes a la biblioteca y así lo afirma Martha Valencia: “ Los estudios de usuarios no es un concepto nuevo, pero sí es un concepto que está contribuyendo a incrementar la importancia de la biblioteca universitaria. Sus resultados facilitan el proceso de decisión y son beneficiosos en la identificación de las necesidades de los usuarios”²³.

Actualmente, antes de crear una biblioteca, el punto de partida debe ser conocer al usuario, y esto se lo hace a través de los estudios de usuarios que facilitan conocer muchos aspectos.

²³ Valencia de Veizaga, Martha. 1982: 2

2. 4. 1. ANTECEDENTES DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

El interés por el usuario de información y los estudios de usuarios no son recientes, y como dice Antonio Gómez : “El interés por el usuario surgió en el ámbito anglosajón, desde el primer tercio del siglo pasado, y abarcó aspectos como el conocimiento de los mismos, los medios de análisis, de sus necesidades, la sensibilización, la formación, y la evaluación de los servicios”²⁴. Y Saray Córdova indica que: “Los estudios de usuarios empezaron a aparecer después de la segunda guerra mundial (1948) cuando se comenzó a utilizar el término como un encabezamiento independiente. Mucho se escribió a partir de entonces, apareciendo múltiples artículos sobre su elaboración o sobre experiencias realizadas”²⁵, pero lamentablemente no solo en Bolivia, sino en Latinoamérica recién se está tomando conciencia de la importancia que tienen estos estudios como afirma Saray Córdova: “En nuestras bibliotecas universitarias de América Latina, los estudios de usuarios se toman aún más importantes pues constituyen la base científica para tomar decisiones acertadas, en cuanto al servicio o el producto que debemos ofrecerle al usuario”²⁶. Elías Sanz Casado afirma que: “Para buscar el origen de los estudios de usuarios hay que remontarse a los primeros trabajos sobre la comunicación científica, que empezaron a realizarse a principios del siglo XX coincidiendo con el desarrollo de la documentación”²⁷.

²⁴ Gómez Hernández, José Antonio. 1998: 230

²⁵ Córdova González, Saray. 1989: 20

²⁶ Córdova González, Saray. 1989: 20

²⁷ Sanz Casado, Elías 1994: 45

Analizando estos conceptos podemos deducir que los estudios de usuarios desde que aparecieron ayudaron a los bibliotecarios, documentalistas y otras personas que necesitan información acerca de los usuarios a resolver muchos problemas y tomar decisiones para el buen funcionamiento de las unidades de información.

Partiendo de que los estudios de usuarios, son medios que nos permiten conocer, analizar y evaluar diferentes aspectos relacionados con el usuario (hábitos de lectura, comportamiento, necesidades de información, etc.) y las bibliotecas universitarias (evaluación de los servicios, evaluación del material bibliográfico, evaluación del personal, etc.), y los encargados de biblioteca del sistema de unidades de información de la Universidad Mayor de San Andrés están conscientes de la importancia de la realización de estos estudios, pero lamentablemente no se realizan por que no están dentro de las políticas de biblioteca.

En la relación USUARIO / SERVICIOS DE INFORMACIÓN, los estudios de usuarios y la formación de usuarios es el enlace, pues a través de éstos podemos conocer muchos aspectos que pueden ayudar a los bibliotecarios no solo a dar un servicio eficiente a nivel de institución, sino que también determinan la creación de nuevos servicios

2. 4. 2. OBJETIVOS DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

Cuando se planean realizar estudios de usuarios generalmente se pretende alcanzar diferentes objetivos y señalamos lo que dice: Sanz Casado²⁸

- * Conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, así como detectar los cambios que se vayan produciendo.
- * Evaluar los recursos de los centros de información.
- * Medir la eficacia de los centros de información.
- * Adecuar el espacio
- * Evaluar el sistema nacional de información
- * Conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigadores
- * Facilitar la realización de cursos de formación de usuarios

y Martha Valencia²⁹ indica que los objetivos de los estudios de usuarios son:

- * Determinar los tipos de usuarios
- * Detectar sus necesidades de información
- * Establecer prioridades respecto a esas necesidades
- * Conocer el nivel de satisfacción
- * Determinar el comportamiento de los usuarios frente a la información
- * Evaluar los servicios ofrecidos para su reestructuración y /o el establecimiento de nuevos, si es necesario

²⁸ Sanz Casado, Elías. 1994. 31-37

²⁹ Valencia, Martha 1982: 8

2. 4. 3. METODOLOGÍAS PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE USUARIOS

Al realizar la búsqueda bibliográfica encontramos diferentes metodologías para la realización de estudios de usuarios diseñadas por bibliotecólogos interesados en el tema y que sugieren poner en práctica en las diferentes unidades de información; entre los autores citamos a los siguientes:

- a) **Martha Valencia de Veizaga** *“Metodología para desarrollar el estudio”*³⁰.
- b) **Saray Córdova González** *Metodología de un estudio de usuarios participativo*³¹.
- c) **Iraset Paez Urdaneta** *Metodología usual para la realización de un estudio de usuarios (EDU)*³².
- d) **Susana Gárgano Covelo** *Estudio de las necesidades del usuario*³³.
- e) **Roberto Rodríguez** *Diagnóstico de necesidades de información en usuarios actuales y potenciales*³⁴.
- f) **Elías Sanz Casado** *Metodología de recogida de datos*³⁵.

Los pasos de cada una de las metodologías se detallan en el anexo nº 7.

³⁰Valencia de Veizaga, Martha. 1982: 7-8

³¹Córdova González, Saray. 1989: 24-25, 29

³²Paez Urdaneta, Iraset. 1991: 6-7

³³Gárgano Covelo, Susana. 1991: 45-46

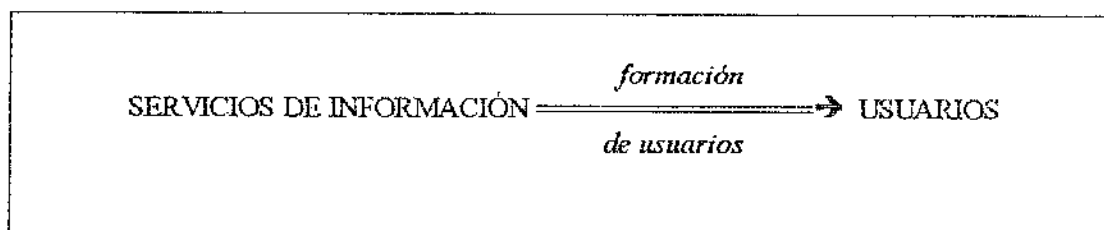
³⁴Rodríguez, Roberto y otros. 1987: 16-18

³⁵Sanz Casado, Elías. 1994: 89-109

2. 5. FORMACIÓN DE USUARIOS

La formación de usuarios surgió ante la necesidad de ayudar al usuario a encontrar la información que busca y Litton señala que: "... lograr, en el mayor grado posible, que cada estudiante aprenda a servirse por sí solo y adquiera confianza y habilidad para localizar la información que necesite. Mediante dicha instrucción la biblioteca se propone mostrarle al estudiante como puede hallar fácil y rápidamente información bibliográfica, reseñas de libros, verificar lugares y personas a través de los índices de periódicos y otros medios"³⁶ y Gómez Hernández señala "... formación de usuarios es enseñar a utilizar la biblioteca y sus recursos de información de forma eficiente y eficaz ello implica ayudarles a ahorrar tiempo en el uso de los servicios, que la biblioteca resulte familiar, que se sepa usar los distintos sistemas bibliotecarios, las obras de referencia, que se conozcan los modos de hacer referencias, etc"³⁷.

Figura 5: Relación Servicios de Información y Usuarios



³⁶ Litton, Gastón. 1974: 131

Tomando en cuenta los conceptos de ambos autores podemos decir que la formación de usuarios es un proceso mediante el cual se capacita al usuario para que sea autosuficiente, para que haga uso efectivo de las fuentes y servicios de información, además, a través de la formación, los usuarios pueden llegar a conocer la biblioteca, utilizar correctamente los recursos informativos, recuperar la información que necesita y ahorrar tiempo.

En la actualidad la formación de usuarios es necesaria porque muchas veces la biblioteca es un sitio de difícil acceso, especialmente para los alumnos nuevos que ingresan a la universidad y también por que el mundo de la información en sí mismo es complejo y la mayoría de los usuarios universitarios tienen problemas para acceder al fondo bibliográfico por catálogos, especialmente los de materia e incluso muchos docentes e investigadores no saben utilizar las bibliotecas todo lo bien que debieran.

2. 5. 1. ANTECEDENTES DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS

La formación de usuarios surge en Europa y es a partir del año 1959³⁷ que se dan cursillos breves en las universidades de los diferentes países sobre el empleo de las publicaciones, estas charlas fueron dictadas a estudiantes de investigación ya graduados por personas ajenas a la biblioteca; luego estos cursos fueron interrumpidos en favor del personal de bibliotecas universitarias, con el objeto de prepararlos para dar instrucción sobre el empleo de las publicaciones científicas

³⁷Piróg, Wojciech. 1970: 297

a estudiantes de sus propias universidades.

La formación de usuarios puede abarcar desde unas horas (conferencias, seminarios, charlas, etc.) hasta más de cien (asignaturas en el pensum de las diferentes carreras de la universidad).

2.5.2. ORGANISMOS INTERNACIONALES RELACIONADOS CON LA FORMACIÓN DE USUARIOS

Entre los organismos internacionales³⁸ que se preocuparon por la formación de usuarios podemos citar a:

- * OSTI (Office for Scientific and Technical Information) organiza cursos de formación para estudiantes sobre el empleo de los servicios de información (1960)
- * FID (Federación Internacional de Documentación), 1969
- * OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos), 1971
- * EUSIDIC (Asociación Europea de Servicios de Información, 1976
- * FMOI (Federación Mundial de Ingenieros, 1977
- * UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) 1980

³⁸Tocafian, Jacques. 1978: 384

2. 5. 3. NECESIDAD DE FORMACIÓN DE USUARIOS

A medida que pasan los años en las bibliotecas van creciendo y aumentan los diferentes recursos bibliográficos que son la base para la generar nuevos conocimientos, pero generalmente los usuarios se quejan de la falta de información y los bibliotecarios de las diferentes unidades están de acuerdo en que no se explotan los recursos informativos existentes en cada una de las unidades.

Existen diferentes razones para que el usuario haga poco uso del recurso bibliográfico existente y podemos citar a: desconocimiento de las ventajas que ofrece la información: ignorar las fuentes informativas, reducida publicidad de lo que se tiene en las unidades; desconocimiento de los servicios de información que ofrece, etc.

A través de la formación de usuarios puede estimularse el hábito de utilizar la información, ésta información tendría que formar parte de su vida académica y la formación de usuarios debiera formar parte en los programas de enseñanza.

Piróg señala que "es fácil organizar la formación para aquellos que aún aprenden y estudian, pero es más difícil cuando se trata de personas que ya ejercen una profesión. Para el primer grupo, la instrucción necesaria para utilizar la información puede darse mediante conferencias sobre información científica integradas en el programa de estudios. Para el segundo grupos se darán cursos de formación organizados principalmente por servicios de información y por

asociaciones científicas y técnicas³⁹.

En la Biblioteca Central de Universidad Mayor de San Andrés en la gestión del Lic. Alberto Crespo Rodas (1980) se efectuaron charlas sobre diferentes aspectos concernientes a la biblioteca, lamentablemente no continuaron en las gestiones posteriores.

Considerando que la comunicación entre usuario y bibliotecario es importante, se puede través de ésta realizar la formación de usuarios para facilitar al estudiante la utilización de los servicios de información para el máximo aprovechamiento de los recursos informativos.

2. 5. 4. PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS

Organismos internacionales y personas interesadas en el mejoramiento de los servicios de información coinciden en la importancia de elaborar programas de formación de usuarios y Tocatlán afirma que: “los programas de formación del usuario se preocupan por lo general, de familiarizar al usuario con los materiales de una biblioteca determinada o con una bibliografía exhaustiva sobre un tema determinado⁴⁰. Un programa de formación de usuarios debe abarcar diferentes puntos, claro está en dependencia del tiempo que se le designa y es así que

³⁹Piróg, Wojciech. 1970: 294

⁴⁰Tocatlán., Jacques. 1978: 386

Wiesenberger⁴¹ considera que un programa de formación de usuarios debe abarcar los siguientes puntos:

1. Necesidad de información habida cuenta de la situación actual de la revolución científica y técnica en el mundo y en el país interesado.
2. Características generales, importancia y tipo de fuentes de información.
3. Organización del sistema de información y de la red de bibliotecas en el país y en el extranjero.
4. Instrumentos para la recuperación de datos (catálogos, archivos, bibliografías, publicaciones periódicas, boletines de información, listas de encabezamientos de materias, etc.)
5. Sistemas de clasificación.
6. Aplicación de las técnicas modernas al tratamiento y recuperación de la información (mecanización y automatización de la información)
7. Diversos tipos de obras de información (análisis y estudios de información)
8. Principales tendencias en el desarrollo ulterior de las actividades de información

Gómez Hernández⁴² señala que la formación de usuarios, que debe abarcar:

- a) Visitas de orientación inicial a la biblioteca para grupos de estudiantes

⁴¹ Wiesenberger, I. 1970: 299

⁴² Gómez Hernández, José Antonio. 1998: 376

recién ingresados, que se les acerquen a las materias, secciones y servicios, normas de consulta y préstamos de colección, complementadas con guías de uso y proyecciones.

b) Explicaciones sobre los instrumentos básicos de consulta, los catálogos, tanto impresos como automatizados.

c) Explicaciones y demostraciones sobre búsqueda en obras de referencia, bibliografías y otras fuentes de información especializadas.

d) Indicaciones sobre la manera de establecer bibliografías y redactar informes, trabajos de curso y tesis.

e) Introducción a las publicaciones periódicas, su acceso y uso.

f) Uso de las bases de datos en CD-ROM que pueden consultarse de modo libre en las bibliotecas, por red local.

Programa General de Información (PGI) de la Unesco

El programa General de Información que fue aprobado el año 1978 en la 20a. reunión, elaboró un proyecto piloto para países en desarrollo para exponer la introducción de actividades de formación para científicos y tecnólogos en ejercicio, y para otros grupos interesados, incluidos los agentes de extensión rural, así como la introducción de una enseñanza sistemática sobre la utilización de los

recursos de información en los planes de estudio de las universidades, escuelas técnicas y otras instituciones educativas. Además del proyecto piloto, recomiendan realizar encuestas sobre las necesidades de los usuarios.

La Unesco, organismo preocupado por los usuarios ha mostrado su interés por el problema de la formación de usuarios y ha publicado una guía denominada: "Directrices para el planteamiento y la ejecución de un plan nacional de formación y enseñanza para el uso de la información", redactado por T. D. Wilson y publicado en noviembre de 1980.

"Tomando en cuenta que sólo una pequeña proporción de los usuarios potenciales utiliza la mayor parte de los servicios existentes de información científica y técnica. Considerando que este hecho es un problema básico relacionado con el almacenamiento, tratamiento, difusión y utilización de la información, la Unesco ha prestado una especial atención en el curso de los últimos años al problema de educación y formación de los usuarios de la información partiendo de que el objetivo final de toda biblioteca es servir a los usuarios de la información, porque estos constituyen una parte integrante y el eslabón final de la cadena de transferencia de la información"⁴³.

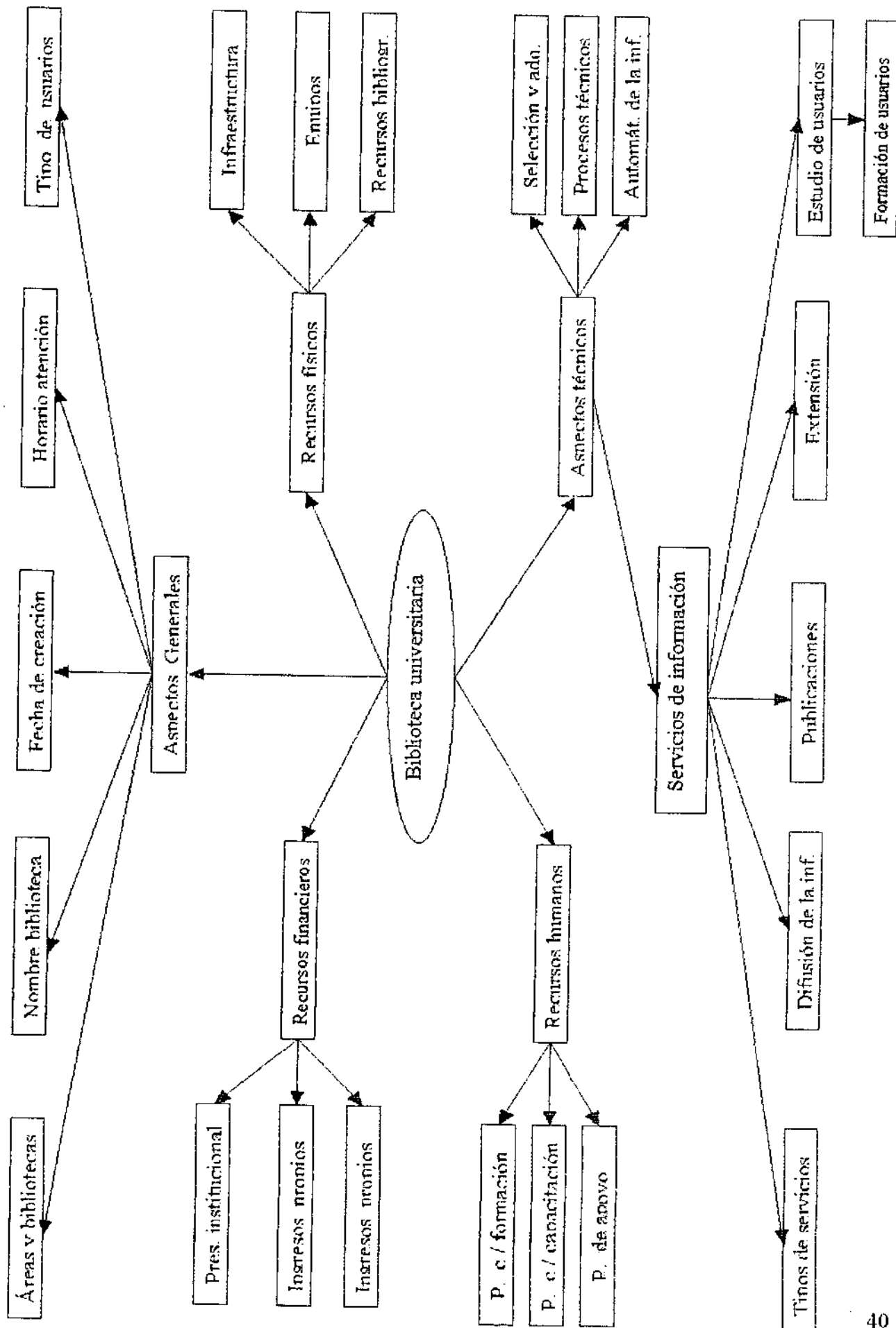
Para los fines del programa de la Unesco, se ha definido la educación y la formación del usuario en una forma genérica que incluye todo proyecto o programa destinado a orientar e instruir a los usuarios actuales y potenciales.

⁴³Tocafian, Jacques. 1978: 382-383

individual o colectivamente, con el objetivo de facilitar: el reconocimiento de sus propias necesidades de información; formulación de estas necesidades; utilización efectiva y eficaz de los servicios de información; la evaluación de estos servicios.

Ver anexo nº9 para la información sobre las directrices para el planeamiento y la ejecución de un plan nacional de formación y enseñanza para el uso de la información.

Fig. N° 6: DIAGRAMA DE DIAGNOSTICO



CAPITULO III

DIAGNOSTICO DE LAS BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

Con éste diagnóstico se quiere conocer la situación actual de las diferentes bibliotecas que existen en la Universidad Mayor de San Andrés y que están agrupadas en el Sistema de Unidades de Información (SUI-UMSA).

Este diagnóstico se realizó sobre la base de los resultados de la encuesta y entrevista a encargados de biblioteca; y se tomaron en cuenta los siguientes elementos:

- Aspectos generales
- Recursos financieros
- Recursos humanos
- Recursos físicos
- Aspectos técnicos
- Servicios de información
- Estudios de usuarios y
- Formación de usuarios

CUADRO NUMERO 1: ASPECTOS GENERALES

AREA	FACULTAD	CARRERAS ¹	N° Carrs.	N° Beas.
Ciencias Sociales	Ciencias Ecoaómicas y Financieras	Administración de Empresas, Contaduría Pública y Economía	3	3
	Ciencias Sociales	Antropología, Arqueología, Cs de la Comunicación Social, Sociología y Trabajo Social	5	1
	Derecho y Ciencias Políticas	Derecho y Ciencias Políticas	2	2
	Humanidades y Ciencias de la Educación	Ciencias de la Educación, Literatura, Historia, Filosofía, Psicología, Turismo, Lingüística e Idiomas y Bibliotecología	8	1
	CIDES	Postgrado	1	1
Ciencias y Tecnología	Agronomía	Ingeniería Agronómica y Técnica Agropecuaria (Viacha)	2	1
	Arquitectura, Urbanismo y Artes	Arquitectura y Artes Plásticas	2	1
	Ciencias Geológicas	Geología y Geografía	2	1
	Ciencias Puras y Naturales	Biología, Estadística, Física, Informática, Matemática y Química	6	6
	Ingeniería	Civil, Eléctrica, Electromecánica, Electrónica, Industrial, Mecánica, Metalurgia, Química, Petrolera	9	8
	Técnica	Construcciones Cíviles, Química Industrial, Topografía, Electromecánica, Electrónica, Mecánica de Aviación, Electricidad, Mecánica Automotriz, Mecánica Industrial	9	1
Ciencias de la Salud	Medicina	Medicina, Nutrición y Dietética, Enfermería y Tecnología Médica	4	3
	Ciencias Farmacéuticas y Bioquímicas.	Bioquímica y Química Farmacéutica	2	1
	Odontología	Odontología	1	1
Biblioteca Central				1
4 Areas	13 Facultades		56	32

Elaboración propia en base a encuestas y datos del CPDI.

¹CPDI. Población Universitaria, 1983-2000, por carreras

3. 1. ASPECTOS GENERALES

a) Áreas y bibliotecas

Como se ha mencionado anteriormente el conjunto de las bibliotecas de la UMSA forman el Sistema de Unidades de Información de la Universidad Mayor de San Andrés y está dividida en 4 áreas: Ciencias Sociales; Ciencias y Tecnología; Ciencias de la Salud y Biblioteca Central. Existen 13 facultades; 56 carreras y 32 bibliotecas. Cabe mencionar que de algunas bibliotecas de facultad o carrera dependen otras unidades de información como ser:

- Una en Viacha, dependiente de la biblioteca de Agronomía.
- Una en Obrajes, dependiente de la biblioteca de Arquitectura
- Una en Cota Cota, dependiente de la biblioteca de Ciencias Geológicas
- Tres en Cota Cota, dependiente de la biblioteca de Biología.
- Una El Alto, dependiente de la biblioteca de la Técnica.

1) *Área de Ciencias Sociales* está conformada por 8 bibliotecas: dos facultativas; cinco de carrera y una de post-grado (CIDES).

2) *Área de Ciencias y Tecnología*, cuenta con 18 bibliotecas de las cuales 5 son facultativas; 13 de carrera.

3) *Área de Ciencias de la Salud*, esta área cuenta con 5 bibliotecas, de las cuales: 3 son facultativas y 2 de institutos de investigación.

4) *Área Biblioteca Central*, cuenta con 1 biblioteca y corresponde a la Biblioteca Universitaria Central.

b) Nombre de la biblioteca

Las bibliotecas de la UMSA son conocidas por el nombre de la facultad, carrera o instituto, pero, algunas unidades de información tienen un nombre específico, los datos podemos observar el cuadro n° 2. Respecto al nombre podemos decir que:

- 15 (47%) de las unidades lleva el nombre de la carrera.
- 10 (31 %) de las unidades lleva el nombre de la facultad.
- 7 (22%) tiene un nombre específico que las identifica. Estos nombres son generalmente de personas que se destacaron.

c) Fecha de creación

La primera biblioteca en crearse fue la "Biblioteca Universitaria Central" el año 1930; luego la de Arquitectura el año 1956; es a partir de 1960 que se crean bibliotecas facultativas, de carrera y de institutos. Estas bibliotecas se crearon gracias al aumento de la población estudiantil y a la inquietud de docentes y estudiantes de las diferentes carreras. En la década de 1980-1990 que se crean un número elevado de bibliotecas, especialmente en el área de Ciencias y Tecnología (Facultad de Ingeniería) y 6 encargados de bibliotecas no contestaron esta pregunta, argumentado desconocer la fecha de creación.

38 Universidad...

CUADRO NUMERO 2: ASPECTOS GENERALES

AREA	FACULTAD O CARRERA	NOMBRE DE LA BIBLIOTECA	CREACION	ATENCION	USUARIOS	
1	Adm. de Empresas	Biblioteca de Administración de Empresas	1988	HCDJ	UDI	
	Contaduría Pública	Bca. Especializada de Auditoría	1991	HCDJ	PG	
	Economía	Bca. Especializada de Economía	-	HCDJ	PG	
	Fac. Ciencias Sociales	Bca. de la Fac. de Ciencias Sociales	1982	HCDJ	UDI	
	Ciencias Políticas	Bca. "Defensores de la Democracia"	1999	HO	UDI	
	Derecho	Bca. "Dr. Mario Guzmán Galarza"	1963	HCDJ	UDI	
	Fac. Humanidades	Bca. de la Fac. de Humanidades y Cs. Educ.	1964	HCDJ	UDIN	
	CIDES	Postgrado	1987	HO	UDI	
	2	Fac. de Agronomía	Biblioteca Especializada de Agronomía	1987	HCDJ	UDI
Fac. Arq. Urb. y Artes		Biblioteca Especializada de Arquitectura	1956	HCDJ	UDI	
Fac. Ciencias Geológicas		Bca. de la Facultad de Ciencias Geológicas	1977	HO	PG	
Biología		Bca. "Erika Geyger"	1978	HC	PG	
Estadística		Biblioteca de Estadística	-	HO	UDI	
Física		Bca "Guillermo Pabón"	1988	HC	PG	
Informática		Biblioteca de Informática	1985	HCDJ	UDI	
Matemática		Biblioteca de Matemática	1984	HO	UDI	
Química		Biblioteca Especializada de Química	-	HC	PG	
Fac. de Ingeniería		Biblioteca Central de Ingeniería	1970	HCDJ	PG	
Ingeniería Civil		Bib. Especializada de Ing. Civil	-	HO	UDI	
Ingeniería Eléctrica		Bib. Especializada de Ing. Eléctrica	1988	HO	UDI	
Ingeniería Electrónica		Bib. Especializada de Ing. Electrónica		HO	UDI	
Ingeniería Industrial		Bib. Especializada de Ing. Industrial	1985	HO	PG	
Ingeniería Mecánica		Bib. Especializada de Ing. Mecánica	1985	HO	PG	
Ingeniería Química		Bib. Especializada de Ing. Química	1987	HO	PG	
Ingeniería Petrolera		Bib. Especializada de Ing. Petrolera	1987	HO	PG	
Facultad Técnica		Bib. Especializada de la Fac. Técnica	1978	HCDJ	PG	
3		Fac. Cs. Far. y Bioq.	Bib. Cs. Farmacéuticas y Bioquímicas	1963	HCDJ	UDI
		Facultad de Medicina	Bib de la Facultad de Medicina	-	HCDJ	UDI
	Ins. Genética	Bib. de Genética "José Hartmann"	1976	HC	UDI	
	I.B.B.A.	Bib. de Inst. Bol. de Biol. de la Altura	1963	HO	UDI	
	Facultad de Odontología	Bib. "Dr. Manuel Elías Paredes"	1984	HCDJ	PG	
4	Biblioteca Central	Biblioteca Universitaria Central de la UMSA	1930	HCDJ	UDI	

Fuente: elaboración propia en base a encuestas.

d) Horario de atención

Los horarios de atención en las bibliotecas universitarias varían, pues se establecen de acuerdo a la cantidad y las necesidades de los usuarios y hay 3 tipos de horarios de atención: horario continua doble jornada más los sábados (HCDJ), horario de oficina (HO) y horario continuo en una sola jornada (HC); y es así que:

15 (47%) unidades de información atienden en horario continuo doble jornada.

13 (41%) bibliotecas atienden en horario de oficina.

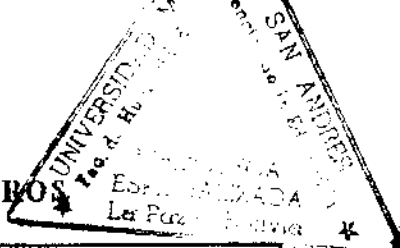
4 (12%) centros de información dan atención al usuario en horario continuo de una jornada

e) Tipos de usuarios que atienden las bibliotecas universitarias

32 (100%) bibliotecas universitarias prestan servicios a los miembros de la comunidad universitaria (universitarios, docentes e investigadores); 12 (37.5%) unidades de información atiende a miembros de la comunidad de San Andrés y al público en general y 1 (3%) biblioteca presta servicios a miembros de la universidad y a estudiantes de la escuela normal Superior Simón Bolívar.

Cabe mencionar que cada biblioteca tiene su propio reglamento elaborado y autorizado por los Jefes de Carrera, Directores o Decanos; hasta la fecha del presente trabajo no se conoció un reglamento único para todas las bibliotecas del Sistema.

CUADRO NUMERO 3: RECURSOS FINANCIEROS



AREA	FACULTAD O CARRERA	PRESP. INSTITUCIONAL	INGRESOS PROPIOS	INGRESOS EXTERNOS	
1	Administración de Empresas	+	-	-	
	Contaduría Pública	+	-	-	
	Economía	+	-	-	
	Facultad de Ciencias Sociales	+	-	-	
	Ciencias Políticas	+	-	-	
	Derecho	+	-	-	
	Facultad de Humanidades	+	-	-	
	CIDES	+	-	-	
	2	Facultad de Agronomía	+	-	-
Facultad de Arq. Urb. y Artes		+	-	-	
Facultad Ciencias Geológicas		+	-	+(GTZ)*	
Biología		+	-	-	
Estadística		+	-	-	
Física		+	-	-	
Informática		+	-	-	
Matemática		+	-	-	
Química		+	-	+(proyectos)*	
Facultad de Ingeniería		+	-	-	
Ingeniería Civil		+	-	-	
Ingeniería Eléctrica		+	-	-	
Ingeniería Electrónica		+	-	-	
Ingeniería Industrial		+	-	-	
Ingeniería Mecánica		+	-	-	
Ingeniería Química		-	+	-	
Ingeniería Petrolera		+	-	-	
Facultad Técnica		+	-	-	
3		Facultad Cs. Far. y Bioq.	+	-	-
		Facultad de Medicina	+	-	+(OMS)*
		Genética	+	-	+
	IBBA	+	-	+(ORSTOM)*	
	Facultad de Odontología	+	-	-	
4	Biblioteca Central	+	-	-	
	total	31	1	5	
%	100%	97 %	3 %	15 %	

Fuente: elaboración propia en base a encuestas.
 * Convenios que ayudaron al fortalecimiento de la biblioteca.

3. 2. RECURSOS FINANCIEROS

Para el funcionamiento de las bibliotecas universitarias, los recursos financieros son importantes pues son medios económicos expresados en cantidad y con los que deben contar para lograr los objetivos.

El presupuesto es asignado por las autoridades de quienes dependen las bibliotecas y están coordinadas por el DAF, así por ejem. en el caso de la Biblioteca Central el presupuesto lo asigna el Vicerrector; en las facultativas el Decano, en las de carrera e institutos el Director.

Para el diagnóstico de las bibliotecas universitarias se han considerado como recursos financieros: al presupuesto institucional; a los ingresos propios y a los fondos externos que tienen las unidades de información.

a) Presupuesto institucional

El cuadro n° 3 nos muestra que 31 (97%) bibliotecas cuentan con un presupuesto institucional designado para la compra de material bibliográfico, pero se desconoce el monto, pues son las áreas descentralizadas las que manejan los recursos financieros de las carreras y facultades; la única biblioteca que administra sus recursos financieros institucionales es la Biblioteca Central, cuyo presupuesto se distribuye según los requerimientos, es decir: compra de material bibliográfico, suscripciones a revistas nacionales e internacionales, suscripciones a periódicos, compra de equipos, y servicios de extensión (realización de seminarios,

exposiciones, cursos de actualización, etc.) 1 biblioteca del sistema no cuenta con un presupuesto institucional y tiene su fondo bibliográfico gracias a la inquietud de los estudiantes y docentes.⁴⁴

Es necesario mencionar en este punto que fue imposible, obtener información en cuanto a los montos asignados a cada biblioteca, pues los bibliotecarios encargados desconocen los montos y quienes manejan esa información son las autoridades.

b) Ingresos propios

De todas bibliotecas que existen en la UMSA una cuenta con ingresos propios (biblioteca de Ing. Química), pero el monto es desconocido.

Es necesario que en las bibliotecas de la universidad, se adopten mecanismos adecuados para la generación de recursos propios (servicio de fotocopias, elaboración de bibliografías, búsquedas por internet, etc.).

c) Ingresos externos

Algunas bibliotecas de la UMSA se favorecieron gracias a los proyectos y fueron esas instituciones que ayudaron al crecimiento del fondo bibliográfico y a la capacitación del personal bibliotecario.

⁴⁴La biblioteca de la carrera de Ingeniería Química

De las bibliotecas que existen en la UMSA 4 se favorecieron con ingresos externos y los organismos que ayudaron y ayudan actualmente son:

GTZ a la biblioteca Erika Geyger

ORSTOM a la biblioteca especializada del IBBA

OMS/OPS a la biblioteca de Medicina

Proyecto del Lic Crespo a la biblioteca de Cs. Químicas.

En cualquier empresa los recursos económicos son importantes para su desarrollo, por lo tanto en las bibliotecas deben implementarse políticas institucionales que ayuden a canalizar todos los recursos financieros y de esa manera ofrecer servicios eficientes.

CUADRO NUMERO 4: RECURSOS HUMANOS

AREA	FAC. O CARRERA	Personal que trabaja	c / form. prof./area	c / cap. / area	s / caps.	pers / apoyo
1	Adm. de Empresas	2	2	-	-	-
	Contaduría Pública	2	1	-	1	-
	Economía	6	5	-	1	-
	Fac. Ciencias Sociales	5	3	-	1	1
	Ciencias Políticas	1	1	-	-	-
	Derecho	5*	3	1	1	-
	Fac. Humanidades	3*	3	-	-	-
	CIDES	1	1	-	-	-
2	Facultad de Agronomía	3	1	-	2	-
	Fac. Arq. Urb. y Artes	5	5	-	-	-
	Fac. de C. r. Geológicas	1	1	-	-	-
	Biología	2	1	1	-	-
	Estadística	1	1	-	-	-
	Física	1	1	-	-	-
	Informática	3	2	-	1	-
	Matemática	1	-	-	1	-
	Química	1	1	-	-	-
	Facultad de Ingeniería	7	4	-	2	1
	Ingeniería Civil	1	-	-	1	-
	Ingeniería Eléctrica	2	-	-	2	-
	Ingeniería Electrónica	1	1	-	-	-
	Ingeniería Industrial	1	1	-	-	-
	Ingeniería Mecánica	1	-	-	1	-
	Ingeniería Química	3**	-	-	3	-
	Ingeniería Petrolera	1	-	-	1	-
	Facultad Técnica	3	1	-	2	-
3	Fac. de Cs. Far. y Biot.	3	1	1	1	-
	Facultad de Medicina	6	3	-	2	1
	Genética	1	1	-	-	-
	IBBA	1	1	-	-	-
	Facultad de Odontología	2	2	-	-	-
4	Biblioteca Central	25***	16	2	-	4
total	32 bibliotecas	104	69	5	23	7
%		100 %	66 %	5 %	22 %	7 %

Fuente: elaboración propia en base a encuestas.

* 4 Becarios de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

** 3 Becarios de la carrera de Ingeniería Química

*** 3 Supervisores de las áreas de: Sociales, Tecnología y Salud

3.3. RECURSOS HUMANOS

Los recursos humanos dentro de las bibliotecas son importantes porque cubren los puestos y desempeñan todas las funciones que les asignan. Además, debemos señalar que dentro de las unidades de información hay personas que asumen varias funciones, tal el caso de las bibliotecas donde trabaja una persona y hay funciones ejercidas por varias personas como es el caso de la biblioteca central y algunas bibliotecas facultativas y de carrera.

Según el organigrama del SUI-UMSA el personal de las bibliotecas está distribuido de la siguiente manera:

Jefe de División de Bibliotecas	1
Supervisores	4
Encargados de bibliotecas facultativas	10
Encargados de bibliotecas de carrera	18
Encargado de la biblioteca de post-grado	1
Encargados de las bibliotecas especializadas	2
Bibliotecarios	61
Personal de apoyo	7

Los recursos humanos con los que cuenta la biblioteca universitaria asciende al número de 104 personas de las cuales 69 (66%) son profesionales en el área de bibliotecología; 5 (5%) con capacitación en el área de bibliotecología; 23 (23%) sin capacitación en el área de bibliotecología y 7 (7%) personal de apoyo.

El Sistema de Unidades de Información, bajo la dirección del Jefe de División de Bibliotecas y Supervisores de cada área son los que organizan cursos de actualización y seminarios para todo el personal que trabaja en bibliotecas.

Personal que trabaja en las bibliotecas

Según los datos del cuadro n° 4, podemos decir que el personal que está estrechamente relacionado con las bibliotecas son 104 personas; cabe mencionar que en algunas bibliotecas trabajan becarios⁴⁵, es así que la biblioteca de Humanidades y Derecho trabajan 4 becarios que son estudiantes de la carrera de Bibliotecología.

El año 1986 fueron dictadas las normas para bibliotecas de instituciones académicas por la Association for College & Research Libraries, que daban algunas recomendaciones cuantitativas en materia del personal⁴⁶ e indican que por cada 500 estudiantes hasta 1.000 un bibliotecario; por cada 1.000 estudiantes, a partir de 10.000 un bibliotecario. También se reúnen factores adicionales para ajustar el tamaño de la planilla. Estos dependen de los servicios dados por la biblioteca, como por ejemplo el tener formación de usuarios, servicios de referencia, servicios de audiovisuales y electrónicos, etc.

⁴⁵ Becarios son estudiantes de Bibliotecología, que va a trabajar a las diferentes bibliotecas como personal de apoyo y son contratados por el lapso de una año.

⁴⁶ Gómez Hernández, José Antonio. 1998: 366-367

a) Personal con formación en el área de Bibliotecología

Son 69 (66%) personas con formación profesional en Bibliotecología que trabajan actualmente en las diferentes bibliotecas de la UMSA, es decir, que poco a poco se están cubriendo los cargos con personas tituladas, egresadas o estudiantes de la carrera de Bibliotecología.

b) Personal con capacitación en el área de Bibliotecología

El personal con capacitación en el área de Bibliotecología corresponde a 5 (5 %) y son personas que asistieron a diferentes cursos de actualización que se dictaron en la Biblioteca Central o en otras instituciones.

c) Personal sin capacitación en el área de Bibliotecología

23 (22%) personas que trabajan en bibliotecas no están capacitadas en el área de Bibliotecología, pero están capacitados en otras áreas y tienen experiencia en el manejo de bibliotecas.

d) Personal de apoyo

Se refiere al personal que ayuda en el desenvolvimiento de las tareas de la biblioteca y 4 unidades de información cuentan con personal de servicio: Sociales, Ingeniería, Medicina y Biblioteca Central. El personal de apoyo de las bibliotecas consta de 7 (7%) personas.

e) Número de personas que trabajan en las bibliotecas

En las bibliotecas universitarias el personal que trabaja es de acuerdo a la necesidad de cada unidad de información y a la cantidad de usuarios que atienden; esto da lugar a que algunas unidades de información presten servicios en dos turnos; por lo tanto personal consta de 2 o más personas. Según el cuadro n° 4 podemos decir que en:

- 14 bibliotecas (44%) trabaja 1 persona.
- 5 centros de información (16%) atienden 2 personas.
- 6 unidades de información (19%) cuentan con 3 personas.
- 3 bibliotecas (9%) trabajan 5 personas.
- 2 unidades de información (6%) cuentan con 6 personas.
- 1 centro de información (3%) presta servicios 7 personas.
- 1 biblioteca (3%) trabajan 22 personas.

Si bien es cierto que los recursos financieros son necesarios y factor determinante para el buen funcionamiento de la biblioteca, los recursos humanos son indispensables para la administración, organización y prestación de servicios por lo tanto es necesario que las bibliotecas universitarias cuenten con personal que tenga formación profesional o capacitación en el área de Bibliotecología.

CUADRO NUMERO 5: RECURSOS FISICOS: INFRAESTRUCTURA

AREA	FACULTAD O CARRERA	ADECUADA	INADECUADA	SUPERFICIE	
1	Administración de Empresas		+	78 mts ²	
	Contaduría Pública		+	60 mts ²	
	Economía		+	215 mts ²	
	Facultad de Ciencias Sociales		+	125 mts ²	
	Ciencias Políticas		+	100 mts ²	
	Derecho*		+	-	
	Facultad de Humanidades		+	173 mts ²	
	CIDES		+	62 mts ²	
	2	Facultad de Agronomía		+	150 mts ²
Facultad de Arq. Urb. y Artes			+	250 mts ²	
Facultad Ciencias Geológicas			+	62 mts ²	
Biología			+	70 mts ²	
Estadística		+		32 mts ²	
Física		+		88 mts ²	
Informática			+	124 mts ²	
Matemática			+	98 mts ²	
Química			+	80 mts ²	
Facultad de Ingeniería		+		500 mts ²	
Ingeniería Civil			+	105 mts ²	
Ingeniería Eléctrica		+		200 mts ²	
Ingeniería Electrónica			+	207 mts ²	
Ingeniería Industrial		+		29 mts ²	
Ingeniería Mecánica			+	35 mts ²	
Ingeniería Química			+	20 mts ²	
Ingeniería Petrolera		+		124 mts ²	
Facultad Técnica		+		275 mts ²	
3		Facultad Cs. Far. y Bioq.	+		300 mts ²
		Facultad de Medicina	+		720 mts ²
		Genética	+		85 mts ²
	IBBA	+		80 mts ²	
	Facultad de Odontología		+	150 mts ²	
4	Biblioteca Central Universitaria		+	1098 mts ²	
total	32 bibliotecas	11	21		
%	100%	34 %	66 %		

Fuente: elaboración propia en base a encuestas

3. 4. RECURSOS FÍSICOS

Los recursos físicos, son medios técnicos se expresan en cantidad y son imprescindibles para el desenvolvimiento de las actividades de cada una de las unidades de información, éstos medios técnicos son los

- * inmuebles (locales de trabajo, depósitos, etc.)
- * equipos (máquinas de escribir, computadoras, guillotinas, scanner, televisores, fotocopiadoras, etc.)
- * Instrumentos de trabajo (tablas de catalogación, clasificación y Cutter's, descriptores generales y especializados, etc.)

Para que las bibliotecas universitarias cumplan con todas las funciones y atiendan las necesidades de los usuarios, deben necesariamente disponer de una infraestructura adecuada, equipos acordes con el avance de las nuevas tecnologías y sobre todo con un material bibliográfico actualizado y en cantidades considerables.

En los recursos físicos están contemplados los siguientes elementos:

- a) infraestructura
- b) equipos
- c) recursos bibliográficos.

a) Infraestructura

La infraestructura de las bibliotecas debiera ser lo más adecuada posible para dar comodidad a todos los usuarios que a ella asistan y así lo indica Fabio Arango: “Cuando se desea construir una biblioteca no es necesario pensar en una construcción majestuosa, de magnífica apariencia, con columnas, portales, etc. cuyo interior será espléndidamente adornado para el placer de los ojos, sino en una construcción capaz de contener el mayor número posible de libros y que ofrezca garantías de comodidad y seguridad”⁴⁷.

*** Infraestructura adecuada**

11 (34%) encargados de biblioteca consideran que la infraestructura es adecuada para la prestación de servicios. Las unidades de información que son adecuadas corresponden a Bibliotecas de Ingeniería y Ciencias de la Salud, cabe mencionar que las bibliotecas Facultativas de Ingeniería, Medicina y Farmacia fueron remodeladas recientemente (1999-2000) y la Biblioteca de la carrera de Derecho que pronto estrenará ambientes remodelados.

*** Infraestructura inadecuada**

Encargados de 21 (66%) bibliotecas de la UMSA, consideran que las unidades de información son inadecuadas por ser estas instaladas en locales que no ofrecen

⁴⁷ Arango, Fabio. 1968: 52

las comodidades necesarias, además, algunas bibliotecas fueron adaptadas en lo que actualmente son salas de reuniones; o lo que eran antes aulas o laboratorios.

* Superficie

“Existen normas elaboradas y publicadas por la International Federation of Library Associations (IFLA), el Department of Education and Science y el Library Advisory Council que establecen métodos de estimación previa de medidas para proyectar edificios de bibliotecas. Lo mejor es el de establecer las áreas funcionales preliminares según el número de usuarios, el personal y las medidas del mobiliario”⁴⁸ y también existen “... indicadores para actividades informativas y es de 1,07 m²/alumno”⁴⁹. Según los resultados de la encuesta realizada (cuadro n° 5) podemos decir que:

15 (47%) de las unidades de información disponen de áreas ocupadas de hasta 100 mts², sin que tengan áreas definidas para lectura, colecciones, reprografía, procesos técnicos, etc., situación que interfiere en la prestación de servicios. Esto obedece generalmente a que las bibliotecas funcionan en locales improvisados.

8 (25%) bibliotecas tienen una superficie de hasta 200 mts².

5 (16%) unidades tienen hasta 300 mts²

⁴⁸ Apuntes de la asignatura “Arquitectura de Unidades de Información”, dictada por la Lic. Margot Cervero. 1987

⁴⁹ División de Planificación y Proyectos UMSA. 1988.57

4 (12%) de los centros de información tienen una superficie mayor a los 500 mts² y están distribuidas en áreas exclusivamente para las diferentes funciones bibliotecológicas.

Las bibliotecas universitarias y las especializadas que existen en la UMSA, para cumplir con las funciones técnicas y atender a los usuarios, deben disponer de locales funcionales que permitan el desenvolvimiento de los funcionarios y usuarios; lamentablemente son pocas las bibliotecas⁵⁰ que cumplen con los indicadores mencionados.

* Áreas o ambientes

“La distribución y coordinación de las dependencias de la biblioteca deberán dar por resultado la funcionalidad, flexibilidad y fácil supervisión.

* Funcionalidad en cuanto quede bien organizada, para albergar toda clase de materiales en forma práctica.

* Flexibilidad, para que permita cambios futuros; por tanto son inconvenientes las divisiones fijas, siendo más apropiadas los materiales de poco peso, que facilitan el traslado a otros sitios, ampliando o disminuyendo los locales cuando el servicio y la organización así lo exijan.

⁵⁰ Las que se aproximan a los indicadores son las bibliotecas de: Medicina, Ingeniería y Derecho que está en etapa de ampliación

* Fácil supervisión, para que el bibliotecario pueda atender en forma simultánea los trabajos propios de la biblioteca y supervisar las actividades de los alumnos de la sala de lectura. Es por lo tanto una buena solución dividir la sala de lectura de la oficina del bibliotecario⁵¹.

La delimitación de áreas en la biblioteca es importante y la debe realizar para cumplir las funciones técnicas y atender satisfactoriamente las necesidades de los usuarios. Según el cuadro n° 6 podemos decir que:

- 8 (25%) bibliotecas cuentan con un ambiente.
- 12 (38%) unidades de información cuentan con dos ambientes.
- 6 (%) centros de información cuentan con tres ambientes.
- 2 (6%) bibliotecas cuentan con 4 ambientes.
- 2 (6%) unidades de información cuentan con 5 ambientes
- 1 (3%) biblioteca cuenta con 6 ambientes
- 1 (3%) unidad de información cuenta con 8 áreas.

Para el buen funcionamiento de la biblioteca se debe hacer una planificación arquitectónica para evitar el hacinamiento desordenado de la colección bibliográfica y hemerográfica.

⁵¹ Cardona, Araceli, s.f.: 22

CUADRO NUMERO 6: RECURSOS FISICOS: AREAS O AMBIENTE

AREA	FACULTAD O CARRERA	1	2	3	4	5	6	8
1	Administración de Empresas		+					
	Contaduría Pública	+						
	Economía				+			
	Facultad de Ciencias Sociales		+					
	Ciencias Políticas		+					
	Derecho			+				
	Facultad de Humanidades					+		
	CIDES				+			
2	Facultad de Agronomía			+				
	Facultad de Arq. Urb. y Artes		+					
	Facultad de Ciencias Geológicas	+						
	Biología		+					
	Estadística	+						
	Física		+					
	Informática			+				
	Matemáticas	+						
	Química		+					
	Facultad de Ingeniería						+	
	Ingeniería Civil			+				
	Ingeniería Eléctrica			+				
	Ingeniería Electrónica		+					
	Ingeniería Industrial	+						
	Ingeniería Mecánica	+						
	Ingeniería Química	+						
	Ingeniería Petrolera	+						
	Facultad Técnica			+				
3	Fac. de Cs. Farm. y Biot.		+					
	Facultad de Medicina					+		
	Genética		+					
	IBBA		+					
	Facultad de Odontología		+					
4	Biblioteca Central							+
total	32 bibliotecas	8	12	5	3	2	1	1
%	100 %	25 %	38 %	16 %	9 %	6 %	3 %	3 %

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

b) Equipos

Las bibliotecas universitarias tienen que contar con equipos necesarios para realizar los procesos técnicos automatizados, o por lo menos contar con equipos básicos que sean propios de la biblioteca y no compartidos con otras unidades administrativas.

En la universidad hay bibliotecas que están equipadas convenientemente para desarrollar el trabajo bibliotecario y otras que no cuentan con el equipo necesario. Los resultados del censo realizado a encargados de biblioteca podemos observar en el cuadro n° 7; y deducimos que: existen 38 máquinas de escribir, 82 computadoras, 5 máquinas para fotocopiar, 12 ficheros electrónicos, 1 televisor, 1 vhs y 2 scanner. Además, se deduce que:

24 (75%) bibliotecas cuentan con máquinas de escribir.

28 (87,5%) unidades de información poseen equipos de computación.

5 (16%) bibliotecas tienen máquinas fotocopadoras.

12 (37.5) centros de información poseen ficheros electrónicos.

3 (9%) unidades de información tienen otros equipos (TV, scanner, vhs, lectoras de CD's).

Es necesario aclarar que las bibliotecas que cuentan fotocopadoras, lectoras de CD'S, scanner y otros no son usadas por los usuarios por que ellos desconocen la existencia.

CUADRO NUMERO7: RECURSOS FISICOS: EQUIPOS

AREA	FACULTAD O CARRERA	MAQS. ESCRIBIR	COMPUTAD.	FOTOCOP.	FICH. ELECTR.	OTROS	
1	Administración de Empresas	1	2	-	1	-	
	Contaduría Pública	1	-	-	1	-	
	Economía	2	2	-	-	-	
	Fac. Ciencias Sociales	2	2	-	-	-	
	Ciencias Políticas	-	1	-	-	-	
	Derecho	2	5	1	-	-	
	Fac. Humanidades	2	5	-	3	-	
	CIDES	-	1	-	-	-	
	2	Fac. de Agronomía	1	1	-	-	-
		Fac. Arq. Urb. y Artes	1	2	1	1	-
Fac. Ciencias Geológicas		1	1	-	-	-	
Biología		1	1	-	2	-	
Estadística		-	1	-	-	-	
Física		-	1	-	-	-	
Informática		1	1	-	1	-	
Matemática		1	1	-	-	-	
Química		1	1	-	-	-	
Fac. de Ingeniería		2	9	1	3	-	
Ingeniería Civil		1	-	-	-	-	
Ingeniería Eléctrica		1	1	-	-	TV VHS	
Ingeniería Electrónica		1	-	-	-	-	
Ingeniería Industrial		-	1	-	-	-	
Ingeniería Mecánica		1	1	-	-	-	
Ingeniería Química		-	-	-	-	-	
Ingeniería Petrolera		-	6	-	1	-	
Facultad Técnica		2	1	-	2	-	
3		Fac. Cs. Far. y Bioq.	1	2	-	-	-
		Facultad de Medicina	2	21	1	3	Scanner
	Genética	-	2	-	-	Scanner	
	IBBA	2	1	-	1	-	
	Facultad de Odontología	1	2	-	-	-	
	Biblioteca Central Univ.	7	7	1	1	-	
	número de equipos	38	82	5	21		
total	32 bibliotecas	24	28	5	12	3	
%	100 %	75 %	87.5 %	16 %	37.5 %	9 %	

Fuente: elaboración propia en base de encuestas.

c) Recursos bibliográficos

Dentro de lo que corresponde a los recursos físicos, es importante destacar los recursos bibliográficos existentes en las unidades de información, estos recursos bibliográficos son importantes dentro de las bibliotecas universitarias por que forman una amplia colección de libros útiles para docencia y la investigación; para este diagnóstico se tomaron 4 tipos de materiales o recursos bibliográficos y son:

- * libros
- * publicaciones periódicas
- * tesis y tesinas
- * material audiovisual.

Cabe mencionar que en muchas bibliotecas tienen otros tipo de materiales como ser: libros, mapas, separatas, folletos, memorias, directorios, patentes, normas, videos, cd's, etc.

Las cantidades mencionadas son el resultado de las encuestas realizadas en septiembre del 2000 (ver cuadro n°8), esas cantidades no son definitivas y cambian constantemente debido a: donación, compra, descarte o pérdidas

CUADRO NUMERO 8: RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS

AREA	FACULTAD O CARRERA	LIBROS	TIT. REVISTAS	TESIS	MAT. AUDV.	
1	Administración de Empresas	2.115	3	265	21	
	Contaduría Pública	2.090	4	45	-	
	Economía	10.950	25	568	3	
	Fac. Ciencias Sociales	10.015	9	521	-	
	Ciencias Políticas	2.160	-	83	-	
	Derecho	19.508	5	1256	6	
	Fac. Humanidades	6.392	20	524*	-	
	CIDES	2.694	342	92	40	
	2	Fac. de Agronomía	4.287	-	376*	-
		Fac. Arq. Urb. y Artes	6.160	30	2.025	5
Fac. Ciencias Geológicas		1.500	20	512	15	
Biología		7.910	620	87	45	
Estadística		720	10	38	-	
Física		2.400	31	40	-	
Infermería		2173	12	370	-	
Matemática		1.564	3	32	-	
Química		3.173	160	122*	-	
Fac. de Ingeniería		14.000	50	2500	8	
Ingeniería Civil		2.000	-	-	-	
Ingeniería Eléctrica		1.577	-	193	7	
Ingeniería Electrónica		1.000	-	400	-	
Ingeniería Industrial		945	-	184	-	
Ingeniería Mecánica		945	2	96	-	
Ingeniería Química		1.500	15	120	-	
Ingeniería Petrolera		600	-	160	5	
Facultad Técnica		3.425	19	241	65	
3		Fac. Cs. Far. y Biot.	1.901	10	961*	-
		Facultad de Medicina	10.600	111	189	-
	Genética	579	33	42	-	
	IBBA	372	-	90	-	
	Facultad de Odontología	1.300	12	-	16	
4	Biblioteca Central Univ.	350.000	4.401	7.300	-	
total	32 bibliotecas	476555	5947	19432	236	

Fuente: elaboración propia en base a encuestas.

* el número citado corresponde a tesis y tesinas.

* Libros

Partimos de lo que dice Efraín Virreyra: "libro es toda obra científica, literaria de bastante extensión como para formar uno o más volúmenes completos o independientes, cabe hacer notar que no todo impreso recibe el denominativo de libro, sólo aquel que posee determinadas características externas e internas"⁵².

La mayoría de las bibliotecas según opinión de los encargados no responden a publicaciones actualizadas y esto restringe la prestación de servicios a los usuarios quienes requieren información actualizada para la investigación como para su formación profesional. Además, indican los encargados que en muchas bibliotecas se compran a un ejemplar de los libros más importantes (esto por los precios elevados); y realmente no se puede prestar un buen servicio en esas condiciones.

Según el cuadro n° 8 el Sistema de bibliotecas de la UMSA cuenta con: 476.555 libros (ejemplares), 5.947 títulos de revistas, 19.432 tesis / tesinas y con 236 materiales audiovisuales (videos, cd's).

La Biblioteca Central de la UMSA es la que tiene la mayor cantidad de libros y cuenta con 350.000 ejemplares; luego está Ciencias Sociales con 52.272; Ciencias y Tecnología con 51.948 y finalmente Ciencias de la Salud con 14.752.

⁵²Virreyra Sánchez, Efraín. 1981:11-12

* Revistas

Según Efraín Vierreira revista es: “una publicación periódica, cuya principal característica consiste en que aparece sucesivamente y por contener trabajos sobre diversas materias de escritores diferentes o de una sola materia, pero escritos por varias personas. La revista generalmente encierra material nuevo y heterogéneo y constituye verdadera fuente de información fresca e instrumento de cultura”⁵³

Algunas bibliotecas tienen un presupuesto asignado para la suscripción de revistas especializadas, las demás no cuentan con un presupuesto y tienen revistas gracias a donaciones.

Algunos encargados de bibliotecas no precisaron las cantidades exactas debido a que no tienen un registro de las mismas, por lo tanto las cifras son incompletas; cabe mencionar que en la mayoría de las bibliotecas realizan solo el análisis descriptivo de las revistas y no así un análisis analítico lo que perjudica al usuario que quiere consultar las revistas, considerando que estas tienen información actualizada.

* Tesis

Según Efraín Verreira tesis es: “ es la proposición clara y terminantemente formulada sobre algún tema o problema que se somete a discusión y prueba en

⁵³ Vierreira Sánchez, Efraín. 198: 12

examen público. La tesis es el producto de una investigación científica”⁵⁴

Desde la década de 1980, los que defienden tesis o tesinas en las diferentes carreras, tienen la obligación de dejar un ejemplar en la biblioteca dependiente de su carrera, otro en la biblioteca de su Facultad y otro ejemplar en la Biblioteca Central de la UMSA.

Según los encargados de biblioteca en el área de Sociales tienen registradas 3.332 tesis; en el área de Ciencia y Tecnología 5.303, el área de Salud 1.288 y la Biblioteca Central 7.300 tesis y tesinas.

* Material audiovisual

Según Edward Olsen los medios audiovisuales son: “inventos mecánicos destinados a la enseñanza y de un modo directo atraen los sentidos sobre todo el oído y la visión. Los recursos audiovisuales están diseñados para impartir información”⁵⁵

De las 32 bibliotecas de la UMSA, 12 bibliotecas poseen material audiovisual y están a disposición del usuario.

⁵⁴ Vireira Sánchez, Efraín. 1981: 16-17

⁵⁵ Arango Saraz, Fabio. 1968: 72

3. 5. ASPECTOS TÉCNICOS

Dentro de los aspectos técnicos se ha considerado a la:

- a) Selección y adquisición; descarte y canje.
- b) Procesos técnicos (clasificación, catalogación, análisis, almacenamiento y recuperación de la información)
- c) Automatización de la información.

Los resultados concernientes a este punto se pueden observar en el cuadro n° 9.

a) Selección y adquisición

“Los bibliotecarios tratan de seleccionar cuidadosamente y con buen juicio. El criterio que deben demostrar, se divide en dos fases: Campos de interés de la clientela de la biblioteca y nivel intelectual de dicha clientela”⁵⁶.

Para realizar una buena selección y posteriormente una buena adquisición, necesariamente se debe elaborar los perfiles de usuarios de las diferentes bibliotecas, para que el material que se adquiriera sirva realmente a quien la va a solicitar.

⁵⁶Owens, Charlotte. 1973: 33

CUADRO NUMERO 9: ASPECTOS TECNICOS: SELECCION Y ADQUISICION

AREA	FACULTAD O CARRERA	ENC.	DIR/DEC	DOC.	EST.	DESCARTE	CANJE	ULT. / ADQ	
1	Administración de Empresas	+	+	+	+	-	-	06 2000	
	Contaduría Pública	+	-	+	-	-	-	06 2000	
	Economía	-	+	-	+	+	-	06 2000	
	Fac. Ciencias Sociales	+	-	-	-	-	-	00 1993	
	Ciencias Políticas*								
	Derecho	+	+	-	-	+	-	08 2000	
	Fac. Humanidades	+	+	+	+	-	-	00 1999	
	CIDES	+	+	+	+	-	-	08 2000	
	2	Fac. de Agronomía	+	-	-	-	-	-	04 2000
		Fac. Arq. Urb. y Artes	-	+	-	-	-	-	05 2000
Fac. Ciencias Geológicas		+	-	-	-	-	-	05 2000	
Biología		+	+	-	-	-	-	08 2000	
Estadística		-	-	+	-	-	-	09 2000	
Física		+	-	+	+	-	-	10 2000	
Informática		+	-	+	+	+	-	06 2000	
Matemática		-	+	+	+	-	-	08 2000	
Química		+	+	-	-	-	-	08 2000	
Fac. de Ingeniería		+	+	+	+	+	-	06 2000	
Ingeniería Civil*		+	+	+	+	-	-	-	
Ingeniería Eléctrica		+	+	+	+	-	-	02 2000	
Ingeniería Electrónica		+	-	-	+	+	-	06 2000	
Ingeniería Industrial		+	+	+	+	-	-	02 2000	
Ingeniería Mecánica		+	-	-	-	-	-	02 2000	
Ingeniería Química		+	+	+	+	-	-	04 2000	
Ingeniería Petrolera		+	+	+	+	-	-	09 2000	
Facultad Técnica		+	-	+	-	+	-	08 2000	
3		Fac. Cs. Far. y Bioq.	+	+	+	+	-	-	09 2000
		Facultad de Medicina	+	-	-	+	+	-	09 2000
	Genética *	+	+	-	-	+	-	-	
	IBBA	+	+	-	-	+	-	08 2000	
	Facultad de Odontología	+	+	+	+	-	-	03 2000	
4	Biblioteca Central Univ.	+	-	-	-	+	-	02 2000	
total	32 Bibliotecas	26	19	18	17	10	0		
%	100 %	81 %	59 %	56 %	53 %	31 %			

Fuente: elaboración propia en base a encuestas.

*Descienden ciertos aspectos, por que recién se hicieron cargo de la biblioteca.

*** Personas que participan en la selección y adquisición**

Según resultados de la encuesta, podemos decir que en las bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés participan en la selección y adquisición de material bibliográfico los Encargados de bibliotecas, Director de carrera, Decano de la Facultad y estudiantes y el detalle es el siguiente:

En 27 (84%) bibliotecas participan los encargados de las unidades de información.

En 19 (59%) centros de información intervienen los decanos y directores.

En 17 (53%) de las unidades participan los estudiantes.

Lo ideal sería que en todas las bibliotecas participen en la selección de los recursos bibliográficos los: bibliotecarios, estudiantes, docentes y autoridades.

b) Descarte y canje del material bibliográfico

“...se realiza periódicamente para separar el material que durante cierto tiempo no ha sido utilizado, un libro que no ha sido solicitado o no ha circulado un año o más debe ser descartado”⁵⁷.

Según el cuadro n° 9 solo en 10 (31 %) bibliotecas realizan el descarte del material bibliográfico. En muchas bibliotecas existe material bibliográfico obsoleto, libros en otros idiomas, libros en mal estado, libros mutilados, material que no ha sido

⁵⁷Arteaga Fernández, Fernando. 2000: 33

solicitado durante mucho tiempo, etc. permanece en los estantes y debido a la ausencia de políticas de biblioteca no se realiza el descarte respectivo.

* Canje de material bibliográfico

“El canje o intercambio, se realiza con todo aquel material de descarte o con volúmenes duplicados, la operación se realiza enviando una lista de oferta y solicitando otra a cambio, para realizar la selección correspondiente de los libros que nos interesan”⁵⁸.

En muchas bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés existe material duplicado, obras que no consultan en las bibliotecas de carrera o facultativas, etc., por lo tanto esos materiales permanecen estáticos y ocupan espacio, pero como no hay políticas institucionales bien definidas, ninguna biblioteca realiza canje de material bibliográfico; por lo tanto no realizan listas de oferta.

c) Procesos técnicos

“... Todas las labores que exigen su realización por parte de un bibliotecario, y que tienen por finalidad el estudio y preparación de todos los libros y demás materiales de la biblioteca para que sean realmente elementos de información y de cultura”⁵⁹.

⁵⁸Arteaga Fernández, Fernando. 2000:42

⁵⁹Cardona Mejía, Araceli s.f.: 31

Dentro de los procesos técnicos están contemplados la catalogación, la clasificación y el análisis de la información. Los resultados se observan en el cuadro n° 10.

* Catalogación

“La catalogación es un conjunto de reglas que sirve para transferir la información de un libro a una tarjeta. Las tarjetas de los catálogos se arreglan alfabéticamente en unos gaveteros, existen tres tipos de catálogos: Autor, título y materia”⁶⁰.

Según los resultados obtenidos podemos decir que:

27 (84.5%) bibliotecas utilizan para la catalogación las Reglas de Catalogación Angloamericanas.

4 (12%) unidades de información trabajan con catalogación propia, debido a que desconocen la existencia de reglas para catalogar material bibliográfico.

1 (3 %) biblioteca no utiliza ningún tipo de catalogación debido a que ésta unidad no tiene personal designado exclusivamente para la atención de la biblioteca y es la kardixa de la carrera que atiende al usuario.

⁶⁰ Griffin, Marjorie. 1973: 68

CUADRO NUMERO 10: CATALOGACION Y CLASIFICACION

AREA	FAC. ó CARRERA	CATALOGACION	CLASIFICACION	
1	Adm. de Empresas	Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
	Contaduría	Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
	Economía	Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
	Fac. Cs. Sociales	Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
	Ciencias Políticas	Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
	Derecho	Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
	Fac. Humanidades	Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
	CIDES	Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
	2	Fac. de Agronomía	Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's
Fac. Arq. Urb. y Artes		Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
Fac. Ciencias Geológicas		Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
Biología		Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
Estadística		Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
Física		Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
Informática		Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
Matemática		Ninguna	Ninguna	
Química		Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
Fac. de Ingeniería		Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
Ingeniería Civil		Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
Ingeniería Eléctrica		Catalogación propia	Clasificación propia	
Ingeniería Electrónica		Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
Ingeniería Industrial		Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
Ingeniería Mecánica		Catalogación propia	Clasificación propia	
Ingeniería Química		Catalogación propia	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
Ingeniería Petrolera		Catalogación propia	Clasificación propia	
Facultad Técnica		Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
3		Fac. Cs. Far. y Bioq.	Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's
		Facultad de Medicina	Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's
	Genética	Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
	I B B A	Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
	Facultad de Odontología	Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
4	Biblioteca Central Univ.	Reg. de Catalogación Angloamericanas	Sistema Decimal Dewey + Cutter's	
total	32 bibliotecas	27 bibliotecas	28 bibliotecas	
%	100 %	84 %	87 %	

Fuente: elaboración propia en base a encuestas

*** Clasificación**

“La clasificación consiste en un arreglo ordenado en el que los libros que tratan de un tema similar son puestos juntos. Este arreglo facilita la búsqueda de un libro”⁶¹.

En 28 (87.5%) bibliotecas utilizan el Sistema Decimal Dewey y para la signatura librística las tablas Cutter's.

En 3 (9.4%) unidades utilizan un sistema de clasificación propia, según sus necesidades.

1 (3%) centro de información, no utiliza ningún sistema de clasificación

c) Análisis de la información

“Distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus partes o elementos”⁶².

La sección de procesos técnicos es la encargada de hacer los análisis de los documentos que ingresan a la biblioteca, estos análisis pueden ser descriptivos y /o analíticos.

⁶¹ Griffin, Marjorie. 1973.60

⁶² Diccionario Enciclopédico Lexis 1998: 53

CUADRO NUMERO 11: ANALISIS Y ALMACENAMIENTO Y RECUPERACION

AREA	FACULTAD O CARRERA	ANAL. DESC.	ANAL. ANAL.	PROGRAMA DE AUTOMATIZACION	VOCABULARIO CONTROLADO	RECUP. ELECTR.	RECUP. MANUA L	
1	Adm. de Empresas	+	-	Micro CDS/ISIS v 3.07	OCDE	+	+	
	Contaduría Pública	+	+	Micro CDS/ISIS v 3.07	OCDE	+	-	
	Economía	+	-	Micro CDS/ISIS v 3.07	OCDE	-	+	
	Fc. De Ciencias Sociales	+	-	Micro CDS/ISIS v 3.07	-	-	+	
	Ciencias Políticas	+	-	Micro CDS/ISIS v 3.07	OCDE	-	+	
	Derecho	+	-	Micro CDS/ISIS v 3.07	OCDE - Tes. Espec.	+	+	
	Fac. Humanidades	+	-	Micro CDS/ISIS v 3.07	Encabezamientos	+	+	
	CIDES	+	-	Micro CDS/ISIS v 3.07	OCDE	+	-	
	2	Fac. de Agronomía	+	-	Micro CDS/ISIS v 3.07	OCDE	-	+
Fac. Arq. Urb. y Artes		+	-	Micro CDS/ISIS v 3.07	Tesaurospec.	+	+	
Fac. Ciencias Geológicas		+	-	Micro CDS/ISIS v 3.07	-	-	+	
Biología		+	-	Micro CDS/ISIS v 3.07	Spines - Tes. Espec.	+	+	
Estadística		+	-	Micro CDS/ISIS v. 3.07	-	-	+	
Física		+	-	Micro CDS/ISIS v 3.07	Spines	-	+	
Informática		+	-	Foxpro/SIBI	-	+	+	
Matemática		+	-	-	-	-	+	
Química		+	-	Micro CDS/ISIS v 3.07	Spines - Tes. Espec.	-	+	
Fac. de Ingeniería		+	-	Micro CDS/ISIS v 3.07	Spines	+	+	
Ingeniería Civil		+	-	Propio	-	-	+	
Ingeniería Eléctrica		+	-	Propio	-	-	+	
Ingeniería Electrónica		+	-	Micro CDS/ISIS v 3.07	-	-	+	
Ingeniería Industrial		+	-	Micro CDS/ISIS v 3.07	Spines	-	+	
Ingeniería Mecánica		+	-	Excel	-	-	+	
Ingeniería Química		+	-	-	-	-	+	
Ingeniería Petrolera		+	-	-	-	-	+	
Facultad Técnica		+	-	Micro CDS/ISIS v 3.07	Spines	+	+	
3		Fac. Cs. Far. y Bioq.	+	-	M. CDS/ISIS - LILDBI	Decs	-	+
		Facultad de Medicina	+	+	M. CDS/ISIS - LILDBI	Decs	+	+
	Genética	+	+	M. CDS/ISIS - LILDBI	Decs	+	-	
	IBBA	+	+	M. CDS/ISIS - LILDBI	Decs	+	-	
	Facultad de Odontología	+	+	M. CDS/ISIS - LILDBI	Decs	-	+	
4	Biblioteca Central Univ.	+	-	Micro CDS/ISIS v 3.07	Spines	+	+	
total	32 bibliotecas	32	5	29	21	14	28	
%	100 %	100 %	16 %	91 %	66 %	44 %	87 %	

Fuente: elaboración propia en base a encuestas.

Según el cuadro nº11 podemos señalar que en las 32 (100%) bibliotecas realizan análisis descriptivo, es decir, proporcionar datos generales como ser: autor, título, datos de edición, paginación y materia y solo en 5 (16 %) unidades de información además de hacer análisis descriptivo realizan análisis analítico de los documentos, en su mayoría de las revistas científicas.

*** Automatización de la información**

“...la automatización se refiere al uso de un equipo electrónico y soporte tecnológico necesario para procesar y almacenar datos relacionados a la colección, haciendo posible la circulación...”⁶³.

Debido al avance de las nuevas tecnologías, las bibliotecas universitarias tienden a automatizar la información para poder formar redes locales y en algunos casos pertenecer a redes internacionales, todo lo concerniente a este aspecto está mencionado en el proyecto del SUI-UMSA, las encuestas realizadas a los encargados de las diferentes bibliotecas dieron los siguientes resultados:

25 (78 %) unidades de información utilizan el programa para bibliotecas difundida por la UNESCO, el Micro CDS / ISIS, V.3.07 (utilizada generalmente por bibliotecas pequeñas).

En 4 (12,5%) bibliotecas del área de Ciencias y Tecnología tienen su propio

⁶³Arteaga Fernández, Fernando. 2000: 198

programa de automatización de la información y son: el Foxpro-SIBI en la biblioteca de Informática y el Excel en la biblioteca de Mecánica y las otras 2 bibliotecas tiene su propio programa (no mencionaron el nombre del programa).

3 (9,4 %) centros de información no utilizan ningún programa de automatización.

* Vocabularios controlados

“... denominados tesauros (micro tesoro para áreas, campos o disciplinas específicas de un solo tema y macro tesoro, para un conjunto de conocimientos de un área amplia), los mismos que logran allanar el problema de las sinonimias y polisemias...”⁶⁴

Los vocabularios controlados o descriptores se utilizan generalmente para normalizar los términos, estos ayudan a que se maneje un lenguaje controlado, normalizado y estandarizado; los vocabularios controlados ayudan tanto al bibliotecario como al usuario en el momento de localizar la información.

Podemos señalar que: 21 (66%) bibliotecas utilizan vocabularios controlados (Spines, OCDE, DECS y tesauros especializados por áreas; ejem. Educación, salud, derecho, ecología, economía, etc.) y 11 (34%) unidades de información no utilizan ningún tipo de descriptores.

⁶⁴Arteaga Fernández, Fernando. 2000: 194

* Recuperación de la información

“La recuperación de la información cubre una gama de actividades relacionadas al análisis y la diseminación, lo mismo que las publicaciones enteras que se involucran en la computadora para realizar resúmenes, indización, análisis de contenido, extractos, diseminación selectiva de la información, búsquedas corrientes y retrospectivas, y otras actividades que logre el acceso ágil de los usuarios a la información”⁶⁵.

En las bibliotecas universitarias se puede recuperar la información a través de ficheros electrónicos y ficheros manuales. Y es así que en:

18 (56,2%) bibliotecas la información se recupera en manual.

4 (12,5 %) unidades de información recuperan la información electrónicamente a través de bases de datos.

10 (31,2%) centros de información se recupera la información en forma electrónica y manual.

⁶⁵Arteaga Fernández, Fernando. 2000:198

3. 6. SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Empezaremos señalando lo que dice Litton acerca de los servicios de información: "... brinda la oportunidad única de sugerirle al estudiante publicaciones cuya existencia ignoraba y que le pueden ayudar sustancialmente en sus estudios. Le permite también al bibliotecario mantener buenas relaciones con el profesorado..."⁶⁶.

La prestación de servicios informativos en las bibliotecas universitarias no solo debe limitarse a la entrega de la información que necesita el usuario, sino que también debe consistir en hacer eficiente y accesible los servicios que ofrece con el propósito de difundir la información; y la mejor manera de ofrecer estos servicios en la biblioteca es poniendo a disposición de los usuarios (estudiantes, egresados, docentes e investigadores y administrativos de la comunidad universitaria de San Andrés).

Lo ideal es que los servicios informativos se establezcan en función del perfil de usuarios de cada biblioteca: Central, Facultativa, Carrera o Especializada; para que a cada usuario se le entregue la información que requiere y así cubra sus necesidades informativas.

Para el buen funcionamiento de las bibliotecas es necesario que los servicios de información se establezcan sobre la base de las necesidades informativas de los

⁶⁶ Litton, Gastón. 1974:143

usuarios, estos servicios informativos pueden mantenerse, cambiar o crearse otros, tomando en cuenta el avance de la ciencia y la tecnología.

Los servicios de información en la actualidad tienen que ser dinámicos, es decir, llegar al mayor número de usuarios, sean estos reales o potenciales, hacer que la información que existe en las bibliotecas sea conocida y utilizada por los usuarios, aquí juega un rol importante el bibliotecario para que estos servicios realmente cumplan su papel, que es el de servir al usuario, proporcionándole la información que necesita.

a) TIPOS DE SERVICIOS

Son los diferentes servicios que ofrecen las bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés y a continuación presentamos los resultados de la encuesta realizada. (ver cuadro n° 12)

Sobre la base de las respuestas que dieron los encargados de biblioteca, se pudo elaborar cuadros que permiten apreciar los servicios de información que ofrecen las bibliotecas universitarias a los usuarios.

Los servicios de información que tienen un mayor porcentaje no pasan de ser los servicios tradicionales como son los préstamos en sala y domicilio, los préstamos a domicilio son restringidos; y solo acceden a éstos los estudiantes que pertenecen a la facultad o carrera.

CUADRO NUMERO 12: TIPOS DE SERVICIOS

AREA	FAC. O CARRERA	SA	DO ¹	AB	HE	RE	IN	EB	BB	BD	AFT	DSI	VG	OU	OS	
1	Adm. de Empresas	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	
	Cortaduría Pública	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	-	-	+	-	
	Economía	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	
	Fac. Ciencias Sociales	+	+	+	-	-	-	-	-	-	+	-	+	+	-	
	Ciencias Políticas	+	+	-	+	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	
	Derecho	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	++
	Fac. Humanidades	+	+	-	+	+	-	-	-	+	-	-	-	+	++	
	C I D E S	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-	-	+	-	
	2	Fac. de Agronomía	+	+	-	-	+	-	-	-	-	+	-	+	+	-
		Fac. Arq. Urb. y Artes	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	-	+	+	-
Fac. Ciencias Geológicas		+	+	-	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	-	
Biología		+	+	-	+	+	-	-	+	+	+	-	-	-	-	
Estadística		+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	
Física		+	+	-	+	+	-	-	+	+	-	-	-	+	-	
Infermería		+	+	-	+	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	
Matemáticas		+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Química		+	+	-	+	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	
Fac. de Ingeniería		+	+	-	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	
Ingeniería Civil		+	+	-	-	-	-	+	-	-	-	-	+	+	-	
Ingeniería Eléctrica		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	
Ingeniería Electrónica		+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Ingeniería Industrial		+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	
Ingeniería Mecánica		+	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-
Ingeniería Química		+	+	-	+	+	-	-	-	-	-	-	-	+	+	+
Ingeniería Petrolera		+	+	-	+	+	+	-	-	-	+	-	+	+	-	
Facultad Técnica		+	+	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	
3	Fac. Ca. Far. y Bioq.	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	+	-	+	-	
	Facultad de Medicina	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	
	Genética	+	-	-	-	-	-	+	+	+	-	-	+	+	-	
	IBBA	+	-	-	-	-	+	-	+	+	+	-	+	+	-	
	Facultad de Odontología	+	+	-	-	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	
4	Biblioteca Central	+	-	-	+	+	-	+	+	+	-	-	+	+	+++	
	total	32	29	9	20	22	12	10	16	18	10	7	16	27	3	
%	100 %	100	91	28	62	69	37	31	50	56	31	22	50	84	9	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

¹ Préstamo a domicilio solo a miembros de la carrera o facultad.
² Servicio de busca trabajo a estudiantes de Bibliotecología.
³ Seminarios, cursos de actualización, exposiciones, reuniones, etc.

Entre los servicios ofertados por las bibliotecas universitarias podemos mencionar a los siguientes:

* **Préstamo en sala**, se caracteriza por disponer todo el material bibliográfico a los usuarios que así lo requieran y el 100% (32) de las bibliotecas ofrece este servicio; algunas unidades solo prestan a miembros de la comunidad universitaria de San Andrés y otras bibliotecas al público en general.

* **Préstamo a domicilio**, se distingue por disponer de algún material bibliográfico que pueda ser prestado a los usuarios para que lo lleven por un tiempo determinado y el 97 % (31) de las unidades ofertan estos servicios; cabe señalar que prestan este servicio solo a miembros de la carrera o facultad.

* **Orientación al usuario**, consiste en ayudar a los usuarios sobre algunos aspectos de la biblioteca, es un servicio que va adquiriendo importancia y los encargados del 84 % (27) de las bibliotecas; realizan este trabajo, pero lo hacen en forma individual, es decir, a los usuarios que piden ayuda del bibliotecario; lo ideal sería que la orientación bibliotecaria se la dé a todos los estudiantes de la UMSA, tomando en cuenta que son usuarios potenciales de información.

* **Referencia**, es considerada como el más importante, porque a través de este servicio el usuario tiene respuestas correctas a sus inquietudes informativas.

El servicio de referencia en la actualidad es considerado por los bibliotecólogos como el más importante dentro de los servicios de información, porque ofrecen

un alto porcentaje de respuestas completas y correctas; en el caso de las bibliotecas universitarias sólo el 69% (22) de las bibliotecas ofrecen este servicio.

* **Hemeroteca**, mediante este servicio los usuarios pueden tener acceso a los documentos de publicaciones periódicas y las unidades de información que dan este servicio alcanzan un 59% (19).

* **Bases de datos**, facilitan la búsqueda informativa de los usuarios y el 56% (18) de las bibliotecas ofrecen este servicio.

* **Búsquedas bibliográficas**, a través este servicio el usuario puede solicitar bibliografía acerca de un determinado tema y en la universidad solo el 50% (16) de las bibliotecas ofrecen este servicio.

* **Visitas guiadas a estudiantes y docentes**, consisten en invitar a la comunidad a visitar las instalaciones de la biblioteca; aunque debería ser ofertado por todas las bibliotecas, solo el 50% (16) ofrece este servicio y es gracias a la inquietud de algunos docentes que tienen a cargo las asignaturas de Metodología de la Investigación o docentes del pre-universitario que tienen a cargo las asignaturas de Métodos de Estudio.

* **Internet**, en un nuevo servicio que dan las bibliotecas, donde el usuario puede navegar, buscar información y obtener información y un 34% (11) de las bibliotecas ofrecen este servicio a los usuarios, este servicio aún es restringido pues se tiene que reservar hora con anticipación, además, en la mayoría de las

bibliotecas tienen una sola máquina.

* **Exposiciones bibliográficas**, las bibliotecas por medio de este servicio dan a conocer a los usuarios los nuevos materiales que ingresaron a la biblioteca para que un futuro inmediato el usuario pueda solicitar y el 34% (11) de las unidades de información exponen su nuevo material.

* **Asesorías sobre fuentes de información**, a través de este servicio el usuario recibe sugerencias y algunas recomendaciones sobre que documentos puede consultar para desarrollar sus actividades personales o académicas y en la universidad el 31% (10) de las bibliotecas dan este servicio.

* **Alertas bibliográficas**, el usuario por medio de este servicio recibe la información oportuna de las publicaciones que ingresan a la biblioteca y el 28 % (9) de las bibliotecas ofertan este servicio.

* **Diseminación selectiva de la información**, es el servicio por el cual cada usuario recibirá información acerca del o los temas de su interés y el 22 % (7) de las unidades de información dan este servicio

* **Fotocopias**, es el servicio de reprografía de documentos que los usuarios requieren para satisfacer sus necesidades informativas, es uno de los servicios que requieren cuidado al momento de planificar y la biblioteca respetando los derechos de autor debe reglamentar. Las unidades que ofrecen este servicio son: la Biblioteca Central de la UMSA y la Biblioteca del IBBA, las demás bibliotecas

dan autorización al usuario para que pueda obtener fotocopias en otros lugares.

* **Otros servicios**, 4 unidades de información que corresponden al 12% ofrecen otros servicios como ser: asesorías sobre fuentes de información; servicio de becas trabajo. seminarios, cursos de actualización, exposiciones, reuniones, etc.

La calidad de una biblioteca se mide por la calidad de los servicios de información que ofrecen a los usuarios, por ello es necesario conocer los intereses de los usuarios (a través de estudios de usuarios) y crear una conciencia en el personal de bibliotecas sobre la importancia y el rol que tienen las bibliotecas en el desarrollo académico.

CUADRO NUMERO 13: SERVICIOS MAS SOLICITADOS

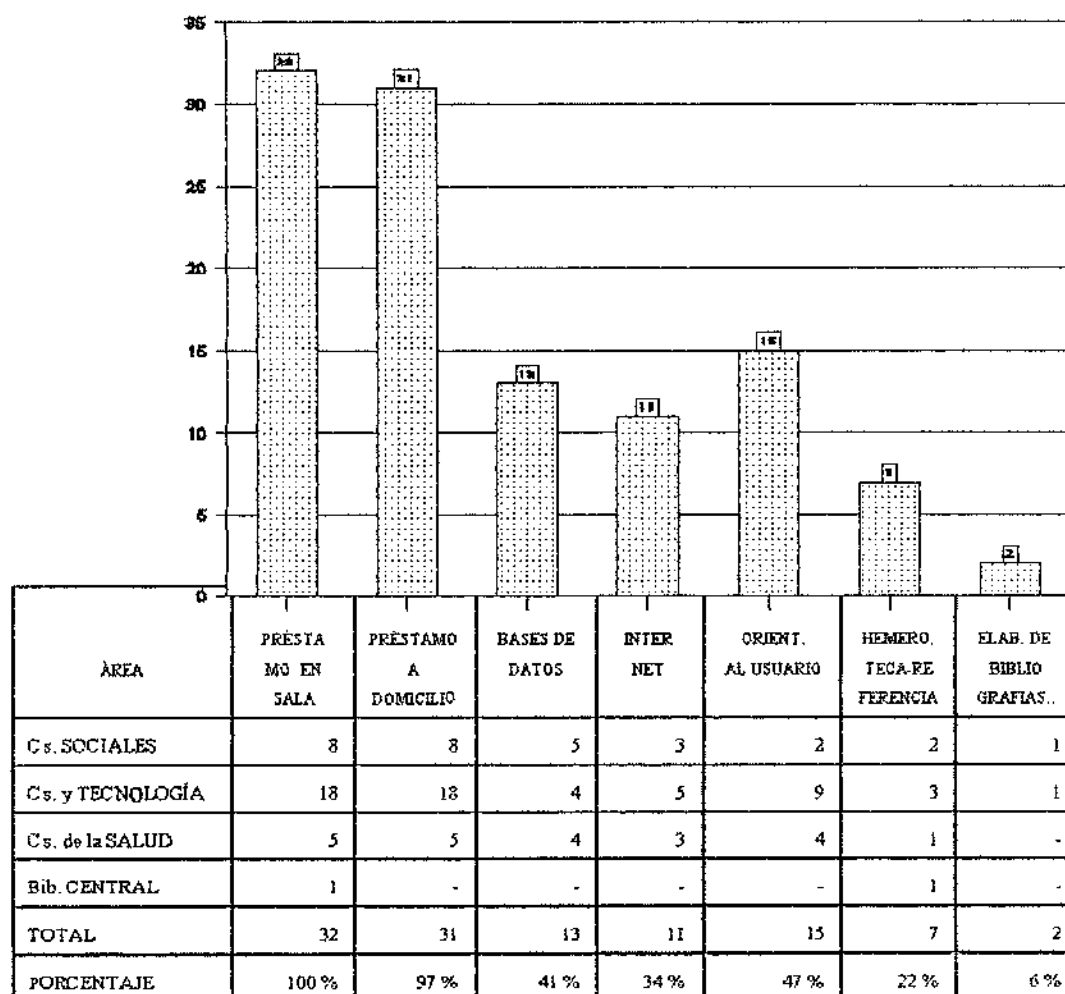
AREA	FACULTAD O CARRERA	PRESTAMO EN SALA	PRESTAMO DOMICILIO	BASES DE DATOS	INTEFNET	OTROS	
1	Adm. de Empresas	+	+	+	+	-	
	Contaduría Pública	+	+	+	-	-	
	Economía	+	+	-	+	Hemeroteca	
	Fac. Ciencias Sociales	+	+	-	-	Orient al usuario	
	Ciencias Políticas	+	+	-	-	Orient al usuario	
	Deracho	+	+	+	-	Elab de bibliogrs.	
	Fac. Humanidades	+	+	+	+	Hemeroteca y Ref.	
	CIDES	+	+	+	+	-	
2	Fac. de Agronomía	+	+	-	-	-	
	Fac. Arq. Urb. y Artes	+	+	+	-	Ases. Fuentes de Inf.	
	Fac. Ciencias Geológicas	+	+	-	-	Orient al usuario	
	Biología	+	+	+	-	Orient al usuario	
	Estadística	+	+	-	-	-	
	Física	+	+	+	-	Referencia	
	Informática	+	+	-	+	Hemeroteca	
	Matemática	+	+	-	-	-	
	Química	+	+	-	-	Hemeroteca	
	Fac. de Ingeniería	+	+	-	-	Orient al usuario	
	Ingeniería Civil	+	+	-	+	Orient al usuario	
	Ingeniería Mecánica	+	+	-	+	Orient al usuario	
	Ingeniería Electrónica	+	+	-	-	-	
	Ingeniería Industrial	+	+	-	-	Orient al usuario	
	Ingeniería Mecánica	+	+	-	+	Orient al usuario	
	Ingeniería Química	+	+	-	-	Orient al usuario	
	Ingeniería Petrolera	+	+	-	+	-	
	Facultad Técnica	+	+	+	-	Orient al usuario	
	3	Fac. Cs. Far. y Bioq.	+	+	+	-	Orient al usuario
		Facultad de Medicina	+	+	+	+	Orient al usuario
Genética		+	+	+	+	Orient al usuario	
IBBA		+	+	+	+	Orient al usuario	
Facultad de Odontología		+	+	-	-	Referencia	
4	Biblioteca Central Univar.	+	-	+	-	Hemeroteca - Ref.	
total	32 bibliotecas	32	31	14	12	24	
%	100 %	100 %	97 %	44%	37 %	75 %	

Fuente: elaboración propia en base a encuestas

b) Servicios más solicitados por los usuarios

Los usuarios tienen preferencia por uno u otro servicio y a continuación presentamos los servicios solicitados con mayor frecuencia. Los resultados de la encuesta se puede observar en el cuadro n° 13.

Gráfico n°1: Servicios solicitados por los usuarios



Fuente: elaboración propia

Según la encuesta hecha a encargados de bibliotecas se puede decir que los servicios utilizados por los usuarios con mayor frecuencia son: préstamo en sala en el 100 % (32) de las bibliotecas, préstamo a domicilio en el 97% (31); bases de datos en el 41% (13); orientación al usuario en el 47% (15), internet en el 34 % (11); hemeroteca y referencia en el 22 % (7) y elaboración de bibliografías en el 6 % (2).

Como se indicó líneas arriba, los servicios más solicitados por los usuarios son los tradicionales: préstamo en sala y préstamo a domicilio y los otros son utilizados en menor porcentaje porque no son conocidos por los usuarios.

c) Difusión de la información

Se entiende por difusión de la información a la forma o formas de hacer conocer al usuario la existencia de todo el material bibliográfico que hay en las bibliotecas; existen muchas maneras de hacer que los usuarios se enteren de los recursos informativos que pueden consultar, para Félix Valle Gastaminza "Difusión es el proceso por el cual el centro de documentación transmite al usuario la información o los documentos que la contienen a bien, mediante distintos productos documentales, le da la posibilidad de conocer la existencia de esos documentos y le facilita su obtención"⁶⁷.

⁶⁷Valle Gastaminza, Félix del. 1996: 477

CUADRO NUMERO 14: DIFUSION DE LA INFORMACION

AREA	FAC. O CARRERA	BOLETINES	BIBLIOGRAFIAS DESCRIPTIVAS	EXPOSICIONES	INDICES	OTROS
1	Adm. de Empresas	-	+	+	+	alertas
	Contaduría Pública	-	-	-	-	-
	Economía	+	-	+	-	-
	Fac. Ciencias Sociales	+	-	-	-	-
	Ciencias Políticas	-	+	-	-	alertas
	Derecho	+	-	+	-	-
	Pac. Humanidades	-	-	+	-	alertas
	CIDES	-	-	-	-	-
2	Fac. de Agronomía	-	-	+	-	-
	Fac. Arq. Urb. y Artes	-	-	+	-	-
	Fac. Cs. Geológicas	-	+	-	-	-
	Biología	-	-	-	-	-
	Estadística	-	-	-	+	-
	Física	+	+	+	-	-
	Informática	-	-	+	+	-
	Matemática	-	-	+	-	-
	Química	-	-	+	-	-
	Fac. de Ingeniería	-	-	+	-	-
	Ingeniería Civil	-	-	+	+	-
	Ingeniería Eléctrica	-	-	+	+	-
	Ingeniería Electrónica	-	-	+	-	-
	Ingeniería Industrial	-	+	-	+	-
	Ingeniería Mecánica	-	+	-	-	-
	Ingeniería Química	-	-	+	-	-
	Ingeniería Petrolera	+	-	-	+	-
Facultad Técnica	+	-	+	-	-	
3	Fac. Cs. Far. y Bioq.	+	-	-	-	-
	Facultad de Medicina	+	+	+	+	-
	Genética	-	-	+	-	-
	IBBA	-	-	+	+	-
	Fac. de Odontología	-	-	+	-	-
4	Biblioteca Central	-	-	+	-	-
total	32 %	8	8	21	9	3
%	100 %	25 %	25 %	66 %	28 %	9 %

Fuente: elaboración propia en base a encuestas

La difusión es importante, porque a través de ella los usuarios conocen los recursos bibliográficos que en el futuro podrán consultar y es así que los bibliotecarios del 66% (21) de las unidades realizan exposiciones del material recién adquirido; del 28% (9) de las bibliotecas preparan índices; del 25% (8) elaboran boletines y bibliografías descriptivas y del 9% (3) alertas bibliográficas. (ver cuadro n° 14)

d) Publicaciones de la biblioteca universitaria

Se refieren a los trabajos u obras que se realizan en las bibliotecas para presentar a la comunidad universitaria en general y a los usuarios en particular.

El 28% (9) de las bibliotecas del sistema elaboran productos para que a través de ellos los usuarios conozcan los recursos bibliográficos y en un 72% (23) de las unidades no se realiza ningún tipo de publicaciones. (ver cuadro n° 15)

e) Extensión bibliotecaria

Según Beatriz Massa de Gil, servicio de extensión cultural significa lo siguiente: "Actividades de la biblioteca proporcionadas fuera de la misma, tales como los ofrecidos a prisiones, campamentos, hospitales, etc."⁶⁸

Tomando en cuenta este concepto podemos decir que ninguna de las bibliotecas realiza este tipo de extensión bibliotecaria; pero, sí algunas bibliotecas realizan

⁶⁸ Massa de Gil, Beatriz. 1964: 178

CUADRO NUMERO 15: PUBLICACIONES DE LA BIBLIOTECA

AREA	FACULTAD O CARRERA	SI	NO	NOMBRE DE LA PUBLICACION
1	Adm. de Empresas	-	+	
	Contaduría Pública	-	+	
	Economía	+	-	"Alerta bibliográfica"
	Fac. Ciencias Sociales	-	+	
	Ciencias Políticas	-	+	
	Derecho	+	-	"Catálogo de Tesis" (anual)
	Fac. Humanidades	-	+	
	CIDES	+	-	"Alerta Bibliográfica"
	2	Fac. de Agronomía	-	+
Fac. Arq. Urb. y Artes		+	-	"Alertas"
Fac. Ciencias Geológicas		-	+	
Biología		-	+	
Estadística		-	+	
Física		-	+	
Informática		-	+	
Matemática		-	+	
Química		-	+	
Fac. de Ingeniería		-	+	
Ingeniería Civil		-	+	
Ingeniería Eléctrica		-	+	
Ingeniería Electrónica		-	+	
Ingeniería Industrial		-	+	
Ingeniería Mecánica		-	+	
Ingeniería Química		-	+	
Ingeniería Petrolera		+	-	"Boletín Informativo"
Facultad Técnica	+	-	"Boletín Informativo"	
3	Fac. Cs. Far. y Bioq.	+	-	"Boletín Informativo"
	Facultad de Medicina	+	-	INREMED (Índice de Revistas Médicas)
	Genética	-	+	
	IBBA	-	+	
	Facultad de Odontología	-	+	
4	Biblioteca Central	+	-	"Catálogo de Tesis", "Catálogo de folletos bolivianos", "Catálogo de mapas", "Catálogos de monografías", "Dossiers", etc.
	total	32 bibliotecas	9 bibliotecas	23 bibliotecas
%	100%	28 %	72 %	28 %

Fuente: elaboración propia en base a encuestas.

CUADRO NUMERO 16: ACTIVIDADES DE EXTENSION BIBLIOTECARIA

AREA	FACULTAD O CARRERA	SI	NO	ACTIVIDAD	
1	Adm. de Empresas	+	-	Charlas a los del Pre-facultativo	
	Contaduría Pública	-	+		
	Economía	+	-	Cursos de manejo de la Biblioteca	
	Fac. Ciencias Sociales	-	+		
	Ciencias Políticas	-	+		
	Derecho	+	-	Charlas a los del Pre-facultativo	
	Fac. Humanidades	-	+		
	CIDES	-	+		
	2	Fac. de Agronomía	-	+	
		Fac. Arq. Urb. y Artes	-	+	
Fac. Ciencias Geológicas		-	+		
Biología		-	+		
Estadística		-	+		
Física		-	+		
Informática		-	+		
Matemática		-	+		
Química		-	+		
Fac. de Ingeniería		-	+		
Ingeniería Civil		-	+		
Ingeniería Eléctrica		-	+		
Ingeniería Electrónica		-	+		
Ingeniería Industrial		-	+		
Ingeniería Mecánica		-	+		
Ingeniería Química		-	+		
Ingeniería Petrolera		+	-	Seminarios de Especialidad (petrolera)	
Facultad Técnica		+	-	Seminarios a través de videos.	
3		Fac. Cs. Far. y Bioq.	-	+	
		Facultad de Medicina	-	+	
	Genética	-	+		
	LBBA	-	+		
	Facultad de Odontología	-	+		
4	Biblioteca Central Univ.	+	-	Seminarios, cursos de actualización y capacitación, exposiciones, etc.	
total	32 bibliotecas	6 bibliotecas	26 bibliotecas	6 bibliotecas	
%	100 %	19 %	81 %	19 %	

Fuente: elaboración propia en base a encuestas.

actividades fuera de las bibliotecas. A continuación presentamos los resultados de la encuesta. (ver cuadro n° 16)

El resultado nos muestra que un porcentaje menor de bibliotecas, 18% (6) realizan actividades fuera de la biblioteca como ser; charlas a los del pre-facultativo, curso sobre manejo de bibliotecas, seminarios especializados (biblioteca de Ingeniería Petrolera), seminarios a través de videos (Facultad Técnica), seminarios, cursos de actualización y capacitación (Biblioteca Central), la práctica de los préstamos interbibliotecarios es nula y, cabe mencionar que no existe un mecanismo adecuado que permita realizar este tipo de servicios. El 82% (26) de las unidades de información no realizan ningún tipo de actividades fuera de la biblioteca.

f) Estudios de usuarios en las bibliotecas universitarias

Lo ideal sería que en las diferentes unidades de información se realicen estudios de usuarios para conocer los perfiles de usuarios, necesidades de información, sugerencias y otros aspectos; por que estos permitirían al bibliotecario ofrecer un servicio eficiente, efectivo y eficaz, como también se podrían crear los servicios informativos necesarios de acuerdo a las necesidades de cada usuario.

En lo que corresponde a usuarios que asisten a las biblioteca de la UMSA se pueden observar en el cuadro n° 17.

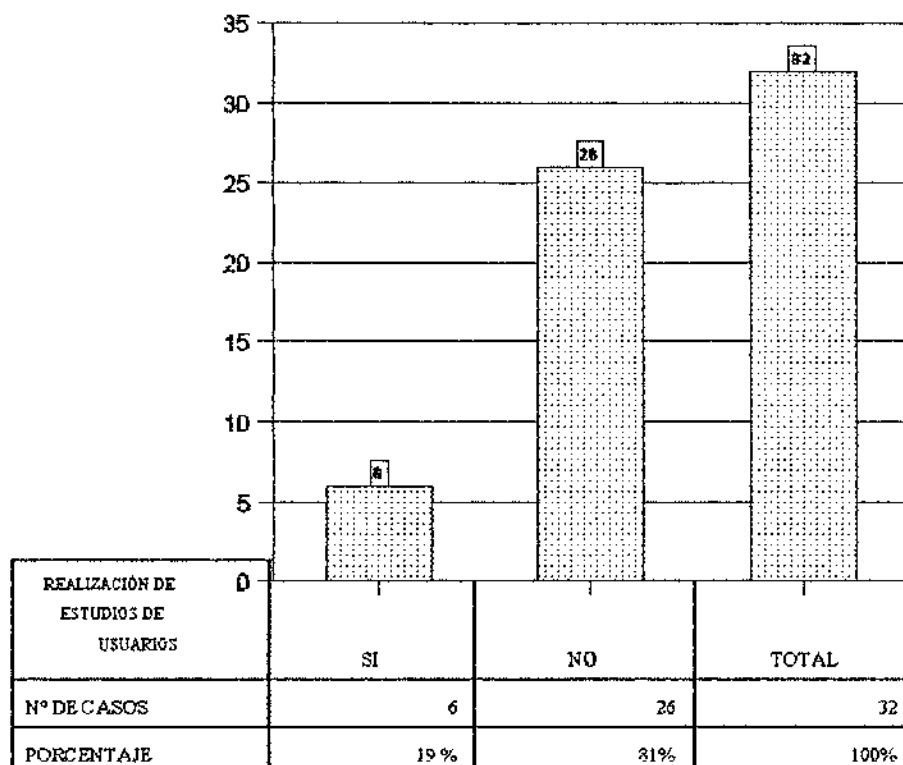
CUADRO NUMERO 17: ESTUDIOS DE USUARIOS: POTENCIALES Y REALES

AREA	FACULTAD O CARRERA	TOT. UNIVERSITARIOS. INS. ¹	PROM. USUARIOS/DIA	%	
1	Adm. de Empresas	3 118	300	10 %	
	Contaduría Pública	5.206	50	10 %	
	Economía	2.654	350	13 %	
	Fac. Ciencias Sociales	5.637	320	6 %	
	Ciencias Políticas	667	55	8 %	
	Derecho	7.421	500	7 %	
	Fac. Humanidades	7.397 +371*	350	5 %	
	CIDES	249	12	5 %	
	2	Fac. de Agronomía	2.256	340	15 %
Fac. Arq. Urb. y Artea		2.961	470	16 %	
Fac. Ciencias Geológicas		344	60	17 %	
Biología		380	90	24 %	
Estadística		148	15	10 %	
Física		91	12	13 %	
Informática		3.363	500	15 %	
Matemática		149	15	10 %	
Química		121	60	49 %	
Fac. de Ingeniería		4.818	280	4 %	
Ingeniería Civil		1.208	160	13 %	
Ingeniería Eléctrica		379	61	16 %	
Ingeniería Electrónica		1.204	50	4 %	
Ingeniería Industrial		965	180	19 %	
Ingeniería Mecánica		408	60	15 %	
Ingeniería Química		321	40	12 %	
Ingeniería Petrolera		142	30	21 %	
Facultad Técnica		3.001	450	15 %	
3		Fac. Cs. Par. y Bioq.	1.448	350	24 %
		Facultad de Medicina	4.450	500	11 %
	Genética	-	30	-	
	I B B A	-	50	-	
	Facultad de Odontología	1829	190	10 %	
4	Biblioteca Central Univ.	-	459	-	
	total	32 bibliotecas	6.309	11 %	
%	100 %	100 %	11 %	-	

Fuente: elaboración propia en base a encuestas

¹ CPDI. Población universitaria, 1983-2000, por carreras.
* Corrección por el aumento de inscripciones en el Plan Magisterial

Gráfico n° 2: Realización de estudios de usuarios⁶⁹



Fuente: elaboración propia

Dada la importancia de la realización de estudios de usuarios, en las bibliotecas del sistema, solo en el 19% de las unidades se realizan estudios de usuarios, pero en ninguna de ellas se aplican metodologías y como dicen los encargados “realizan estudios de usuarios piloto sobre la base de encuestas orales y boletas de préstamo” que sirven a los bibliotecarios para realizar estadísticas y saber cuantos usuarios se atendió en el turno de la mañana, de la tarde, cuantos en la sección de referencia o hemeroteca, etc. (ver cuadro n° 18)

⁶⁹ Resumen del cuadro n° 18

CUADRO NUMERO 18: ESTUDIO DE USUARIOS: NECESIDAD Y REALIZACION

AREA	FACULTAD O CARRERA	NEC.	RAZONES	REAL	RAZONES	
1	Adm. de Empresas	+	por que es importante	-	factor tiempo	
	Contaduría Pública	+	conocer las necesidades de los usuarios	+	piloto	
	Economía	+	conocer las necesidades de los usuarios	-	factor tiempo	
	Fac. Ciencias Sociales	+	conocer las demandas y necesidades	-	no existe los medios necesarios	
	Ciencias Políticas	+	-	-		
	Derecho	+	-	-	factor tiempo	
	Pac. Humanidades	+	conocer las demandas y necesidades	-		
	CIDES	+	conocer al usuario	+	para ayudar a los usuarios	
2	Fac. de Agronomía	+	adecuación académica	-	falta de personal	
	Fac. Arq. Urb. y Artes	+	dá pautas para el mejoramiento de la bib.	+	mejorar el servicio	
	Pac. Ciencias Geológicas	+	-	-		
	Biología	+	conocer las necesidades de los usuarios	-		
	Estadística	+	conocer las necesidades de los usuarios	-		
	Física	-	los usuarios son concretos	-	los usuarios son concretos	
	Informática	+	conocer las necesidades de los usuarios	-	falta personal y tiempo	
	Matemática	+	-	-		
	Química	+	conocer las necesidades de los usuarios	-		
	Fac. de Ingeniería	+	-	-		
	Ingeniería Civil	+	conocer las necesidades de los usuarios	-		
	Ingeniería Eléctrica	+	-	-		
	Ingeniería Electrónica	+	conocer las necesidades de los usuarios	-	los univ. conocen lo que hay	
	Ingeniería Industrial	+	-	-		
	Ingeniería Mecánica	+	conocer las necesidades de los usuarios	-		
	Ingeniería Química	+	-	-		
	Ingeniería Petrolera	+	permite mejorar los servicios	-		
	Facultad Técnica	+	permite orientar al usuario	+	para mejorar el uso de los ficheros y bases de datos	
	3	Fac. Cs. Far. y Bioq.	+	conocer las necesidades de los usuarios	+	
		Facultad de Medicina	+	conocer las necesidades de los usuarios	-	
Genética		+	conocer las necesidades de los usuarios	+		
IBBA		+	conocer las necesidades de los usuarios	-		
Facultad de Odontología		+	conocer las necesidades de los usuarios	-		
4	Biblioteca Central Univ.	+	conocer las necesidades de los usuarios	-		
total	32 bibliotecas	31		6		
%	100 %	97 %		19 %		

Fuente: elaboración propia en base a encuestas

Razones para la realización de estudios de usuarios (ver cuadro n° 18)

Las razones que tienen los encargados de biblioteca para realizar estudios de usuarios "piloto" son las siguientes:

- * *ayudar a los usuarios*
- * *mejorar el servicio*
- * *mejorar el uso de los ficheros y las bases de datos*

26 encargados de biblioteca afirman que no se realizan estudios de usuarios en sus unidades de información por diversas razones, entre las que podemos mencionar a las siguientes:

- * *Factor tiempo*
- * *No existen los medios necesarios*
- * *Falta de personal*
- * *Falta de tiempo*
- * *Los universitarios conocen lo que hay*
- * *Los usuarios son concretos*

Analizando las razones podemos afirmar que los encargados de bibliotecas no están preparados para la realización de estudios de usuarios y desconocen la importancia de los mismos, puesto que es una herramienta que permite conocer muchos aspectos, además, los bibliotecarios en cuestados no tienen una idea clara de lo que son realmente los estudios de usuarios. Porque hay que tener en cuenta

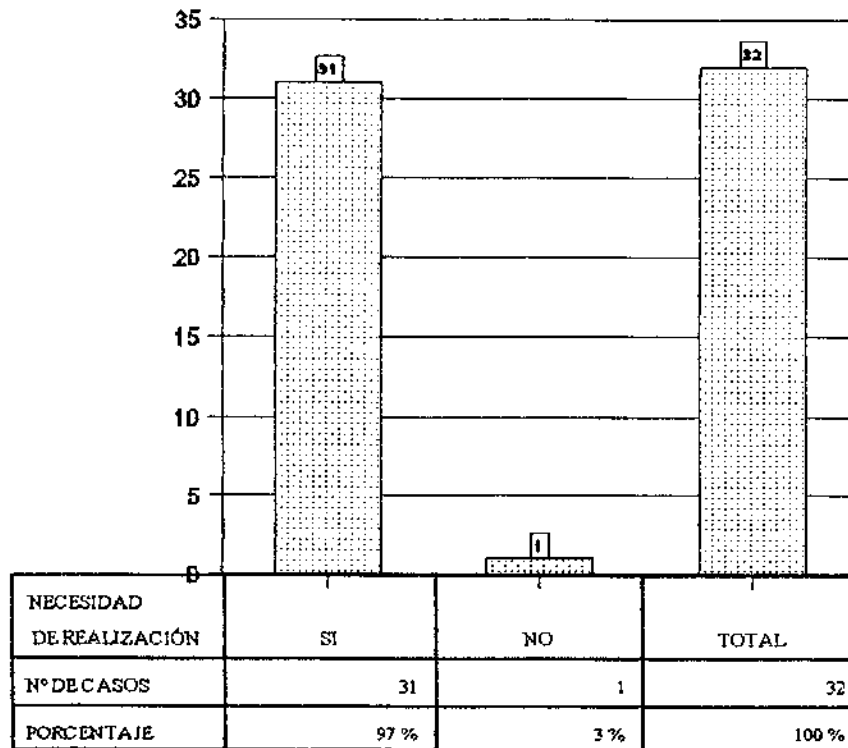
que la Biblioteca es como una empresa que ofrece una variedad de productos y servicios de información y la mejor manera de enterarse de como estos productos y servicios está llegando al usuario (en éste caso a los estudiantes universitarios, docentes e investigadores), es haciendo una encuesta y los resultados de dicha encuesta ayudará a cambiar, mejorar, aumentar o quitar algunos servicios.

g) Necesidad de la realización de estudios de usuarios en las bibliotecas de la UMSA.

Como se ha mencionado líneas arriba, la biblioteca universitaria debe ser considerada como una empresa, que ofrece variedad de productos y servicios informativos, por lo tanto es necesario realizar estudios de usuarios.

A través de una encuesta realizada a los encargados de bibliotecas del sistema sobre la necesidad de realización de estudios de usuarios en las bibliotecas universitarias se pudo obtener el siguiente resultado, ver gráfico n°3.

Gráfico n° 3: Necesidad de realización de estudios de usuarios ⁷⁰



EL 97% (31) de los encargados de biblioteca consideran necesario realizar estudios de usuarios y entre las razones que dan podemos mencionar a la siguientes

- * *Es importante*
- * *Conocer las necesidades de los usuarios*
- * *Conocer las demandas de los usuarios*
- * *Conocer al usuario*
- * *Permite mejorar los servicios*
- * *Permite orientar al usuario*

⁷⁰ Resumen del cuadro n° 18

Las razones que dan los encargados de bibliotecas son valederas y podemos decir que la realización de estudios de usuarios en las bibliotecas son importantes pues permiten conocer diversos aspectos concernientes a la biblioteca como ser conocer: al usuario, demanda, necesidades, deseos; además, los resultados pueden permitir mejorar los servicios, ser la base para la elaboración de la misión y visión de cada una de las bibliotecas.

En el mismo cuadro tenemos a una persona que cree que no es necesario el estudio de usuarios y afirma que los usuarios son concretos.

g) Formación de usuarios en las bibliotecas universitarias

La formación de usuarios es un factor que tiene importancia dentro de los servicios informativos con el fin de que los usuarios puedan hacer sus búsquedas autónomamente y obtener el máximo provecho de todos los recursos informativos existentes en la biblioteca universitaria.

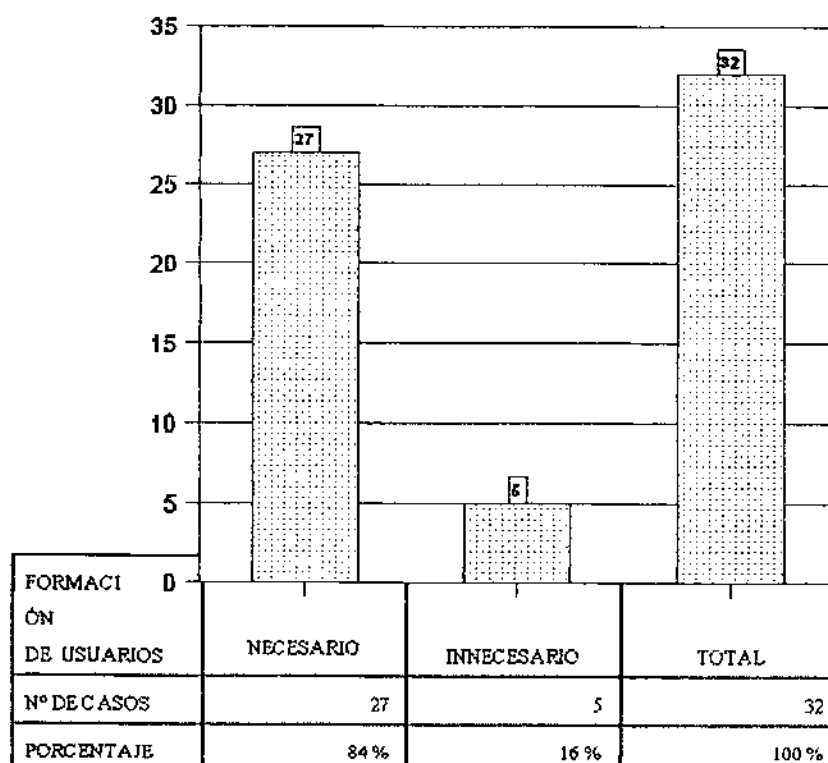
Como hemos mencionado en páginas anteriores, “la orientación al usuario y la visitas guiadas a los alumnos de diferentes carreras”; son servicios que van adquiriendo importancia en muchas bibliotecas universitarias, pero convendría normalizarlas para que se realicen en forma obligatoria en todas las bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés. Los resultados de la encuesta se pueden observar en el cuadro n° 19)

CUADRO NUMERO 19: NECESIDAD DE FORMACION DE USUARIOS

AREA	FACULTAD O CARRERA	SI	NO	RAZONES	
1	Adm. de Empresas	+		es importante que conozcan todos los servicios	
	Contaduría Pública	+		para que realicen un manejo adecuado de los rec. inf.	
	Economía	+		porque necesitan guías de información	
	Fac. Ciencias Sociales	+		para una mejor interacción e interrelación	
	Ciencias Políticas	-	+	sería necesario la realización de un buen catálogo	
	Derecho	+		para que sean autosuficientes	
	Fac. Humanidades	+		para que sepan dónde y cómo buscar la información	
	CIDES	+		para que el usuario amplíe su universo de inf.	
	2	Fac. de Agronomía	+		facilita el flujo de la información
Fac. Arq. Urb. y Artes		+		para que no busquen sin criterio la información	
Fac. Ciencias Geológicas		+			
Biología		+		para facilitar el acceso a la información	
Estadística		+		el usuario debe conocer lo que hay en la bib.	
Física		+			
Informática		+			
Matemática		+			
Química		+		porque ayuda a encontrar más información	
Fac. de Ingeniería		+		para el buen manejo de la información	
Ingeniería Civil		-	+		
Ingeniería Eléctrica		+		facilita al acceso de la información	
Ingeniería Electrónica		-	+	aún no hay este servicio	
Ingeniería Industrial		+		porque los usuarios no conocen los servicios de inf.	
Ingeniería Mecánica		-	+		
Ingeniería Química		+			
Ingeniería Petrolera		-	+		
Facultad Técnica		+		para que no pierdan tiempo en buscar información	
3		Fac. Cs. Far. y Bioq.	+		facilitan su trabajo de investigación
		Facultad de Medicina	+		para que sepan dónde dirigirse y ahorrar tiempo
	Genética	+		para aprovechar la información	
	IBBA	+		para fortalecer y hacer más accesible la información.	
	Facultad de Odontología	+		por que desconocen los catálogos	
4	Biblioteca Central	+			
total	32 bibliotecas	27	5		
%	100 %	84 %	16 %		

Fuente: elaboración propia en base a encuestas.

Gráfico n° 4: Formación de usuarios⁷¹



Los datos que se tienen en el gráfico n° 4, deben llamar a la reflexión, porque los bibliotecarios están conscientes que se debe formar usuarios; pero no se hace nada. Aisladamente algunos bibliotecarios, tal el caso de sociales, medicina y algunos encargados de bibliotecas de carrera dan charlas a los del pre universitario y a los de primer año gracias a la inquietud de los algunos docentes que consideran a la biblioteca como un apoyo en la formación académica de los estudiantes.

⁷¹ Resumen del cuadro n° 19

El 84% (27) de los bibliotecarios encargados están de acuerdo y creen que es necesario la formación de usuarios, entre las razones que dieron podemos mencionar a:

- * es importante que conozcan todos los servicios*
- * para que realicen un manejo adecuado de los recursos informativos*
- * porque necesitan guías de información*
- * para una mejor interacción e interrelación*
- * para que sepan dónde y cómo buscar la información*
- * para que el usuario amplíe su universo de información*
- * facilita el flujo de la información*
- * facilita el acceso a la información*
- * para el buen manejo de la información*
- * porque los usuarios no conocen los servicios de información*
- * para que pierdan tiempo al buscar la información*
- * facilita su trabajo de investigación*
- * para fortalecer y hacer más accesible la información*
- * para aprovechar la información*
- * por que desconocen los catálogos*

Y el 16 % (5) de los encargados de biblioteca creen que no es necesario la formación de usuarios y las razones que dan son las siguientes:

- * sería necesario la realización de un buen catálogo*
- * no opinan, porque no hay este servicio*

CAPITULO IV

ESTUDIOS DE USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

Los estudios de usuarios de información que se realizan en las bibliotecas universitarias (considerados por muchos bibliotecarios como superfluo y vano, porque aparentemente no proporcionan datos importantes) son parecidos al estudio de mercado que realizan las empresas comerciales y los resultados obtenidos tienen importancia, porque son la base para realizar cambios y mejorar los servicios de información.

En la relación Servicios de información / Usuarios, los estudios de usuarios son un factor importante, porque a través de él podemos conocer muchos aspectos (sexo, carrera, semestre, edad) hasta el comportamiento, intereses y necesidades de información de los usuarios, y pueden ayudar a los bibliotecarios a tomar decisiones para la buena organización y administración de la biblioteca.

Martha Valencia indica que: "La mejor forma de lograr el conocimiento de diferentes aspectos es realizar periódicamente estudios de usuarios a través de los cuales las bibliotecas logran conocer con exactitud hacia dónde y cómo deben realizar su desarrollo futuro con miras a satisfacer dichos requerimientos"⁷².

⁷²Martha Valencia. 1982: 1

4.1. METODOLOGÍA EMPLEADA PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS DE LA UMSA

Como indicamos anteriormente existen diferentes metodologías para la realización de estudios de usuarios elaborados por bibliotecólogos interesados en el tema.

La metodología elegida para realizar el presente trabajo es el que ha sido diseñado por la Bibliotecóloga colombiana Martha Valencia de Veizaga, ex docente de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Universidad Mayor de San Andrés, gestión 1981-1982.

La metodología para desarrollar el estudio comprende 4 etapas y son las siguientes:

1) Planear el estudio

* Averiguar diferentes aspectos relacionados con la biblioteca.

- Opinión acerca de la infraestructura de la biblioteca.
- Importancia de la biblioteca en su formación académica.
- Frecuencia con la que asiste a la biblioteca.
- Utilización de la información obtenida.
- Satisfacción de sus necesidades informativas.
- Problemas con los que tropieza al buscar la información.
- Servicios utilizados por los usuarios.

- Evaluación de los servicios de información.
- Evaluación de los recursos bibliográficos.
- Evaluación del personal bibliotecario.
- Necesidad de formación de usuarios
- Sugerencias.

*** Metodología:**

- Entrevista a los encargados de biblioteca.
- Preparación de los cuestionarios.
- Aplicación de los cuestionarios (septiembre/2000)
- Análisis de la información obtenida.

2) Elección de la población de estudio y la muestra que se empleará

Para el presente estudio se tomaron en cuenta 2 tipos de población: bibliotecas y usuarios.

a) Bibliotecas

Población: 32 bibliotecas del SUI-UMSA, divididas en 4 áreas.

Muestra: 4 bibliotecas que corresponden al 10 % de cada área. Linares

señala que: "...La proporción, racionalmente aceptable como tamaño

de muestra en términos de porcentaje, suelen ser del 10 al 20 %⁸¹, y como resultado para el estudio se tienen 4 unidades de información y son:

- * Biblioteca de la Facultad de Agronomía
- * Biblioteca de la Facultad de Ingeniería
- * Biblioteca de la Facultad de Medicina
- * Biblioteca de la Facultad de Sociales

b) Usuarios

* **Población:** 1440 usuarios (estudiantes) promedio/día que asisten a las bibliotecas de Agronomía, Ingeniería, Medicina y Sociales

* **Muestra:** alcanza a 288 usuarios.

A continuación se describe y desarrolla el plan de muestreo⁸².

1. **Población:** la población está constituida por todos los estudiantes que asisten a la bibliotecas seleccionadas.

2. **Tipo de muestreo;** para el presente estudio se realizará un muestreo aleatorio simple estratificado.

⁸¹ Linares L., Mario. 1995:81-82

⁸² Elaborado por el estadístico Wilfredo Heredia D.

Por lo tanto el tamaño de la muestra se obtiene mediante la expresión:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot q \cdot N}{(N - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot P \cdot q}$$

Donde:

Z: es un valor de la distribución normal a un nivel de confianza dado.

P: es la proporción de estudiantes que asisten a la biblioteca.

q: es la proporción de estudiantes que no asisten a la biblioteca

N: es la población

E: es el error de muestreo.

Cálculo del tamaño de la muestra:

- con un valor de nivel de confianza del 95%, obtenemos el valor de 2 aproximadamente (tablas de la normal).
- con un error de muestreo de 5,27% aproximadamente.
- con la población total de 1440 usuarios/día (promedio)
- con una proporción igual a 0,5 de estudiante que asisten y no asisten a la bibliotecas seleccionadas de la UMSA.

Tenemos:

$$n = \frac{4 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 1440}{(1439) \cdot 0.0527^2 + 2^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$
$$n = \frac{1440}{4.9965} = 288.2$$

Por lo que se realizarán 288 encuestas.

Para los estratos (bibliotecas seleccionadas), obtenemos mediante la siguiente expresión:

$$n_i = n \cdot \frac{N_i}{N}$$

Donde:

n_i : es el número de estudiantes a encuestar en el i -ésimo grupo.

n : es el tamaño de la muestra.

N_i : es total de estudiantes en el i -ésimo grupo

N : es el total de estudiantes (población)

Distribuidos en forma proporcional al tamaño de cada grupo obtenemos:

Grupo 1	$n_1 = 288 \cdot \frac{340}{1440} = 68$
Grupo 2	$n_2 = 288 \cdot \frac{280}{1440} = 56$
Grupo 3	$n_3 = 288 \cdot \frac{500}{1440} = 100$
Grupo 4	$n_4 = 288 \cdot \frac{320}{1440} = 64$

3) Determinación de los instrumentos que se van a utilizar para recolectar la información.

Para recolectar la información se aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario, el mismo que constó de 16 preguntas cerradas y una abierta.

4) Recolección y análisis de la información.

a) Facultad a la que pertenecen los usuarios

Cuadro n° 20: Facultad a la que pertenece

FACULTAD	N° DE CASOS	PORCENTAJE
AGRONOMÍA	68	24 %
INGENIERÍA	56	19 %
MEDICINA	100	35 %
SOCIALES	64	22 %
TOTAL	288	100 %

Fuente: elaboración propia

En el cuadro n° 26 podemos observar que la biblioteca de la Facultad de Medicina es la que tiene el mayor porcentaje de usuarios, 35 %; Agronomía con un 24 %; Sociales con un 22 % e Ingeniería con un 19 %; esto se debe que en la Facultad de Ingeniería existen 9 bibliotecas de carrera⁷⁵.

⁷⁵ Son 9 bibliotecas correspondientes a cada una de las carreras que existen en la Facultad de Ingeniería

b) Género de los encuestados

Cuadro n° 21: Género de los encuestados

GENERO	N° DE CASOS	PORCENTAJE
MASCULINO	157	54,5 %
FEMENINO	131	45,5 %
TOTAL	288	100 %

Fuente: elaboración propia.

A primera vista resalta que son los hombres los que frecuentan la biblioteca; pero, no es así, pues podemos decir que hay carreras que son preferidas por los hombres como ser carreras existentes en la Facultad de Ingeniería y Agronomía y preferidas por las mujeres como son las que ofrece la Facultad de Medicina y carreras de la Facultad de Sociales; en el estudio que realizamos de los 288 encuestados 157 son varones y 131 son mujeres.

c) Opinión acerca de la infraestructura de la Biblioteca

Cuadro n° 22: Infraestructura de la Biblioteca

INFRAESTRUCTURA	N° DE CASOS	PORCENTAJE
ADECUADA	136	47 %
INADECUADA	152	53 %
TOTAL	288	100 %

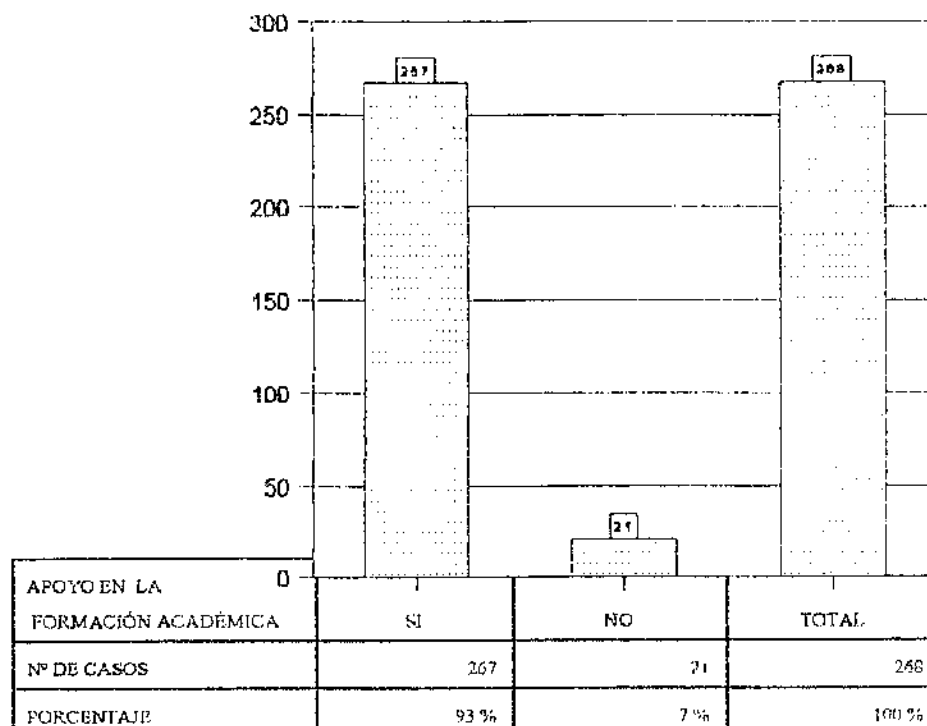
Fuente: elaboración propia.

El 53% de ellos encuestados considera la infraestructura de la biblioteca inadecuada y un 47% opina que la biblioteca es adecuada; las bibliotecas de Ingeniería y Medicina fueron ampliadas y remodeladas recientemente.

La biblioteca de Medicina cuenta con un espacio para 159 sillas, Ingeniería 126, Sociales 71 y Agronomía 66. Y son los usuarios de Agronomía y Sociales quienes en un mayor porcentaje consideran que la infraestructura es inadecuada.

d) Importancia de la biblioteca universitaria

Gráfico n°5: La biblioteca como apoyo en la formación académica



Fuente: elaboración propia

El 93 % de los estudiantes encuestados consideran a la biblioteca como un apoyo para su formación académica y se puede decir que son usuarios que valoran a la biblioteca y saben que en ella pueden encontrar información que necesitan para el desarrollo de sus actividades y un 7% consideran que no es importante.

e) Frecuencia con la acude a la biblioteca

Cuadro n° 23: Frecuencia de asistencia a la biblioteca

FRECUENCIA	N° DE CASOS	PORCENTAJE
DIARIAMENTE	189	66 %
SEMANALMENTE	78	27 %
QUINCENALMENTE	11	4%
MENSUALMENTE	10	3 %
TOTAL	288	100 %

Fuente: elaboración propia.

De los usuarios encuestados el 66% asiste diariamente a la biblioteca; el 27% semanalmente; el 4% quincenalmente y un 3% mensualmente, los porcentajes bajos corresponden a usuarios que están preparando su tesis o algún proyecto de investigación.

f) Motivo por el que asiste a la biblioteca

Cuadro n° 24: Motivo por el que asiste a la biblioteca

MOTIVO	N° DE CASOS	PORCENTAJE
BUSCAR INFORMACIÓN	213	74 %
ESTUDIAR	200	69 %
OBTENER BIBLIOGRAFÍA	77	27 %
REALIZAR TRAB. PRÁCTICOS	42	15 %
OTRAS ACTIVIDADES	2	1 %

Fuente: elaboración propia.

Los usuarios asisten a la biblioteca por diversos motivos y el 74% acude a buscar información; el 69% a estudiar; el 27% a obtener bibliografía; el 15% a realizar trabajos prácticos y el 1% a otras actividades (leer periódicos, ver los afiches, buscar a alguien, etc.).

g) Utilización de la información obtenida en la biblioteca

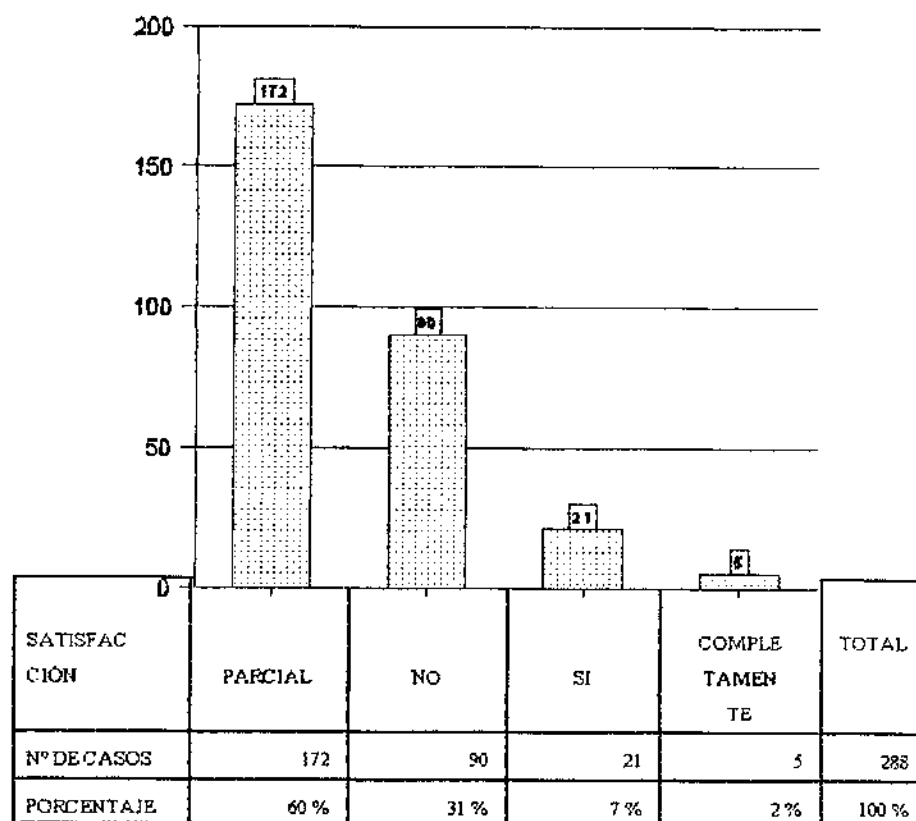
Cuadro n° 25: Utilización de la información obtenida

UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	N° DE CASOS	PORCENTAJE
PRESENTAR TRABAJOS PRÁCTICOS	264	92 %
RESOLVER ALGUNOS PROBLEMAS	169	59 %
MANTENERSE ACTUALIZADO	73	25 %
CONOCER ADELANTOS CIENTÍFICOS	45	16 %
COMPLETAR APUNTES	2	1 %

La información obtenida en las bibliotecas las utilizan para diversas actividades y es así que el 92% de los usuarios obtiene información para presentar trabajos prácticos; el 59% para resolver algún problema; el 25% para mantenerse actualizado; el 16% para conocer los adelantos científicos y el 1% para completar apuntes y preparar exámenes.

h) Satisfacción de necesidades informativas

Gráfico n° 6: Satisfacción de necesidades informativas



Fuente: elaboración propia.

Si se hace un análisis sobre esta pregunta, se puede detectar que los usuarios de la biblioteca universitaria no satisfacen sus necesidades informativas, las razones son muchas: material desactualizado, material deteriorado, material incompleto, material que no se encuentra en la biblioteca pese a estar los datos en los ficheros, pocos ejemplares para un grupo considerable de universitarios, etc.; es así que el 60% de los usuarios consideran que la biblioteca satisface sus necesidades informativas parcialmente; el 31% no satisface; el 7% satisface sus necesidades y el 2% considera que sus necesidades informativas son satisfechas completamente.

i) Problemas al buscar información

Cuadro n° 26: Problemas con los que tropieza en el momento de obtener información en la biblioteca

PROBLEMAS	N° DE CASOS	PORCENTAJE
INFORMACIÓN DESACTUALIZADA	185	64 %
DEMORA EN LA ENTREGA DE LIBROS	175	61 %
ESCASEZ DE PUBLICACIONES NACIONALES	111	38,5 %
PUBLICACIONES DEFICIENTES	90	31 %
SERVICIOS DESCONOCIDOS	79	27 %
PUBLICACIONES EN OTROS IDIOMAS	39	13,5 %

Fuente: elaboración propia.

Vemos ahora un conjunto de problemas que tiene el usuario de la biblioteca universitaria en el momento de obtener la información, y es así el 64% tropieza con la información desactualizada; el 61% con la demora en la entrega del material solicitado e indican los usuarios que muchas veces esperan más de 20 minutos y lamentablemente les indican que no está el libro; el 38% con las escases de publicaciones nacionales; el 31% con publicaciones deficientes como ser: libros pirateados, libros mal encuadernados, libros incompletos, libros en mal estados, etc.); el 27% con servicios desconocidos y podemos indicar al servicio de fotocopias, servicio de multimedia para lectura de CD's, servicio elaboración de bibliografías, servicio de búsquedas bibliográficas, etc.) y el 13% con publicaciones en otros idiomas.

j) Otras instancias donde acude en busca de información

Cuadro n° 27: Instancias donde acude en busca de información

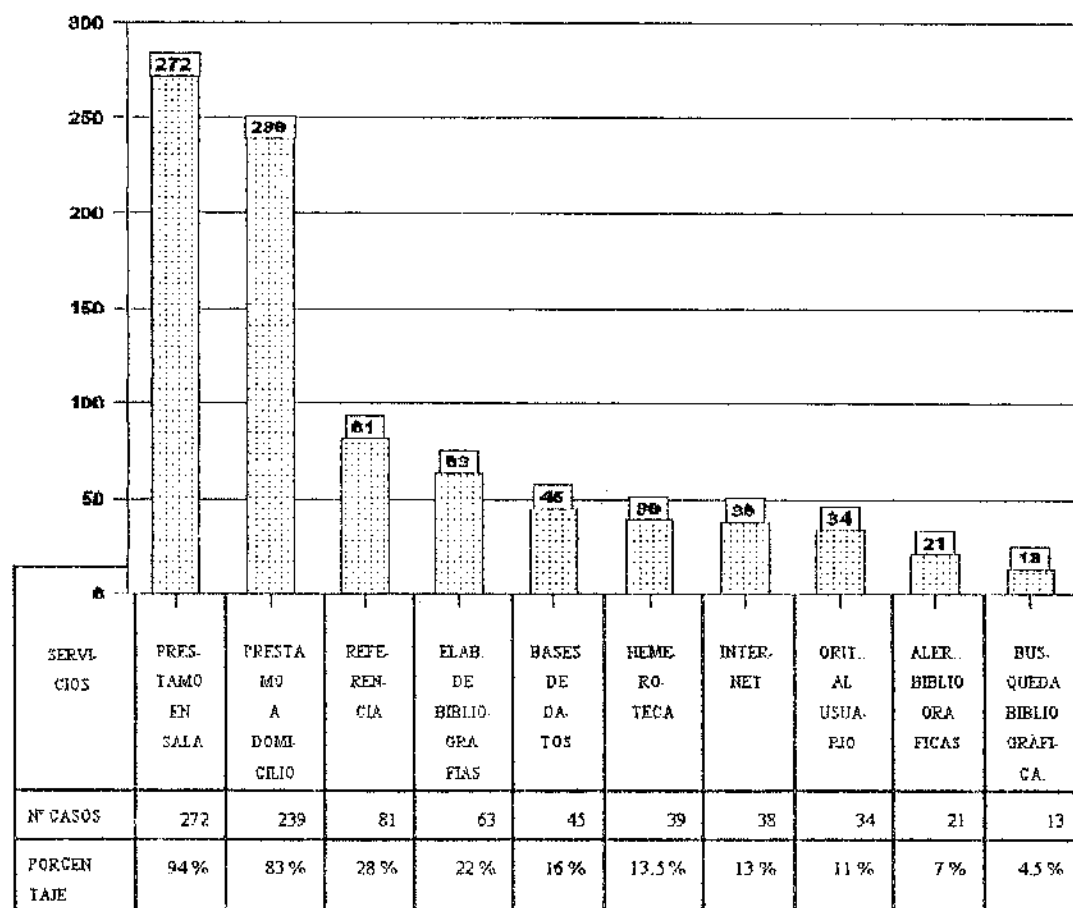
INSTANCIAS	N° DE CASOS	PORCENTAJE
OTRAS BIBLIOTECAS DE LA UMSA	157	54,5 %
BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS	135	47 %
AL BIBLIOTECARIO	111	38,5 %
BIBLIOTECAS PRIVADAS	61	21 %
APUNTES	28	10 %
INTERNET	12	4 %

Fuente: elaboración propia.

Cómo habíamos indicado anteriormente ninguna biblioteca es autosuficiente, por lo tanto no siempre contará con el material que requiere el usuario, y habrá algún material que no es solicitado por ningún usuario. Por esto se formuló la pregunta de donde acuden cuando no encuentran información en la biblioteca de su facultad y según las respuestas podemos decir lo siguiente: el 54% de los usuarios acuden a otras bibliotecas de la UMSA; el 47% a bibliotecas especializadas; el 38% al bibliotecario en busca de orientación; el 21% acude a bibliotecas privadas; el 10% recurre a sus apuntes y el 4% busca información por internet.

k) Servicios informativos utilizados con mayor frecuencia

Gráfico n°7: Servicios informativos utilizados con mayor frecuencia

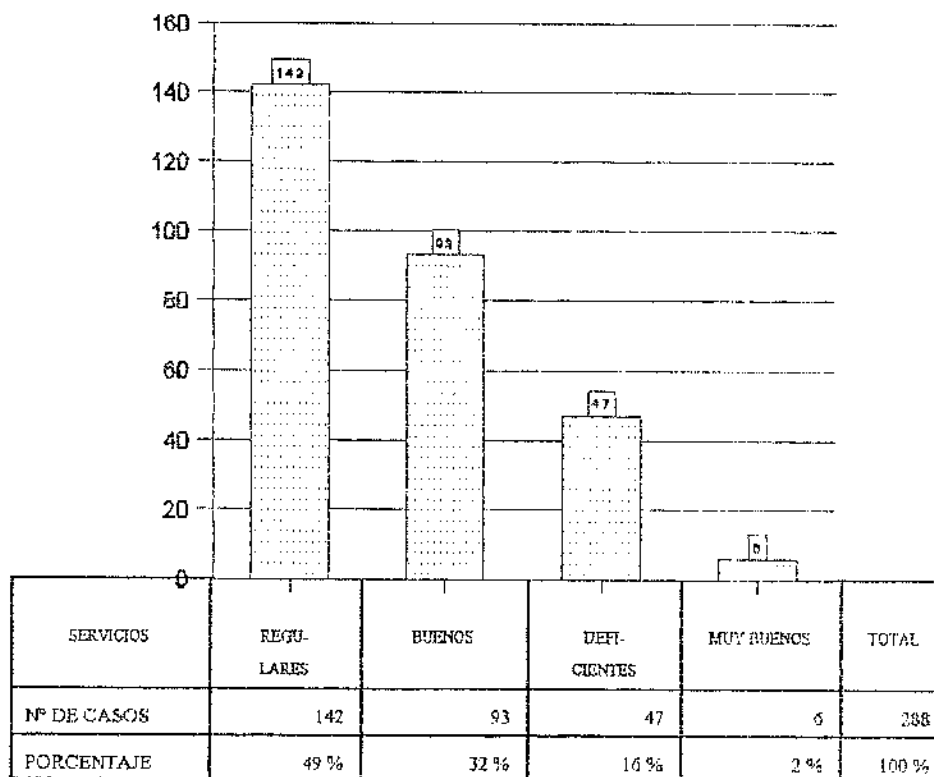


Fuente: elaboración propia.

Los usuarios encuestados utilizan los servicios tradicionales que ofrecen las bibliotecas; como podemos observar en el gráfico n° 7, el 94% recurre al préstamo en sala; el 83% el préstamo a domicilio; el 28% el servicio de referencia; el 22% el servicio de elaboración de bibliografías; el 16% utiliza las bases de datos; el 13.5% acude a hemeroteca; el 13% internet; el 11% al servicio de orientación bibliotecaria; 7% al servicio de alertas bibliográficas y el 4.5% al búsquedas bibliográficas.

l) Evaluación de los servicios informativos de la biblioteca

Gráfico n° 8: Evaluación de los servicios informativos

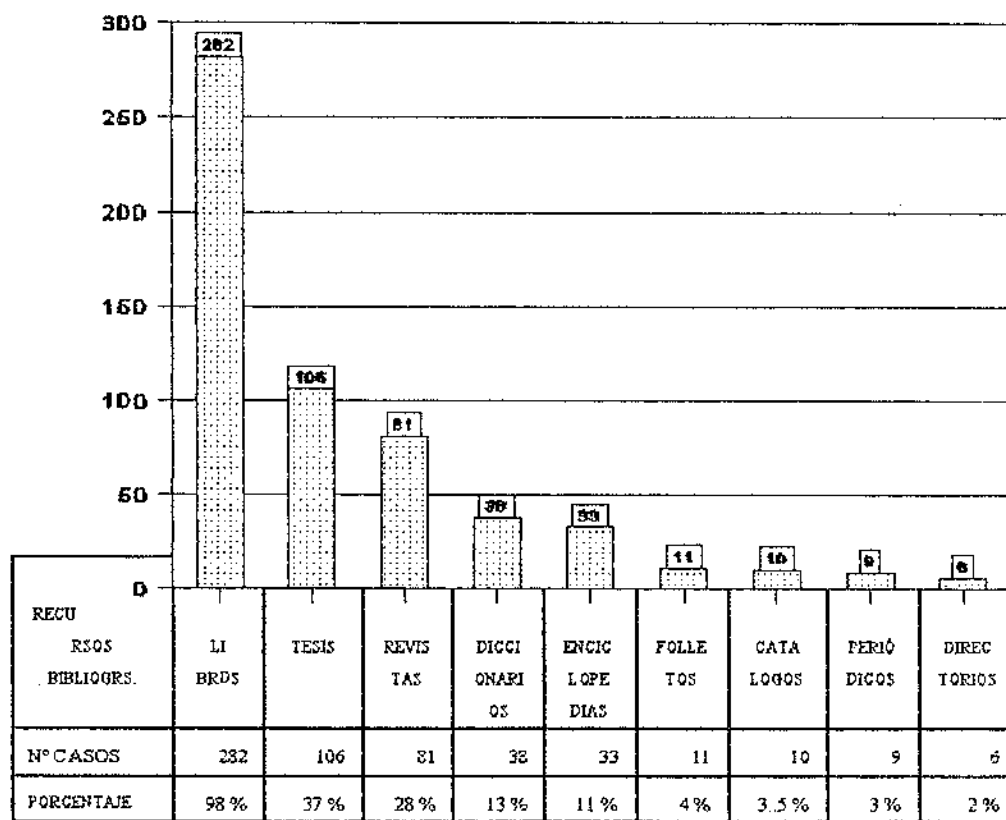


Fuente: elaboración propia.

Con los datos que apreciamos en el gráfico n° 8 deducimos que para 49% de los usuarios los servicios informativos que ofrecen las bibliotecas de la son regulares; el 32% considera que son buenos; el 16% que son deficientes y el 2% piensan que los servicios son muy buenos. Está en manos del bibliotecario cambiar las opiniones negativas y volverlos los servicios informativos en eficientes y accesibles.

m) Material bibliográfico consultado con mayor frecuencia.

Gráfico n° 9: Material bibliográfico consultado con mayor frecuencia

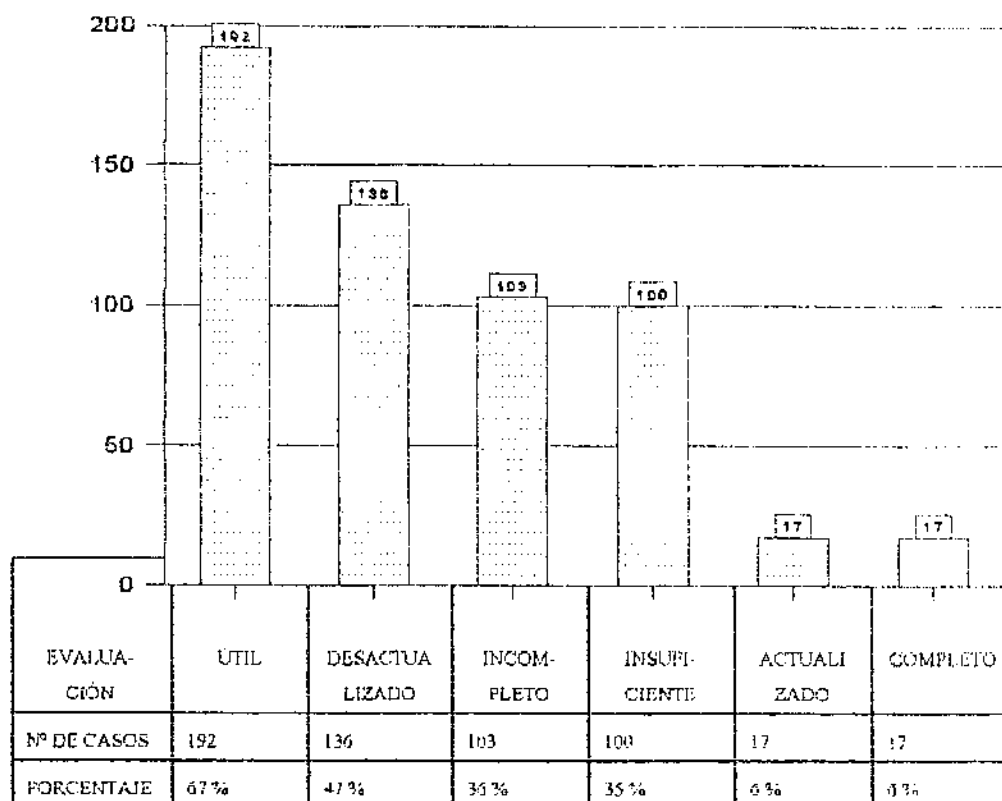


Fuente: elaboración propia

Debemos mencionar que no todas las bibliotecas tienen los mismos materiales informativos, pero coinciden en libros, tesis, revistas, folletos, enciclopedias, diccionarios. Otras bibliotecas ofrecen a sus usuarios directorios, CD's, periódicos, memorias, directorios, etc. El recurso bibliográfico utilizado con mayor frecuencia es el libro y es consultado por el 98% de los usuarios; el 37% consultan tesis; el 28% revistas; el 13% diccionarios; el 11% enciclopedias; el 4% folletos; el 3.5 % catálogos; el 3% periódicos y el 2% directorios.

n) *Evaluación del material bibliográfico.*

Gráfico 10: Evaluación del material bibliográfico

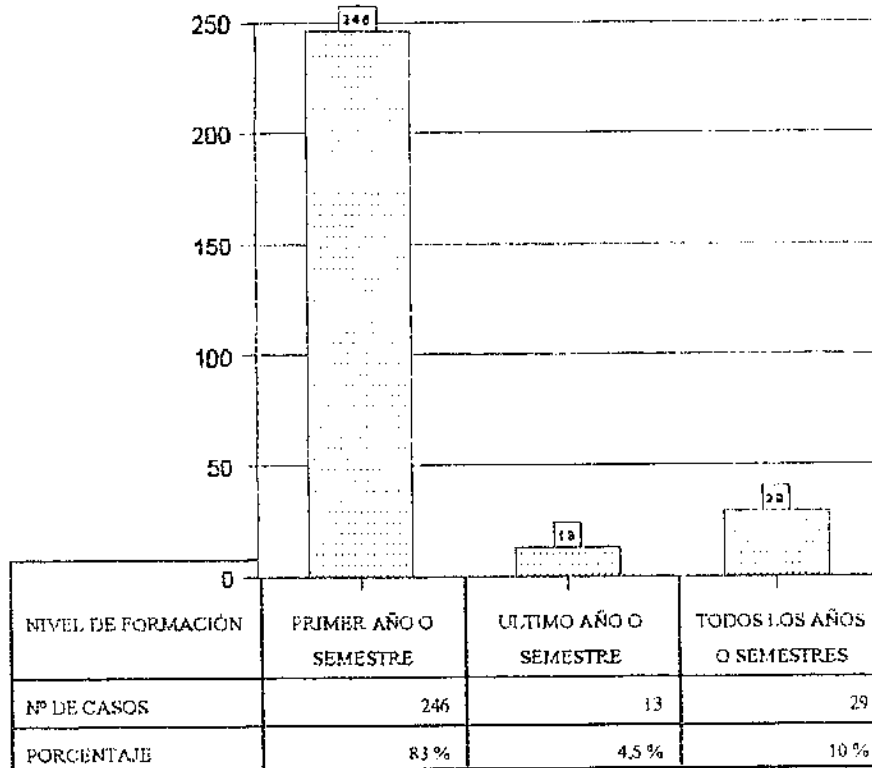


Fuente: elaboración propia.

Por las respuestas de los usuarios podemos decir que para el 67% el material bibliográfico es útil; para el 47% es desactualizado; el 35% considera que el recurso bibliográfico es incompleto; 6% evalúa el fondo bibliográfico como actualizado y completo. Cuando indican que el material bibliográfico es insuficiente, es porque para una curso de aprx. 20 alumnos hay un solo ejemplar en la biblioteca, y en el mayor de los casos ese único ejemplar está en domicilio y no saben cuando será devuelto. Incompleto por que a veces solo hay un tomo o volumen y la información que se necesita está en el otro volumen o tomo.

ñ) *Formación de usuarios*

Gráficoº 11: Formación de usuarios

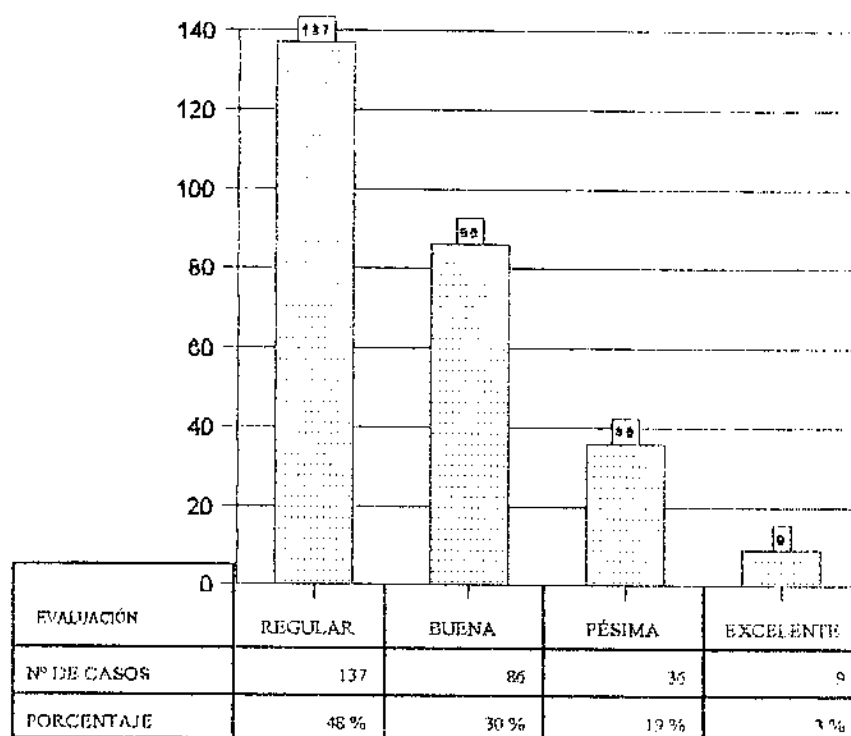


Fuente: elaboración propia

Como indicamos en capítulos anteriores, un servicio que está creciendo ante la necesidad de los usuarios es la orientación y el 85 % de los estudiantes cree que es necesario realizarlo en los primeros años o semestres; el 10% en todos los años o semestres y el 4,5% piensa que es conveniente realizarlos en todos los años o semestres.

o) Evaluación del personal bibliotecario

Gráfico nº 12: Evaluación del personal bibliotecario



Fuente: elaboración propia

A través de la encuesta realizada a usuarios de bibliotecas universitarias se pudo conocer que el 48% considera que el personal bibliotecario es regular; el 30% opina que es bueno; el 19% cree que es pésimo y 3% piensa que el personal bibliotecario es excelente.

Si analizamos las respuestas podemos decir que los bibliotecarios no están cumpliendo su función; que es el de brindar la mayor información posible y dar al usuario lo que realmente necesita, orientar y tal vez sugerirle sobre las diferentes fuentes informativas.

p) Sugerencias para mejorar los servicios informativos

Cuadro n°28: Sugerencias de los usuarios para mejorar los servicios de información

SUGERENCIAS	FACULTADES	AGRONOMIA	INGENIERIA	MEDICINA	SOCIALES	TOTAL	%
ACTUALIZACIÓN DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO		SI	SI	SI	SI	4	100
ADQUIRIR MAS DE UN EJEMPLAR DE LOS LIBROS DEPORTANTES		SI	SI	SI	SI	4	100
ADQUIRIR MATERIAL DE AUTORES NACIONALES		-	-	-	SI	1	25
ADQUIRIR LIBROS ACTUALIZADOS EN ESPAÑOL		-	SI	-	-	1	25
ADQUIRIR LIBROS ESPECIALIZADOS PARA CADA CARRERA		-	SI	SI	SI	3	75
AMPLIACION DE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN		SI	-	-	-	1	25
AMPLIAR LOS ESPACIOS DE LA BIBLIOTECA		SI	SI	SI	SI	4	100
AMPLIAR EL SERVICIO DE HEMEROTECA		-	-	-	SI	1	25
ARREGLAR SILLAS EN MAL ESTADO		-	-	SI	-	1	25
ATENDER RÁPIDA Y EFICIENTEMENTE		SI	SI	SI	SI	4	100
ATENDER SIN DISCRIMINAR A NADIE		-	-	SI	-	1	25
AUMENTAR EL NÚMERO DE SILLAS		-	SI	-	-	1	25
BIBLIOTECARIOS CAPACITADOS EN EL MANEJO DE BIBLIOTECAS		SI	-	SI	SI	3	75
BIBLIOTECARIOS PUNTUALES Y ATENTOS		-	SI	SI	-	2	50
BIBLIOTECARIOS EFICIENTES		SI	SI	SI	SI	4	100
BIBLIOTECARIOS MAS ATENTO EN LA RECEPCIÓN DE LIBROS		SI	SI	SI	SI	4	100
BIBLIOTECARIOS CON EXPERIENCIA		SI	-	-	-	1	25
CAMBIAR AL PERSONAL		SI	-	SI	SI	3	75
COMPUTARIZAR LA INFORMACIÓN		SI	SI	-	SI	3	75
CONTROLAR EL RUIDO QUE HAY EN LA BIBLIOTECA		-	-	SI	SI	2	50
CUIDAR LOS LIBROS		SI	-	SI	-	2	50
DISTRIBUIR MEJOR EL TRABAJO DE LOS BIBLIOTECARIOS		-	-	SI	-	1	25
ESTABLECER EL SERVICIO DE INTERNET		SI	SI	-	SI	3	75
ESTABLECER EL SERVICIO DE BASES DE DATOS		SI	SI	-	SI	3	75
EXPONER LOS LIBROS RECIENTE ADQUIRIDOS		-	SI	SI	-	2	50
HABILITAR IMPRESORAS		-	-	SI	-	1	25
INSTALAR UNA FOTOCOPIADORA		-	-	SI	-	1	25
INICIO DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL		SI	SI	-	-	2	50
INCENTIVAR A LA LECTURA		-	-	-	SI	1	25

INCENTIVAR A LA LECTURA	-	-	-	SI	1	25
INSTALAR UNA VENTANILLA MAS AMPLIA	SI	-	-	-	1	25
INSTALAR VENTILADORES Y ESTUFAS	-	-	-	SI	1	25
MANTENER SELENCIO EN LA BIBLIOTECA	-	SI	SI	-	2	50
MANTENER LIMPIA LA BIBLIOTECA	-	-	SI	-	3	75
MEJORAR LAS RELACIONES HUMANAS DE LOS BIBLIOTECARIOS	SI	SI	SI	SI	4	100
MEJORAR LOS FICHEROS MANUALES	-	SI	-	SI	2	50
MEJORAR LA ATENCIÓN QUE DAN A LOS USUARIOS	SI	SI	SI	SI	4	100
NO CERRAR LA BIBLIOTECA CUANDO MEJOR LES PAREZCA	-	SI	-	-	1	25
ORIENTAR AL USUARIO	SI	SI	SI	SI	4	100
PRESTAR LIBROS COMPLETOS Y NO MUTLADOS	-	SI	SI	-	2	50
PRESTAR LIBROS PARA FOTOCOPIAR	-	SI	SI	-	2	50
RAPIDEZ EN EL PRÉSTAMO DE LIBROS	SI	SI	SI	SI	4	100
REGLAMENTAR EL PRÉSTAMO DE LIBROS	-	SI	-	-	1	25
SUPLIR LOS FICHEOS DEFICIENTES	-	-	-	SI	1	25
SUSCRIBIRSE A REVISTAS ESPECIALIZADAS Y EXPONERLAS	-	SI	SI	SI	3	75
TENER UN ESPACIO PARA LA VIDEOTECA	-	-	-	SI	1	25

Los usuarios encuestados coinciden en las siguientes sugerencias:

1. Actualización del material bibliográfico.
2. Adquirir más de un ejemplar de los libros más importantes.
3. Ampliar los espacios de la biblioteca.
4. Atender rápida y eficientemente.
5. Bibliotecarios eficientes.
6. Bibliotecarios con experiencia
7. Mejorar las Relaciones Humanas de los bibliotecarios.
8. Orientar mejor al usuario.
9. Rapidez en el préstamo de libros
10. Adquirir libros especializados para cada carrera.

11. Bibliotecarios capacitados en el manejo de bibliotecas.
12. Cambiar al personal.
13. Computarizar la información.
14. Establecer el servicio de internet
15. Mantener limpia la biblioteca
16. Suscribirse a revistas especializadas y exponerlas.

Los resultados y las sugerencias de la encuesta realizada a los estudiantes que acuden a las bibliotecas universitarias son dignos de tomarse en cuenta, pues serán la base para tomar decisiones en el mejoramiento de los servicios de información en las diferentes unidades informativas la Universidad Mayor de San Andrés.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Al finalizar éste trabajo se llegó a las siguientes conclusiones:

* Se cumplieron los objetivos planteados, porque se realizó el diagnóstico de las 32 bibliotecas, el cual nos permitió conocer los: aspectos generales, recursos financieros, recursos físicos, los recursos humanos y los aspectos técnicos de cada una de las bibliotecas de la UMSA. Al igual que el estudio de usuarios, que nos permitió conocer las opiniones acerca de los servicios de información, recursos informativos, necesidad de información, personal bibliotecario y establecimiento de nuevos servicios.

* Si se llegase a implementar los estudios de usuarios y la formación de usuarios en las bibliotecas de la UMSA, se ha mostrado que los resultados serían favorables, sobre todo en el aspecto estudiantil, de acuerdo a las encuestas realizadas en un capítulo anterior, dando resultados positivos del uso de la biblioteca puesto que los usuarios consideran a la misma como un apoyo para su formación académica.

* Los servicios de información que ofrecen las bibliotecas son desconocidos por los usuarios, esto dificulta en la prestación de servicios y da lugar a que los

usuarios utilicen en mayor porcentaje los servicios tradicionales como son los préstamos en sala y a domicilio, quedando los otros servicios estáticos.

* Los bibliotecarios encargados de la UMSA están conscientes de la importancia de la realización de estudios y formación de usuarios, pero no las llevan a cabo argumentando una serie de razones, las cuales pueden ser resueltas con la elaboración de políticas de biblioteca.

* La formación de usuarios surge como un nuevo servicio que la biblioteca debe dar a la comunidad universitaria, pues a través de ella se orienta al usuario en el manejo de los recursos y servicios de información.

* Finalmente la hipótesis planteada ha sido demostrada, pues los estudios de usuarios y la formación de usuarios son factores que influyen para el mejoramiento de los servicios de información.

5. 2. RECOMENDACIONES

* La elaboración de políticas de biblioteca ayudará a que las bibliotecas no trabajen en forma aislada, sino que formen un verdadero sistema de bibliotecas universitarias para convertirse en unidades de información eficientes y accesibles como lo requieren los usuarios a quienes se debe la existencia de la Biblioteca Universitaria.

* No debemos pensar que se sabe lo suficiente o se conoce demasiado, siempre hay algo que conocer o saber; es por eso los bibliotecarios deben tomar conciencia de la importancia de la realización de Estudios de Usuarios; para la realización no se requiere mucho tiempo, no se necesita medios que no estén al alcance de los trabajadores de la información, no se requiere personal extra. Se lo puede realizar en un tiempo dado y conocer aspectos que interesan para el mejor desarrollo de las actividades bibliotecarias.

* Que en todas la bibliotecas universitarias se realicen estudios de usuarios, por que es la única manera de acercarse al usuario, conocer necesidades, sus inquietudes, sus opiniones, sus sugerencias y la información obtenida sirva para tomar decisiones en el momento de: elaborar los planes operativos, adquirir el material bibliográfico, establecer o anular ciertos servicios.

* Tomando en cuenta que la asignatura de "Usuarios de la Información" se imparte a partir de la gestión 1998, es necesario que los bibliotecarios de la UMSA pasen cursos de actualización sobre el tema de usuarios de información, para conocer la importancia del mismo.

* Estudiantes de la asignatura de "Usuarios de la Información" de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información lleven a cabo estos estudios en las diferentes bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés, para conocer diferentes aspectos concernientes a la biblioteca.

* Se debe formar usuarios, lo ideal sería, como indican los usuarios encuestados en los primeros semestres o años de cada carrera, creo yo que es importante formar usuarios de bibliotecas para que éstos sean autosuficientes y no pierdan el tiempo buscando información o ir al lugar equivocado.

* Los encargados de elaborar los programas sobre formación de usuarios podrían ser: los docentes de la Carrera de Bibliotecología y los Supervisores de las 4 áreas; y los encargados de impartir los cursos de Formación de Usuarios pueden ser los bibliotecarios de cada una de las unidades de información bajo la dirección del Supervisor de área.

* Para cambiar la opinión negativa que tienen los usuarios acerca del personal bibliotecario y para que los futuros bibliotecarios que egresen no tropiecen con el problema de la mala atención que se le brinda al usuario, será necesario programar algunos seminarios sobre Relaciones Humanas si fuera posible añadir al pensum dicha asignatura, considerando que el trabajo del bibliotecario es con el público.

BIBLIOGRAFÍA

- ARANGO SARAZ, Fabio. Curso de bibliotecología. Medellín: Bedout, 1968. 348 p.
- ARTEAGA FERNANDEZ, Fernando. Manual de procesos técnicas para bibliotecas. La Paz: Agaetra, 2000. 254 p.
- BEUMALA, Ángel. Los servicios de información y referencia en el contexto de la biblioteca universitaria. En: Revista Española de Documentación Científica, Vol. 20, N° 1, 1997.
- BIBLIOTECA LINCOLN. Notas Bibliotecológicas. Buenos Aires: Servicios Cultural e Informativo de los Estados Unidos, 1966. 278 p.
- CARDONA DE MEJÍA, Araceli. Curso elemental de bibliotecología. Cali: Norma, s.f. 181 p.
- CAVERO, Margot. Apuntes de la materia de Arquitectura de Unidades de Información. II/97
- CÓRDOVA GONZALEZ, Saray. Metodología participativa aplicada a los estudios de usuarios en bibliotecas universitarias. En: Boletín SINICYT. Quito, Ecuador. Consejo Nacional de Ciencia y tecnología. 8 (1): 20 y 29; ene-jun, 1984.
- DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO LEXUS. Lima, Grafos, 1998. 984 p.
- ESCOLAR, Hipólito. Historia de las bibliotecas. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1987. 571 p.
- FJALLBRANT, Nancy. Formación de los usuarios de las bibliotecas en Japón: tendencias recientes de las instituciones de enseñanza superior. En: Boletín de la UNESCO para Bibliotecas. París: UNESCO. s.d.t.

- GARGANO COVELO, Susana. El usuario y la información. En: Boletín Bibliográfico Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines. Montevideo, N° 16, 1980.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. La biblioteca Universitaria. En: Orera Orera, Luisa, ed. Manual de biblioteconomía: Madrid, Síntesis, 1998. 508 p.
- GRIFFIN, Marjorie. Organización del Material para bibliotecas. En: Pettru, William; West, Martha. Técnicas del bibliotecario. México: Pax-México, 1973. 126 p.
- LINARES L., MARIO. La Investigación en Ciencias Sociales y Jurídicas. Sucre: Tupac Katari, 1995 154 p.
- LITTON, Gastón. Bibliotecas Universitaria. Argentina: CRAT, 1974. 387 p.
- MASSA DE GIL, Beatriz; TRAUTMAN, Ray; GAY, Peter. Diccionario técnico de biblioteconomía: inglés-español. México: CRAT, 1964. 387 p.
- OWENS, Charlotte. Adquisición de material para bibliotecas. En: Pettru, William; West, Martha. Técnicas del bibliotecario. México: Pax-México, 1973. 126 p.
- PAEZ URDANETA, Iraset. Pautas para la investigación de los usuarios y los servicios. Parte II. En: Boletín INFOLAC. Caracas, Vol. 4, N° 4, oct-dic, 1991.
- PIRÓG, Wojciech. Formación de usuarios de documentación e información. En: Boletín de la UNESCO para Bibliotecas. París, UNESCO, Vol. XXIV, N° 5, sep-oct, 1970

- RODRIGUEZ, Roberto. Diagnóstico de necesidades de información en usuarios actuales y potenciales del Centro de Documentación de la Comisión Costarricense de Cooperación de la UNESCO. San José, MEP, 1987. 48 p.
- HERNÁNDEZ SAMPIERE, ROBERTO; FERNANDEZ COLLAO, CARLOS; BAPTISTA LUCIO, PILAR. Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill, 1998. 501 p.
- SANZ CASADO, Elías. Manual de Estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruíper, 1994. 279 p.
- TOCATLIAN, Jacques. Formación de usuarios de la información: Programas, problemas y perspectivas. En: Boletín de la UNESCO para Bibliotecas. París, UNESCO, Vol. XXXII, N° 6, nov-dic, 1978.
- UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS. Departamento de Infraestructura. División de Planificación y Proyectos. Planificación de los espacios informativos San Andrés. La Paz; s.e., 1988. 65 p.
- VALENCIA DE VEIZAGA, Martha. Estudio de usuarios en las bibliotecas universitarias. Ponencia presentada a la Primera Reunión Nacional de Bibliotecas Universitarias. La Paz, 25-27 de noviembre de 1982. 10 p.
- VALLE GASTAMIZA, Félix del. Difusión de información, metodología y descripción de los instrumentos informativos. En: López Yepes, José. Manual de información y documentación. Madrid: Pirámide, 1996. 541 p.
- VERASTEGUI VIDELA, Luis. 50 años de la biblioteca universitaria. La Paz: Imp.. UMSA, 1980, 21 p.

- VIRREIRA SANCHEZ, Efraín. Elementos de biblioteconomía. La Paz: Los Amigos del Libro, 1988. 157 p.
- WIESENBERGER, I. Capacitación de usuarios de la información científica, técnica y económica. En: Boletín de la UNESCO para Bibliotecas. París, UNESCO, Vol. XXIV, N° 5, nov-dic, 1970.
- WILSON, T. D. Directrices para el planeamiento y la ejecución de un plan nacional de formación y enseñanza para el uso de la información. PGI-80/WS/28. París, nov, 1980. 65 p.