

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CS. DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CS. DE LA
INFORMACIÓN**



TESIS DE GRADO

**“ESTUDIO DE USUARIOS POTENCIALES: CASO CARRERA
DE LITERATURA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES Y
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD MAYOR
DE SAN ANDRÉS”**

**TESIS DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN
BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN**

**POSTULANTES : Ramiro Rico Carranza
Carla Monica Marquez Laguna**

TUTOR : Lic. Sikorina Bustamante

**LA PAZ – BOLIVIA
2015**

Dedicatoria

Con mucho cariño dedicamos esta tesis a nuestras familias que nos apoyaron en el transcurso de nuestra vida universitaria.

Agradecimiento

Agradecemos a nuestros docentes por mostrarnos el camino en nuestra profesión y en especial a nuestra tutora la Licenciada Sikorina Bustamante que nos guió con mucha paciencia y esmero en la elaboración de este trabajo de investigación.

ÍNDICE

Introducción	1
I CAPÍTULO - ASPECTOS GENERALES	2
1.1 Formulación del problema	2
1.1.1 Preguntas.....	2
1.2 Objetivos	3
1.2.1 Objetivo General.....	3
1.2.2 Objetivos secundarios	3
1.3 Justificación	3
1.3.1 Justificación Teórica	3
1.3.2 Justificación Práctica	4
1.3.3 Justificación Social.....	5
1.4 Hipótesis.....	5
1.5 Variables.....	5
II CAPÍTULO - MARCO TEÓRICO	8
2.1 Estudio de Usuarios	8
2.2 Tipología de Estudio de Usuarios	15
2.3 Estudio de usuarios humanistas.....	16
2.3.1 Características de los Humanistas.....	17
2.4 Estudio de usuarios en Bolivia.....	18
2.5 Estudio de usuarios en la biblioteca de Humanidades de la U.M.S.A... 19	
2.6 ¿Estudios de usuarios potenciales?.....	21
2.7 Métodos cualitativos	22
2.8 Centros de Información.....	25
2.9 De Lector a Cliente	27
2.9.1 Uso y requerimiento.....	29
2.10 Satisfacción.....	30
2.10.1 Tipos de clientes	32
2.10.2 Tipología de bibliotecarios	34
2.11 Calidad.....	36
2.11.1 Eficacia y eficiencia	36
2.12 Marketing.....	37
2.12.1 Estudio de mercado	38

2.12.2 Segmentación de mercado.....	40
2.13 Ciclo de vida del producto.....	43
2.14 Competencia.....	43
2.15 Servicio de referencia Virtual.....	44
2.15.1 Implementación.....	45
III CAPÍTULO - MARCO REFERENCIAL.....	47
3.1 Estudiantes de la carrera de Literatura de la U.M.S.A.....	47
3.2 Ubicación geográfica.....	48
3.2.1 Centros de información relacionados.....	48
IV CAPÍTULO -MARCO METODOLÓGICO.....	59
4.1 Metodología.....	59
4.1.2 Selección de preguntas.....	59
4.1.3 Determinación de la muestra.....	59
4.1.4. Prueba piloto.....	60
4.1.5 Instrumentos de recolección de datos.....	61
4.1.6 Instrucciones.....	61
V CAPÍTULO -MARCO PRÁCTICO.....	63
5.1 Resultados-análisis.....	63
5.1.1 Humanidades: Género.....	64
5.1.2 Humanidades: año.....	65
5.1.3 Humanidades: uso previo.....	66
5.1.4 Tiempo – Cantidad de veces que buscó – Observaciones.....	67
5.1.5 Humanidades: afectividad.....	68
5.1.6 Humanidades: espacio.....	70
5.1.7 Humanidades control de la información.....	74
5.2.1 CEDOAL:Género.....	78
5.2.2 CEDOAL: año.....	79
5.2.3 CEDOAL: uso previo.....	80
5.2.4 CEDOAL: afectividad.....	82
5.2.5 CEDOAL: espacio.....	84
5.2.6 CEDOAL: control de la información.....	87
VI CAPÍTULO - MARCO DEMOSTRATIVO.....	91
VII CAPÍTULO – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	95
7.1 Conclusiones.....	95

7.2 Recomendaciones	97
VIII CAPÍTULO -PROPUESTA	99
8.1 Implementación de sistema de información para la carrera de Literatura de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, de la U.M.S.A.	99
8.1.1 Fundamentos conceptuales del proyecto.....	99
8.1.2 Naturaleza del proyecto	99
8.2 Especificación operacional de las actividades y tareas a realizar	104
8.3 Determinación de los recursos necesarios.....	108
8.3.1 Recursos Humanos.....	108
8.3.2 Recursos tecnológicos.....	110
8.4 Gastos de personal (se coordinará de acuerdo al estudio los precios con docentes y estudiantes).....	111
8.4.2 Material fungible.....	111
8.4.3 Distribución de costos.....	111
IX BIBLIOGRAFÍA	¡Error! Marcador no definido.114
X WEBGRAFÍA.....	117
XI ANEXOS.....	119

Índice de tablas

Tabla Nº 1 – Variables.....	6
Tabla Nº 2 – Elementos ontológicos.....	8
Tabla Nº 3 – Características del usuario humanista.....	17
Tabla Nº 4 – Grupos de usuarios	31
Tabla Nº 5 – Tipos de clientes.....	33
Tabla Nº 6 – Determinantes de investigación.....	39
Tabla Nº 7 – Niveles de mercado.....	40
Tabla Nº 8 – Variables de las cinco P.....	42
Tabla Nº 9 – Tipos de función en referencia.....	45
Tabla Nº 10– Fondo Bibliográfico de la Biblioteca: Facultad de Humanidades y Cs. de la Educación.....	50
Tabla Nº 11 – Recursos materiales de la Biblioteca Facultad de Humanidades y Cs. De la Educación.....	51
Tabla Nº 12 – Sala de la biblioteca de la Biblioteca Facultad de Humanidades y Cs. De la Educación.....	51
Tabla Nº 13– Sala del área de tesis de la Biblioteca Facultad de Humanidades y Cs. De la Educación.....	51
Tabla Nº 14– Recursos humanos de de la Biblioteca Facultad de Humanidades y Cs. De la Educación.....	52
Tabla Nº 15– Fondo bibliográfico del CEDOAL.....	55
Tabla Nº 16– Recursos Materiales disponibles en sala.....	57
Tabla Nº 17 – Recursos Humanos del CEDOAL.....	57
Tabla Nº 18– Datos generales del incidente crítico.....	63
Tabla Nº 19– Humanidades:género.....	64
Tabla Nº 20– Humanidades: año.....	65
Tabla Nº 21 – Humanidades: uso previo.....	66
Tabla Nº 22 – Humanidades Tiempo – Cantidad de veces que buscó - Observaciones.....	67
Tabla Nº 23– Humanidades: afectividad.....	68

Tabla Nº 24 – Humanidades: espacio.....	70
Tabla Nº 25 – Humanidades: Usar el documento en la biblioteca o llevarlo.....	71
Tabla Nº 26 – Humanidades: control de la información.....	74
Tabla Nº 27– CEDOAL: género.....	78
Tabla Nº 28 – CEDOAL: año.....	79
Tabla Nº 29– CEDOAL: uso previo.....	80
Tabla Nº 30 – CEDOAL: Tiempo – Cantidad – Observaciones.....	81
Tabla Nº 31– CEDOAL: afectividad.....	82
Tabla Nº 32– CEDOAL: espacio.....	84
Tabla Nº 33– CEDOAL: Usar el documento en la biblioteca o llevarlo....	85
Tabla Nº 34– CEDOAL: control de la información.....	87
Tabla Nº 35 – Análisis comparativo.....	91
Tabla Nº 36 – Representación de tareas.....	104
Tabla Nº 37 – Recursos humanos.....	108
Tabla Nº 38– Recursos tecnológicos.....	110
Tabla Nº 39– Gastos de personal	111
Tabla Nº 40– Distribución de costos.....	111
Tabla Nº 41 – Aplicación del Marketing MIX.....	112

Índice de gráficos

Gráfico N° 1 – Variables.....	6
Gráfico N° 2 – Estudio de usuarios.....	14
Gráfico N° 3 – Necesidad, deseo y demanda.....	29
Gráfico N° 4 – Tipología de clientes.....	33
Gráfico N° 5 – Humanidades: género.....	64
Gráfico N° 6 – Humanidades: año.....	65
Gráfico N° 7 – Humanidades: uso previo.....	66
Gráfico N° 8 – Humanidades: afectividad.....	68
Gráfico N° 9 – Humanidades: Aspectos de atención a mejorar.....	69
Gráfico N° 10 – Humanidades: espacio.....	70
Gráfico N° 11 – Humanidades: Usar el documento en la biblioteca o llevarlo.....	71
Gráfico N° 12 – Humanidades: Usar el documento en la biblioteca o llevarlo ¿por qué?.....	72
Gráfico N° 13 – Humanidades: Otros espacios de estudio o lectura.....	73
Gráfico N° 14 – Humanidades: control de la información.....	74
Gráfico N° 15 – Humanidades: Otros servicios que se usa.....	75
Gráfico N° 16 – Humanidades: Preferencia por otros servicios.....	76
Gráfico N° 17 – Humanidades: Otros servicios por importancia.....	77
Gráfico N° 18 – CEDOAL: género.....	78
Gráfico N° 19 – CEDOAL: año.....	79
Gráfico N° 20 – CEDOAL: uso previo.....	80
Gráfico N° 21 – CEDOAL: afectividad.....	82
Gráfico N° 22 – CEDOAL: aspectos del personal a mejorar.....	83
Gráfico N° 23 – CEDOAL: espacio.....	84
Gráfico N° 24 – CEDOAL: Usar el documento en la biblioteca o llevarlo.....	85
Gráfico N° 25 – CEDOAL: Usar el documento en la biblioteca o llevarlo ¿por qué?.....	86
Gráfico N° 26 – CEDOAL: otros espacios de estudio o lectura.....	87

Gráfico N° 27 – CEDOAL: control de la información.....	88
Gráfico N° 28 – CEDOAL: Otros espacios de estudio o lectura	89
Gráfico N° 29 – CEDOAL: preferencia por otros servicios.....	89
Gráfico N° 30 – CEDOAL: otros servicios por importancia.....	90
Gráfico N° 31 – Consecuencias de la insatisfacción.....	96
Gráfico N° 32 – Marco institucional.....	102

Siglas y abreviaturas

Af:	Afectividad
ALFIN:	Alfabetización Informativa
CAP:	Centro de Acción Pedagógica
CEDOAL:	Centro de Documentación en Artes y Literatura Latinoamericanos
Ci:	Control de la Información
CIDAT:	Centro de investigación, Documentación y acceso a tecnologías
ECA:	Escuela de Cine y Artes Visuales
EFQM:	European Foundation for Quality Management (Fundación Europea para la Gestión de Calidad)
Es:	Espacio
ESIP:	Espacio Simón I. Patiño
FODA:	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas
IFLA:	International Federation Librarian Association (Federación Internacional de la Asociación de bibliotecarios y bibliotecas)
ISO:	International Standard Organization (Organización Internacional de Estándares)
n:	Muestra
n':	Varianza de la muestra
Ob:	Objeto de estudio
p:	Probabilidad de ocurrencia
POA:	Plan Operativo Anual
REBIUN:	Red de Bibliotecas universitarias Españolas
SPSS:	Statistical Package for the Social Sciences (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales)
SUIUMSA:	Sistema de Unidades de Información de la Universidad Mayor de San Andrés
s:	Error máximo permitido
UDABOL:	Universidad de Aquino Bolivia
UMSA:	Universidad Mayor de San Andrés
VI:	Variable Independiente
VD:	Variable Dependiente
VRD:	Virtual Reference Desk
AMA:	American Marketing Association (Asociación Americana de Marketing)

Introducción

La bibliotecología se encuentra ante diversos factores que la obligan a adaptarse a los nuevos tiempos con sus características particulares, en otras palabras se puede decir que las ciencias de la información evolucionan. Tras las últimas dos o tres décadas, los científicos de la información se encontraron ante lo que aparenta ser un nuevo paradigma, en el cual se incluye a las nuevas tecnologías, la manera en la que se distribuye y encuentra la información y la competencia de las bibliotecas que se desataron ante estos fenómenos.

Ante esta enorme y feroz competencia los centros de información se ven obligados a conocer a sus usuarios y aplicar nuevas técnicas no solamente para atraerlos, sino también para entender su comportamiento y necesidades, así como entender a la competencia mencionada en su gama y variedad de formas en las que se puede encontrar, y de ésta manera poder diseñar una oferta de servicios acorde a las exigencias de quienes son la razón de ser de los centros de información; los usuarios. Debido a esto la investigación que se realizó sienta las bases de un estudio de usuarios potenciales, aplicable a sectores universitarios de característica humanista. Este nuevo tipo de estudios facilita identificar los aspectos anteriormente mencionados para su uso estratégico en el diseño de ofertas de información especializadas

I CAPÍTULO - ASPECTOS GENERALES

1.1 Formulación del problema

Como se fue explicando, el problema que se pretende responder es el motivo por el cual los estudiantes de la carrera de literatura no asisten a los centros de información para satisfacer sus necesidades.

Debido a este fenómeno se formula la siguiente pregunta:

¿Qué motivos existen para que los estudiantes de la carrera de literatura presenten una baja afluencia a los centros de información para satisfacer sus necesidades de información?

1.1.1 Preguntas

A su vez se cuenta con una serie de preguntas que servirán para ayudar a responder la pregunta principal:

- *¿Cómo satisfacen sus necesidades de información los usuarios potenciales de la carrera de Literatura?*
- *¿Qué alternativas tienen para cubrir sus necesidades de información?*
- *¿Qué materiales buscan para cubrir sus necesidades informacionales?*
- *¿Cuáles son los hábitos informacionales de los usuarios potenciales de la carrera de literatura?*
- *¿Cuáles son los hábitos lectores de los usuarios potenciales de la carrera de literatura?*

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Se debe entender al usuario en las distintas etapas del ciclo de información y evaluar que valor le otorga tanto a la información como al servicio que la presta. Como objetivo general se tiene:

Identificar los motivos por los cuales los estudiantes de la carrera de Literatura no acuden a los centros de información para satisfacer sus necesidades de información.

1.2.2 Objetivos secundarios

Entre los objetivos secundarios se tiene:

- *Conocer cómo los usuarios de la carrera de Literatura satisfacen sus necesidades de información.*
- *Identificar qué alternativas tienen los usuarios de la carrera de Literatura para cubrir sus necesidades de información.*
- *Identificar los materiales que los usuarios de la carrera de Literatura buscan para cubrir sus necesidades de información.*
- *Conocer los hábitos informacionales de los usuarios de la carrera de literatura.*

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación Teórica

La producción intelectual en cuanto al estudio de usuarios mayormente se centra en los usuarios reales, mostrando distintos métodos y análisis de datos según su

tipología pero en cuanto al estudio de usuarios potenciales solo se hacen menciones en cuanto la definición y no así de metodologías. Los autores que se han inclinado a estudiar esta tipología de usuarios son escasos y es así que se decide realizar el estudio de usuarios potenciales para también conocer su percepción de las unidades de información y las fuentes de información alternativas que estos consultan. Por otro lado, los estudios de usuarios reales se realizan por su facilidad, siendo económicos en todo sentido (tiempo, personal, y otros), sin embargo los datos que ofrecen sus metodologías son fríos y limitados, puesto que no profundizan en el tema cualitativo. Justamente por ese carácter cualitativo, que necesariamente se acentúa en los estudios de usuarios potenciales, es que se obtienen datos mucho más específicos, cuales permiten conocer los fenómenos que se puedan dar en un centro de información, así como sus problemas y recibir directamente de los usuarios la información necesaria para diseñar una estrategia adecuada y acertada para lograr satisfacer sus necesidades y llegar a ellos por el camino más eficiente y eficaz.

1.3.2 Justificación Práctica

Ampliando la justificación teórica, el estudio de usuarios potenciales de la Carrera de Literatura permitirá conocer las necesidades y hábitos en información que tienen los usuarios, además de conocer la idea que estos tienen de los servicios, infraestructura, colección y atención de la Biblioteca de Humanidades y el Centro de Documentación en Artes y Literatura Latinoamericana. Por otro lado también facilitará información de enorme importancia para implementar mejoras en distintos servicios que los nombrados centros de información poseen, así como modificar otros, e incluso implementar nuevos. De la misma manera dará las directrices para contratar o capacitar personal que pueda lidiar con las necesidades que se identificarán, a la vez de ampliar la colección en un determinado sentido, que es impuesto por las necesidades del grupo de usuarios a ser estudiado. En otras palabras los directos beneficiarios de la investigación

son los usuarios (tanto reales como potenciales), siempre y cuando las unidades de información tomen en cuenta los resultados obtenidos.

1.3.3 Justificación Social

En cuanto a lo social, al tratarse de un estudio centrado en el usuario y en la parte afectiva de este, el aporte a la sociedad al conocerlo es de gran importancia. Primeramente este estudio permite conocer el comportamiento, técnicas de estudio y hábitos de los estudiantes de la carrera de Literatura, lo cual permite a los mismos estudiantes y docentes elaborar mejores estrategias y planes de estudio mediante proyectos con su carrera. En cuanto a los bibliotecólogos, este trabajo puede servir de guía para realizar estudios similares, de carácter cualitativo, lo cual les permite acercarse y conocer mucho más de cerca a sus usuarios y como perciben el acceso a la información. Para la sociedad en general, este trabajo es un aporte para el conocimiento del comportamiento de cualquier usuario que busque información.

1.4 Hipótesis

Como se presentó, el principal problema que se observa, es que los usuarios, sobre todo estudiantes de la carrera de Literatura no asisten a los centros de información para satisfacer sus necesidades. Entonces la hipótesis es:

La insatisfacción de las necesidades de información por parte de los usuarios potenciales de la carrera de Literatura de la UMSA, ocasiona una baja afluencia a los centros de información.

1.5 Variables

A continuación se presenta la operacionalización y las variables de la investigación.

Gráfico N° 1 - Variables



Fuente: Elaboración propia

Tabla N°1 - Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas de investigación
V. Independiente			
Las necesidades de información	<ul style="list-style-type: none"> - Características de los usuarios potenciales. - Uso y requerimiento de la información - Acceso a la información. 	<ul style="list-style-type: none"> - Carrera - Año que cursa - Hábitos en información. - Fuentes de información alternativas. - Disponibilidad de material bibliográfico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incidente crítico - Observación - Análisis documental

II CAPÍTULO - MARCO TEÓRICO

2.1 Estudio de Usuarios

Rendón Rojas (1996, p.9 citado por Hernández Salazar) explica los cinco elementos ontológicos de la Bibliotecología (humanos, bibliotecas, documentos, información y conocimiento) cuales, siendo la esencia que esta ciencia estudia, pueden resumirse o juntarse en tres. Siendo: a) humanos; que son los usuarios, b) bibliotecas y documentos; como los mediadores, c) información y conocimiento; sólo como información. Además menciona la búsqueda recíproca de los usuarios a la información y de las bibliotecas a la satisfacción de los usuarios. De esta manera se puede resumir de lo que se trata la Bibliotecología y partir de estos elementos para resolver o responder los problemas que se tengan en la ciencia.

Tabla Nº2 – Elementos ontológicos

Humanos	Usuarios
Bibliotecas y documentos	Mediadores
Información y conocimiento	Información
Búsqueda de información/satisfacción de usuarios	Procesos

Fuente: Elaboración propia

Entonces, si estos elementos resumen el ser de la Bibliotecología, se debe definir en cual o cuales de estos se centrará el estudio. No se puede estudiar un elemento sin conocer su relación con los demás, pero si se puede partir de uno de estos para ver como incide o afecta el resto en relación a un determinado problema.

El presente trabajo es un estudio de usuarios, esto significa que se debe “*conocer las necesidades de información que éstos tienen*” (Gómez Hernández, 1999, p. 87). En sus inicios, a principios del siglo XX, había un interés del mundo anglosajón en conocer a sus usuarios de información, analizar sus necesidades,

formación y evaluación del servicio por medio de su valoración (Gómez Hernández, 1999, p. 88) aunque por otro lado Lancaster (1995, citado por Hernández Salazar, 2011) explica que los estudios de usuarios surgieron con la evaluación de colecciones, Sanz Casado, E. (1994, p. 31) también explica lo mismo, pero desde entonces fueron evolucionando y perfeccionándose. Los autores ven de manera similar este tipo de estudios, Sanz Casado, E. lo define como:

“...una disciplina importante para entender el comportamiento que manifiestan los individuos en su consumo de información. [...] el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos...”.

Teruel (citado por Pérez Pulido, M., 2010, p. 235) define como *“conjunto de investigaciones que permiten planificar y mejorar los sistemas de información”* y Bawden (citado por Pérez Pulido, M. p. 235) define como *“indagación sistemática de características, necesidades, conducta y opiniones de los usuarios reales y potenciales de los sistemas de información”*.

Por su lado, Pérez Pulido, M. (2010, p. 235) saca su propio, aunque más simple concepto:

“Estudiar al usuario significa conocer las situaciones y el contexto en los que surge una necesidad de información, las barreras física y psicológicas que puedan existir, las estrategias seguidas en el momento de buscar información y el uso que hace de la información obtenida.”

Lo que se rescata de Pulido, es que hace énfasis en el contexto y en todas las posibles barreras que pueden existir al momento de que el usuario busca la información, y les da una importancia fundamental al momento de estudiar a este.

Monfasani, R. (2008, p. 53) explica que el estudio de usuarios:

“trata de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información, establecer las necesidades, y lograr la satisfacción de los usuarios. Se basa, por un lado, en observar su comportamiento frente a los servicios que se les presentan y al manejo de los recursos documentales, teniendo en cuenta sus motivaciones y necesidades.”

En esta definición destaca por combinar y equilibrar la parte cualitativa y cuantitativa a la vez de resaltar la parte de observación en el uso y manejo tanto para llegar al documento, así como para el momento en que lo utiliza.

Dichos autores suelen diferir en la manera en cómo se hará el estudio. Gómez Hernández, J. (1999, p. 88) muestra poca flexibilidad para sacar el perfil del usuario, dando dos tipos de indicadores (1. Personales-educativos y 2. Entorno familiar) sin hacer muchas más diferencias y siendo una metodología muy general. A la vez ofrece una serie de etapas para este estudio:

- Identificar los objetivos del estudio o las hipótesis.
- Analizar qué información será necesario obtener.
- Recopilar la información disponible, y diseñar un modelo de recogida de datos de campo requeridos.
- Identificar la población objeto de estudio y seleccionar la muestra adecuada.
- Planificar la recogida de datos, los aspectos temporales, burocráticos o materiales necesarios.
- Realizar un estudio piloto para comprobar y corregir posibles problemas en la obtención de información.
- Obtener la información.

- Analizar los resultados para realizar las conclusiones.
- Elaborar un informe de investigación que permita la adopción de medidas concretas en la biblioteca.

Se puede notar que sus pautas no difieren mucho de una investigación común y sólo se adecúan a la realidad de una biblioteca tradicional, o más específicamente, asume que se trata de una población de usuarios reales. También da una serie de fuentes para informarse sobre los usuarios, dividiendo dos grandes técnicas.

Mediante fuentes indirectas, pero algo descontextualizado para la realidad boliviana, puesto que da una detallada lista de documentación e instituciones que ofrecen los datos en su país, aunque a su vez menciona que la mejor fuente son los Institutos Oficiales de Estadística. Al final explica que este tipo de información es más eficiente para bibliotecas grandes, como nacionales o centrales. La segunda técnica es más común, la recolección por fuentes directas, donde se entrevista o encuesta al usuario.

El autor Gañán Martínez (1995, p. 10) resalta nuevamente esta tendencia cuantitativamente, por medio del “índice crítico”¹, pero no observa la satisfacción, sino otro tipo de preguntas como “¿Ha necesitado consultar nuestros catálogos para acceder al documento deseado?” con respuestas cerradas en “Sí” y “No”, se puede decir que su estudio fue el más frío de los revisados y no busca entender al usuario ni busca sus necesidades, sin embargo realiza un profundo análisis de los resultados, como dar dato estadísticos de los medios más usados y la satisfacción de búsquedas.

Por el contrario, Sanz Casado, E. (1994) ofrece una amplia variedad de metodologías, y de manera muy acertada explica que “la elección del método

¹ Las preguntas realizadas inmediatamente en el momento del préstamo, consulta, etc.

dependerá de la experiencia que se tenga de su manejo, de las características de los usuarios a estudiar y de los recursos disponibles para realizar el estudio.” (1994, p. 89) En otras palabras sugiere al investigador a elegir una metodología según el contexto y el grupo al que se pretende estudiar.

El mayor aporte que Sanz Casado, E. ofrece es ese cambio de perspectiva, donde el investigador, a pesar de seguir una serie de pasos clásicos, al momento de evaluar y conocer al usuario, ahora puede adaptarse a la realidad de éste y adaptar su metodología, no encerrándose en cuestiones básicas, sino buscando el mejor camino para obtener la información importante según lo que se pretende conocer. Sin embargo en las dos últimas décadas llegó una ideología un poco más moderna, que va por el mismo camino que Sanz Casado, E. ya había tomado, pero ampliándolo y, sobre todo, aclarando esta tendencia, la cual es el Marketing (Koontz, 2002, p. 75).

Según Koontz (2002) la biblioteca ahora es percibida como un negocio y como tal debe sobrevivir a un mercado, en el cual debe satisfacer la demanda de sus clientes. Bustamante, S (2012) va por la misma tendencia, apreciando por esta misma metodología el estudio de usuarios, traducido al ya bastante explorado estudio de mercado. Por el mismo camino podemos ver a Pérez Pulido, M (2010) quien ve al Marketing como una herramienta indispensable para la planificación y difusión, y sobre todo evaluación de bibliotecas modernas.

Se puede decir que mediante al estudio de usuarios se puede evaluar diversos aspectos de una biblioteca. Como se observa al comienzo de este capítulo, donde Rendón Rojas (1996, citado por Hernández Salazar) (define los elementos ontológicos de la bibliotecología, divididos en cuatro grupos, que sólo mediante del primero, los usuarios, se puede llegar a evaluar el resto de la biblioteca. Monfasani, R. (2008, p. 55 -66) a pesar de tener una visión muy vanguardista del estudio de usuarios no llega a ofrecer una clara metodología cualitativa y al igual que la mayoría de los autores se centra en los usuarios reales.

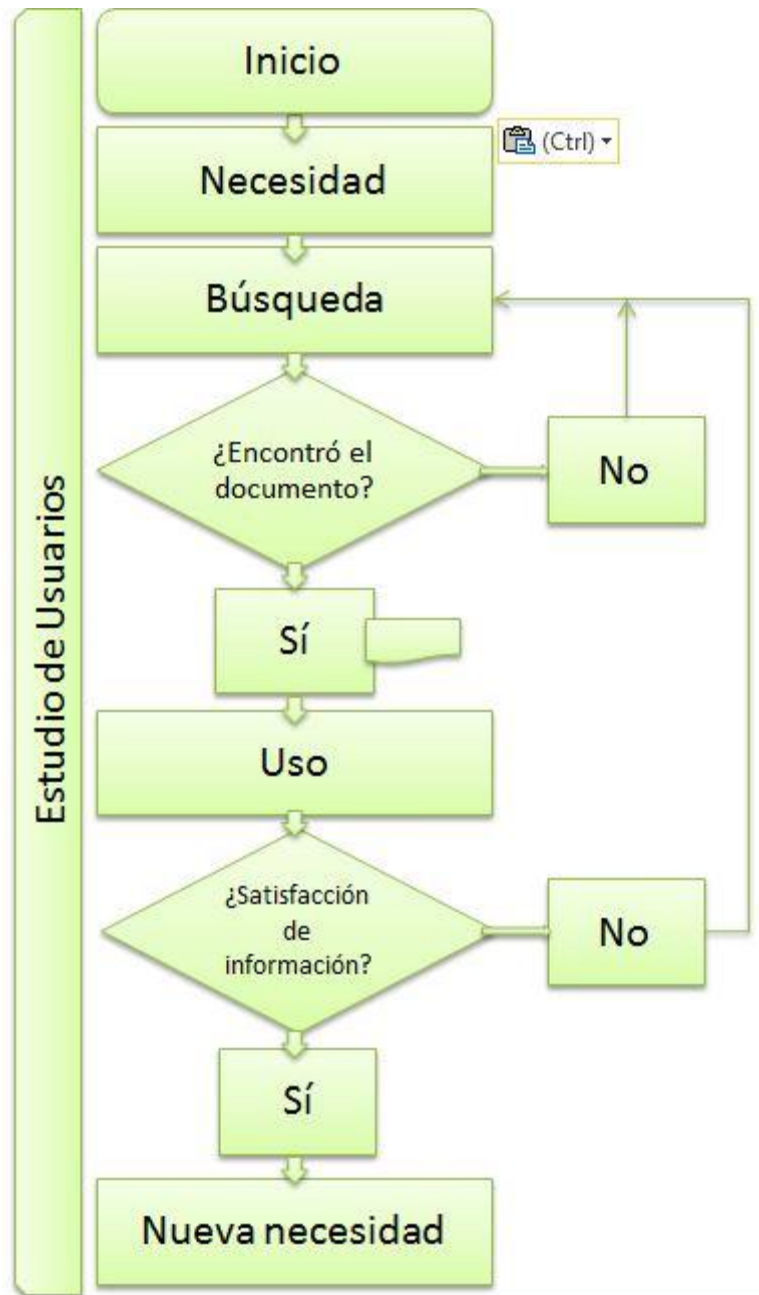
A diferencia de querer evaluar la totalidad sólo observando la información, que no brindaría datos clave que puedan relacionarse entre otros, o al menos no con la amplitud que nos ofrece el estudio de usuarios. Por el mismo camino, se enfoca solamente en los mediadores no daría un buen resultado, sin embargo, estudiando al usuario y los procesos se puede evaluar más acertadamente cualquier centro de información ya que, a pesar de lo redundante que puede sonar, las bibliotecas están para servir a sus usuarios y sólo estos pueden pedir lo que necesitan para el desarrollo de sus actividades y justamente por dicho camino va el marketing.

Ante todo lo observado, se realizó una definición que pueda responder en general a lo que es un estudio de usuarios:

Disciplina que analiza cualitativa y/o cuantitativamente las necesidades, búsqueda, uso y satisfacción del usuario, sea real o potencial, para planificar, mejorar o crear un servicio de información que pueda cubrir las expectativas de este.

El siguiente cuadro explica gráficamente esta definición:

Gráfico N°2 – Estudio de usuarios



Fuente: Elaboración propia

2.2 Tipología de Estudio de Usuarios

Pérez Pulido, M. (2010, p. 238 – 253) introduce a tres grandes tipologías de estudio de usuarios, que, como a continuación se desglosará, abarcan los aspectos fundamentales de este tipo de estudios, a la vez de dividir y así poder enfocar exactamente qué es lo que se desea evaluar del grupo de usuarios a ser estudiado, sin embargo no entra en detalle al momento de especificar las áreas que estos tipos sugieren estudiar, por lo cual se da una interpretación para aclarar estos puntos.

a) Estudio de necesidades y hábitos

Este primer tipo de estudio, como sugiere su nombre, se encarga de evaluar las necesidades y hábitos de información de los usuarios. Esto significa en primer lugar, que las necesidades, como se definirá, es “*Lo que el usuario debería tener*” Georges D'elia y Sandra Walsh (citados por Rey Martín, C., 2000, p. 140)². Lo que conlleva directamente a los documentos y la información específica que el usuario busca. Por otro lado los hábitos van desde la búsqueda y manejo de la información hasta otro tipo de detalles como la manipulación y trato que se dan a los documentos que contienen la información en si. En otras palabras los hábitos también pueden ser la postura que un usuario podría adoptar, su manera de organizar su información (citas, subrayados, etc.)

b) Estudio de uso y satisfacción

En este tipo de estudio, el uso se refiere a la utilización del material bibliográfico y servicios de información que una biblioteca u otro centro de información ofrece. En cuanto a esto se puede enfocar en el préstamo que se hace del material bibliográfico. El segundo punto consiste en evaluar de qué manera evalúa el usuario el material o la atención que la biblioteca brinda.

²Esta definición se ampliará en el capítulo “Necesidad-Deseo-Demanda”.

c) Estudio de impacto

Como bien Pérez Pulido, M. nos indica (2010, p. 251- 252) este tipo de estudio se refiere a “...los efectos, a las consecuencias de los servicios bibliotecarios sobre el individuo, un grupo o una comunidad...” Entonces este tipo de estudio maneja tres niveles de intervención o áreas de impacto, que son: Individual, Social y Económico. Todo ello lleva a enfocarse en como el material o un servicio de la biblioteca influye en sus usuarios y la perspectiva que éstos tienen de tal.

Para todos los tipos de estudios de usuarios mencionados, lo ideal en la técnica de recogida de datos es manejar una metodología más cualitativa que cuantitativa. Vale la pena rescatar que esta división de tipología está enfocada justamente para la evaluación y acreditación universitaria de una carrera en específico.

2.3 Estudio de usuarios humanistas

Sanz Casado, E. (1994, p. 73 – 79) ofrece un amplia y concisa historia de lo que fue el estudio de usuarios, tanto de manera general, como la división y agrupamiento de los cuatro grandes grupos de usuarios. El que interesa para este presente estudio es el grupo de humanistas. Primeramente debemos responder qué es un usuario humanista. El usuario, es como ya se sabe, un individuo u organismo que necesita de la información para el desarrollo de sus actividades, entonces ¿qué es un humanista? Esto no es tan complicado de responder, pero hay que destacar que fue el último grupo a ser estudiado y se puede decir que hay al menos una veintena de disciplinas que son consideradas humanistas. De estas las más importantes y que resaltan a primera vista son Religión, Filosofía, Artes, Música, Literatura, Lingüística e Historia. Como se puede notar, al menos cuatro de siete pertenecen como carrera a lo que es la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la U.M.S.A., que contiene en sí a las siguientes carreras: Turismo, Psicología, Lingüística, Filosofía, Historia, Bibliotecología, Ciencias de la Educación y, lo que interesa, Literatura.

2.3.1 Características de los Humanistas.

Entre las características de los Humanistas se identifica primeramente una tendencia a trabajar solos (Sanz Casado, E. 1994, p. 75) lo cual nos indica que trabajan de manera algo aislada y está directamente relacionado con su segunda característica, que es la escasa colaboración que hay entre ellos, esto se puede explicar que muchos tienen un temor al plagio de sus trabajos. Esto también lleva a que no son perceptibles los colegios invisibles.

Por otro lado tienen una tendencia a hojear libros y no suelen usar las nuevas tecnologías para hacer la búsqueda de la información. También buscan con frecuencia la fuente original. Su fuente de información favorita consta de monografías seguidas por publicaciones periódicas.

En cuanto a la capacidad idiomática, tiende a ser amplia, ya que varios estudios (Sanz Casado, E. 1994, p. 79) indican que llegan a manejar desde dos lenguas hasta incluso cuatro o más. Por todo ello llegamos a la última característica, o en todo caso una consecuencia que es necesario una atención por parte de un personal altamente cualificado porque se trata de un grupo bastante exigente y difícil. Para aclarar un poco mejor todos estos puntos se ofrece a continuación un cuadro detallado de las características:

Tabla N°3 – Características del usuario humanista

Características	
Forma de trabajo	Individual
Colaboración entre pares	Escasa
Colegios Invisibles	Poco perceptible
Fuentes	Primarias (monografías)
Uso de NTIC's	Muy bajo
Capacidad idiomática	Elevada

Fuente: Elaboración propia

2.4 Estudio de usuarios en Bolivia

El tema de estudio de usuarios en Bolivia no es algo muy novedoso, sin embargo la literatura sobre el tema no es muy extensa. Indagando en diversos centros, se pudo encontrar la primera tesina sobre el tema (Valdivia Loza, F. 1992), la cual es bastante ambiciosa para el año, y a pesar de la escasa bibliografía que en ese año existía pudo hacer un buen análisis sobre los docentes y estudiantes de la biblioteca de la facultad de medicina. A pesar de ello su metodología es casi exclusivamente descriptiva, aunque bien realiza algunas preguntas clave.

Pacheco Salas, E. (2000) se centra en la hemeroteca de la biblioteca Central de la U.M.S.A., haciendo un paso importante al delimitar una sola sección de este enorme espacio. Lo más importante que puede llegar a importar es la aplicación de una metodología participativa con los usuarios para entender la baja afluencia que este espacio tiene.

Bustamante, S (2000) al igual que sus contemporáneos, realiza un estudio dentro de la biblioteca del Banco Central de Bolivia, en el cual analiza estadísticamente a los usuarios. Su trabajo influye en gran medida a los trabajos que le seguirán.

Seguidamente se tiene otro trabajo realizado por Amaru Gil, Maria (2001) quien ofrece un amplio y funcional trabajo donde se enfoca en todas las bibliotecas de la U.M.S.A., donde realizando distintas encuestas obtiene un resultado de las condiciones en que estas trabajan así como de las necesidades, falencias y virtudes que poseen.

Seguidamente Tenemos el trabajo de Macusaya Machaca, B. (2004) quien observa a los usuario de la biblioteca de economía de la U.M.S.A., su trabajo es relevante por su excelente manejo estadístico para conseguir las muestras, tanto de los usuarios reales como los potenciales.

A pesar de la cantidad de estudios, la mayoría no tienden a ser muy relevantes para el caso, sin embargo aquí se mencionan los más destacados. En varias tesis de grado se puede identificar la predominante presencia de una metodología cuantitativa. Por ejemplo se tiene a Yahuita Paye, A. (2009) quien realiza un profundo estudio de los servicios de información del Centro de Investigación, Documentación y Acceso a Tecnologías (C.I.D.A.T.), pero no maneja una metodología centrada en el usuario.

Nina, N. (2009) presenta un proyecto de un programa de capacitación para los usuarios de la Universidad de Aquino Bolivia (U.D.A.B.O.L.) para lo cual primero realiza un análisis del centro de información de la universidad y los servicios que presta. Un punto interesante que presenta este trabajo es la aplicación del método F.O.D.A. y el Marketing MIX para desarrollar una metodología de capacitación de usuarios, así como una diversidad de ofertas para atraer a los usuarios. De la misma manera, utiliza el Marketing MIX y un enfoque económico para poder identificar la diversidad de usuarios.

El estudio más reciente es del año 2010 (Gumiel Caballero, L.) en el cual se identifica claramente una tendencia guiada por el Marketing MIX, realizada por medio de encuestas para entender las necesidades y requerimientos de los usuarios.

Como denota este capítulo, todos estos estudios fueron realizados por parte de tesis de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información y todos utilizan metodologías cuantitativas, dejando de lado casi por completo lo cualitativo.

2.5 Estudio de usuarios en la biblioteca de humanidades de la U.M.S.A.

En Bolivia se hicieron estudios de usuarios, y mucho más importante se hicieron estudios sobre el grupo a ser estudiado, aunque tomando un papel secundario, puesto que estos estudios son mucho más generales, enfocándose en la

biblioteca³ y no tanto en el usuario. Primeramente tenemos el estudio de Machicado (1999, p. 53) donde su primera falencia es observar simplemente las boletas de préstamo de la biblioteca, aunque su estudio abarcó cinco meses.

Continuando se ve que las consultas de estudiantes de la carrera de Literatura se encuentra en sexto lugar de siete carreras, con 205 consultas, y este comportamiento no cambia mucho en los siguientes meses. Otro problema es que sólo se fija en las consultas y no en el uso del material o el tiempo que se usa éste. Seguidamente se tiene un nuevo estudio de Machicado, esta vez acompañado de un grupo de estudiantes (2000, p. 24), pero ahora ahonda un poco y adopta conceptos clave como satisfacción y demanda, además busca conocer y evaluar las características de los usuarios, también se hicieron encuestas de acuerdo al porcentaje de las carreras (en ese tiempo la carrera de Literatura representaba el 2,27% de la Facultad).

Los resultados de esta investigación se ven escépticos o intermedios donde una satisfacción o insatisfacción están igualmente distribuidas, pero es necesario mencionar que se hicieron 205 encuestas en estudiantes y 55 docentes, de las cuales se hicieron dentro de la biblioteca tomando en cuenta sólo usuarios reales.⁴

Seguidamente viene Viscafé Vergara (2001, p. 79) con su propio estudio evaluativo de la misma biblioteca, su cambio consistió en el tipo de preguntas, que se centraba en los servicios, y una metodología fríamente estadística-cuantitativa. Su segunda diferencia fue que no muestra segmentados a los usuarios, sino como un sólido conjunto. En fin su resultado fue altamente positivo pero claramente poco objetivo y funcional. Desde ese entonces no se encontraron nuevos estudios de dicha biblioteca o de ese grupo de usuarios Humanistas, en el cual se encuentra el subgrupo de la carrera de Literatura, sin embargo se pueden ver

³ La biblioteca que la mayoría de los autores investigan es la de Humanidades y Ciencias de la Educación, perteneciente a la U.M.S.A.

⁴ La carrera de Literatura tiene 6 estudiantes y 6 docentes encuestados.

ejemplos de interesantes estudios de usuarios, como ser los de Bustamante (2003a, p. 17) (2003b, p. 109) y que hace poco publicó y ahondó en la tendencia del Marketing (2012). Por otro lado se encuentra la licenciada Tereza Zelaya, quien hace unos pocos años va haciendo estudios de usuarios en la Biblioteca Central de la Universidad Católica San Pablo, en la ciudad de La Paz, y también fomentando este estudio a las bibliotecas regionales de tal universidad.

Cabe mencionar que las dos últimas autoras citadas manejan metodologías vanguardistas o de última generación, pero que a pesar de ello dejan de lado a los usuarios potenciales, que, como ya se dijo, son la mayoría en casi cualquier biblioteca latinoamericana. Romero Tineo, T. (2003) ofrece un punto fundamental, puesto que explica explícitamente la relación de la biblioteca con el perfil de necesidades de información.

2.6 ¿Estudios de usuarios potenciales?

La realidad sobre los estudios de usuarios potenciales no está del todo clara, o para ser específicos, se encuentra en pañales si no es que todavía no puede surgir. Si bien hay autores que hablan sobre esta tendencia, son pocos los que dan un ejemplo o mencionan como se trabajó con estos. Por ejemplo tenemos a Sanz Casado, E. quien habla de las mejores metodologías para estudiarlos, pero no hace mención a un solo estudio. De la misma manera sucede con la mayoría de los autores, sin embargo se encontró un ejemplo para ver como se desenvuelve esta tendencia.

Únicamente tenemos a SilveraRodriguez y Núñez Paula (2001), quienes realizaron un vasto estudio sobre los usuarios potenciales en el Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas en Cuba. Al tratarse de un proyecto tan ambicioso su metodología cayó en la misma tendencia que la mayoría de estudios de usuarios que se realizan, cual es casi en su totalidad cuantitativa. Por otro lado su principal enfoque es adecuado, puesto que determinan a los usuarios

potenciales para al identificarlos más adelante se pueda atraerlos a los diferentes centros de información. En otras palabras es un estudio más de identificación de usuarios que un estudio de usuarios. Lo más interesante de su trabajo es la segmentación y jerarquización de prioridades, cuales permiten juntar en grandes grupos e identificar los grupos que necesitan mayor atención. También manejan dos grandes variables; Temática (tipo de actividad que el usuario realiza) y Características Socio-psicológicas.

Aparentemente el principal motivo por el cual no se estudia a los usuarios potenciales es porque se suele sobreentender que este grupo no asiste a las bibliotecas porque no les interesa lo que estas ofrecen. A pesar de esa creencia, se ofrecerán muchas más explicaciones que serán encontradas desde la perspectiva del marketing.

Afortunadamente el año 2008 se publicó Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información con varios autores que ofrecen metodologías aplicables y funcionales (Hernández Salazar, 2008). Este libro se analizará con mayor profundidad en medida que la investigación va avanzando.

2.7 Métodos cualitativos

Para comenzar este capítulo se enfoca en determinar primeramente en qué área del conocimiento se encuentra el estudio de usuarios. No basta con decir que se encuentra en las ciencias de la información, ya que está se subdivide y se ramifica en todas direcciones y a su vez se nutre de muchas otras ciencias. En el específico caso del estudio de usuarios, lo primero que puede venir a la mente es que se nutre de las ciencias sociales⁵, esto debido que esta área del conocimiento tiende a tratar de conocer el comportamiento de las personas de una manera social.

⁵Sociología, Antropología, Psicología, Economía y Politología como las más representantes.

Estas ciencias en su mayoría tienden a utilizar una metodología cualitativa por brindarles datos, no resaltan en el resultado de una investigación de metodología cuantitativa. Por este motivo se toma en cuenta usar una metodología cualitativa, para poder conocer un grupo atípico de los centros de información.

Por otro lado, como se vio anteriormente, esta metodología es recomendada por varios de los expertos y autores del tema. Cabe recalcar a Sanz Casado, quien, como otros, recomienda elegir la metodología y técnica de acuerdo a la situación y contexto, así como a quien se estudia.

Debido a la naturaleza, tanto del objeto de estudio, así como sus características y además de tratarse de un grupo casi en su totalidad considerado como potencial, la tendencia metodológica predominante debe ser cualitativa. Siguiendo esa tendencia se utilizarán dos tipos diferentes de técnicas de recopilación de datos. Para los estudiantes observación participante e incidente crítico de laboratorio.

Observación

La observación que se va realizando es participativa, esto quiere decir que los investigadores llegaron a formar una parte del grupo a ser investigado y ganar la confianza de los integrantes, para que estos no se sientan sometidos a un estudio y así puedan actuar normalmente. Todo esto sirve para recopilar información de manera más efectiva.

Incidente crítico

El incidente crítico consiste en

“pedir a la persona entrevistada que describa la última ocasión en que necesitó información de un tipo determinado o que dé detalles de la última vez que utilizó un servicio específico de la biblioteca. También se le pide que comente la información que necesitó, que indique si fue adecuadamente atendido por los responsables del servicio y finalmente se

le pide que diga si tuvo éxito o no en la búsqueda de información” (Sanz Casado, p. 100)

Sin embargo, al tratarse de un grupo de usuarios potenciales, o sea, que no asisten asiduamente o no hacen uso de los centros de información, este método toma un tinte de estudio de laboratorio, puesto que se elegirá a un grupo de los estudiantes y se les dará tareas para que realicen en determinados centros de información para luego aplicar este método. La única diferencia es que ya no se trataría de un natural, sino uno artificial.

Las preguntas a realizar a los usuarios son las que nos sugieren el método de medición de calidad para bibliotecas Libqual.

- Af 1: El personal le inspira confianza
- Af 2: El personal le ofrece atención personalizada
- Af 3: El personal es siempre amable
- Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas
- Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan
- Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario
- Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios
- Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios
- Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuario

¿Qué aspectos de la atención del personal de la biblioteca mejoraría? ¿Por qué?

- Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje
- Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual
- Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor
- Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación

- Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo
¿Es necesario para usted usar el documento en la biblioteca o preferiría llevarlo a su casa u otro ambiente? Sí – No ¿Por qué?
 - CI 2: El sitio Web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo
 - CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo
 - CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito
 - CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco
 - CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas
 - CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información
- ¿Existen otros servicios por los cuales logra encontrar la información que busca? Menciónelos
- En caso de que use otro tipo de servicios ¿por qué los prefiere?

2.8 Centros de Información

Al estudiar un grupo de usuarios pertenecientes a una Carrera universitaria es loable tocar el tema de los centros de información que se enfocan en temáticas específicas como ser las bibliotecas universitarias.

REBIUM (citado por Torres, 2005 p. 43) ve a la biblioteca universitaria como un “centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto”.

La American Library Association (1983) define la biblioteca universitaria como “una biblioteca establecida, mantenida y administrada por una universidad, para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios”.

Gavilan (2008, p.2) considera a este tipo de biblioteca como centro neurálgico de la universidad, en detrimento de un concepto donde la biblioteca quedaba relegada a simple depósito de libros y sala de estudio para estudiantes. Triunfa la idea de que el conocimiento se produce desde la información, y en este sentido, la biblioteca hace universidad.

El objetivo de la biblioteca universitaria es ofrecer material complementario para el aprendizaje además de alentar a sus usuarios a la investigación, este tipo de bibliotecas en lo general están divididas según las carreras que la universidad ofrece o también suele abarcar todas las temáticas de las carreras. En cuanto al personal de la biblioteca, éste no deberá de interesarse tanto por las tareas rutinarias y administrativas sino que se deberá inclinar por la promoción del estudio y del conocimiento. La verdadera tarea del bibliotecario universitario es, por lo tanto, formar al estudiante para que se forme a sí mismo.

En cuanto a los centros de documentación, la aparición de este tipo de centros de información se debe al considerable crecimiento de la producción de información, estos son similares ya que recopilan y difunden la información referida a una temática específica y en su mayoría pertenecen a instituciones que trabajan con la misma temática. Es entonces que el grupo de usuarios para este tipo de bibliotecas es muy segmentado, las personas encargadas de la atención y el procesamiento técnico de la colección suelen ser personas conocedoras del tema que aborda la biblioteca, incluso varias de estas unidades de información piden bibliotecarios que también hayan estudiado el área que aborda. Todo esto por el requerimiento de los usuarios que suelen ser especialistas.

2.9 De Lector a Cliente

Así como fue evolucionando la biblioteca lo hicieron los lectores, ambos adaptándose a los cambios según su época, transformando desde prácticas hasta conceptos. Buonocore, D. (p. 272, 1976) define al lector como “...*el usuario de una biblioteca pública, esto es, como lo define la misma palabra, la persona que lee...*”. Sólo agrega diferencias a los tipos de préstamo realizados en lo que vendría a ser una biblioteca convencional. Sin embargo más adelante (p. 420) hace referencia al término usuario, y los diferencia “*Usuario [...] sería la persona que hace aprovechamiento intensivo, activo y asiduo, no sólo del servicio de lectura, sino también, de otros que suelen proporcionar las bibliotecas [...], El lector, en cambio, es el que sólo concurre a servirse del libro...*”. De la misma manera que con el primer término, hace una aclaración básica sobre la frecuencia en que los usuarios asisten a la biblioteca, y por otro lado hace mención del término cliente, aunque desvalorizando dicho concepto e indicando que no es tan *virtuoso* como el de usuario (p. 130).

Revisando la misma obra notamos que sólo menciona el término biblioteca, especificando ampliamente sus tipologías, mas no toca otros conceptos como Centro de Información o Centro de Documentación. Si bien Buonocore recopiló conceptos vanguardistas, dejó de lado algunos que ya se manejaban frecuentemente en esos tiempos (mediados de la década de los 70 del siglo XX) y de los que no se puede escapar en esos tiempos.

Revisada la referencia histórica de Buonocore, ahora toca analizar terminología más apropiada ofrecida por otros autores, como ser Hernández Salazar, P. (2011, p. 349 - 350) que define usuario como “...*la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información y que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirla.*” Se puede percibir palabras clave, como necesidad, uso o servicio, mas sigue siendo una definición bastante simple.

Para profundizar dicho término revisamos la obra de Sanz Casado, E. (1994, p. 19), que define al usuario de la información como “...*aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades.*” De la misma manera Gómez Hernández, J. (1999, p. 87) dice “*Si consideramos usuario a todo aquel que necesita información para el desarrollo de sus actividades profesionales o privadas, todo individuo lo es.*”

Cosa que nos hace a todos usuarios de la información. A primera impresión; simple, pero Casado complementa y amplía diferenciando los dos grandes grupos de usuarios: potenciales, no son conscientes de su necesidad de información; y reales, que son conscientes y hacen uso de tal. Es necesario resaltar que también menciona que el número de usuarios reales es pequeño ante los potenciales y enfatiza, así como Gómez Hernández, en el poco esfuerzo que hacen los centros de información para llegar y llamar la atención de aquellos a quienes no asisten, así como de la enorme cantidad y mayoría que representan.

Hernández Salazar nos dice que el usuario no va solo, sino que está siempre relacionado con la información (2008, p. 22).

Sanz Casado, E. (1994, p. 23 – 26) también aporta una serie de definiciones, donde resalta un trío de conceptos, cuales tienen una gran relación e influencia con el tema de satisfacción. El primero es Necesidad de información, como una carencia de información que debe ser subsanada para el desarrollo de una determinada actividad del usuario. Deseo de información, que es un proceso volitivo, donde el usuario tiene una predisposición a realizar una Demanda de información, que es el tercer término, que indica ya la formulación de ese deseo a determinado centro o sistema de información.⁶

⁶ Como se verá más adelante, estos no son los únicos que reciben este tipo de demandas de información, y la competencia de las bibliotecas y otros centros, por decirlo; formales, tienen una fiera competencia con otro tipo de ofertantes de información que no siempre son tomados en cuenta, pero sí representan un gran peligro.

Gráfico N°3 – Necesidad, deseo y demanda



Fuente: Elaboración propia

Georges D'elia y Sandra Walsh (citados por Rey Martín, C., 2000, p. 140) también analizan estos conceptos y lo resumen de la siguiente manera:

Necesidad: Lo que el usuario debería tener.

Deseo: Lo que el usuario quisiera tener.

Demanda efectuada: Petición a la biblioteca.

2.9.1 Uso y requerimiento

Uno de los objetivos que tienen las unidades de información es que los usuarios hagan uso de su colección y en medida que se haga más uso de la colección más se denota la eficacia de los bibliotecarios si bien se puede conocer lo que un usuario solicita y obtiene de un centro de información, es difícil saber si esa información posteriormente es utilizada (Sanz Casado, 1997) para que el profesional de la información conozca si la colección bibliográfica es utilizada o no se realizan diferentes estudios.

Los estudios sobre el uso de determinados recursos informativos o fuentes de información se dirigen a conocer la preferencia de los usuarios por esos medios para obtener información necesitada o para conocer el modo en que dichos recursos son utilizados (Gonzales, [sf.] p. 10). Tales estudios que expone Gonzales utilizan técnicas como los cuestionarios a los usuarios, análisis de citas y referencias, revisión del número de consultas en base de datos entre otros.

Al conocer el tipo de análisis que realizan estos estudios se denota que el principal objetivo es identificar las necesidades o requerimientos del usuario en cuanto a información.

2.10 Satisfacción

Vista la importancia del estudio de usuarios, se debe ahondar en otros conceptos claves para entender lo que tales buscan descifrar. Desde los años 70 se toma en cuenta el fundamental concepto de Satisfacción de usuarios, aunque el material teórico apenas toma fuerza la siguiente década, aunque más sobresale la formación de usuarios (Hernández Salazar, 2011, p. 349) (Rey Martín, 2000, p. 139).

Existen varios otros autores que definen lo que es la satisfacción de usuarios, y a continuación se revisa a los más importantes. Fuentes, J. (1999, p. 224) explica que la satisfacción de usuarios debe ser un matiz más cualitativo que cuantitativo, puesto que existe un factor subjetivo imperante del usuario que calificará a la biblioteca.

Define a la satisfacción como “el nivel que atribuye, de uno a cinco, en la expresión de cómo percibe todos los servicios que proporciona un centro o algún servicio concreto.” Esta definición es apropiada sólo si se hiciera una encuesta y sólo a usuarios reales, puesto que el autor ya está incluyendo la manera de medir y ya asume el uso que el usuario pueda tener del producto o servicio.

Por otro lado se tiene a Sanz Casado, E. (1994) que no menciona este concepto clave, pero que lo maneja de manera implícita. Hernández Salazar, P. (2011, p. 350) cortamente dice: “Satisfacer significa complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo...” y más adelante, resumiendo a otros autores, ofrece la siguiente definición:

“...es un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructo y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos.”(Hernández Salazar, P. 2011 p. 353)

En otras palabras se puede decir que la satisfacción del usuario se compone por su evaluación ante la manera en que encuentra la información, la información que obtuvo y finalmente los otros adicionales.

También, en la obra de Sanz Casado, E. (1994 p. 38 -44) ofrece cuatro grandes grupos; a) El investigador y el docente b) La industria c) El administrador, planificador y político d) El hombre de la calle. Estos grupos no se dejarán de lado, pero no se tiene alguna variable muy influyente entre ellos y se hará énfasis en la tipología del investigador, que a su vez se subdivide en cuatro grupos; 1) Científicos experimentales y tecnólogos 2) Científicos sociales 3) Humanistas 4) Industria. Entre los cuales se definió al grupo a estudiar como Humanista, pero para ser más claro se elabora el siguiente cuadro:

Tabla N°4 – Grupos de usuarios

	Investigador/docente	Industria	Administrador, planificador, político	Hombre de la calle
Científicos experimentales tecnólogos				
Científicos sociales				
Humanistas	X			X
Industria				

Fuente: Elaboración Propia

Dicho cuadro nos permite identificar a grandes rasgos el grupo a ser estudiado y evitar confusiones en el desarrollo de la investigación.

Como se puede apreciar en el cuadro, el grupo a estudiar es en primer lugar; Humanista y en segundo lugar; Investigador/docente/estudiante⁷ y Hombre de la calle.⁸

Entonces, el usuario es todo individuo o institución que desea y necesita consumir información para desempeñar sus actividades, dicho usuario necesariamente pertenece al menos a uno de los tipos.

2.10.1 Tipos de clientes

Las tipologías de clientes que se encontró son varias, sin embargo se identificaron los que coinciden entre ellas y se las considera las más acertadas al momento de identificarlos.

En el manual de técnicas comerciales del programa de desarrollo comercial para tecnólogos (2008) se ofrece una tipología de la siguiente manera:

⁷ Sanz Casado, E. tiene a los estudiantes como implícitos en este grupo.

⁸ El hombre de la calle puede ser cualquier persona de cualquier tipología, pero que hace uso de este tipo de información Humanista, o para ser más específicos; Literaria.

Gráfico N°4 – Tipología de clientes



Fuente: Manual de técnicas comerciales. [2008, p. 20]

Por otro lado se tiene de McGraw-Hill (s.f. p.26-27) una tipología muy similar, pero más acertada. Se nos presenta los siguientes tipos de clientes, y sus características, las cuales se transcriben literalmente ya que se encuentran de acuerdo al siguiente cuadro:

Tabla N°5 – Tipos de clientes

Tipología de cliente	Características
Racional	<ul style="list-style-type: none"> • Sabe lo que quiere y necesita • Es concreto y conciso en sus demandas y opiniones • Pide la información exacta
Reservado	<ul style="list-style-type: none"> • Procura mantener distancia con el vendedor • No exterioriza sus intereses u opiniones • Busca información completa • Necesita tiempo para valorar y decidir
Indeciso	<ul style="list-style-type: none"> • Muestra una actitud de duda e indecisión • Demanda gran cantidad de información para la toma de decisiones

	<ul style="list-style-type: none"> • Necesita mucho tiempo para decidirse
Dominante	<ul style="list-style-type: none"> • Necesita expresar sus conocimientos, mostrar superioridad y controlar la conversación • Cree conocer los productos • Duda sobre información ofrecida de los productos o servicios y de las soluciones aportadas • Exige mucha atención • Busca continuamente que lo elogien
Hablador	<ul style="list-style-type: none"> • Expone diversos temas incluso sin relación con la compra • Se interesa por la opinión del vendedor • Necesita que estén pendientes de él
Impaciente	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre tiene prisa • Necesita que le presten atención • Se pone nervioso mientras espera

Fuente: McGraw-Hill [s.f., p. 7]

Se toma en cuenta esta clasificación de clientes debido a la asertividad de las características de cada uno de los descritos. Esta clasificación fácilmente puede encontrar una aplicación en bibliotecas o centros de información en general.

2.10.2 Tipología de bibliotecarios

En este pequeño subtítulo se pretende dar una descripción sobre la tipología de bibliotecarios que existen. En primer lugar se tiene a Benítez, M. (2014) quien ofrece una tipología de bibliotecarios basada en las conductas que estos pueden adoptar, pero su perspectiva es personal y casi llegando a lo cómico, además que es una visión de un bibliotecario para sus colegas, por ello carece de relevancia. Además de ella no se encontró otro tipo de clasificación.

Debido a la ausencia de clasificaciones de bibliotecarios y teniendo en cuenta que existe una amplia gama de especializaciones en las ciencias de la información, crear una clasificación para todos merece toda una investigación mucho más completa, así que a continuación sólo nos enfocaremos en la tipología de bibliotecarios según la atención, esto, específicamente a los referencistas. Lamentablemente, tampoco hay una clasificación, así que se toma de partida desde el marketing a lo que es la atención al cliente.

Peralta Maniviesa, X. (2013) ofrece tres acertadas maneras de identificar la forma de atención a clientes, estas son:

- En relación y el medio
- Por el contacto con el cliente
- Por el requerimiento del cliente

De estas tres maneras de identificar a la persona que atiende, se decide enfocarse en la segunda, Por el contacto con el cliente, que nos ofrece sólo dos tipos:

- Atención proactiva, que consiste cuando el ofertante motiva al cliente a comprar o hacer uso de los productos o servicios.
- Atención reactiva, cuando el cliente se acerca al ofertante y éste da respuesta a la demanda.

Más adelante se verá si este tipo de clasificación de atención al cliente es aplicable a la atención de usuarios en bibliotecas, la manera positiva y negativa como afecta al usuario así como las posibles soluciones que se pueden dar a los problemas que se presenten.

2.11 Calidad

La tendencia de las bibliotecas de este tiempo es alcanzar la calidad para lo cual las unidades de información se fijan metas a seguir y lograr, realizando así mejoramientos continuos de los procesos, productos y servicios que ofrecen a sus usuarios.

El diccionario de la Real Academia Española (2015) nos ofrece la siguiente definición de calidad: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo que permiten juzgar su valor”. Según las normas, aplicadas a bibliotecas, ISO 11620 la calidad es “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicios que tiene que ver con la capacidad de una biblioteca para satisfacer unas necesidades establecidas o implicadas”.

Para alcanzar la calidad de los productos y servicios en las bibliotecas se ha implementado la gestión de calidad e incluso se han fijado estándares como los que da las normas ISO 11620. Para conocer si una biblioteca cumple con los estándares existen distintas metodologías para la evaluación de la calidad entre estas Libqual, EFQM, ServQual, etc.

2.11.1 Eficacia y eficiencia

Los distintos procesos realizados en una unidad de información deben ir acompañados por la eficacia y la eficiencia para ser óptimos, para que estos logren cubrir las expectativas de la unidad de información y de los usuarios así también alcanzar el objetivo de la calidad

Para Chiavenato (2006, p.132) la eficacia se refiere a “la capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad a través de sus productos” y la eficiencia “es la relación entre los recursos utilizados y el producto final obtenido”. Otros autores como Tenorio y Perez (2000, p.189) señalan que “la eficacia pretende medir el grado de cumplimiento de los objetivos (...) y la eficiencia mide el comportamiento

interno de la empresa en términos de recursos consumidos y procesos utilizados para lograr los objetivos preestablecidos”.

La eficacia entonces se enfoca al logro de resultados de forma oportuna y la eficiencia se enfoca en la utilización de los medios para lograr el resultado objetivo. En muchas ocasiones estas no van de la mano es así que los encargados de los procesos en una unidad de información son los que determinan cuál de ellos ejercer.

2.12 Marketing

Monferrer Tirado, D. (2013) de manera ampliamente acertada nos ofrece una línea de conceptos a través del tiempo sobre el concepto de marketing, su evolución y adaptación mediante las épocas. Sin embargo, este trabajo al no enfocarse en el marketing y sólo tomarlo como medio para un fin, se analiza los conceptos más recientes para tener una perspectiva fresca del tema. A continuación se presenta una serie de definiciones:

Navia (2006) lo define como:

“La ejecución de las actividades de los negocios que se origina en la investigación de las necesidades y deseos de los clientes seleccionados; la planeación y organización de la empresa que permita satisfacer estas acciones hasta lograr las utilidades necesarias para el desarrollo de la empresa, en su entorno del mercado”

La AMA⁹ lo define como:

“...la actividad, conjunto de instituciones y procesos que crean, comunican, entregan e intercambian ofertas que tienen valor para los clientes, agentes y sociedad en general” (citado por Monferrer Tirado, 2013, p. 16)

⁹ American Marketing Association (Asociación Americana de Marketing).

Por otro lado se tiene definiciones especializadas en centros de información, como ser:

Según la IFLA¹⁰(Citado por Bustamante, 2012, p. 17) es:

“...el proceso de planificar y ejecutar la concepción, la tarifación, la promoción y la distribución de ideas, bienes y servicios para crear intercambios que satisfagan los objetivos individuales y los de la organización.”

Por su lado Bustamante(2012, p. 17) saca una definición bastante acertada de lo que es el Marketing en centros de información:

“El conjunto de actividades y estrategias que las unidades de información realizan encaminadas a identificar las necesidades de información de los usuarios internos y externos a fin de garantizar el diseño de productos y servicios acorde al segmento del mercado para satisfacer las necesidades de información de los usuarios”

Se puede observar que todas las definiciones comparten la importancia de la satisfacción del cliente, y tanto implícita como explícitamente denotan la identificación de las necesidades de éstos. También las definiciones aportaron el intercambio de servicios, sin embargo sólo el último, de Bustamante, se enfoca en el diseño de servicios de acuerdo a la segmentación de mercado.

2.12.1 Estudio de mercado

Brevemente, antes de hacer mención a la segmentación, es necesario definir el concepto de mercado. Retomando a Monfefer Tirado, D. (2013, p. 49) se observa los conceptos básicos de mercado, desde sus inicios definido por los

¹⁰ International Federation of Library Associations (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios)

economistas¹¹, y confrontándolo con un punto de vista modernizado y desde la disciplina en sí. Entonces mercado viene a ser:

... conjunto de compradores, ya no solo reales, sino también potenciales, de un determinado producto, mientras que por industria consideramos al conjunto de vendedores.

De la misma manera nos ofrece los determinantes de la existencia de un mercado:

- La existencia de un conjunto de personas.
- Que estas tengan una necesidad de un producto o servicio.
- Que deseen o puedan desear comprar (clientes actuales o potenciales).
- Que tengan capacidad de comprar (no solo económicamente, también legal, de cualificación, etc.)

Gracias a esta orientación, es de gran facilidad definir al mercado y entenderlo. En el caso de la presente investigación se define:

Tabla Nº6 – Determinantes de investigación

Determinantes	
Conjunto de personas	Estudiantes/docentes/investigadores de la carrera de literatura
Necesidad de producto o servicio	Información referente a sus temas de estudio.
Deseo o capacidad de deseo	Constante búsqueda de este tipo de información
Capacidad de comprar	Acceso a la información

Fuente: Elaboración propia

¹¹Conjunto de compradores y vendedores que intercambian un determinado producto.

Monferrer Tirado D. también ofrece determinar los niveles del mercado. Da una división, la cual sólo se menciona:

Tabla Nº 7 – Niveles de Mercado

Mercado global	Compradores reales y potenciales.
Mercado potencial	Consumidores que muestran interés.
Mercado disponible	Consumidores que muestran interés, ingresos y acceso.
Mercado disponible cualificado	Consumidores que muestran interés, ingresos, acceso y cualificación.
Mercado objetivo	Parte del mercado disponible cualificado a la que se decide dirigirse.
Mercado penetrado	Conjunto de consumidores que ya compraron.

Fuente: Elaboración propia

De la misma manera se tiene otros conceptos clave para entender al mercado, como ser demanda¹², que fue analizada en un subtítulo anterior, pero que vendría a significar los productos o servicios que el cliente busca.

2.12.2 Segmentación de mercado

Debido a que existen grupos Según Monferrer (2013, p. 57) se define como:

“diferenciar el mercado total de un producto o servicio en grupos diferentes de consumidores, homogéneos entre sí y diferentes a los demás, en cuanto

¹²Dividida en negativa (no acepta el producto), inexistente (el producto no despierta interés en el mercado), latente (cuando hay consumidores potenciales), decreciente (cae progresivamente), irregular (presenta oscilaciones durante el año) en exceso (cuando la demanda supera a la oferta), socialmente indeseable (productos prohibidos o mal considerados)

a hábitos, necesidades y gustos, que podrían requerir productos o combinaciones de marketing diferentes”.

En otras palabras se puede decir que la segmentación es agrupar a diferentes tipos de personas por alguna característica, sin embargo Bustamante Paco, S. (2012, p. 45) ofrece una definición dentro de centros de información:

“... segmentar es dividir y separar grupos homogéneos de grupos heterogéneos para satisfacer de una manera óptima las necesidades de los clientes”

En ese sentido ofrece a su vez cuatro tipos de segmentación, estos son por:

- Geográfica - Por ubicación
- Demográfica - Por demanda
- Psicográfica - Por estilo de vida, personalidad, etc.
- Conductual - Por comportamiento durante la adquisición del producto o servicio

De acuerdo a estos diferentes tipos de segmentación, en este trabajo se maneja la segmentación conductual, debido a que se pretende diferenciar a los estudiantes de primeros años de estudio, los intermedios, postgrado e investigadores y finalmente docentes. Se cree que su conducta varía entre el nivel en el que se encuentren. También Vallejo Sierra R. (2005, p. 61) observa que en Colombia, las bibliotecas universitarias realizan una segmentación simple; pregrado y postgrado y eventualmente docentes y personal de trabajo. Esto es criticado, sobre todo en bibliotecas especializadas.

Para entender el marketing MIX es necesario entender sus componentes, puesto que, como su nombre lo indica, se trata de hacer una mezcla de las cinco variables de la cual se compone. Dichas variables son las “cinco P’s” (1. Producto

o servicios, 2. Precio, 3. Plaza o distribución, 4. Promoción y comunicación, 5. Personas o clientes.)

Las cinco P. consisten en las siguientes variables:

Tabla N°8 – Variables de las cinco P.

1. Producto o servicios	2. Precio	3. Plaza o distribución	4. Promoción y comunicación	5. Personas o clientes
Características del servicio o producto	Flexibilidad	Tipos de canal	Tipos de publicidad	Seguimiento al cliente
Nivel de calidad	Nivel de precio	Intermediarios	Publicidad	Factores emocionales
Marca	Diferenciación	Transporte	Tipos de medios	Interactuación con el cliente
Garantía	Descuentos	Exposición	Tipos de anuncios	
Materiales	Condiciones o créditos	Ubicación de los establecimientos	Promoción de ventas	
		Distribuidores	Agencias publicitarias	

Fuente: Elaboración propia a base de Zeithaml, V y Bitner, M. (2002) citados por Bustamante Paco, S. (2012, p. 63)

Se puede observar que existe una nueva “P”, que son las personas o clientes, aunque algunos autores lo consideran “Partners” (compañeros) o la relación que hay entre el ofertante o demandante. La principal característica que diferencia la Promoción y comunicación de Personas o clientes es que la primera es previa al consumo del producto o servicio, mientras que la segunda es posterior, para

fidelizar al consumidor. Se puede decir que la mezcla de las cuatro primeras P's lleva a dar como estrategia a la última.

2.13 Ciclo de vida del producto.

El ciclo de vida del producto, según Bustamante Paco, S. (2012) consiste en cuatro etapas:

Introducción → Crecimiento → Madures → Declive

Esto trae a la mente el ciclo de vida del documento dentro de la archivología o la biblioteca. Sanz Casado (1994, p. 214.) explica sobre la actualidad de los documentos y las maneras de ser calculado:

- a) El uso de la colección en una biblioteca
- b) El análisis de las referencias bibliográficas
- c) El estudio de las peticiones de fotocopias de documentos

Sin embargo, en otro apartado (p. 73 – 79) explica claramente que dependiendo de la tipología de usuarios se verá la evolución del documento, y más específicamente que al tratarse de humanistas, el documento mejora o es más buscado mientras mayor antigüedad tenga.

De acuerdo a esa perspectiva casi se puede afirmar que la información y los documentos que buscan los humanistas no perece, sino oscila entre crecimiento y madures.

Por el contrario, el soporte de la información para los humanistas sí puede llegar al declive y perecer, esto debido a la naturaleza biodegradable de los materiales y todas las consecuencias que pueden traer consigo.

2.14 Competencia

El concepto de competencia suele cambiar de una perspectiva a otra. Desde la economía, Sheldon, A. y Pennance, F.G. (1975, p. 131-132) la definen como

“La competencia se emplea en un sentido técnico para clasificar las condiciones de mercado según el grado de control sobre los precios que posean los productores o consumidores. Estas situaciones dependen del número de proveedores y demandantes, de la uniformidad de los bienes y de la libertad de entrada para los ofertantes potenciales.”

Según los mismos autores, las situaciones de la competencia abarcan:

a) Competencia pura y perfecta.

Las empresas no influyen los precios de otras empresas.

b) Mercados imperfectos.

Sí influyen los precios de otras empresas.

c) Monopolio puro.

Sólo existe un productor u ofertante y no deja a otros penetrar en el mercado.

2.15 Servicio de referencia Virtual

Al hablar de un servicio de referencia virtual obligatoriamente se lo liga al uso de las nuevas tecnologías y la accesibilidad que ofrece. Según Manso (2006, p. 40) “el servicio de referencia virtual es aquel que mediante el empleo de las tecnologías de la información, permite la comunicación del usuario con el bibliotecario o experto en una temática, en cualquier momento o lugar, para la satisfacción de sus necesidades formativas e informativas”.

La *VRD (Virtual Referente Desk)* citado por Garcia (2003, p. 321) concibe al servicio de referencia virtual como “un conjunto de servicios basados en Internet de preguntas y respuestas que conecta a los usuarios con los individuos que poseen conocimiento de la materia”.

El servicio de referencia virtual tiene la ventaja de poder contactarse con el usuario en la hora y el lugar que este prefiera, al igual que el servicio de referencia tradicional el servicio de referencia virtual debe cumplir con la siguiente tipología de funciones que Boop ha identificado para esta área:

Tabla N°9 – Tipos de función

Tipo de función	Descripción
Información	Resuelven las consultas de los usuarios.
Formación	Educar al usuario en el uso de la biblioteca, el uso de los catálogos y de la colección bibliográfica de la que dispone.
Orientación	Asesoran al usuario en la elección de una obra o de una fuente de información.

Fuente: Merlo Jose A. (2000)

Entre los componentes del servicio de referencia virtual Lankes (citado por Garcia, 2003, p. 322) identifica cinco componentes fundamentales:

- Recepción por vía electrónica de la pregunta.
- Envío al especialista, puede que la pregunta pase a una cola de espera de acuerdo con los criterios marcados por el servicio.
- Composición de la respuesta de acuerdo con la política del servicio.
- Envío de la respuesta.
- Seguimiento e identificación de los temas más demandados para estadísticas y generación de archivos.

2.15.1 Implementación

Para comenzar IFLA (2004) brinda ciertas recomendaciones para el desarrollo de este servicio, propone: la importancia de la elaboración de normas, políticas y

procedimientos acordes con la institución, la definición del universo de usuarios, el alcance temático del mismo y otros aspectos relativos al financiamiento y a la tecnología disponible.

Así también García (2003) sugiere tomar en cuenta estos tres aspectos a la hora de implementar el servicio de referencia virtual:

- **La escalabilidad.-** Se refiere al número de consultas que la biblioteca sería capaz de atender, en ciertos casos esta podría llegar a un colapso por lo cual se necesitaría de personal que esté disponible a solo atender las consultas en línea.
- **La ambigüedad.-** Trata sobre cómo se dan las respuestas a los usuarios en lo ideal estas deberían ser precisas y que no den paso a dudas.
- **El tiempo de respuesta.-** este es un apartado importante ya que lo óptimo sería dar respuestas inmediatas pero por el grado de dificultad que represente la consulta esta incluso podría tardar días.

Para el contacto del usuario con el bibliotecario referencista se puede utilizar las siguientes herramientas:

- Correo electrónico .
- Software para chat.
- Video conferencias.
- Redes sociales (Facebook, Twiter, etc).

III CAPÍTULO - MARCO REFERENCIAL

3.1 Estudiantes de la carrera de Literatura de la U.M.S.A.

Los estudiantes de este grupo de usuarios se conforman en su mayoría por jóvenes de recursos económicos moderados. Esto quiere decir que si bien una mayoría consta con estabilidad económica, hay un pequeño grupo que no. Este grupo se subdivide en dos:

Pregrado	382
Postgrado	20
Total	402 estudiantes

En primero, pregrado, se divide a su vez en los cinco años que dura la carrera, y por otro lado se obtuvo el dato de que tan sólo alrededor de 200 se encuentran inscritos. Sin embargo todavía no se sabe cuántos de estos asisten regularmente a clases.¹³

El segundo grupo se mantiene y asiste asiduamente a sus clases.

Los docentes

De la misma manera que los estudiantes, este grupo se divide en dos;

Titulares	11
Interinos	11
Total	22 docentes

No se estudiará a los docentes pues estos cuentan con bibliotecas personales y casi nunca necesitan hacer uso de otro centro de información.

¹³ Los datos fueron facilitados en la dirección de la Carrera de Literatura.

3.2 Ubicación geográfica

Los predios de la carrera de Literatura se encuentran en el edificio de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación en la Avenida 6 de agosto, Casa Montes. Este espacio congrega a la totalidad de los docentes y estudiantes en distintos horarios. Dentro de este espacio los típicos lugares de reunión son fuera de aulas y en la puerta de su centro de estudiantes (que funciona como fotocopiadora).

Además de estos espacios, se estudiará a los estudiantes en otras ubicaciones con una metodología que se explicará más adelante.

3.2.1 Centros de información relacionados

3.2.1.1 Historia de la Biblioteca Facultad de Humanidades y Cs. De la Educación

La Biblioteca de Humanidades y Ciencias de la Educación fue fundada entre la década de los años sesenta, según algunas personas que han pasado su vida en esta biblioteca opinan que fue fundada a principios del año 1965 gracias a la donación de un escritor y bibliófilo Heriberto Guillen Pinto, fecha en que se dieron los primeros esfuerzos para organizar el material considerable de la época y en dar espacio a esta importante colección bibliográfica de ese entonces llamado Facultad de Filosofía y Letras.

Entre las personas que han dedicado su vida a esta institución como encargadas de la biblioteca figuran: Aurora Ramos, Pablo Miranda, Patricia Cusicanqui, Esthela Tapia Murillo y actualmente la Lic. Lidia Purificada Calle.

Actualmente la biblioteca presta sus servicios en el tercer piso del nuevo ambiente posterior de la llamada “Casa Montes” casa que perteneció a un ex presidente de la República de Bolivia, considerada también como patrimonio histórico y cultural

de Bolivia. Ubicada en la Avenida 6 de Agosto de la ciudad de La Paz, No. 2080 en un espacio físico de 240 m².

La biblioteca de Humanidades posee una valiosa colección bibliográfica, envidiable en el territorio nacional, puesto que entre sus colecciones se encuentran las más selectas obras literarias de los escritores de cada generación de nuestro territorio patrio y en igual importancia los extranjeros.

Misión de la Biblioteca Facultad de Humanidades y Cs. De la Educación

Se está analizando la nueva misión de la biblioteca universitaria en relación con las principales ideas que rigen el desarrollo de la Enseñanza Superior, que conlleva la Reforma Educativa de los planes curriculares de las ocho carreras de la Facultad de Humanidades centradas en el aprendizaje y el papel activo de los estudiantes, la construcción de nuevos conocimientos, así como la plena integración de las tecnologías de la información y comunicación en los futuros sistemas educativos a fin de posibilitar la formación profesional de la comunidad universitaria, apoyando así el desarrollo académico de los estudiantes.

Visión de la Biblioteca Facultad de Humanidades y Cs. De la Educación

La Biblioteca de Humanidades perteneciente al Sistema de Bibliotecas universitarias SUIUMSA no ha permanecido al margen de este movimiento de cambio y de futuro y fruto de este trabajo en su seno es el nuevo modelo de biblioteca digital, virtual universitaria que plantea, en el que la idea clave es convertirlas en centros de recursos para el aprendizaje, en centros proveedores y organizadores de recursos de docencia y la investigación.

Esta nueva visión contribuye a la configuración de un modelo de Biblioteca vinculado al nuevo escenario educativo cumpliendo el apoyo y desarrollo académico a los estudiantes, docentes e investigadores.

Fondo Bibliográfico Documentalde la Biblioteca Facultad de Humanidades y Cs. De la Educación

La Facultad de Humanidades comprende las carreras de:

- Literatura
- Bibliotecología y Ciencias de la Información
- Historia
- Filosofía
- Lingüística
- Turismo
- Ciencias de la Educación
- Psicología

De todas estas áreas cuenta material bibliográfico la Biblioteca de Humanidades de las cuales

Tabla N° 10 - Fondo bibliográfico de la Biblioteca Facultad de Humanidades y Cs. De la Educación

Documento	Cantidad
Monografías	15000
Tesis	3170
Títulos de revistas	50
Folletos	70
Cd's	10
Textos de referencia	270
TOTAL	18570

Fuente: Elaboración propia

Análisis de recursos

Recursos financieros

El presupuesto con el que cuenta la Biblioteca de Humanidades es asignado por la UMSA. No se pudo obtener información debido a que es considerado confidencial.

Tabla Nº 11 - Recursos materiales de la Biblioteca Facultad de Humanidades y Cs. De la Educación

	Cantidad
Terminales de búsqueda	4
Catalogo tradicional de autores nacionales	1
Catalogo tradicional de autores extranjeros	2

Fuente: Elaboración propia

Tabla Nº12 – Sala de la biblioteca de la Biblioteca Facultad de Humanidades y Cs. De la Educación

Mobiliario	Cantidad
Cubículos personales	2
Mesas	11
Sillas	40
Vitrina para exposición de novedades	1

Fuente: Elaboración propia

Tabla Nº13 Sala del área de tesis de la Biblioteca Facultad de Humanidades y Cs. De la Educación

Mobiliario	Cantidad
Cubículos personales	6
Mesas	6
Sillas	27

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°14 - Recursos humanos de la Biblioteca Facultad de Humanidades y Cs. De la Educación

Cargo	Función
Directora de la biblioteca de la Facultad de Humanidades y Cs. De la Educación	Se encarga de la dirección, organización, planificación y control de los recursos de la biblioteca. Dirige, evalúa y contrata al personal.
Bibliotecario (Tres personas que atienden en diferentes turnos)	Se encargan del servicio de referencia así también del procesamiento técnico de los nuevos materiales que ingresan a la biblioteca.

Fuente: Elaboración propia

Recursos Técnicos (Catalogación, Clasificación, Indización)

A la hora de realizar los procesos técnicos se utilizan las siguientes herramientas:

- Para la Catalogación se utilizan las Reglas de Catalogación Angloamericanas.
- Para la Clasificación el Sistema de Clasificación Decimal Dewey así también utilizan las Tablas Cutter para la signatura libristica.
- Para el ingreso de datos a la base de datos utilizan el formato Koha y el sistema diseñado para todas las bibliotecas de la UMSA.

3.2.1.2 Historia del Centro de Documentación en Artes y Literatura latinoamericana (CEDOAL)

El Espacio Simón I. Patiño (ESIP) inició sus funciones en La Paz el 14 de septiembre de 1984 en la Av. 16 de Julio, El Prado, lado Edif. Alameda. Posteriormente, se trasladó a la calle Juan de la Riva, al Edif. Alborada. En 1993 aproximadamente volvió a El Prado, a la planta baja del Edif. Alameda. En esas

primeras ubicaciones el ESIP contaba simplemente con una oficina y una sala de exposiciones reducida.

La capacidad de actividades en ese entonces era de una exposición al mes, con una conferencia o presentación de libro. En los primeros tiempos, la programación cultural del Espacio estuvo a cargo de la Dirección del Centro pedagógico y cultural Simón I. Patiño de Cochabamba; en los años sucesivos, a medida que fue ampliando sus áreas de trabajo y consolidando su presencia en la vida cultural de La Paz, el ESIP se convirtió en un centro con una Dirección propia.

En 1995, la Fundación Simón I. Patiño compró las actuales instalaciones, en el edificio Guayaquil, Avenida Ecuador No.2503, esquina Belisario Salinas, en el barrio de Sopocachi. Desde el 15 de mayo de 2006, habiéndose ampliado el radio de acción del ESIP, se alquila también un inmueble al que se ha denominado “Anexo del Espacio Patiño”.

El 28 de septiembre de 2001 se creó el Centro de Documentación en Artes y Literaturas Latinoamericanas (CEDOAL); el 29 de enero de 2003, abrió sus puertas el Café del Cómic, que luego se transformó en el actual Centro del Cómic, C+C Espacio. Desde el 2 de enero de 2008, funciona el Centro de Acción Pedagógica (CAP).

CEDOAL no cuenta con una visión y misión específica así que comparten la misión general del Espacio Simón I. Patiño:

Misión General del Espacio Simón I. Patiño - CEDOAL

Nuestra Misión es proyectar, ejecutar y promover, actividades culturales y de formación desde un enfoque solidario, pluralista e integrador, de diálogo entre individuos, culturas e instituciones; atender a los usuarios y al público con profesionalidad, amabilidad y esmero.

Parte de la puesta en valor y difusión de diferentes manifestaciones culturales y de formación, participando activamente en los procesos de investigación, enseñanza - aprendizaje, creación, producción y difusión intelectual y artística, preservación y conservación del patrimonio documental, tangible e intangible, estudio y aplicación de nuevas tecnologías.

Visión General del Espacio Simón I. Patiño - CEDOAL

“Establecer nuestra presencia como referente cultural y de formación, incentivando la creatividad, la investigación, el estudio y la aplicación de nuevas tecnologías, junto a la preservación del patrimonio y la memoria, promoviendo los valores humanos universales, la solidaridad y el diálogo entre culturas, participando en la construcción de ciudadanos innovadores, críticos y proactivos.” (Fundación Simón I. Patiño, 2012)

Fondo Bibliográfico Documental del CEDOAL

El CEDOAL está especializado en Arte y Literaturas Latinoamericanas, contiene una colección de 26.907 ejemplares que comprende una amplia y variada gama de géneros literarios y temas, entre los cuales destacan:

- Novelas, cuentos, poesía, ensayos.
- Historia boliviana y latinoamericana.
- Artes plásticas, gráficas y escénicas.

Todo este material se presenta en diversos soportes y formatos.

Es un acervo muy actualizado, con novedades literarias que se presentan a diario. Muchas colecciones provienen de donaciones de escritores, editoriales, embajadas, etc. y adquisiciones que se hacen de acuerdo a las necesidades de información de los usuarios.

Los 26.907 ejemplares que constituyen esta colección cuentan con la siguiente

distribución, la cual en el presente cuadro sólo tenemos actualizado el detalle de una gestión anterior que es la 2014.

Tabla Nº 15 – Fondo bibliográfico del CEDOAL

AFICHES	1294
AUDIO	126
DIPOSITIVAS	10
LIBROS	10050
MULTIMEDIA	171
REVISTAS	3682
SUPLEMENTOS	7000
VIDEOS	1457
TOTAL	26.907

Fuente: Elaboración propia

Archivo Hemerográfico

El Archivo Hemerográfico "Gesta Bárbara" reúne importantes colecciones de suplementos literarios y culturales de los principales periódicos de circulación nacional, entre los cuales destacan:

- El Diario desde el 5 abril de 1904 hasta el presente.
- Presencia Literaria desde 1965 hasta el presente.
- La Razón
- Crónica Aguda
- Revista Nova
- Revista Imagen
- El Heraldó
- Revista Primicia
- Literatura y libros
- Margen
- Aquí

- Revista Galería
- Revista Mal Bicho
- De todos
- Pegatina de Aquí y de Allá
- Ultima Hora
- El Duende
- Semana

Actualmente cuenta con un catálogo de más de 3.650 registros hemerográficos que el usuario puede consultar.

Servicios

Los servicios con los que cuenta el CEDOAL son:

- De información bibliográfica y documental general
- Búsquedas autónomas o guiadas en bases de datos
- Facilitar la consulta de bases de datos bibliográficos nacionales y extranjeras
- Préstamo domiciliario (en caso de que el usuario cuente con suscripción)
- Reprografía
- Sesiones audiovisuales (para grupos de estudiantes u otros).
- Seminarios y otras actividades culturales.

Análisis de recursos

Recursos financieros

El presupuesto con el que cuentan es información confidencial que no se facilitó para la presente investigación pero se sabe que cuenta con apoyo directo de la Fundación Simón I. Patiño de la cual depende todo el CEDOAL así como de convenios interinstitucionales y la Embajada del gobierno Suizo en Bolivia.

Tabla Nº 16 - Recursos materiales disponibles en sala

Recurso material CEDOAL	Cantidad
Terminales de búsqueda	2
Mesas (Sala de lectura)	9
Sillas (Sala de lectura)	9

Fuente: Elaboración propia

Recursos humanos del CEDOAL

En cuanto al personal del CEDOAL se cuenta con cuatro personas que cumplen distintas funciones:

Tabla Nº17 – Recursos Humanos del CEDOAL

Cargo	Función
Responsable del CEDOAL	Se encarga de la dirección, organización, planificación y control de los recursos del centro de documentación. Dirige, evalúa y contrata al personal. Gestiona diversas actividades para la promoción de la biblioteca y la lectura.
Documentalista de la biblioteca	El trabajo que realiza es brindar atención al usuario (servicio de referencia), formar a los usuarios en el uso del catálogo así también el procesamiento técnico del material bibliográfico que se adquiere.
Documentalista del Archivo Fonográfico	Se encarga de brindar un servicio de referencia especializado en el área musical, formar a los usuarios en el

	uso del catálogo así también el procesamiento técnico del material bibliográfico que se adquiere
Auxiliar	Realiza el trabajo de procesamiento técnico en el área de hemeroteca.

Fuente: Elaboración propia

Además del personal de planta del CEDOAL se contrata eventualmente consultores y pasantes de la carrera de Bibliotecología.

Recursos Técnicos (Catalogación, Clasificación, Indización) del CEDOAL

A la hora de realizar los procesos técnicos se utilizan las siguientes herramientas:

- Para la Catalogación se utilizan las Reglas de Catalogación Angloamericanas y los Thesaurus de la Unesco.
- Para la Clasificación el Sistema de Clasificación Decimal Dewey así también utilizan las Tablas Cutter para la signatura libristica.
- Para el ingreso de datos a la base de datos utilizan el formato Koha y el sistema Marc 21.

3.2.1.2.1 Biblioteca de la carrera de Literatura

El CEDOAL se encarga de la custodia de la Biblioteca de la Carrera de Literatura, esto debido al convenio institucional que la carrera de Literatura tiene con la Fundación Simón I. Patiño. A causa de la falta de espacio tanto de la carrera de Literatura, como de la biblioteca de humanidades, se decidió que el CEDOAL será el custodio de la colección bibliográfica de la carrera de Literatura.

El acceso a esta colección no está normado.

IV CAPÍTULO -MARCO METODOLÓGICO

4.1 Metodología

Como se especificó anteriormente, se escogió un método cualitativo-cuantitativo, y de esta manera, lograr comprender y responder a los motivos existentes para que los usuarios de la Carrera de Literatura presenten una baja afluencia a los centros de información para satisfacer sus necesidades de información.

4.1.2 Selección de preguntas

Las preguntas se seleccionaron a base del modelo Libqual¹⁴, pero se realizaron varias modificacionesⁱ, para evitar redundancia en las preguntas, además de aumentarle un cuadro de datos y cinco preguntas abiertas, y de esta manera resaltar la parte cualitativa.

4.1.3 Determinación de la muestra

4.1.3.1 Universo

Por medio de la secretaría de la Carrera de Literatura, se determinó un Universo de 402 estudiantes, de primer año hasta postgrado.

4.1.3.2 Muestra

El tipo de muestreo es probabilístico (HernandezSampieri, 2003, p. 309 - 310) Donde n' es la varianza de la muestra, que consiste en una medida de dispersión, p es la probabilidad de ocurrencia y s el error máximo permitido estos valores son asignados por una escala.

$p= 0.80, \dots, 0.99$

La confiabilidad de la muestra.

$s= 0.20, \dots, 0.01$

El rango de error de la muestra.

¹⁴Dicho modelo se encuentra en el capítulo de Métodos Cualitativos.

Para sacar la muestra de nuestra población de 402 estudiantes tomaremos 0.97 de probabilidad y 0.03 como rango de error ambos datos son complementarios.

$$n' = \frac{p(1-p)}{s^2}$$

$$n' = \frac{0.97(1-0.97)}{0.03^2}$$

$$n' = \frac{0.291}{0.0009}$$

$$n' = 32$$

Después de sacar la varianza de la muestra, se procede a sacar la muestra con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{n'}{1+n'/n}$$

$$n = \frac{32}{1+32/402}$$

$$n = 29.64 = 30$$

Entonces la muestra para realizar la encuesta es de 30 estudiantes.

4.1.4. Prueba piloto

Se realizó una prueba piloto con dos estudiantes, de esta manera se pudo evidenciar un par de problemas con las preguntas y la metodología, que posteriormente, para el incidente crítico final, fueron resueltos.

4.1.5 Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizaron los instrumentos que se mencionan a continuación:

- Guía de incidente crítico
- Bolígrafos
- Grabadora (celulares)
- Cronómetro (celulares)

Finalmente se otorgó un premio a modo de estímulo positivo por la colaboración de los estudiantes posterior a las preguntas, así de esta manera no se afectaba su comportamiento. Los estímulos consistían en:

- Jugos (sachets)
- Chupetes
- Cigarrillos

4.1.6 Instrucciones

A los sujetos de estudio se les otorgó una serie de instrucciones antes de entrar al centro de información, estas instrucciones consistieron en:

- Entrar a la biblioteca.
- Realizar la búsqueda del documento que necesite ya sea por el catálogo manual o el electrónico. El documento que busque debe ser un documento/libro que le sirva para alguna de las materias que cursa en su carrera.
- Solicitar el documento. Al solicitar el documento debe interactuar con el bibliotecario referencista.
- Hacer uso del documento que haya encontrado.
- Verificar si el documento satisface su necesidad de información.
- Salir de la biblioteca.

- Responder la encuesta en cuanto a su experiencia en la biblioteca y otros aspectos que se detallan en el cuestionario.

También se les indicó que no informen a los bibliotecarios del estudio que se realiza, para no alterar su comportamiento ante el usuario y que se actúe con naturalidad, como si el documento/libro que buscan no se encontrara en otra unidad de información.

V CAPÍTULO -MARCO PRÁCTICO

Los resultados a las dieciseis preguntas cerradas (cuantitativas) se agruparon según sectores de la metodología para tener una visión general, estos se analizarán con el programa SPSS 18¹⁵. Los códigos por área son:

Af. = Afectividad

Es. = Espacio

Ci. = Control de la información

Los mismos códigos se utilizan para las cinco preguntas abiertas (cualitativas). A la vez, como anteriormente se explica, se dividieron los treinta incidentes críticos en los dos centros de información mencionados, dando un total de quince por cada uno.

5.1 Resultados-análisis

Primeramente se analizará el cuadro previo de identificación. Se intercala los resultados de ambos centros para compararlos. Finalmente, serán analizados los resultados de las preguntas cualitativas(abiertas) y se identifican palabras clave con detalles de observación, para combinar ambas metodologías (cualitativa-cuantitativa):

Tabla N°18 – Datos generales del incidente crítico

Sexo	M	F	Año			1	2	3	4	5	P
Usó previo	Sí	No	Tiempo de búsqueda		Cantidad de veces que buscó						

Fuente: Elaboración propia

¹⁵ SPSS es un programa estadístico, que sirve para sistematizar datos. Este programa es el favorito para analizar estadísticas en las ciencias sociales. SPSS 18 es una de las versiones más recientes.

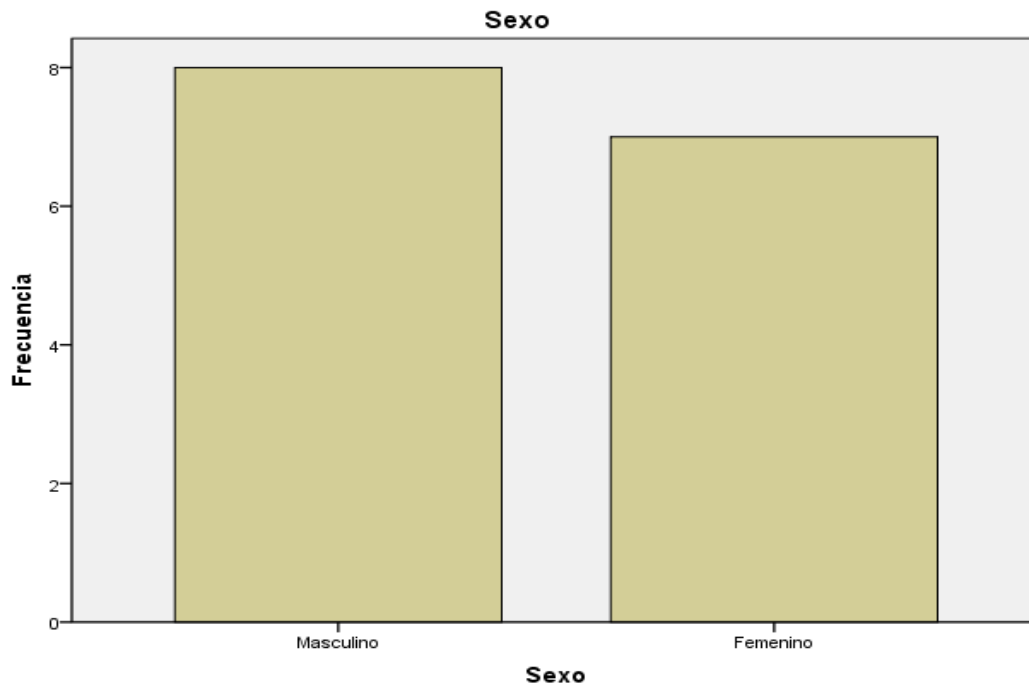
5.1.1 Humanidades:Género.

Tabla N° 19 – Humanidades: género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Masculino	8	53,3	53,3	53,3
Femenino	7	46,7	46,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

Gráfico N° 5 – Humanidades: género



Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

Tomando en cuenta que el incidente crítico se realizó al azar y de manera voluntaria, en el caso de la Biblioteca de la Facultad de Humanidades, se puede ver ligeramente una mayor participación por los hombres, pero la diferencia no es muy amplia.

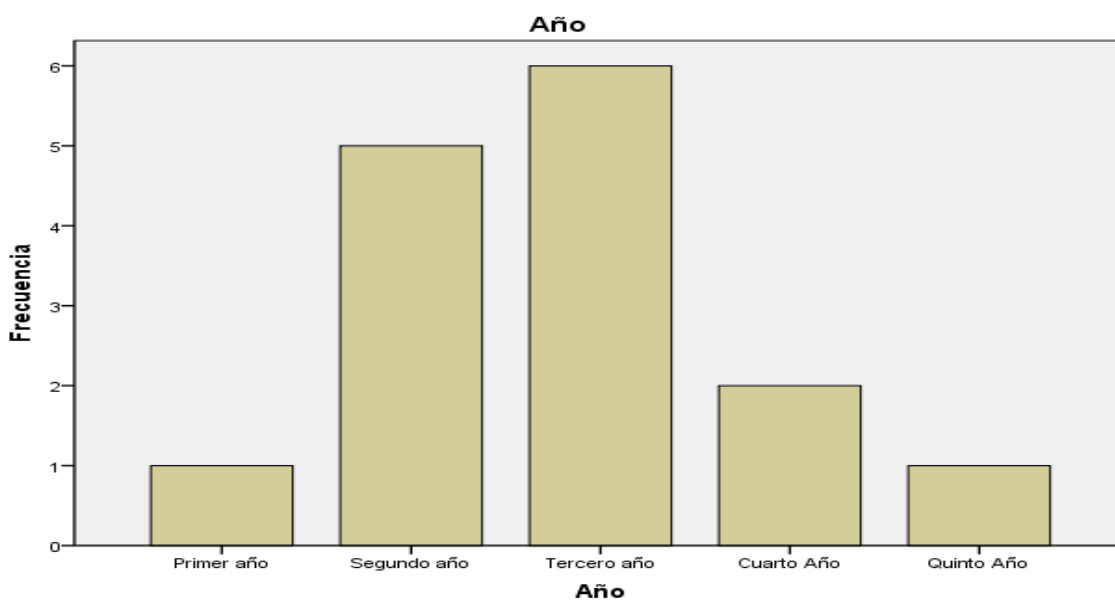
5.1.2 Humanidades: año

Tabla N° 20 – Humanidades: año

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Primer año	1	6,7	6,7	6,7
Segundo año	5	33,3	33,3	40,0
Tercero año	6	40,0	40,0	80,0
Cuarto Año	2	13,3	13,3	93,3
Quinto Año	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

Gráfico N° 6 – Humanidades: año



Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

Al realizarse la muestra al azar, en diferentes horarios y de acuerdo con la disponibilidad de los estudiantes, se puede observar un mayor interés por parte de los estudiantes de segundo y tercer año.

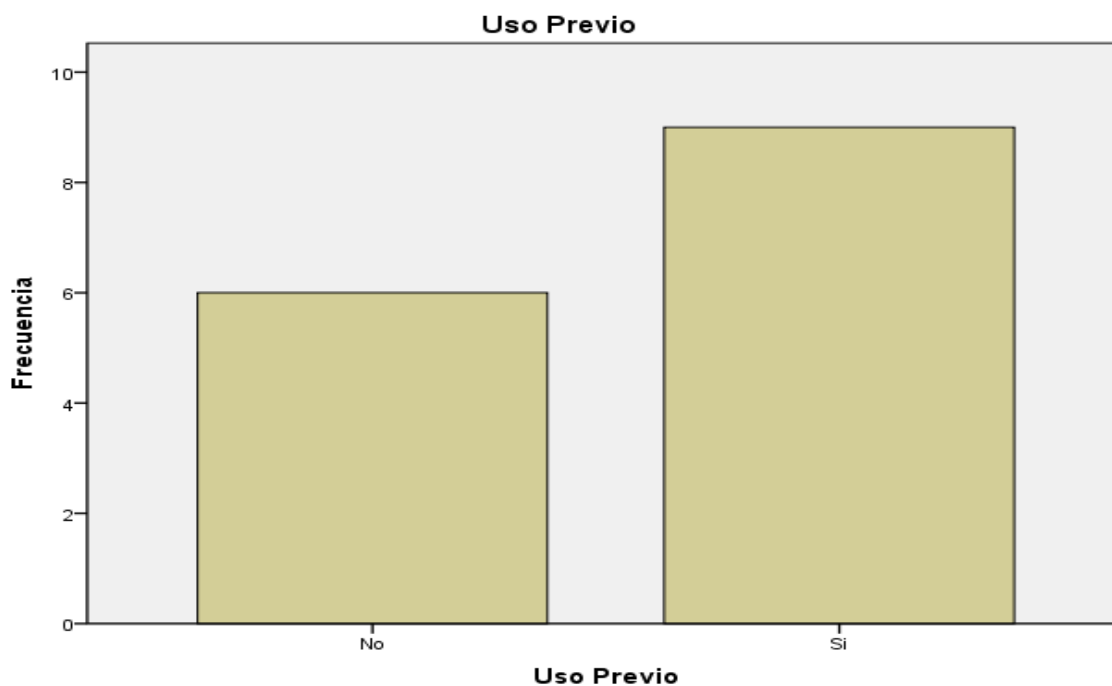
5.1.3 Humanidades: uso previo

Tabla N°21 – Humanidades: uso previo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	6	40,0	40,0	40,0
Si	9	60,0	60,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

Gráfico N° 7 – Humanidades: uso previo



Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

La mayoría de los estudiantes que colaboraron con la investigación ya habían hecho uso de la Biblioteca de la Facultad de Humanidades.

5.1.4 Tiempo – Cantidad de veces que buscó – Observaciones

Tabla N°22 – Humanidades Tiempo – Cantidad de veces que buscó – Observaciones

Humanidades			
Nro.	Tiempo en minutos	Cantidad de veces que buscó el documento	Observaciones
1	7:00	2	
2	12:58	2	Molestia ligera
3	7:20	3	
4	20:00	1	rápido, leyó
5	3:17	1	
6	4:00	1	
7	11:00	1	Molestia ligera
8	1:55	3	No encontró
9	4:31	2	
10	12:18	1	Molestia ligera
11	8:14	2	
12	3:20	1	
13	10:00	7	Molestia
14	5:40	3	
15	15:00	8	
Promedio	8:26	2,53	

Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

El tiempo promedio de entrega de documento desde el momento de la búsqueda en la Biblioteca de Humanidades es de 8:26 minutos, y en promedio se debe buscar hasta tres veces para encontrar un documento funcional. Se notó molestia ligera por parte de varios participantes.

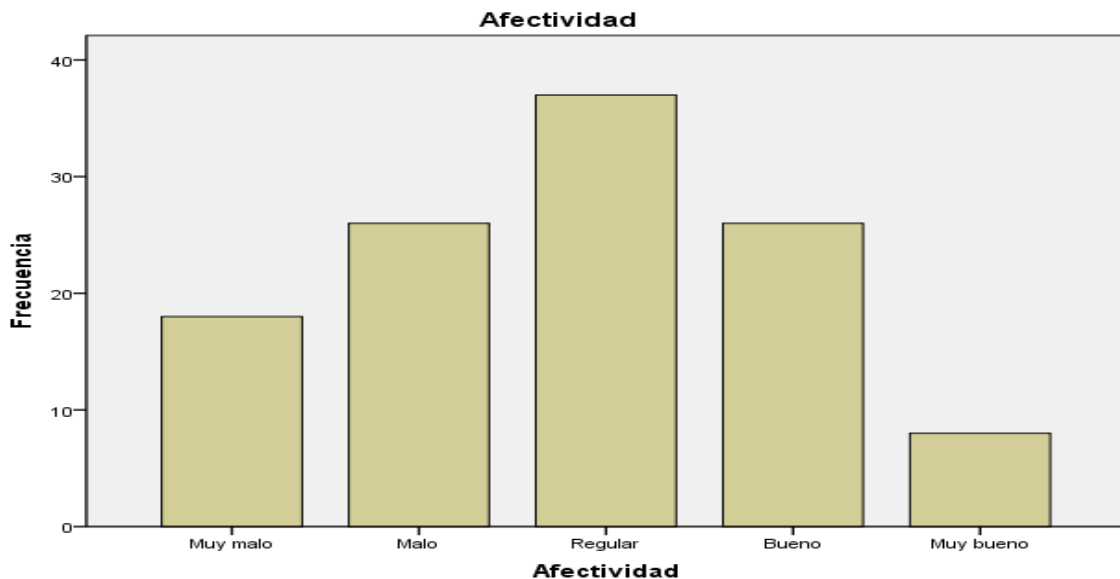
5.1.5 Humanidades: afectividad

Tabla Nº 23 – Humanidades: afectividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy malo	18	15,3	15,7	15,7
	Malo	26	22,0	22,6	38,3
	Regular	37	31,4	32,2	70,4
	Bueno	26	22,0	22,6	93,0
	Muy bueno	8	6,8	7,0	100,0
	Total	115	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,5		
Total		118	100,0		

Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

Gráfico Nº 8 –Humanidades: afectividad



Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

El sector de afectividad en la Biblioteca de Humanidades, se encuentra en un punto regular (media) con una tendencia a mala (baja). Este análisis se completa con la siguiente pregunta de carácter cualitativo.

Af.9

Gráfico Nº 9 – Humanidades :Aspectos de atención a mejorar



Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

Como se observa en el cuadro, las dos palabras que resaltan primeramente son: **amabilidad** y **atención**, seguidas por **conocimiento** y **personal**. Por medio de la observación se identificó una ligera molestia general debido al tiempo de búsqueda y algunos presentaron ligeras quejas, ya que el personal no fue del todo cortés o entendió las solicitudes de los sujetos de estudio (Af.4 y Af.6)

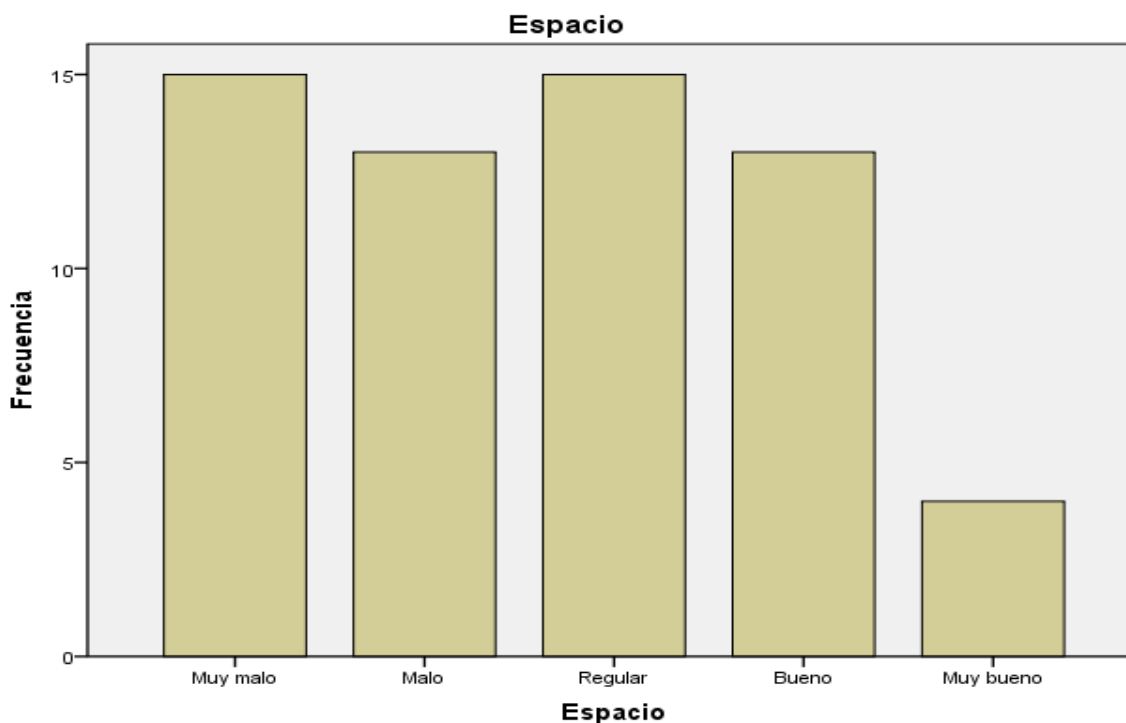
5.1.6 Humanidades: espacio

Tabla N° 24 – Humanidades: espacio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy malo	15	25,0	25,0	25,0
	Malo	13	21,7	21,7	46,7
	Regular	15	25,0	25,0	71,7
	Bueno	13	21,7	21,7	93,3
	Muy bueno	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

Gráfico N°10 – Humanidades: espacio



Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

El espacio de la Biblioteca de Humanidades recibe diferentes opiniones, pero claramente la tendencia es de regular (medio) a muy malo (muy bajo). Se tiene la sospecha que quienes lo calificaron de bueno a muy bueno fueron aquellos que entraron por primera vez o entraron en un horario en el cual el ambiente no se encuentra saturado.

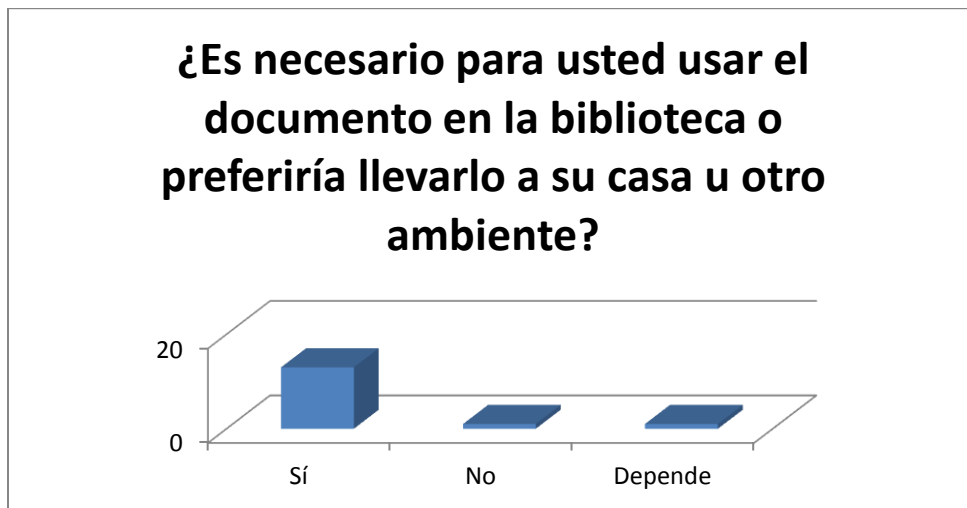
Es.5

Tabla N° 25- Humanidades: Usar el documento en la biblioteca o llevarlo

Conteo	Sí	No	Depende
	13	1	1

Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

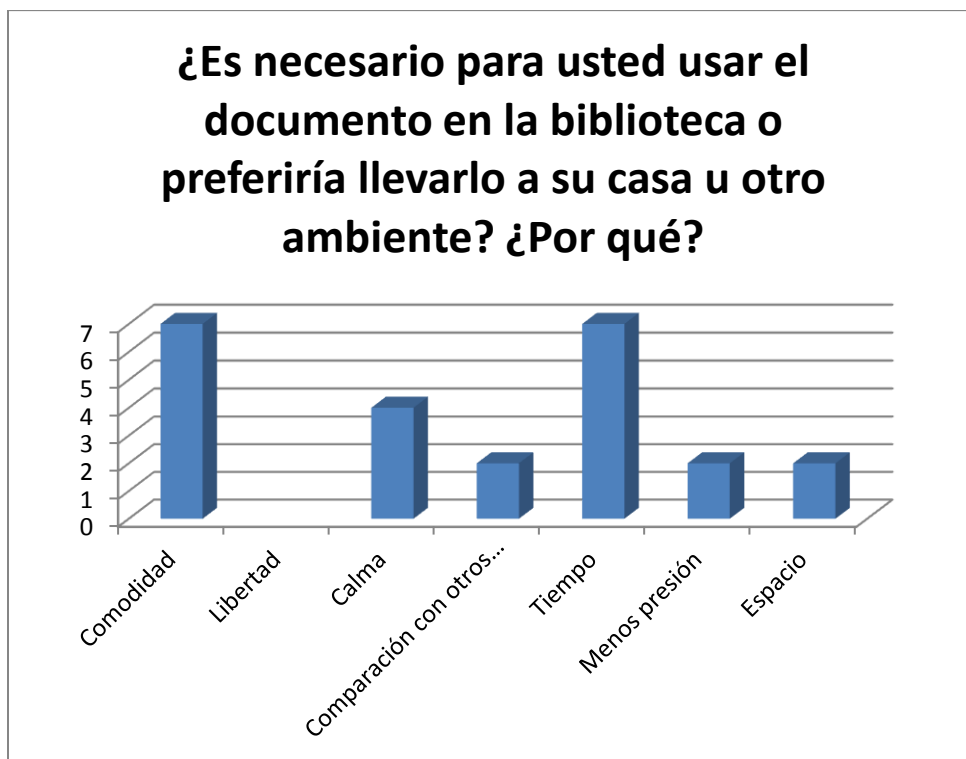
Gráfico N° 11- Humanidades: Usar el documento en la biblioteca o llevarlo



Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

Claramente la mayoría de los sujetos de estudio prefieren llevar el documento a casa.

Gráfico N° 12- Humanidades: Usar el documento en la biblioteca o llevarlo ¿por qué?



Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

Las dos palabras que resaltan por encima del resto son **comodidad**, que puede ser uno de los factores determinantes para diseñar una biblioteca moderna, y **tiempo**, que se encuentra relacionado con los horarios, tanto de la biblioteca como los personales. Finalmente la siguiente palabra que resalta es **calma**, relacionada con las dos anteriores.

Gráfico N° 13- Humanidades:Otros espacios de estudio o lectura



Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

El espacio favorito de este grupo es sin duda su **casa**, seguido muy de lejos por **otras bibliotecas y plazas-parques**. El motivo principal está relacionado directamente con la anterior pregunta y su primera respuesta, que es **comodidad**.

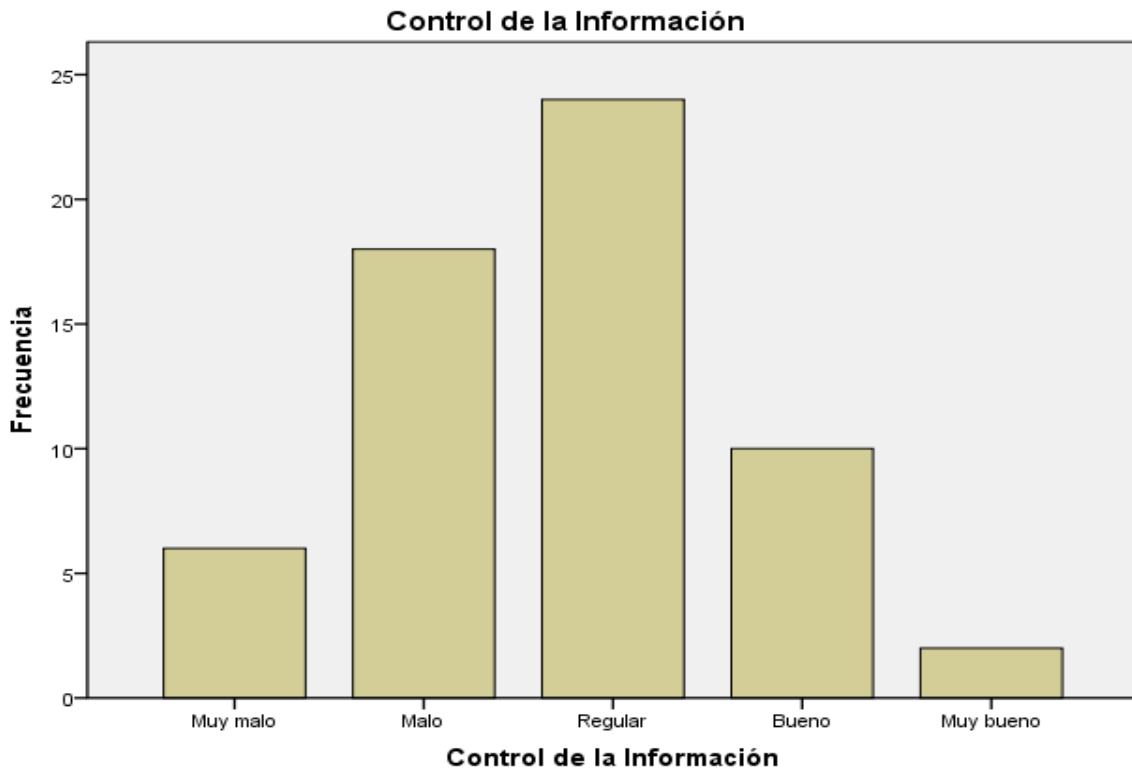
5.1.7 Humanidades control de la información

Tabla N° 26 – Humanidades: control de la información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy malo	6	10,0	10,0	10,0
Malo	18	30,0	30,0	40,0
Regular	24	40,0	40,0	80,0
Bueno	10	16,7	16,7	96,7
Muy bueno	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

Gráfico N° 14 – Humanidades: control de la información

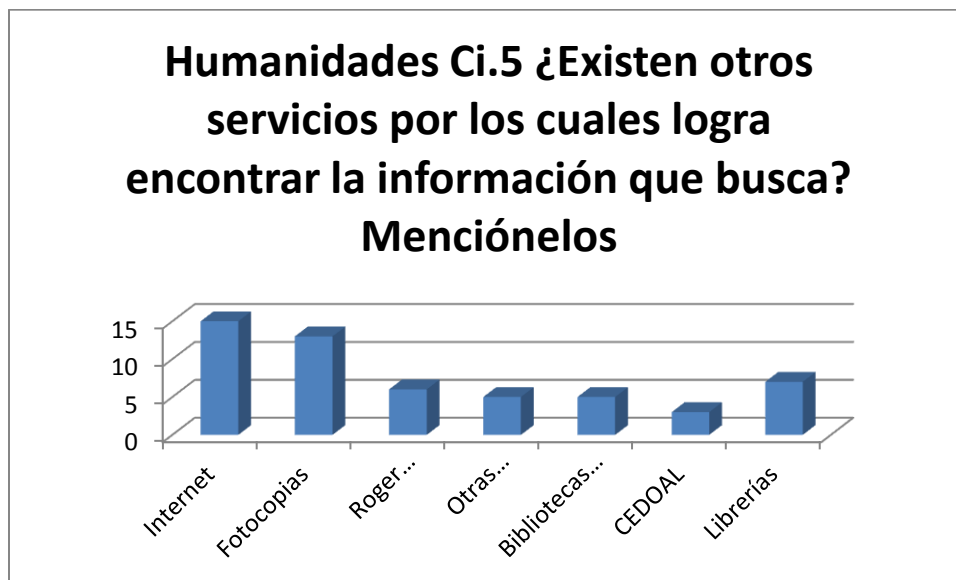


Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

La Biblioteca de Humanidades tiene una tendencia de regular (media) a mala (baja) en cuanto al control de la información, esto quiere decir que el usuario no siempre encuentra lo que busca, por motivos como falta de disponibilidad o una catalogación deficiente.

Ci.5

Gráfico N° 15- Humanidades:Otros servicios que se usa



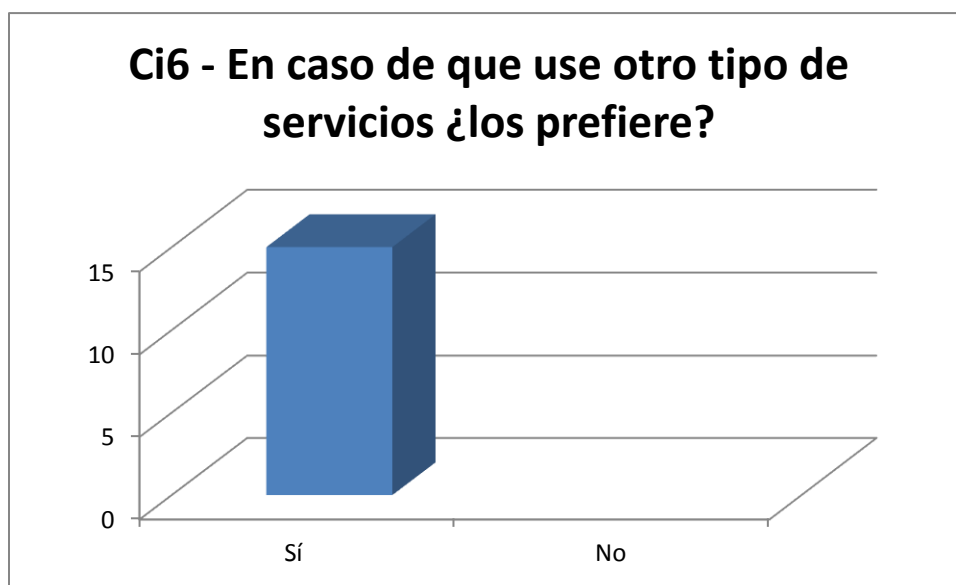
Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

Se identificaron varias opciones u ofertas a los cuales los estudiantes de la Carrera de Literatura acuden al momento de cubrir sus necesidades de información. El **internet** sin duda abarca la mayoría de esta oferta y los estudiantes saben y aprenden continuamente a manejarlo, pero no tienen una guía clara. Seguidamente se encuentra **fotocopias**, ya que, como es costumbre en casi todas las universidades de nuestro territorio, los docentes suelen dejar los textos en éstas para que todos puedan acceder a la información de una manera barata. A continuación se tiene a las **librerías**, estas pueden ser de libros nuevos, usados o piratas y son de acceso más difícil debido a su costo. El que resalta a

continuación, marcado como Roger, se refiere a la tienda El Mosquito Lector¹⁶, que se dedica a la venta de películas raras, independientes y de culto y recientemente trae libros a pedido. El problema con los dos primeros es que estas fuentes no cumplen con leyes o normas de *Copyright* o Derechos de Autor, al igual que Roger, además que fomentan la piratería.

Ci.6

Gráfico N° 16- Humanidades: Preferencia por otros servicios



Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

¹⁶ Ubicado en la calle 20 de Octubre.

Gráfico N° 17- Humanidades:Otros servicios por importancia



Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

La totalidad de los sujetos de estudio que fueron a la Biblioteca de Humanidades prefiere otros servicios antes de usar esta, y los prefieren por su ACCESIBILIDAD.

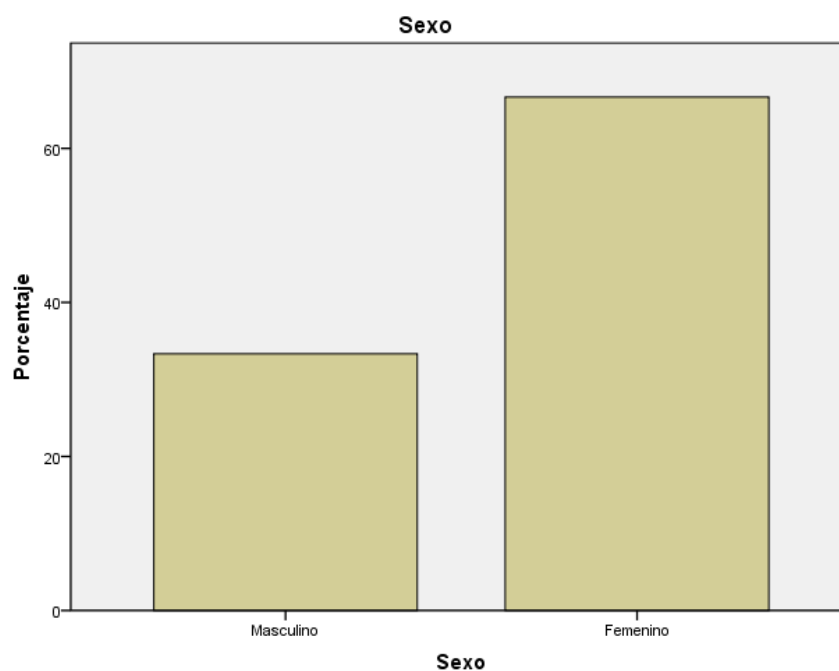
5.2.1 CEDOAL:Género

Tabla N° 27 – CEDOAL: género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Masculino	5	33,3	33,3	33,3
Femenino	10	66,7	66,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

Gráfico N° 18 CEDOAL: género



Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

En el caso del CEDOAL, el género femenino fue el más colaborativo, duplicando el número en relación de los varones.

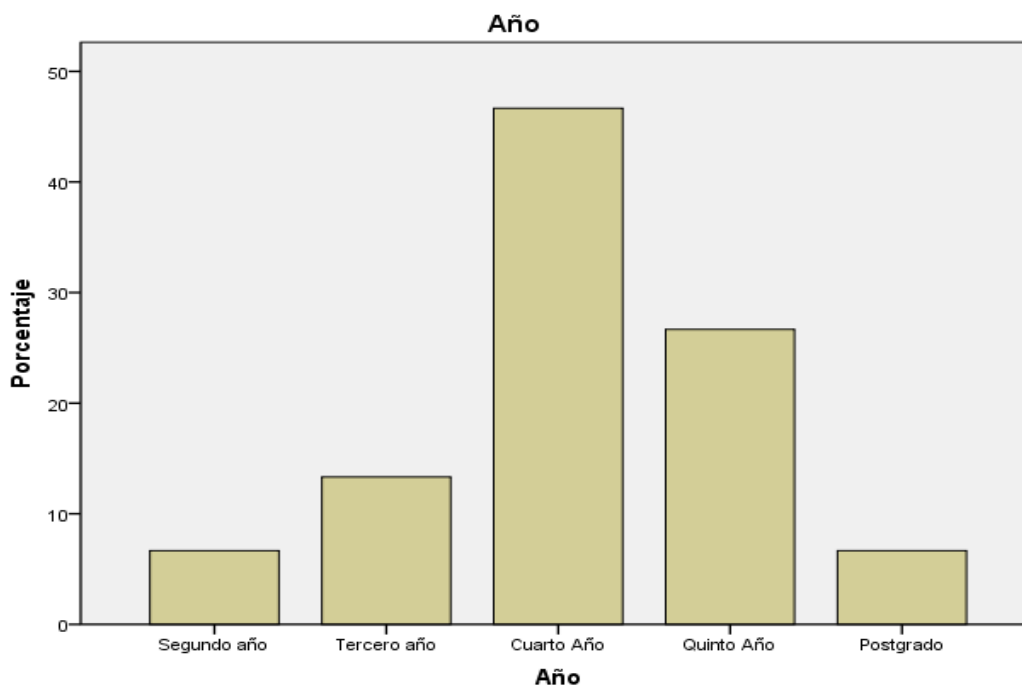
5.2.2 CEDOAL: año

Tabla Nº 28 – CEDOAL: año

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Segundo año	1	6,7	6,7	6,7
Tercero año	2	13,3	13,3	20,0
Cuarto Año	7	46,7	46,7	66,7
Quinto Año	4	26,7	26,7	93,3
Postgrado	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

Gráfico Nº 19 – CEDOAL: año



Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

En cuanto al CEDOAL, se solicitó a los docentes de primer año¹⁷ en dos ocasiones poder realizar el estudio, sin embargo dicho centro se encontraba cerrado por las actividades de su institución matriz¹⁸, por tal motivo los estudiantes que colaboraron se encuentran mayormente representados por cuarto y quinto año.

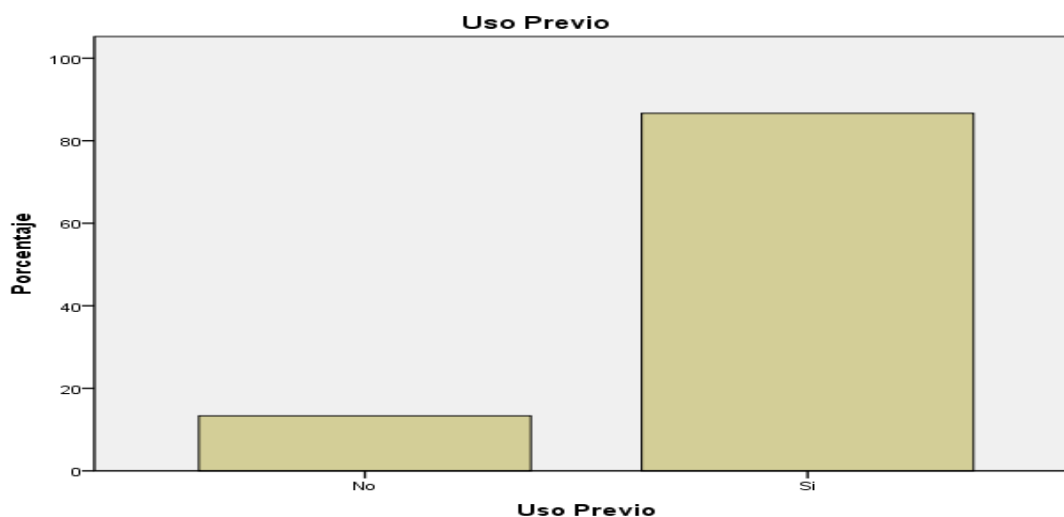
5.2.3 CEDOAL: uso previo

Tabla Nº 29 – CEDOAL: uso previo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	2	13,3	13,3	13,3
Si	13	86,7	86,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

Gráfico Nº 20 – CEDOAL: uso previo



Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

¹⁷ Los docentes que dispusieron de sus horarios son: Gilmar Gonzales y Carlos Orihuela

¹⁸ Fundación Simón I. Patiño

Aun en mayor medida, el CEDOAL es más conocido por los estudiantes de cursos superiores, por visitas realizadas con docentes de la carrera; por el contrario existe un desconocimiento de parte de los alumnos de cursos inferiores.

Tabla N° 30 – CEDOAL Tiempo – Cantidad - Observaciones

CEDOAL			
Nro.	Tiempo en minutos	Cantidad de veces que buscó el documento	Observaciones
1	15:15	1	
2	10:24	1	
3	10:55	1	
4	8:41	2	
5	16:20	1	Molestia ligera
6	20:00	1	Se registró/burocrático
7	15:52	4	Molestia ligera
8	15:41	1	
9	5:00	3	Molestia ligera
10	5:21	1	
11	15:08	2	
12	12:35	1	
13	60:00:00	1	Molestia, leyó
14	10:37	1	Molestia ligera
15	10:00	1	
Promedio	15:27	1,467	

Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

En cuanto al CEDOAL, su tiempo promedio de espera desde la búsqueda del documento hasta la entrega del material bibliográfico solicitado es de 15 minutos, teniendo en cuenta que algunas personas tuvieron que registrarse en la base de datos.

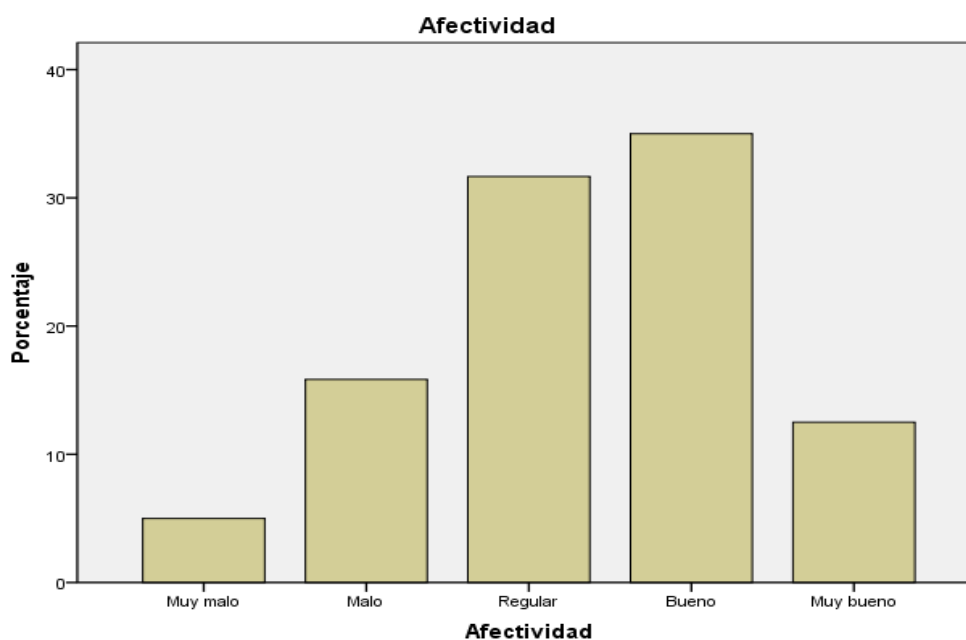
5.2.4 CEDOAL: afectividad

Tabla Nº 31 – CEDOAL: afectividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy malo	6	5,0	5,0	5,0
	Malo	19	15,8	15,8	20,8
	Regular	38	31,7	31,7	52,5
	Bueno	42	35,0	35,0	87,5
	Muy bueno	15	12,5	12,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

Gráfico Nº 21 – CEDOAL: afectividad



Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

La afectividad dentro del CEDOAL muestra una tendencia de regular (media) a buena (alta).

Af.9

Gráfico N° 22 – CEDOAL: aspectos del personal a mejorar



Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

En la presente pregunta, la palabra que resalta casi por el doble ante el resto es **conocimiento**, cosa que, al tratarse de un centro especializado es algo preocupante. Seguidamente se encuentra la **atención**, y esta seguida de **amabilidad**, **motivación** y **personal**, este último ligado con todos los anteriores.

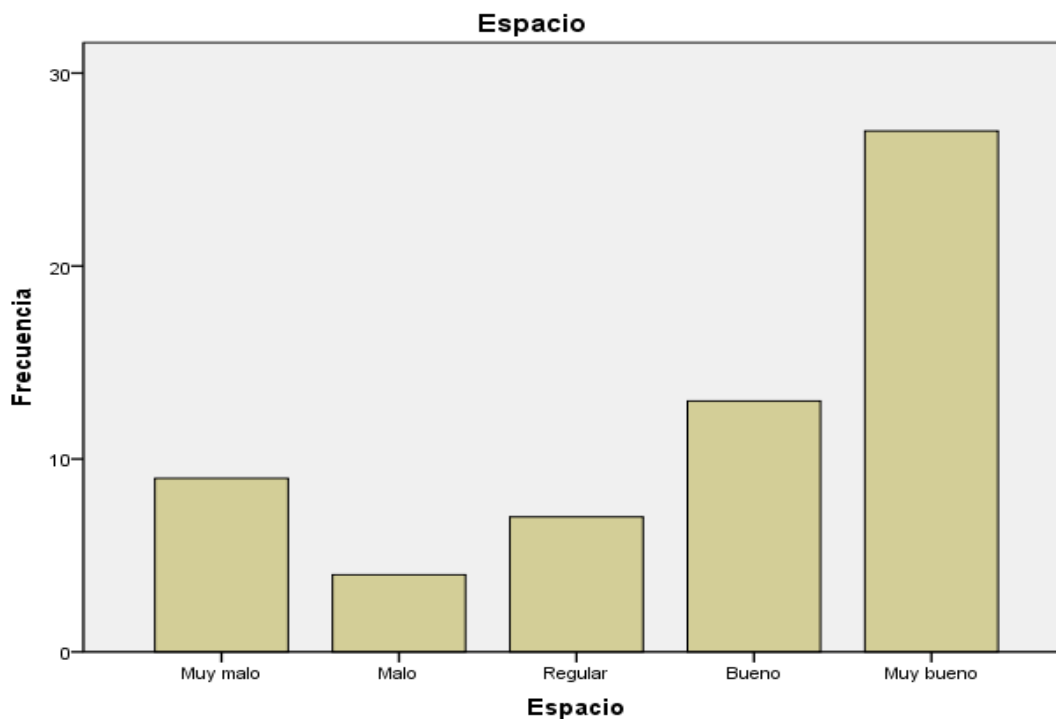
5.2.5 CEDOAL: espacio

Tabla N° 32 – CEDOAL: espacio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy malo	9	15,0	15,0	15,0
	Malo	4	6,7	6,7	21,7
	Regular	7	11,7	11,7	33,3
	Bueno	13	21,7	21,7	55,0
	Muy bueno	27	45,0	45,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

Gráfico N° 23 – CEDOAL: espacio



Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

El CEDOAL posee un espacio que le favorece en gran medida en comparación con la mayoría de las bibliotecas de la ciudad de La Paz, a pesar de ello se encuentra ligeramente alejado de su grupo potencial de usuarios más grande, que son los estudiantes de la Carrera de Literatura.

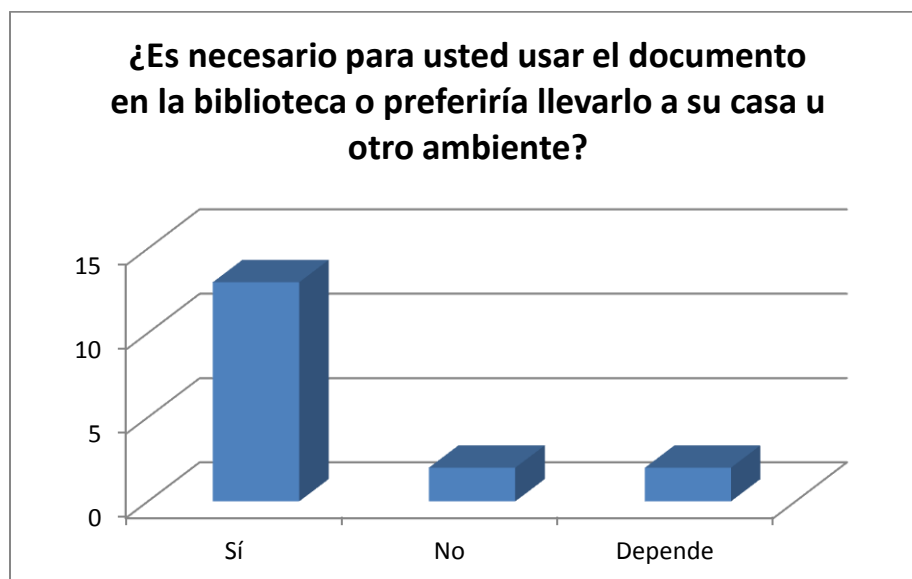
Es.5

Tabla Nº 33- CEDOAL:Usar el documento en la biblioteca o llevarlo

Conteo	Sí	No	Depende
	13	1	2

Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

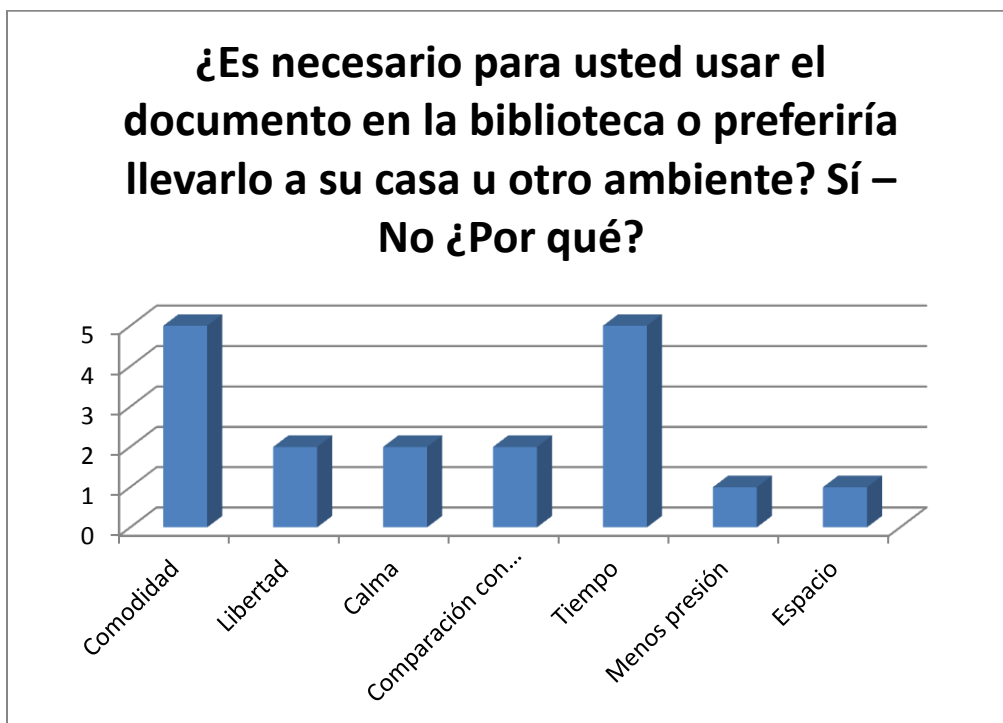
Gráfico Nº 24- CEDOAL:Usar el documento en la biblioteca o llevarlo



Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

Al igual que con la Biblioteca de Humanidades, la tendencia es sacar el documento a domicilio.

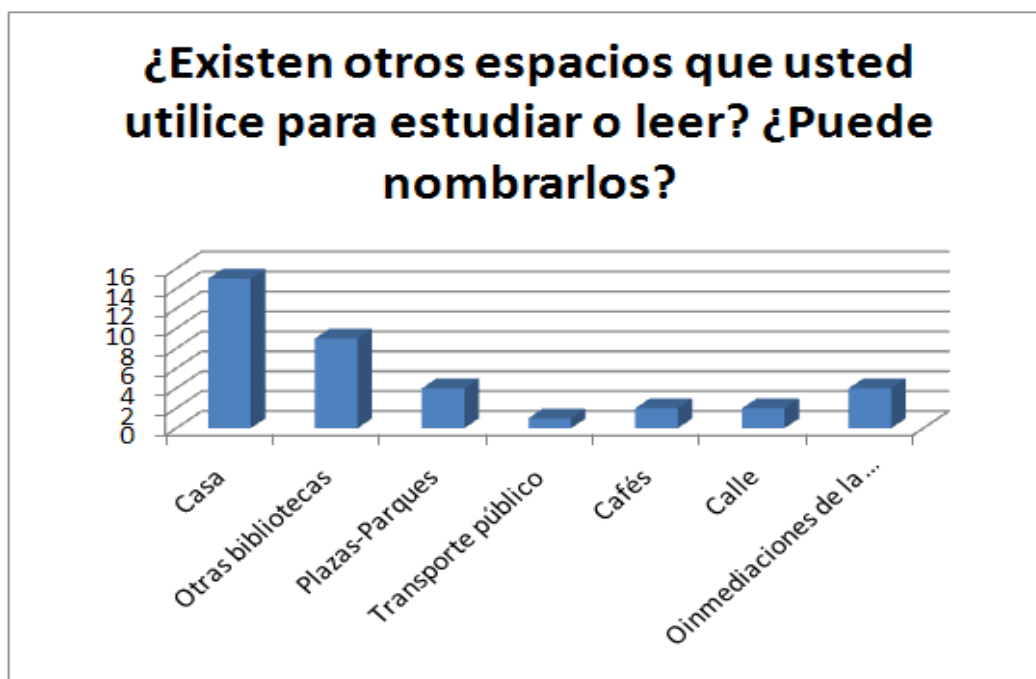
Gráfico N° 25- CEDOAL: Usar el documento en la biblioteca o llevarlo ¿por qué?



Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

Los motivos principales identificados son **comodidad** y **tiempo**, siendo los demás motivos justificables. Hay que tener en cuenta que a pesar de que el CEDOAL ofrece un espacio bastante cómodo, las personas desean llevarse el documento, a pesar de que este centro da la opción de llevar documentos a domicilio, el monto de suscripción que cobran (40 Bs./cuarenta bolivianos semestral y 80 Bs./ochenta bolivianos anual), además del registro a la base de datos, pueden ser motivos por los cuales los estudiantes prefieren en gran medida otros servicios.

Gráfico N° 26–CEDOAL : otros espacios de estudio o lectura



Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

De la misma manera que en la Biblioteca de Humanidades, el espacio favorito para leer o estudiar es la **casa** de cada lector, en este caso, seguido por **otras bibliotecas**.

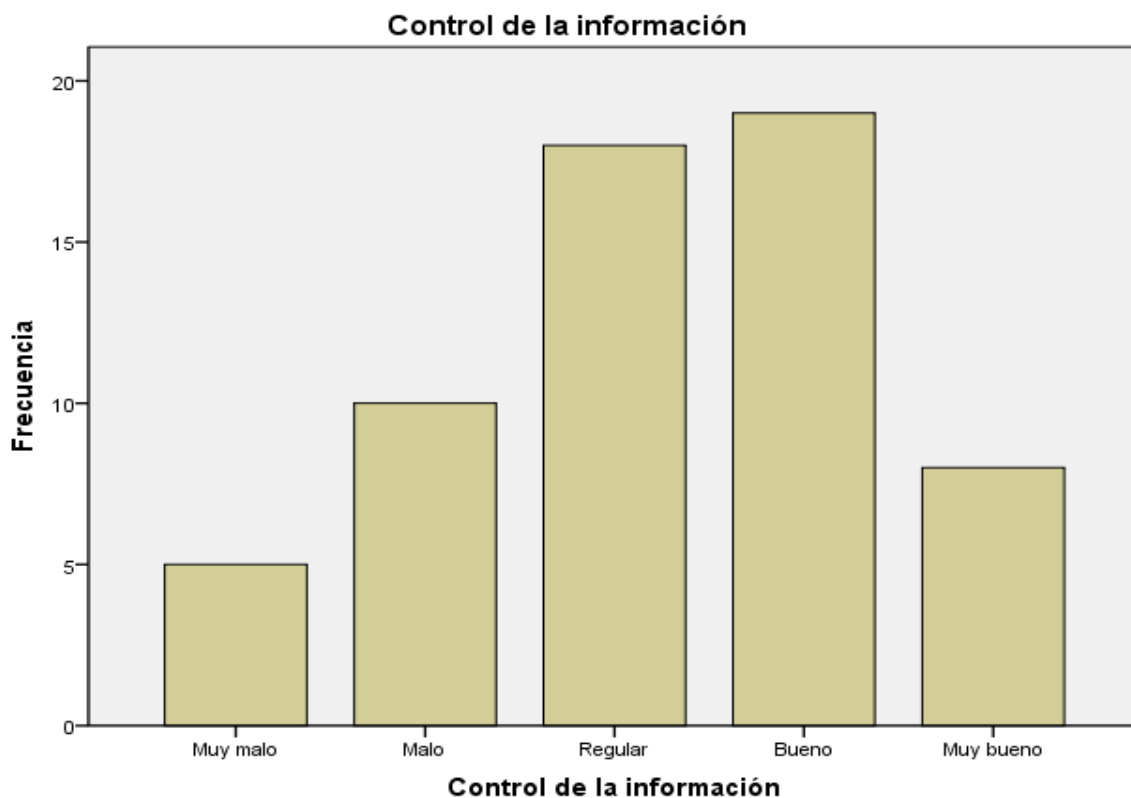
5.2.6 CEDOAL: control de la información

Tabla N° 34 – CEDOAL: control de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy malo	5	8,3	8,3	8,3
	Malo	10	16,7	16,7	25,0
	Regular	18	30,0	30,0	55,0
	Bueno	19	31,7	31,7	86,7
	Muy bueno	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

Gráfico N° 27 – CEDOAL: control de la información

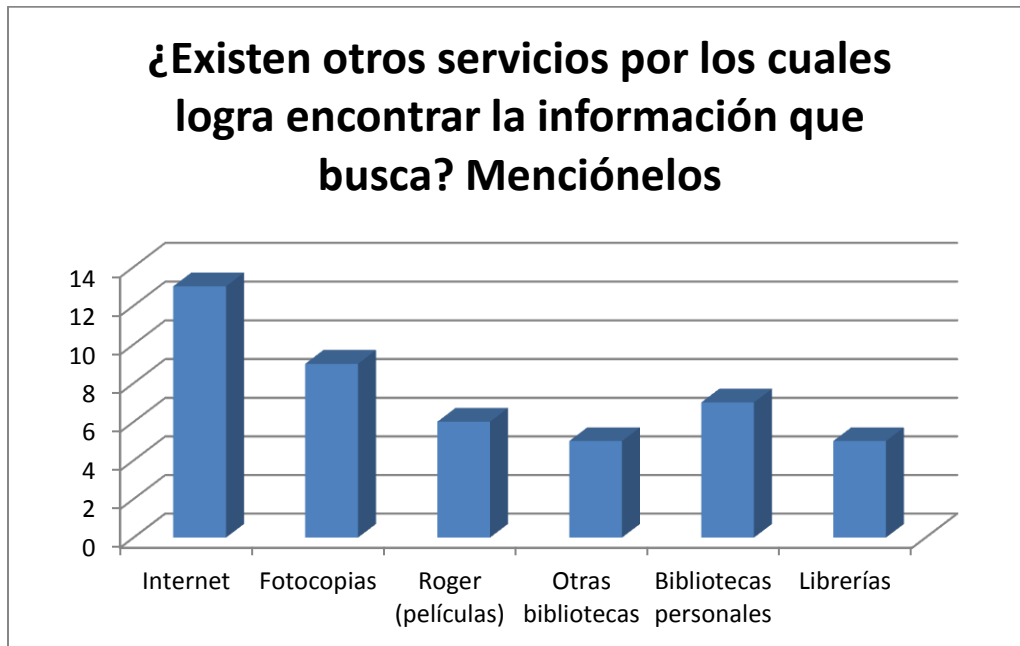


Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

El CEDOAL presenta una tendencia regular a buena en cuanto al control de la información, esto debido a que se trata de un centro de información especializado.

Ci.5

Gráfico Nº 28- CEDOAL:Otros espacios de estudio o lectura

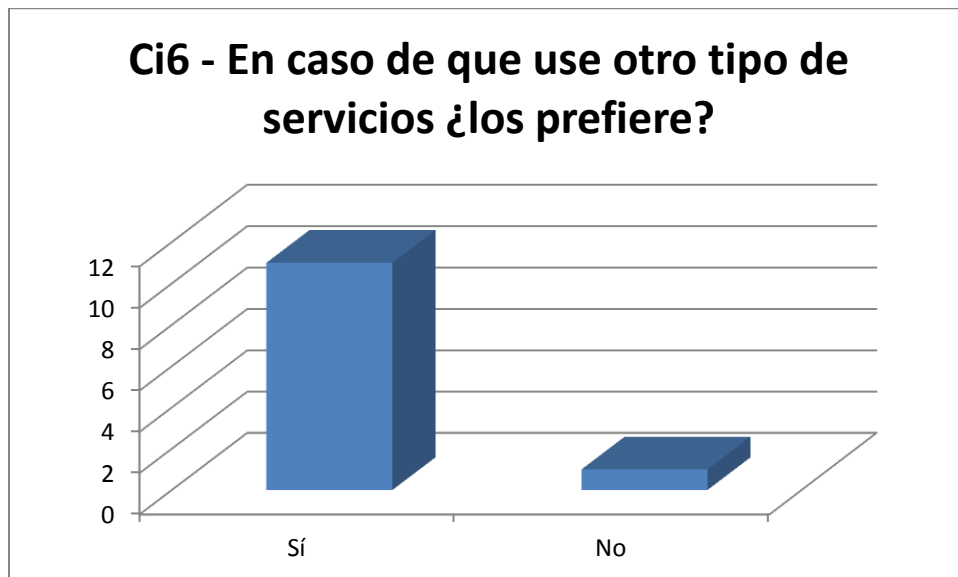


Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

Los resultados a esta pregunta son casi idénticos con los de la Biblioteca de Humanidades.

Ci.6

Gráfico Nº 29- CEDOAL: preferencia por otros servicios



Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

Gráfico N° 30- CEDOAL :otros servicios por importancia



Fuente: En base al incidente crítico realizado en noviembre de 2014.

De la misma manera, los patrones se repiten en ambos centros. Quienes fueron al CEDOAL prefieren otros servicios por su **accesibilidad, propiedad y facilidad**.

VI CAPÍTULO - MARCO DEMOSTRATIVO

Análisis comparativo a partir del planteamiento metodológico

Planteamiento metodológico: Problema, hipótesis y objetivos

Tabla Nº 35 – Análisis comparativo

Problema	Resultados
<p>¿Qué motivos existen para que los estudiantes de la carrera de literatura presenten una baja afluencia a los centros de información para satisfacer sus necesidades de información?</p>	<p>Mediante los resultados obtenidos por la técnica del Incidente Crítico se logró identificar tres motivos que son: la afectividad, el espacio y el control de la información. Por tales motivos los usuarios de la Carrera de literatura no asisten de forma continua a las bibliotecas de su área.</p>
Hipótesis	Resultados
<p>La insatisfacción de las necesidades de información por parte de los usuarios de la carrera de Literatura de la UMSA, ocasiona una baja afluencia a los centros de información.</p>	<p>Los usuarios potenciales de la Carrera de Literatura de la Universidad Mayor de San Andrés reflejaron que determinantes como accesibilidad, disponibilidad, conocimiento especializado en el área y amplitud no son adecuados a sus necesidades y requerimientos, lo cual conlleva a una marcada insatisfacción ante los centros oficiales que se encargan.</p>

Objetivos	
General	Resultados
<p>Identificar los motivos por los cuales los estudiantes de la carrera de Literatura no acuden a los centros de información para satisfacer sus necesidades de información.</p>	<p>Se identificaron tres motivos principales:</p> <p>1.- Afectividad.- La atención del personal de referencia (resultados de las preguntas AF1 a Af9) es calificada como regular a mala. Muchos destacaron el aspecto de la falta de conocimiento del área de literatura y la falta de amabilidad hacia el usuario.</p> <p>2. Espacio.- Los resultados (Es1 a Es6) a pesar de su variabilidad, demuestran que el espacio tiene una gran importancia, pero sin embargo esta no es fundamental, puesto que el grupo de estudio demostró una preferencia por la flexibilidad de manejar el documento en otros ambientes. El CEDOAL logró una calificación muy buena en espacio, sin embargo debido a su ubicación, los usuarios sienten mayor comodidad en su casa y/u otros espacios.</p> <p>3. Control de la información.- la Biblioteca de Humanidades se encuentra con una cobertura ineficiente en las necesidades de información del grupo estudiado, mientras que el CEDOAL, de acuerdo con su naturaleza especializada sí logra cubrir</p>

	estas necesidades. A pesar de ello, como se demostró, se prefiere otros servicios por distintos motivos.
Específicos	Resultados
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer como los usuarios de la carrera de Literatura satisfacen sus necesidades de información. • Identificar qué alternativas tienen los usuarios de la carrera de Literatura para cubrir sus necesidades de información. 	Mediante la pregunta Ci.5 (¿Existen otros servicios por los cuales logra encontrar la información que busca? Menciónelos) se pudieron identificar, por orden de importancia: Internet, Fotocopias, Bibliotecas personales, Roger (películas) y por último Otras Bibliotecas y Librerías (que pueden ser negocios, libros usados y libros piratas)
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los materiales que los usuarios de la carrera de Literatura buscan para cubrir sus necesidades de información. 	Se identificó el uso de fotocopias, internet, películas (dependiendo la tendencia individual) y por su costo se encuentran al final los libros a pesar de ser los medios favoritos, como los principales materiales para cubrir las necesidades de información.
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer los hábitos informacionales de los usuarios de la carrera de literatura. 	Mediante la pregunta Ci.6 se identificó la palabra clave PROPIEDAD, y acompañado de DISPONIBILIDAD y ACCESIBILIDAD, además de la observación, se encuentra que el grupo de estudio: <ul style="list-style-type: none"> • Escriben notas y apuntes directamente en las fotocopias. • Subrayan en las fotocopias las

	<p>citas importantes.</p> <ul style="list-style-type: none">• En los libros colocan señaladores.• Manejan de manera ineficiente diversas metodologías de citación y referencia bibliográfica.• Presentan una tendencia general a leer de noche.• A pesar de una marcada tendencia al trabajo individual, se encontró la presencia de colegios invisibles.• Fuman mientras leen.
--	---

Fuente: Elaboración propia

VII CAPÍTULO – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

Los estudiantes de la carrera de Literatura son personas que poseen un notable hábito de lectura, y ello lleva a creer que los hace usuarios seguros y frecuentes de los centros de información. Muy al contrario, ese hábito de lectura y amplio conocimiento sobre su especialidad, hacen de esta tipología de usuarios un grupo muy difícil de satisfacer en varios puntos, en los cuales resaltan la accesibilidad y disponibilidad por parte de la información, y conocimiento por parte del referencista al momento de atenderles.

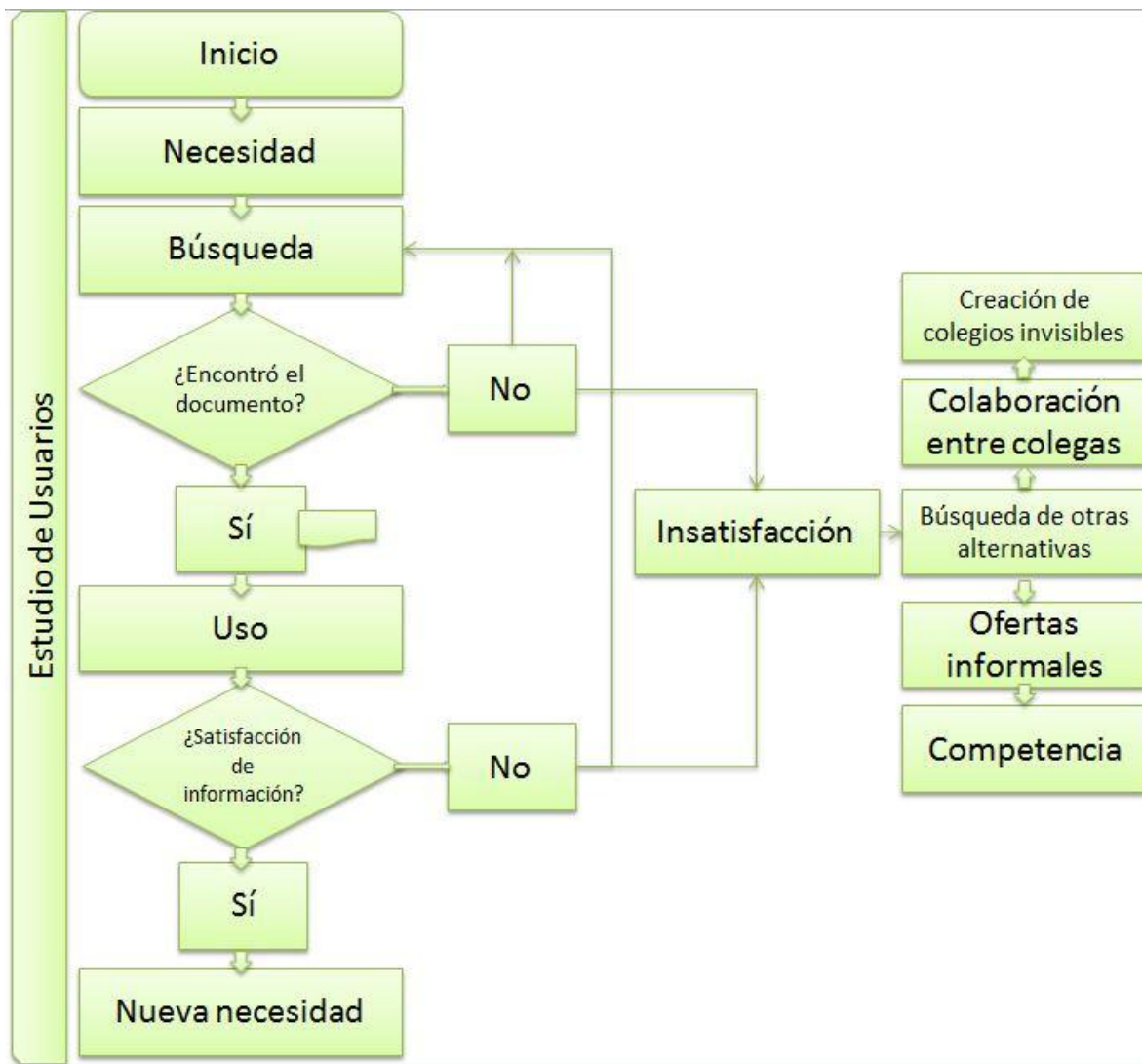
Por los resultados obtenidos del incidente crítico realizado a los usuarios potenciales de la carrera de literatura se logra ver que las unidades de información especializadas en su área (el CEDOAL y la Biblioteca de la Facultad de humanidades) no logran satisfacer a plenitud sus necesidades de información y esto debido a un factor que es “la accesibilidad”. Tal factor no solo se limita en la colección bibliográfica.

El acceso a la colección bibliográfica se ve limitada desde que el estudiante de literatura realiza la búsqueda de un documento. Muchos no conocen las formas en que deberían hacer las búsquedas en las bases de datos, después de pedir el documento muchos lo han considerado burocrático por los papeles que requieren para prestarse un documento (aunque sean solo el carnet y la matrícula universitaria).

El método de incidente crítico ofrece una visión mucho más clara de cómo los usuarios se sienten al momento de hacer uso de los servicios de la biblioteca, además que permite que éste se explye y así facilite la recolección de datos que un investigador no consideraría en casi cualquier otra metodología. Por ejemplo se puede sacar un resultado ante la competencia que los centros de información

enfrentan, no sólo de otras bibliotecas, sino que se puede considerar competencia al internet, piratería, incluso a personas particulares. Que sean espacios formales o ilegales, no es de gran importancia al usuario al momento de satisfacer sus necesidades informativas. Esto se puede interpretar gráficamente de la siguiente manera:

Gráfico N° 31 – Consecuencias de la insatisfacción



Fuente: Elaboración propia

7.2 Recomendaciones

La biblioteca de la Facultad de Humanidades y el CEDOAL para lograr satisfacer las necesidades de información de los usuarios de la Carrera de Literatura, deben mejorar los siguientes aspectos:

Afectividad.- El punto más importante que deben mejorar los centros, dentro de este sector, es el conocimiento de las áreas y temáticas que abarcan. Esto más importante para el CEDOAL, ya que se trata de un centro especializado por lo cual se sugiere que los bibliotecarios se capaciten en las áreas que sus unidades de información abarca. En segundo punto se encuentra la amabilidad y la empatía un buen trato hace que el usuario se sienta confiado y afluya con regularidad a la unidad de información y para lograr esto se sugiere que el personal de las bibliotecas deberían tomar cursos de relaciones humanas.

Por otro lado es necesario ampliar el personal para una atención al usuario más especializada y personalizada, en caso que se tenga un problema con los presupuestos asignados a esta área, los bibliotecarios deberán elaborar proyectos justificando la contratación de más personal para una mejor atención al usuario.

Espacio.- En cuanto al espacio, los centros deben adaptarse a la era digital, ya que un buen espacio físico lo define cada usuario a su modo. Sin embargo, a pesar de que el espacio físico de la biblioteca que ofrece al usuario, no es determinante, también es recomendable mejorar los siguientes puntos:

- Comodidad
- Temperatura
- Acústica

- Espacios colectivos para el aprendizaje
- Mejorar los horarios (ampliar los horarios de atención)

Control de la Información.- Para empezar las unidades de información deben ampliar su material y mejorar su accesibilidad mediante soportes virtuales a los que se puedan acceder desde cualquier punto en el que se encuentre el usuario esto claramente ampliaría la disponibilidad. Además se debe hacer un cambio en los plazos de préstamo en el caso de la Biblioteca de la Fac. de Humanidades. Debería haber un incremento de los días que el usuario puede prestarse el documento y en el caso del CEDOAL deberían llegar a un acuerdo con la carrera de Literatura para rebajar los costos de suscripción para los estudiantes.

Otro aspecto importante es recatalogar su material con encabezamientos de materias y tesauros especializados en el área de literatura, esto quiere decir que así como el conocimiento que se debe mejorar en el servicio (afectividad) debe aplicarse al momento del procesamiento técnico de los materiales. También es necesario agilizar el registro del usuario y la solicitud de documentos. Y por último trabajar en la difusión del material bibliográfico realizando diferentes actividades como ferias, cursos, talleres que logren tener impacto en el usuario.

VIII CAPÍTULO -PROPUESTA

La propuesta para lograr satisfacer las necesidades de información de los usuarios de la Carrera de Literatura de la UMSA, tiene como título de proyecto: Implementación de sistema de información para la carrera de Literatura de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, de la U.M.S.A.

Dicho proyecto se presentó a la carrera de Literatura y este será tomado en cuenta para incluirlo en el POA del año 2016, ya que su presupuesto para el 2015 es insuficiente para cubrir los gastos.

8.1 Implementación de sistema de información para la carrera de Literatura de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, de la U.M.S.A.

8.1.1 Fundamentos conceptuales del proyecto

Los fundamentos son los mismos que se presentan en el marco teórico de la investigación.

8.1.2 Naturaleza del proyecto

8.1.2.1 Descripción del proyecto

El proyecto consiste, como dice su nombre, en la implementación de un sistema de información para la carrera de Literatura de la Universidad Mayor de San Andrés. Lo cual significa la creación de una biblioteca virtual que pueda satisfacer las necesidades de los usuarios de una manera eficiente y eficaz. Dicho trabajo supone una división en cuatro grandes pasos:

a) Estudio de usuarios de la carrera de Literatura.

Este estudio proveerá información sobre las necesidades de los estudiantes y docentes de la carrera de Literatura, ofreciendo datos clave para el diseño del sistema. Este sistema deberá cumplir con las expectativas y satisfacer las necesidades, tanto de docentes como de estudiantes, basándose en la percepción que estos tengan de lo que significa un sistema de información en su área.

b) Diseño del sistema

El diseño del sistema estará basado en el estudio antedicho de la comunidad estudiantil y el personal docente de la carrera de Literatura, para que de esta manera pueda cumplir con las necesidades que el grupo de estudio tiene. A su vez deberá cumplir con leyes y normativa vigente relacionada con el manejo de material bibliográfico, tanto nacional como internacional. Esta sección del proyecto consta de una sub-sección donde se harán pruebas piloto para el afinamiento del sistema en la implementación final.

c) Alfabetización informacional

La alfabetización informacional (ALFIN) consiste en educar y capacitar a la comunidad estudiantil, personal docente y personal administrativo, en primera instancia, en el uso y manejo del sistema de información, en el manejo de los equipos y en la solución de problemas relacionados con este uso. En un segundo plano, se buscará estandarizar la metodología de consulta bibliográfica de fuentes documentales y de búsqueda de fuentes de información especializada en el área, incluyendo las consideraciones éticas vinculadas con el manejo de fuentes de información. Esta parte del proyecto es de vital importancia para el uso adecuado no sólo del sistema, sino también de la información propiamente dicha.

d) Implementación

Es la parte final del proyecto, donde ya se hace entrega, fuentes de información, bases de datos, manuales de funcionamiento, normativa, enlaces, cronogramas para futuras capacitaciones, etc.

La parte esencial del proyecto consiste en la implementación de un sistema de información. Para el manejo de este sistema, se ofrecerán cursos de formación de usuarios, lo que significa que se guiará para el uso del sistema y búsqueda de información por cuenta propia de fuentes confiables, además de métodos para hacer citas y referencias bibliográficas, de acuerdo con la naturaleza de los trabajos realizados en la carrera de Literatura.

8.1.2.2 Fundamentación o justificación

Los estudiantes de la carrera de Literatura de la U.M.S.A. cuentan con una biblioteca especializada en humanidades, además de un centro de documentación especializado (CEDOAL¹⁹), que a su vez se encarga del manejo de la biblioteca de la carrera de Literatura. Sin embargo, estos no llegan a satisfacer sus necesidades de información por una gran variedad de motivos, algunos de los cuales se mencionan a continuación:

- Los ejemplares de cada obra son limitados.
- No se encuentran todos los títulos que los docentes y los estudiantes requieren.
- También influye la poca flexibilidad del sistema de préstamo de material bibliográfico/filmográfico, etc. que utilizan estos centros.
- Existe muy poca coordinación entre la biblioteca de la Facultad de Humanidades y la carrera de Literatura para definir políticas de selección de material.

Por otro lado, se tienen otros problemas que experimentan tanto docentes como estudiantes:

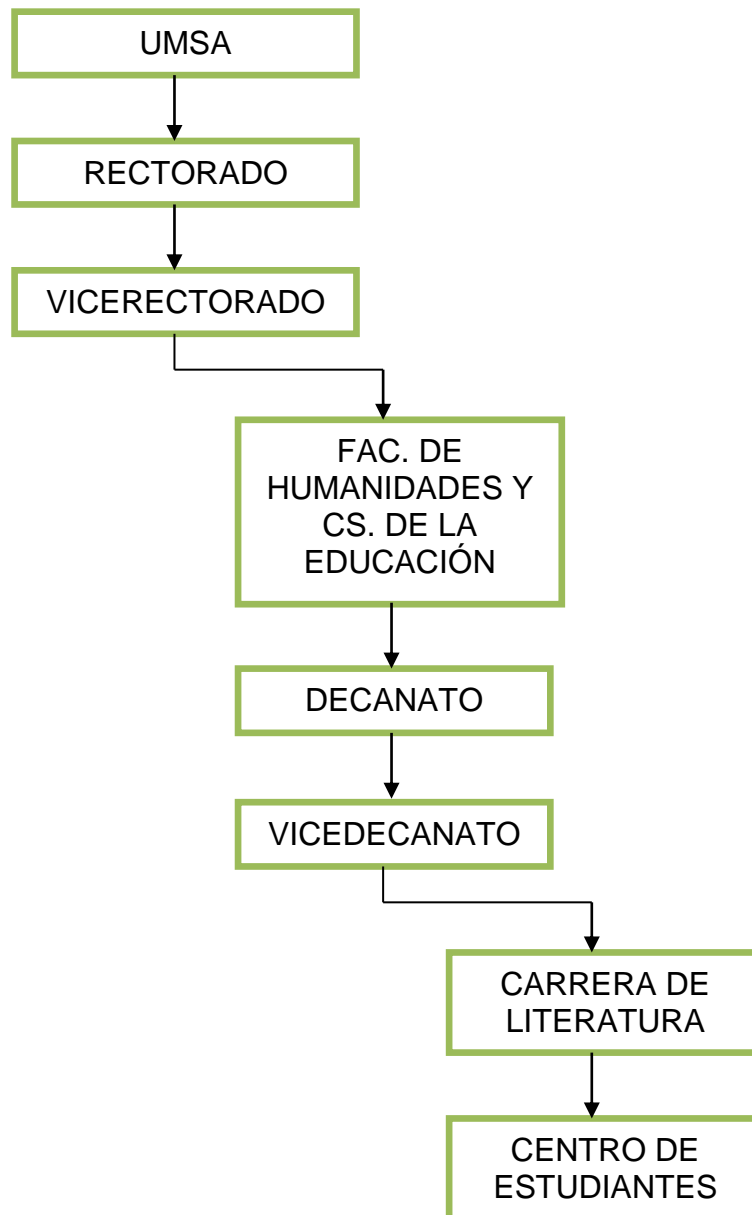
- El uso de fotocopias, que eleva el costo de vida de los estudiantes y que además viola las leyes y los derechos de autor.
- La poca relación que los centros de información mencionados mantienen con los grupos de usuarios aludidos.
- La falta de una normativa documental y bibliográfica institucional y nacional
- El elevado costo que representa para un estudiante obtener el material bibliográfico para su uso privado

¹⁹Centro de Documentación en Artes y Literaturas Latinoamericanas

8.1.1.3 Marco institucional

De los varios posibles caminos que se pueden tomar para ejecutar el presente proyecto se identificó el más accesible, el cual es la misma carrera de Literatura.

Gráfico N° 32 – Marco institucional



Fuente: Elaboración propia

8.1.1.4 Objetivos

Por su amplitud, el proyecto pretende solucionar diversos problemas relativamente recientes junto con otros problemas de mayor data, aunque considerados secundarios.

En este sentido, el objetivo general se propone de la siguiente manera:

- Satisfacer las necesidades de información de los usuarios de Literatura.

Los objetivos complementarios, a su vez, se definen a continuación:

- Conocer las necesidades informativas de los docentes y estudiantes.
- Capacitar a los usuarios en el manejo de la tecnología de información provista.
- Ofrecer formación a los usuarios sobre el uso ético de la información.

8.1.1.5 Beneficiarios

Los beneficiarios directos del proyecto son los siguientes:

- a) Estudiantes de la carrera de Literatura
- b) Investigadores Literarios
- c) Docentes de la carrera de Literatura

Otros grupos de usuarios que pueden beneficiarse indirectamente son los siguientes:

- a) Estudiantes, docentes e investigadores de la Carrera de Filosofía
- b) Estudiantes, docentes e investigadores de la Carrera de Psicología
- c) Estudiantes, docentes e investigadores de la Carrera de Historia
- c) Estudiantes, docentes e investigadores de la Facultad de Arquitectura, Arte, Diseño y Urbanismo
- e) Estudiantes, docentes e investigadores de la Escuela de Cine y Artes Audiovisuales (ECA)
- f) Estudiantes, docentes e investigadores del área de teatro

Estos últimos grupos se ven beneficiados debido a que trabajan con algunos autores o teorías que se llevan en el contenido bibliográfico de la Carrera de Literatura o por tener alguna similitud informacional con el grupo directamente beneficiado.

8.1.1.6 Productos

- Biblioteca virtual con el material bibliográfico de la carrera de Literatura
- Manual de citación y referencia estandarizado
- Manuales de procedimiento en; digitalización, tratamiento de documento
- Dossier legal para manejo académico de la información
- Taller de capacitación en el manejo adecuado de la información y el sistema virtual de préstamo.

8.2 Especificación operacional de las actividades y tareas a realizar

Tabla Nº 36 – Representación de tareas

Representación de las tareas			
Actividades	Responsable	Participantes	Duración (horas)
Primera Parte			
A. Investigación	Encargado de proyecto e investigadores	Encargado de proyecto e investigadores	
A.1 Investigar horarios y coordinar entrevistas con docentes	Encargado de proyecto e investigadores	Encargado de proyecto e investigadores	1 hora por materia, aproximadamente 58 materias. (Total 55 horas, 7 días)
A.2 Realizar entrevistas a	Encargado de proyecto e	Encargado de proyecto,	1 hora por materia,

docentes	investigadores	investigadores y docentes	aproximadamente 55 materias. (Total 55 horas, 7 días)
A.3 Separar el material bibliográfico.	Encargado de proyecto investigadores	de Encargado de proyecto e investigadores	3 horas por materia. (165 horas, 21 días)
A.4 Revisar normativa vinculada con el manejo de material bibliográfico; leyes de derechos de autor y copyright	Encargado de proyecto investigadores	de Encargado de proyecto e investigadores	2 días
A.5 Entrevistar a estudiantes para evaluar su percepción de la biblioteca	Encargado de proyecto investigadores	de Encargado de proyecto, investigadores y estudiantes	2 semanas
A.6 Evaluar el uso de bibliotecas por los estudiantes por medio de recogida de datos	Encargado de proyecto investigadores	de Encargado de proyecto, investigadores y estudiantes.	1 día por grupo y por biblioteca, 5 grupos, dos bibliotecas. (Total 10 días)
Segunda Parte			
B. Contratación del personal.			

(programador y digitalizador)			
B.1. Realizar la convocatoria	Encargado de proyecto e investigadores	Encargado de proyecto e investigadores	2 horas
B.2. Publicar la convocatoria en prensa e internet	Encargado de proyecto e investigadores	Encargado de proyecto e investigadores	12 horas
B.3. Recibir los documentos de las respuestas a la convocatoria	Encargado de proyecto e investigadores	Encargado de proyecto e investigadores	1 semanas
B.4. Seleccionar y evaluar documentos	Encargado de proyecto e investigadores	Encargado de proyecto e investigadores	2 días
B.5. Entrevistar a los postulantes Preseleccionados	Encargado de proyecto e investigadores	Encargado de proyecto e investigadores	2 días
B.6. Seleccionar y contactar al personal requerido	Encargado de proyecto e investigadores	Encargado de proyecto e investigadores	1 día
B.7. Contratar al personal	Encargado de proyecto e investigadores	Encargado de proyecto e investigadores	1 día
C. Programador			
C.1 Diseñar el sistema de préstamo de libros digitales	Encargado de proyecto e investigadores	Programador	2 meses

requerido			
C.2 Capacitar a los investigadores en el uso del sistema diseñado	Encargado de proyecto e investigadores	Programador	1 semana
D. Digitalizador			
D.1 Digitalizar todo el material que no es gratuito y el que no se encuentra en internet	Encargado de proyecto e investigadores	Digitalizador	6 meses, 1 semana
Tercera parte			
E. Capacitar a los estudiantes en el uso de normas y el manejo del sistema	Encargado de proyecto e investigadores	Docentes, estudiantes y personal administrativo	3 días por grupo, 3 grupos. (Total 9 días)
Cuarta Parte			
F. Entregar oficialmente el proyecto finalizado	Equipo de trabajo	Carrera de Literatura	1 día

Fuente: Elaboración propia

8.3 Determinación de los recursos necesarios

8.3.1 Recursos Humanos

Tabla Nº 37 – Recursos humanos

Cargo	Perfil profesional	Funciones	Detalle
Encargado del proyecto	Bibliotecario	Planear, dirigir, organizar y controlar los procedimientos seguidos por el personal, así como resolver conflictos internos, informar sobre los avances logrados o las modificaciones realizadas y supervisar las acciones del proyecto.	
Investigador (1)	Bibliotecólogo Se requiere que provea metodología para el estudio del comportamiento humano y técnicas para la recopilación de información que permita entender	Elaborar guías para entrevistas, observación e investigación con docentes y estudiantes. Analizar datos y material bibliográfico utilizado por los estudiantes.	

	al grupo de usuarios y sus necesidades.		
Investigador (2)	Bibliotecólogo. Aportará en el manejo de catalogación y bases de datos. Deberá tener experiencia en estudio de usuarios y un buen manejo de normativa nacional e internacional de derechos de autor y copyright	Seleccionar el personal, evaluar y analizar el uso de bibliotecas y demás fuentes de información. Alfabetizar a nivel informacional y capacitar a los estudiantes.	
Programador	Profesional en informática	Desarrollar el sistema de préstamo de libros digitales y capacitar a los investigadores en el manejo del sistema diseñado. Crear restricciones a los documentos digitalizados para su apropiado manejo.	Puede usar un sistema ya existente y solo crear los enlaces correspondientes haciendo un manejo de la página de la carrera de Literatura.

Digitalizador	Profesional en informática o bibliotecólogo. Debe contar con experiencia en digitalización de documentos	Digitalizar todos los libros físicos que no son gratuitos y también los que no se encuentran en internet, convirtiéndolos a los formatos requeridos. Asimismo, creará índices para organizar el material digitalizado.	La digitalización se realiza a un promedio de 2 páginas por minuto, a lo que hay que adicionar el tiempo de tratamiento del documento.
----------------------	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

8.3.2 Recursos tecnológicos

Tabla Nº 38 – Recursos tecnológicos

Equipo o programa	Función	Costo
Computadora (1)	Digitalización del material bibliográfico y almacenamiento en la base de datos	La carrera de Literatura posee este equipo
Escáner (1)	Digitalización del material bibliográfico	La carrera de Literatura posee este equipo
Computadora 2 (1)	Diseño de la base de datos y de seguros para el material bibliográfico digitalizado	La carrera de Literatura posee este equipo
Disco duro (2)	Copia de seguridad del material bibliográfico digitalizado	1400 Bs.
Total		1400 bs.

Fuente: Elaboración propia

8.4 Gastos de personal (se coordinará de acuerdo al estudio los precios con docentes y estudiantes)

Tabla N° 39 – Gastos de personal

Perfil	Número de horas	Precio por hora	Total
Encargado del proyecto		30 Bs.	
Investigador 1 (bibliotecólogo)		20 Bs.	
Investigador 2 (bibliotecólogos)		20 Bs.	
Digitalizador (bibliotecólogo o profesional en informática)	1000	25 Bs.	4.000 Bs. (mensual) 25.000 Bs. (total)
Programador (profesional en informático)	340	25 Bs.	4.250 Bs. (mensual) 8.500 Bs. (total)

Fuente: Elaboración propia

8.4.2 Material fungible

Se tendrá un presupuesto de 3000 Bs (tres mil bolivianos) para la compra de material fungible, como papel, fotocopias, impresiones y otros para el archivo físico del proyecto.

8.4.3 Distribución de costos

Tabla N° 40 – Distribución de costos

Partida	Costo
Personal	33.500 Bs.
Recursos tecnológicos	1.400 Bs.
Material fungible	3.000 Bs
Total	37.900 Bs

Fuente: Elaboración propia

Para mejorar la dinámica general de ambos centros, se recomienda implementar la propuesta presentada, además de guiarse por medio de la siguiente propuesta de marketing MIX:

Tabla N° 41 – Aplicación del Marketing MIX

Centro de Información	Productos/ Servicios	Precio	Plaza/ Distribución	Promoción/ Comunicación	Personas
CEDOAL	<p>Crear colección en línea por medio de la digitalización de los fondos bibliográficos.</p> <p>Ofrecer acceso a bases de datos especializadas en literatura.</p> <p>Agilizar el proceso de inscripción.</p>	<p>Mejorar el convenio con la carrera de Literatura.</p> <p>Inscribir gratuitamente a los estudiantes.</p>	<p>Realizar pequeñas ferias cerca o en los predios de la universidad para realizar préstamos e inscripciones.</p>		<p>Capacitar o contratar personal especializado en el área de literatura.</p>
Biblioteca de la Facultad de Humanidades	<p>Crear colección en línea por medio de la digitalización de los fondos bibliográficos.</p> <p>Ofrecer acceso a bases de datos especializadas en literatura.</p> <p>Ofrecer los espacios para talleres y cursos especializados.</p>		<p>Ampliar y mejorar los ambientes de lectura.</p> <p>Extender el tiempo de préstamo de documentos a los clientes.</p>	<p>Invitar y ofrecer los servicios a los estudiantes cada tres meses.</p>	<p>Capacitar o contratar personal especializado en el área de literatura.</p>

Fuente: Elaboración propia

IX BIBLIOGRAFÍA

- Amaru Gil, Maria. (2001). El usuario y los servicios de información en el contexto de la biblioteca universitaria de la U.M.S.A. La Paz: U.M.S.A.
- Buonocore, Domingo. (1976). Diccionario de bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materias afines. Buenos Aires: Marymar.
- Bustamante Paco, Sikorina. (2000). Estudio de usuarios: sección especializada de la biblioteca Castro Rojas del Banco Central de Bolivia. La Paz: U.M.S.A.
- Bustamante Paco, Sikorina. (2003). Estudio de usuarios: Método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas. Revista de bibliotecología y ciencias de la información, 8 (12), 17-20.
- Bustamante Paco, Sikorina. (2003). Estudio de usuarios: Método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas. Revista de bibliotecología y ciencias de la información, 8 (13), 109-112.
- Bustamante Paco, Sikorina. (2012). Plan estratégico de marketing de servicios en bibliotecas especializadas y aplicaciones en archivos y museos. La Paz: Stigma.
- Calva González, Juan José, (2009). Satisfacción de usuarios: la investigación sobre necesidades de información. México: UNAM.
- Chaín Navarro, Celia. (2000). Gestión de información en las organizaciones. Murcia. Universidad de Murcia.
- Chiavenato, Idalberto. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill.
- Fuentes, Juan José. (1999). Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. España: TREA, S. L.
- Gañán Martínez, Paz. (1995). Estudio de usuarios de información. Facultas Ciencias información. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

- García Delgado, Purificación. (2003). El servicio de referencia virtual. El profesional de la información. no 4. Pp. 320 -330
- Gavilán C. (2008) Bibliotecas universitarias: conceptos y función. Los CRAI. Universidad Complutense de Madrid.
- Gómez Hernández, José. (1999). Biblioteconomía. Conceptos básicos de gestión de Bibliotecas. Murcia: Universidad de Murcia.
- Gumiel Caballero, Lucía. (2010). Estudio de usuarios orientado a la oferta de servicios de calidad para la biblioteca del centro de información de Naciones Unidas. La Paz: U.M.S.A.
- Hernández Salazar, Patricia. (2008). Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información. México: UNAM.
- Hernández Salazar, Patricia. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las ciencias de la información. 34, 349-368.
- Hernández Sampieri, Sampieri; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. (2003). Metodología de la investigación. México : Mc. Graw Hill.
- Koontz, Christie. (2002). Comercios y Bibliotecas: ¿ambos atienden clientes? Marketing Library Services, 16, 74-77.
- Laura Nina, Nancy. (2009). Programa de capacitación de usuarios del centro de información de la Universidad de Aquino UDABOL Bolivia. La Paz: U.M.S.A.
- Machicado, Fernando. (2000). Demanda y satisfacción de usuarios: una aproximación al caso de la biblioteca de humanidades de la UMSA. Revista de bibliotecología y ciencias de la información, 5 (6-7), 24-44.
- Machicado, Fernando. (1999). Usuarios de la biblioteca de humanidades de la UMSA. Revista de bibliotecología y ciencias de la información, 4 (5), 49-58.
- Macusaya Machaca, Blanca. (2004). Hábitos y necesidades de información de los usuarios en la biblioteca de economía de la U.M.S.A. La Paz: U.M.S.A.
- Manso Rodríguez, Ramón Alberto. (2006). Servicio de Referencia Virtual: Concepto Organización y Evaluación. Santa Clara: Feijoo.

- Merlo Vega, José. Antonio. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de Documentación*, no 3, pp. 93-126.
- McGraw-Hill. (s.f.) Los consumidores, clientes y usuarios. España: Mac-Graw-Hill.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. (s.f.). Manual de técnicas comerciales. España: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- Monfasani, Rosa; Curzel, Marcela. (2008). Usuarios de la información: formación y desafíos. Buenos Aires: Alfagrama.
- Monferrer Tirado, Diego. (2013). Fundamentos de Marketing. España: Universitat Jaume I.
- Navia Quiroga, G. (2006). Introducción al marketing: principios y aplicaciones: Cochabamba; Etreus.
- Pacheco Salas, Edna. (2000). Estudio de usuarios sección hemeroteca biblioteca central – U.M.S.A. La Paz: U.M.S.A.
- Ponjuán Dante, Gloria. (1998). Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones. Santiago de Chile: CECAPI.
- Programa de desarrollo comercial para tecnólogos. (2008). Manual de técnicas comerciales. España: Programa de desarrollo comercial para tecnólogos.
- Rey Martín, Carina. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de Documentación*, (3), 139-152.
- Romero Tineo, Tania. Lopez Ramos, Tolia (2003). Perfil de necesidades de información para los estudiantes de la carrera de bibliotecología y ciencias de la información, mención de bibliotecología. La Paz: U.M.S.A.
- Sanz Casado, Elías. (1994). Manual de estudio de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rupiérrez. Pirámide.
- Solimine, Giovani; Di Domenico, Giovanni; Pérez Pulido, Margarita. (2010). Gestión y planificación en bibliotecas. Argentina: Alfagrama.
- Sheldon, Arthur; Pennance, F.G. (1975). Diccionario de economía: una exposición alfabética de conceptos económicos y su aplicación. Barcelona: oikos-tau

SilveraRodriguez, Vania; Núñez Paula, Israel. (2001). Determinación de los usuarios potenciales del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. ACIMED, 9 (1), 12-41.

Tenorio Roda, J; PerezRodriguez M. (2000) el éxito empresarial. Sus niveles de análisis y formas alternativas para su evaluación. Revista CEPADE. No 21 ene pag. 189

Torrez Santo Domingo, M. (2005) La función social de las bibliotecas universitarias. Boletín de la Asociación Andaluza de bibliotecarios no 80 sep 2005 pp. 43-70

Valdicia Loza, Freddy. (1992). Diagnóstico de estudio de usuarios de la biblioteca especializada de la facultad de medicina de la U.M.S.A. La Paz: U.M.S.A.

Vallejo Sierra, Ruth Helena. (2005). Estudio de Mercado en Bibliotecas Universitarias. Revista Códice no 1 abr 2005 pp. 57 -71

Viscafé Vergara, Roberto. (2001). Evaluación de los servicios de la biblioteca de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Revista de bibliotecología y ciencias de la información, 6 (8), 79-117.

Yahuita Paye, Angel. (2009). Los usuarios de los servicios de información del centro de investigación, documentación y acceso a tecnologías (CIDAT) del centro de promoción de la mujer Gregoria Apaza. La Paz: U.M.S.A.

X WEBGRAFÍA

Benítez, Maria. (2014). Tipos de bibliotecarios. Biblogtecarios, [En línea] [Consultado el 28 de agosto de 2014]. Disponible en: <http://www.biblogtecarios.es/mariabenitez/tipos-de-bibliotecarios/>

Fundación Simón I. Patiño. (2012). [En línea] [Consultado el 28 de agosto de 2014]. Disponible en: <http://www.fundacionpatino.org/>

IFLA. (2004). Recomendaciones para el servicio de referencia virtual, [En línea] [Consultado el 28 de agosto de 2014]. Disponible en:

<http://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-es.pdf>

Peralta Maniviesa, X. (2013). Tipos de atención al cliente. [En línea] [Consultado el 28 de agosto de 2014]. Disponible en: <http://pymerang.com/ventas-y-servicio/servicio-al-cliente/451-tipos-de-atencion-al-cliente>

Real Academia Española. (2015). Diccionario de la Lengua Española, [En línea] [Consultado el 25 de septiembre de 2014] Disponible en: <http://lema.rae.es/drae/?val=calidad>

XI ANEXOS

Incidente Crítico - Entrevista

(Biblioteca de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación)

Estudio de usuarios, percepción de acceso a la información por estudiantes de la Carrera de Literatura

Sexo	M	F	Año			1	2	3	4	5	P
Usó previo	Sí	No	Tiempo de búsqueda		Cantidad de veces que buscó						

Cuando usted va a la biblioteca encuentra que...

Af1	El personal le inspira confianza	-	1	2	3	4	5	+
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	-	1	2	3	4	5	+
Af3	El personal es siempre amable	-	1	2	3	4	5	+
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	-	1	2	3	4	5	+
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	-	1	2	3	4	5	+
Af6	El personal es atento con las necesidades del usuario	-	1	2	3	4	5	+
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	-	1	2	3	4	5	+
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	-	1	2	3	4	5	+

Af9 - ¿Qué aspectos de la atención del personal de la biblioteca mejoraría?
¿Por qué?

En la biblioteca encuentra que...

Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	-	1	2	3	4	5	+
Es2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	-	1	2	3	4	5	+

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	-	1	2	3	4	5	+
Es4	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	-	1	2	3	4	5	+

Es5 - ¿Es necesario para usted usar el documento en la biblioteca o preferiría llevarlo a su casa u otro ambiente? Sí – No ¿Por qué?

Es6 - ¿Existen otros espacios que usted utilice para estudiar o leer? ¿Puede nombrarlos?

Encuentra que...

Ci1	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	-	1	2	3	4	5	+
Ci2	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	-	1	2	3	4	5	+
Ci3	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	-	1	2	3	4	5	+
Ci4	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	-	1	2	3	4	5	+

Ci5 - ¿Existen otros servicios por los cuales logra encontrar la información que busca? Mencíónelos

Ci6 – En caso de que use otro tipo de servicios ¿los prefiere? ¿por qué? ¿puede nombrarlos de acuerdo a su importancia?

Incidente Crítico - Entrevista

(CEDOAL)

Estudio de usuarios, percepción de acceso a la información por estudiantes de la Carrera de Literatura

Sexo	M	F	Año			1	2	3	4	5	P
Usó previo	Sí	No	Tiempo de búsqueda		Cantidad de veces que buscó						

Cuando usted va a la biblioteca encuentra que...

Af1	El personal le inspira confianza	-	1	2	3	4	5	+
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	-	1	2	3	4	5	+
Af3	El personal es siempre amable	-	1	2	3	4	5	+
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	-	1	2	3	4	5	+
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	-	1	2	3	4	5	+
Af6	El personal es atento con las necesidades del usuario	-	1	2	3	4	5	+
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	-	1	2	3	4	5	+
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	-	1	2	3	4	5	+

Af9 - ¿Qué aspectos de la atención del personal de la biblioteca mejoraría?
¿Por qué?

En la biblioteca encuentra que...

Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	-	1	2	3	4	5	+
Es2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	-	1	2	3	4	5	+
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	-	1	2	3	4	5	+

Es4	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	-	1	2	3	4	5	+
-----	---	---	---	---	---	---	---	---

Es5 - ¿Es necesario para usted usar el documento en la biblioteca o preferiría llevarlo a su casa u otro ambiente? Sí – No ¿Por qué?

Es6 - ¿Existen otros espacios que usted utilice para estudiar o leer? ¿Puede nombrarlos?

Encuentra que...

Ci1	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	-	1	2	3	4	5	+
Ci2	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	-	1	2	3	4	5	+
Ci3	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	-	1	2	3	4	5	+
Ci4	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	-	1	2	3	4	5	+

Ci5 - ¿Existen otros servicios por los cuales logra encontrar la información que busca? Menciónelos

Ci6 - En caso de que use otro tipo de servicios ¿los prefiere? ¿por qué? ¿puede nombrarlos de acuerdo a su importancia?

Transcripciones de preguntas abiertas de incidente crítico - entrevistas CEDOAL

Incidente crítico 1

Af9

- Bueno para empezar que sean más gentiles que no te traten como si les estuvieras yendo a pedir un favor
- ¿Qué más mejorarías de la atención del personal?
- Básicamente eso.

Es5

- Casa
- ¿Por qué lo preferirías?
- En tu casa puedes hojear, puedes leer cuantas veces puedas sin que te miren, sin toda la presión de la gente que está ahí, no te miento, siento esa presión además me gusta estudiar solo.

Es6

- Mi casa
- ¿Además de tu casa?
- La terraza de la facultad, en vacaciones y en puentes vacíos.
- ¿Otros espacios?
- La calle

Ci5

- Claro.
- Puedes mencionarlos.
- Fotocopias, bibliotecas personales, librerías, el Roger aunque no hay todo, todo e Internet obvio.

Ci6

- Sí.
- ¿Por qué?
- Porque los puedo tener a mano, si te compras un libro no es lo mismo que te lo prestes, el mismo hecho de la palabra "prestar" tensa.
- Y los motivos del porqué los prefieres
- Para empezar es tuyo y como va a ser eso toda la vida, mejor si los tienes.
- De todos los que me has mencionado ¿cuál es el más importante?
- Librerías obviamente.

Incidente crítico 2

Af9

-
- Creo que deberían tener un poco más de conocimiento en la materia es casi como hubieran aprendido por estar ahí, no como una cosa más especializada sino porque le ha llegado, es como si se formaran ahí, me parece los que están empezando no tienen ni idea y como es una biblioteca especializada en eso (literatura) deberían tener un poco más de base. Pueden saber bibliotecología y archivos pero no pueden desenvolverse en muy bien en ese tipo de...es muy específico y están ahí nomás aprendido y por eso creo que no te pueden ayudar bien o sea te ayudan dentro de sus posibilidades pero no te pueden sugerir cosas, por eso también creo que encontrar libros en el archivo virtual es un poco más difícil a menos que ellos te digan: ¡ah mira! hay esto.

Es5

- A mí me gusta trabajar en la biblioteca pero depende si me interesa y lo quiero leer y el tiempo además que trabajan en horarios de oficina.

Es6

- La Vicepresidencia, el monoblock, la biblioteca del monoblock, la biblioteca de economía de la U, mi casa, una plaza.

Ci5

- Claro, internet más que todo, supongo que internet y las librerías, la fotocopidora, los libros por pdf creo que eso.

Ci6

- Sí, me gusta el CEDOAL, porque es más específico y encuentro el libro en físico en cambio con el internet no, no puedo por el espacio del libro te ubicas más o menos donde está.
- De todos estos ¿cuál es el más importante?
- El internet, encuentro más que en la biblioteca si es que me interesa mucho busco también en el CEDOAL.

Biblioteca de la Facultad de Humanidades

Incidente crítico 1

Af9

- La amabilidad, la amabilidad y una buena atención, que tenga un mal día no es nuestra culpa, como personal eso sería lo más importante la relación personal – alumno.

Es5

- Si, preferiría llevarlo.
- ¿Por qué?

-
- Porque es justamente que la biblioteca no te da el ambiente adecuado para estudiar el libro y la comodidad, es extremadamente pequeño, es incómodo y hay mucha gente.

Es6

- Mi casa, cafés.

Ci5

- Si, Internet.
- ¿Cuáles más puedes mencionar además del internet?
- Mi biblioteca personal tengo nomás buenos libros y alguna vez he ido a las bibliotecas públicas y los que más uso el Internet y mi biblioteca personal luego el Pablito (fotocopias) y las películas del Roger.

Ci6

- Si en muchas cosas si, la verdad que sí.
- ¿Por qué?
- Justamente por eso es más accesible y más cómodo, la accesibilidad la comodidad y el ambiente que no es el más adecuado.
- De los que me has mencionado ¿cuál es el más importante?
- Internet y fotocopias.

Incidente crítico 2

Af9

- La disposición a ayudarte si no encuentras un libro que te recomienden otro.

Es5

- Preferiría llevarlo a mi casa porque es más cómodo y tengo más tiempo para leer

Es6

- Parques, plazas y otras bibliotecas

Ci5

- Internet, las fotocopias y hay una biblioteca en el Simón I. Patiño, el CEDOAL.

Ci 6

- Sí, porque son más fáciles de acceder.
- Y el más importante de los que me acabas de nombrar.
- El internet.