

TITULO: Evaluación de las BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS NACIONALES Y PRIVADAS DE ENTRE RÍOS: análisis de sus colecciones

AUTOR: Ferreyra, Gregoria Eufemia

RESUMEN:

PALABRAS CLAVE:

Tesis presentada para obtener el grado de Licenciado/a en Bibliotecología y Documentación.

Fecha de presentación: 18 de noviembre de 2007

Director/a: Lic. Carlos Artaza

Co Director/a:

Humadoc no ha realizado ninguna modificación de forma como tampoco de contenido de los documentos en esta colección publicados.



Documento recuperado del Repositorio Institucional Humadoc de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata
<http://humadoc.mdp.edu.ar/repositorio>

INDICE

| | |
|------------------------------------|---|
| Introducción | 5 |
|------------------------------------|---|

PRIMERA PARTE. Marco teórico

Capítulo 1

El postmodernismo y la sociedad del conocimiento

| | |
|---|----|
| 1. La Posmodernidad | 9 |
| 2. La sociedad del conocimiento | 13 |
| 2.1 La universidad y la sociedad del conocimiento | 15 |
| 2.2 El caso de las universidades argentinas | 15 |

Capítulo 2

Evaluación y universidad

| | |
|--|----|
| 1. La evaluación | 21 |
| 1.2 Para qué, cómo y qué evaluar | 21 |
| 1.3 Objetivos de la evaluación | 23 |
| 2. Normativa en la evaluación de bibliotecas universitarias | 24 |
| 2.1 Normativa internacional (ISO 11620) | 26 |
| 2.2 Normativa argentina. Instituto Argentino de Normalización (IRAM) | 30 |
| 3. El proyecto Roble | 32 |
| 3.1 El formulario electrónico | 32 |
| 3.2 Cuadro comparativo de ambas versiones del proyecto Roble | 33 |

Capítulo 3

La biblioteca universitaria y la evaluación

| | |
|--|----|
| 1. Biblioteca universitaria: concepto | 37 |
| 1.2 La evaluación en las bibliotecas universitarias | 37 |
| 1.3 Una historia: la evaluación en las bibliotecas universitarias argentinas | 38 |

Capítulo 4

La evaluación y el estudio de usuarios

| | |
|--|----|
| 1. Evaluación y estudio de usuarios | 43 |
| 1.1 Antecedentes de los estudios de usuarios | 44 |
| 2. Estudio de usuarios: elementos que intervienen | 46 |
| 2.1 Quién es el usuario? | 46 |
| 2.2 Qué es la información? | 47 |
| 2.3 Categoría de usuarios | 48 |
| 2.4 El usuario remoto | 49 |
| 2.4.1 Tipología de los usuarios remotos | 49 |
| 3. Estudio de usuarios: qué es? | 50 |
| 3.1 Para qué un estudio de usuarios | 50 |
| 3.2 Metodología del estudio de usuarios | 51 |
| 3.3 Pautas a tener en cuenta para un estudio de usuarios | 52 |
| 4. La satisfacción de los usuarios | 53 |
| 4.1 Valoración de la satisfacción del usuario remoto | 55 |
| 5. Estudio de un caso: satisfacción de usuarios de la Biblioteca Central UCA sede Paraná | 57 |
| 5.1 Objetivo | 58 |
| 5.2 Método | 58 |
| 5.3 Encuesta utilizada | 59 |
| 5.4 Los resultados | 63 |

SEGUNDA PARTE: Estudio de campo

Capítulo 5

Las colecciones y el préstamo de las bibliotecas universitarias nacionales y privadas de Entre Ríos

| | |
|--|-----|
| 1. Entre Ríos: ubicación geográfica | 74 |
| 2. Evaluación cuantitativa de las colecciones: por qué | 76 |
| Trabajo de campo | |
| 1. Objetivos | |
| 1.1 Objetivos generales | 76 |
| 1.2 Objetivos particulares | 76 |
| 2. Hipótesis del trabajo | 77 |
| 3. Metodología | 77 |
| 4. Desarrollo de la investigación | 78 |
| 4.1 Bibliotecas universitarias de la provincia de Entre Ríos | 78 |
| 4.2 Análisis de los datos obtenidos | 83 |
| 4.3 Datos relevados mediante la aplicación del formulario electrónica del Proyecto Robles en las Bibliotecas universitarias Nacionales y privadas de Entre Ríos..... | 85 |
| 5. Resultados de la investigación | 100 |
| 5.1 Resumen de los resultados..... | 100 |
| Conclusiones finales | 102 |
| La propuesta | |
| 1. Préstamo interbibliotecario: concepto | 103 |
| 2. Convenio interbibliotecario entrerriano | 103 |
| 2.1 Modelo de convenio interbibliotecario | 104 |
| Bibliografía | 106 |
| Anexo 1 | 111 |
| Anexo 2 | 113 |
| Anexo 3 | 134 |

INTRODUCCIÓN

La investigación que aquí se presenta intenta brindar información acerca del estado y alcance del servicio “préstamo interbibliotecario” entre las Bibliotecas Universitarias Nacionales y Privadas de la provincia de Entre Ríos.

La sociedad vive un tiempo de profundas transformaciones que implican nuevas formas de pensar, sentir, actuar y convivir en los distintos ámbitos e instituciones que la conforman.

Ella presenta un desarrollo heterogéneo, que muestran las dos caras de una misma realidad, globalización y fragmentación, mundialización y pobreza... entre estos extremos hoy se debate la Educación Superior, no sin grandes esfuerzos para comprender la situación y proyectarse en el futuro.

En este nuevo escenario caracterizado por la velocidad de los cambios, por las transformaciones producidas en las relaciones de las personas con sus pares, la naturaleza y Dios, la generalización de las nuevas tecnologías y los procesos productivos, se hace necesaria la adquisición de conocimientos y competencias básicas, elementales y comunes para toda la población. Asimismo, también se requiere el dominio de saberes y capacidades intermedias que permitan a toda la población, la profundización de la formación básica en un campo amplio del entorno socio-productivo (educación superior / cuaternaria) en relación con las exigencias del desarrollo científico, profesional, tecnológico y productivo.

La investigación se divide en dos partes: la primera desarrolla el Marco Teórico de la investigación y en la segunda parte muestra y analiza el Estudio de Campo realizado en las Bibliotecas universitarias de la Universidades Nacionales y Privadas de Entre Ríos.

La Primera parte consta de cuatro capítulos tratando los siguientes temas: en el capítulo uno se plantea una descripción de los tiempos posmodernos que le toca vivir a la sociedad en general y a la población universitaria – alumnos y profesores - en particular.

En el segundo capítulo el trabajo se dilucidan cuestiones referidas a la evaluación, la evaluación en la universidad, sus objetivos y normalización y un ejemplo de un Formulario para evaluar bibliotecas universitarias desarrolladas según estas normas el que ha sido aplicado, evaluado y mejorado por bibliotecarios argentinos.

En el tercer capítulo el trabajo se describe el estado de la “evaluación” en la universidad argentina y en particular la “evaluación de bibliotecas universitarias”.

El cuarto capítulo se desarrolla en torno a un tema que a esta altura del devenir de los tiempos posmodernos debiera estar internalizado en toda Biblioteca que se precie integrada a la comunidad a la cual presta y gestiona sus servicios como lo es la “evaluación” a través del “estudio de usuarios”, desarrollando un ejemplo concreto a través de un trabajo de campo en una biblioteca universitaria.

En la segunda parte se desarrolla el capítulo cinco, presentando un trabajo de campo que tiene como objetivo conocer el tamaño de las colecciones de las bibliotecas universitarias de las universidades citadas en el párrafo anterior, y principalmente el estado y funcionamiento del **Préstamo Interbibliotecario** entre las mismas. Se aprovecha para analizar también la cantidad de “recurso electrónicos” que poseen, la tendencia del soporte a adquirir cuando se realizan las compras anuales, el “uso de la colección” en la sala, y el estado de los “servicios de información electrónica”: conexión a Internet, OPAC, página Web, etc. Para el relevamiento se utiliza la aplicación del Formulario Electrónico del Proyecto Roble de la Universidad Nacional de La Plata, versión 2004.

En la Conclusión se analizan estos datos y se presenta la propuesta de un futuro “Convenio interbibliotecario entrerriano” ofreciendo el modelo “Una Biblioteca Gigante” Articulación Interuniversitaria: acuerdo de Bibliotecas Universitarias de Córdoba.

Se realiza esta investigación con el sólo fin de poder contribuir al crecimiento de las Bibliotecas Universitarias de la provincia de Entre Ríos y ayudar a sus estudiantes,

Gregoria E. Ferreyra
Tesina
LICAD
Universidad Nacional de mar del Plata

profesores e investigadores a encontrar la información donde quiera que esté, dado que su biblioteca de base ha establecido acuerdos formales e informales con otras instituciones universitarias de la región.

Sirva, además este trabajo como base para futuras investigaciones acerca del tema, que se lo amplíe, se le dé forma y se haga realidad este sueño.

Gregoria E. Ferreyra
Tesina
LICAD
Universidad Nacional de Mar del Plata

PRIMERA PARTE

MARCO TEÓRICO

Capítulo 1

El posmodernismo y la sociedad del conocimiento

1.- La posmodernidad:

Es necesario conocer las características de la sociedad actual y aquellas tendencias que de una u otra manera influyen sobre la cosmovisión del hombre actual y el vasto espacio de las relaciones del individuo con su mundo, dado que es la realidad en la que están insertas las universidades y por lo tanto las bibliotecas de las que vamos a tratar. Es imposible no analizar esta realidad porque todos los actores involucrados en el mundo universitario somos parte de estos tiempos de posmodernidad.

La expresión posmodernidad fue ocupando un espacio a partir de los años ochenta. Indagando sobre sus orígenes, encontramos que a fines de los setenta, Alain Touraine escribe un libro titulado *La sociedad posindustrial*; en la década del setenta se habla de cultura posmoderna con especial referencia a la arquitectura. En 1979 Jean Francois Lyotard escribe el libro titulado *La condición posmoderna* donde sostiene que las sociedades entran en la llamada **edad posindustrial** y las **culturas en la edad posmoderna**.

Si consideramos a la posmodernidad como una edad de la cultura como lo plantea Lyotard (1), la misma constituye el marco que moldea tanto a los sujetos como a las instituciones y a las prácticas sociales, las redefine y las resignifica permitiendo comprender lo que sucede con ellas.

Este autor define a la posmodernidad como una edad de la cultura que se correspondería con un tipo de sociedad a la que se llama sociedad posindustrial, como contrapuesta a la modernidad. Sería la época del desencanto, del fin de las utopías, ausencia de los grandes proyectos que descansaban en la idea de progreso.

Las sociedades posindustriales se han desarrollado plenamente en los llamados países capitalistas avanzados en la segunda mitad del siglo XX. Sería allí donde se habría

Gregoria E. Ferreyra

Tesina

LICAD

Universidad Nacional de Mar del Plata

gestado la cultura posmoderna, pero gracias a los medios masivos de comunicación dicha cultura se extendería rápidamente por todo el mundo.

Para algunos autores, en la cultura posmoderna se acentúa el individualismo hasta el nivel del egoísmo, en un proceso de personalización que abarca todos los aspectos de la vida social y que significa, según Guilles Lipovetsky (2), por un lado, la fractura de la socialización disciplinaria y, por el otro, la elaboración de una sociedad flexible basada en la información y en la estimulación de las necesidades.

"La cultura posmoderna es descentrada y heteróclita, materialista y psi, porno y discreta, renovadora y retro, consumista y ecologista, sofisticada y espontánea, espectacular y creativa; el futuro no tendrá que escoger una de esas tendencias sino que, por el contrario, desarrollará las lógicas duales, la correspondencia flexible de las antinomias. La función de semejante estallido no ofrece duda: paralelamente a los otros dispositivos personalizados, la cultura posmoderna es un vector de ampliación del individualismo; al diversificar las posibilidades de elección, al anular los puntos de referencia, al destruir los sentidos únicos y los valores superiores de la modernidad, pone en marcha una cultura personalizada o hecha a medida, que permite al átomo social emanciparse del balizaje disciplinario-revolucionario" (3).

De las dificultades de esta realidad sociocultural va surgiendo el nuevo "*hombre lighth*" (4), producto de su tiempo. Se trata de un hombre relativamente bien informado, pero de escasa educación humana, muy entregado al pragmatismo. Todo le interesa pero a nivel superficial; no es capaz de hacer la síntesis de aquello que percibe, y, en consecuencia, se ha ido convirtiendo en un sujeto trivial, ligero, frívolo, que lo acepta todo, pero que carece de criterios sólidos en su conducta. Todo se torna en él etéreo, leve, volátil, banal, se convierte en un hombre superficial, indiferente, permisivo, en el que anida un gran vacío moral. Además posee los siguientes rasgos: pensamiento débil, convicciones sin fuerza, asepsia en sus compromisos, indiferencia, su ideología es el pragmatismo, su norma de conducta: la vigencia social, lo que se lleva, lo que está de moda; su ética se fundamenta en la estadística, sustituta de la conciencia; su moral, repleta de neutralidad, falta de compromiso y subjetividad, queda relegada a la intimidad.

Según dice Rojas hay que "saber contemplar las luces y sombras de nuestra época actual".

De lo positivo de nuestros días ilumina la realidad desde distintos ángulos. Por una parte, están los grandes avances conseguidos en los últimos años en la ciencia, así como la acelerada tecnificación que nos ha permitido metas hasta ahora insospechadas. La revolución informática nos simplifica el trabajo mediante la ordenación y procesamiento de datos. Por otra parte, la denominada revolución de las comunicaciones: ya no hay distancias en el mundo; en pocas horas nos plantamos en el otro extremo de la Tierra. Esto no era imaginable hace tan solo unos años. También hay que subrayar el despertar de muchas conciencias dormidas en planos esenciales de la vida: los derechos humanos han alcanzado cimas nuevas, así como la llegada de la democracia a una gran mayoría de países, que ahora viven en libertad. La progresiva preocupación por la justicia social, que está llevando a una mayor equidad, y a la existencia de una clase media más sólida y estable en muchos países.

Además hay que destacar los altos niveles de confort y bienestar, que han cambiado la vida del ser humano de nuestros días; otros hechos positivos son la igualdad de oportunidades, la facilidad progresiva para que la cultura llegue a todos - aspectos muy importantes a tener en cuenta por los profesionales bibliotecarios sobre todo en cuanto a la gestión y administración bibliotecaria y la atención al usuario - , la mayor sensibilidad por la naturaleza y por los espacios verdes, la nivelación hombre-mujer entre otras.

Pero en la cultura actual hay sombras importantes. Los istmos más importantes son los siguientes: el materialismo: sólo cuenta aquello que se toca y se ve producto de la sociedad de la abundancia; el hedonismo: que tiene como premisa fundamental el placer y el bienestar, ésta nueva ética hedonista posee varias notas particulares: el consumismo, la permisividad, la revolución sin finalidad y sin programa, que declina hacia el descompromiso.

Lipovetsky dice que hemos perdido el sentido metafísico del hogar; el hombre actual no logra sentirse en casa, ni en la sociedad, ni en el cosmos, ni consigo mismo.

La ciencia y la tecnología ofrecen a la humanidad una medicina más sofisticada y más segura: aumenta el confort y se prolonga la vida; los productos de consumo son cada día de mejor calidad y de creciente abundancia. Pareciera que se dieran los condicionamientos ideales para organizar una vida feliz.

Pero no, constatamos cómo el hombre va perdiendo los horizontes de la esperanza y es invadido por el desencanto, el aburrimiento y la soledad.

Estamos viviendo en plena posmodernidad. Todos tenemos conciencia de la exuberancia de los bienes de consumo y de servicios, que hace posible la sobremultiplicación de opciones y organizar la existencia a la carta. Esto, que en otras épocas hubiera sido opción de ricos, hoy está relativamente al alcance de quienes tienen menos recursos, al menos como mentalidad.

No es fácil definir la posmodernidad. Gilles Lipovetsky, que ha reconocido con paciencia y profundidad los rasgos más significativos de la época actual lo resume con un título duro y agresivo: *La era del vacío*.

Los especialistas en posmodernidad acuerdan en ver como una nota dominante el desencanto, el aburrimiento y la falta de horizonte y de motivaciones.

La posmodernidad tiene sus precursores en Nietzsche y Heidegger, y sus filósofos actuales en: J. F. Lyotard, J. Derrida, J. Braudillard, G. Lipovetsky y G. Vattimo, entre otros.

Si hablamos de posmodernidad es porque hubo una modernidad. En efecto, históricamente, así fue.

La modernidad, que es el proceso social, científico y técnico que ha creado el mundo del progreso, del desarrollo y de la producción de bienes, se inició junto a los grandes descubrimientos; se reafirmó con las ideas de la revolución francesa y en el siglo pasado, en especial en las décadas del 60 y 70, llegó a su culminación.

La modernidad tuvo su credo: fe en el progreso ilimitado; fe en el capitalismo burgués; fe en la tolerancia democrática y religiosa y fe en la ciencia y en la técnica. El hombre eficiente y productor era el paradigma de la modernidad.

Pero la posmodernidad es algo más que la etapa que sigue a la modernidad: es también una respuesta crítica, desairada a la modernidad; es la expresión de decepción, un querer renegar, desentenderse de la época anterior.

La posmodernidad ha hecho entrar en crisis todo el credo modernista.

La consagración de la propiedad privada, la obsesión por el beneficio particular, la primacía de las leyes de libre mercado, la legitimidad de la competitividad particular a cualquier precio, la obsesión por la eficacia, la primacía de las apariencias, el gusto desmedido por lo efímero y cambiante son componentes ideológicos que junto a la defensa de las democracias formales y la búsqueda de la libertad, la omnipresencia de los medios de comunicación de masas y la posibilidad de superación de las barreras espaciales y temporales a la libre circulación de la información componen los elementos de la cultura posmoderna.

En la posmodernidad impera lo fragmentario, lo efímero, lo discontinuo, el cambio caótico, el pluralismo, la coexistencia de un gran número de mundos posibles o más simplemente, espacios inconmensurables que se yuxtaponen o superponen entre sí. Ésta, si bien rescatada la posibilidad de hacer oír otras voces largamente silenciadas, brindando nuevas oportunidades a minorías y marginados.

Las transformaciones producidas por el entramado de prácticas posmodernas en el estado actual adquieren importancia creciente y nos permiten entender los profundos cambios en la vida individual-colectiva de las personas.

2.- La sociedad del conocimiento.

Esta entrada al nuevo milenio está signada por un proceso de profunda transformación. Estamos "viviendo la aparición de nuevas formas de organización social, económica y política" (Drucke, 1993; Minc, 1994; Toffler, 1990; Gorz, 1997) (5). Es una crisis estructural que radica en las dificultades que simultáneamente se producen "en las instituciones de responsables de la cohesión social (estado-Providencia), en las relaciones entre economía y sociedad (la crisis del trabajo) y en los modos a través de los cuales se forman las identidades individuales y colectivas (crisis del sujeto) (Titoussi y Rosanvallon, 1996)"(6). Algo es unánime: la variable de generación y distribución del poder estaría dada por el conocimiento y la información y que estarían reemplazando a los recursos naturales, la fuerza y el dinero. Mas que nunca el conocimiento es "la fuente principal del poder, lo cual tiene efectos sobre la dinámica interna de la sociedad".(7)

Según Toffler, "el conocimiento es infinitamente ampliable. Su uso no lo desgasta sino que, al contrario, puede producir más conocimiento". Por lo que para producir conocimiento se necesita un ambiente de libertad y creatividad, y como contrapartida la utilización de ese conocimiento produce la disolución de toda burocracia en la gestión dado que obliga a renovar permanentemente las líneas de decisión en función a la acumulación y distribución de conocimiento. Y por último la distribución de conocimientos es mucho más democrática que cualquier otro poder ya que todos por igual pueden tener acceso a él: "el débil y el pobre pueden adquirirlos" (Toffler, 1990) (8)

A partir de los documentos de la CEPAL-UNESCO (1992) se reconoce que el conocimiento es una de las pocas variables de intervención política que impacta sobre la economía, la equidad social y el la vida ciudadana.

Sin embargo hipótesis más generales y complejas realizan re-visiones acerca de estas posiciones y concluyen en que una sociedad y una economía basadas en el "uso intensivo del conocimiento producen simultáneamente más igualdad y más desigualdad, de mayor homogeneidad y mayor diferenciación".(9)

Otra consecuencia es que la sociedad moderna hace una aplicación reflexiva del conocimiento que según Guiddens, es “muy inquietante”. “Nos encontramos en un mundo totalmente constituido a través del conocimiento aplicado reflexivamente, pero en donde al mismo tiempo nunca podemos estar seguros de que no será revisado algún elemento dado que [...] ningún conocimiento es conocimiento en el antiguo sentido del mismo, donde ‘saber’ era tener certeza, y esto se aplica por igual a las ciencias naturales y a las ciencias sociales” (Guiddens, 1997). (10)

Ahora bien, en esta nueva sociedad del conocimiento y la información o más bien la sociedad del saber, los conocimientos no producen nada por si solos sino cuando son aplicados en una tarea. “Y esa es la razón por la que la sociedad del saber es también la sociedad de las organizaciones: el propósito y la función de cualquier organización, tanto empresarial, como de otro tipo, es la integración de conocimientos especializados en una tarea común”(11). De donde se concluye que la sociedad del saber es la sociedad de las organizaciones y estas organizaciones necesariamente tienen que ser gestionadas. Es decir, quienes están al frente de estas organizaciones deben gestionar: reunir personas especialistas en distintas disciplinas para dirigirlos a producir resultados que cumplan los objetivos propuestos que beneficien a la organización.

Bustos, en la Conferencia Internacional de Bibliotecarios de Educación Superior a América Latina y el Caribe (Chile, 1996) (12) afirma “en las aulas se enseña, en las bibliotecas se aprende” lo que está definiendo que las bibliotecas deben integrarse a la misión de las universidades como unidades autónomas de organización, en su rol de líderes de la sociedad en esta “sociedad del saber”.

2.1.- La universidad y la sociedad del conocimiento.

La sociedad se está transformando en su estructura económica, política y cultural. Estas nuevas formas emergentes de organización social se apuntalan en el uso intensivo del conocimiento y las variables culturales tanto de las actividades de participación social como en las de producción. Es de esta manera que instituciones educativas, educadores e intelectuales en general tienen un papel de suma importancia en las estrategias de intervención social y política y el control de los conflictos.

En esta nueva configuración social, el acceso al conocimiento ha cambiado: históricamente estaba dado por el pasaje de la enseñanza secundaria a la educación superior, pero los nuevos escenarios sociales, tecnológicos y culturales han modificado de manera tal que debemos considerar los siguientes aspectos: a) es necesario educarse a lo largo de toda la vida. Es preciso garantizar el acceso permanente a “formas de aprendizaje que permitan la reconversión profesional continua”(13), por lo que ningún título o certificación universitaria tiene una validez permanente, para lo que se han definido que se deben revalidar dentro de un determinado tiempo.

Por otra parte el acceso del conocimiento supone que indefectiblemente el estudiante, independientemente del lugar físico donde se encuentre o de la universidad a la que pertenezca, debe acercarse a los desafíos que representan las nuevas tecnologías de la información y a nuevos métodos de enseñanza. El alumno es cada vez más responsable de su propio aprendizaje y, para ello “deberá dominar las operaciones cognitivas fundamentales asociadas a cada dominio del saber y desarrollar las actitudes básicas asociadas al aprendizaje permanente: curiosidad, interés, espíritu crítico, creatividad, etc.”(14)

2.2.- El caso de la Universidades argentinas

Las universidades argentinas, al igual que todas las demás instituciones de estudios superiores del mundo se enfrentan a un constante cambio que se plantean en este comienzo de siglo y que seguirá en el futuro. “Los objetivos son compartidos y universales: mejorar la calidad de la formación ofrecida, la investigación y de los servicios prestados; priorizar la relevancia social de los conocimientos que se generan y transmiten, asegurar la equidad que posibilita la igualdad de oportunidades, y lograr que todo esto se haga con la necesaria eficiencia”.(15)

La Ley de Educación Superior N° 24.521 de agosto de 1995 define en el Título IV Capítulo 1, artículo 28: “son funciones básicas de las Instituciones universitarias:

a) Formar y capacitar científicos, profesionales, docentes y técnicos, capaces de actuar con solidez profesional, responsabilidad, espíritu crítico y reflexivo, mentalidad creadora, sentido ético y sensibilidad social, atendiendo a las demandas individuales y a los requerimientos nacionales y regionales;

- b) Promover y desarrollar la investigación científica y tecnológica, los estudios humanísticos y las creaciones artísticas;
- c) Crear y difundir el conocimiento y la cultura en todas sus formas;
- d) Preservar la cultura nacional;
- e) Extender su acción y sus servicios a la comunidad, con el fin de contribuir a su desarrollo y transformación, estudiando en particular los problemas nacionales y regionales y prestando asistencia científica y técnica al Estado y a la comunidad.”

Es evidente que las universidades deban adecuar sus diseños curriculares, y enfocar sus objetivos educacionales a “lograr personas que aprendan a aprender”(16), las que además deben estar alfabetizadas informativamente y por lo menos dominar una o dos lenguas, además de la materna y un “manejo de la dimensión internacional de los problemas”. (17)

Argentina como otros muchos países debieron pasar por lapsos políticos sumamente complejos, la ausencia de programas nacionales, la cooperación y coordinación entre recursos económicos e intelectuales y una legislación adecuada que afectaron a las instituciones universitarias y en consecuencia a sus bibliotecas y servicios de información destinándolas a un profundo y prolongado aislamiento restringiendo aún en lo estrictamente referido a los avances bibliotecológicos.

"Recién a partir de fines de la década del ochenta comenzó a percibirse el rol substancial que los servicios de información cumplen en asuntos de carácter social, económico y tecnológico. Mientras que a principios de los noventa empezaron a vislumbrarse tibios intentos de desarrollo y cooperación" (Borgman, 1996).(18)

Las situaciones descritas demuestran que las bibliotecas han sufrido un importante grado de abandono ya que se puede verificar que las colecciones interrumpidas, la falta de capacitación y desarrollo, la ausencia de presupuesto y política bibliotecaria, el deterioro de los edificios, la falta de higiene y otros, son todos puntos de una curva de declinación”.(19)

Gregoria E. Ferreyra

Tesina

LICAD

Universidad Nacional de Mar del Plata

Este panorama de las bibliotecas universitarias argentinas “era poco menos que desalentador respecto a la posibilidad de que las bibliotecas ocuparan un lugar destacado en el proceso educativo, debido principalmente a la falta de equipamiento, bibliografía y de edificios aptos para su actividad y al bajo nivel de capacitación de los actores (los bibliotecarios), a los mecanismos de toma de decisión de estas organizaciones y a la ausencia de planificación y de diálogo productivo con las autoridades”.(20)

El cambio debe darse desde las autoridades de cada una de las universidades, las que deben definir en los estatutos de sus instituciones los “lineamientos sobre las políticas de información y definan el papel que cumple la información y la biblioteca en la actividad docente y de investigación...” (21)

- (1) Lyotard, Jean-Francois. "La condición posmoderna" Buenos Aires. Rei, 1989.
- (2) Lipovetsky, Gilles. "La era del vacío. Ensayos sobre el individualismo contemporáneo". Barcelona. Anagrama, 1986
- (3) Ibid. pp.11
- (4) Rojas, Enrique. "El hombre light. Una vida sin valores. Buenos Aires. Temas de hoy, 1998. pp. 15
- (5) Tedesco, J. "Educar en la sociedad del conocimiento". México. Fondo de Cultura Económica, 2000. pp. 11
- (6) Ibid. pp. 11
- (7) Ibid. pp. 12
- (8) Ibid. pp. 13
- (9) Ibid. pp. 15
- (10) Ibid. pp. 51
- (11) Drucker, Peter. La administración en una época de grandes cambios. En: Anales de la documentación. pp. 9
- (12) Bustos González, Atilio. Gestión del proceso de cambio en la Era de la Información" Conferencia Internacional de Bibliotecarios de Educación Superior de América Latina y el Caribe. Chile, 1996.
- (13) Tedesco, J. Op. cit. pp. 74
- (14) Ibid. pp77
- (15) Herrera, Luis. Gestión del cambio en Bibliotecas académicas: un desafío para la Universidad Argentina. En: La Universidad. Buenos Aires. Ministerio de Cultura y Educación. Secretaría de Políticas Universitarias. Año VI. N° 16- Abril 1999. pp. 4. Disponible en: <http://ses.me.gov.ar/documentos/publicaciones/lu16.pdf>
- (16) Tedesco, J. Op. cit. pp. 77
- (17) Ibid. pp77
- (18) Barber, Elsa E. et al. "Tiempos y contratiempos de la automatización en las bibliotecas universitarias argentinas". Buenos Aires. Grebyd, 2003. pp.34
- (19) Herrera, Luis Bibliotecas universitarias argentinas: sus capacidades operativas e institucionales. Serie estudios y Propuestas. Buenos Aires. Ministerios de Cultura y Educación. Secretaria de Políticas Universitarias. 1995. pp.38/39
- (20) Herrera, Luis. "Gestión del cambio en bibliotecas académicas" Op.cit. pp. 5

Gregoria E. Ferreyra

Tesina

LICAD

Universidad Nacional de Mar del Plata

(21)Nardi, Alejandra. "El componente biblioteca dentro de la evaluación institucional".

En: La Universidad. Buenos Aires. Ministerio de Cultura y Educación. Secretaría de Políticas Universitarias. Año VI. N° 16- Abril 1999. pp. 10. Disponible en:

<http://ses.me.gov.ar/documentos/publicaciones/lu16.pdf>

Evaluación y Universidad

1. La evaluación

"Una definición típica podría ser la de "medición" de una actividad u objeto,... o bien la aplicación de 'método científico' para determinar, por ejemplo, lo bien que se está llevando una actividad". (1)

En el momento de elegir la mejor estrategia para alcanzar objetivos propuestos como al distribuir para optimizar los recursos, el *proceso de evaluación* es una herramienta indispensable y un componente insustituible en la tarea de gestionar.

Según el Diccionario de la Real Academia Española "*evaluar* (del francés evaluar) es:

- Señalar el valor de una cosa
- Estimar, apreciar, calcular el valor de una cosa: evaluamos los daños de la inundación en varios millones de pesos.
- Estimar los conocimientos, aptitudes y rendimientos de los alumnos"

La CONEAU define la Evaluación en sus "Lineamientos para la Evaluación Institucional" como "una herramienta importante de transformación de las universidades y de la práctica educativa; es un proceso con carácter constructivo, participativo y consensuado; es una práctica permanente y sistemática que permite detectar los nudos problemáticos y los aspectos positivos. Ello implica la reflexión sobre la propia tarea como una actividad contextualizada que abarca los insumos, los procesos, los productos y el impacto que tienen en la sociedad... " (2)

1.2.- Para qué, cómo y qué evaluar

La palabra "Evaluación" se empleaba históricamente sólo en los ámbitos de lo económico y de la gestión, pero en la actualidad se la ha comenzado a usar y aplicar en todas las actividades humanas, tanto en el campo cultural como de las instituciones.

Antes de iniciar una evaluación hay que resolver las siguientes preguntas: para quién, para qué y cómo.

- Para quién: debe estar en función de los objetivos propios de la biblioteca.

- Para qué: antes de recoger los datos hay que definir claramente la política que lleve a conocer lo más fielmente posible lo que se quiere conocer con el fin de resolver problemas, delinear acciones en el proceso de toma de decisiones que en el caso específico de la biblioteca es un objetivo a largo plazo como lo es el "producir unos resultados en la comunidad a la que sirve...razón de su existencia".(3)

- Cómo evaluar: elegir los instrumentos a través de los cuales los datos recogidos reúnan pertinencia y adecuación y ser comprendidos por quienes hacen la recolección de los datos.

- Qué evaluar: podríamos referirnos a evaluar resultados, recursos o productos. Cuando nos referimos a: a) los resultados estamos hablando de evaluar objetivos a largo plazo, por lo general de comportamiento social o económico, de características intangible y por lo tanto difícil de convertirlos en criterios de evaluación concretos; b) en lo que respecta a los recursos (edificio, colección, personal, presupuesto) son ítems tangibles, medibles, cuantificables, de suma importancia para alcanzar los resultados y c) los productos de la biblioteca son sinónimo de servicio, se pueden cuantificar (cantidad de préstamos, cantidad de consultas por día, etc.) aunque son menos tangibles que los recursos pero más que los resultados

"Otra forma diferente de enfocar la evaluación es en términos de costos, eficacia y beneficios".(4) Hablar de eficacia es referirse a al producto que en el caso de las bibliotecas está referido a demandas satisfechas.

- a) Evaluar los beneficios alcanzados es determinar en qué medida se cumplieron los objetivos fijados.

- b) En cuanto a los costos podemos referirnos a:
 - Costos en términos monetarios, bastante tangibles.
 - Costo-eficacia: en la relación recursos y productos invertidos en una actividad determinada, como sería el costo por documento puesto a disposición del usuario.

- Costo-beneficio: trata de cuantificar los resultados, que como ya vimos son objetivos a largo plazo y relacionarlo con el costo para alcanzarlos. Por lo general los beneficios son superiores al costo invertido para lograrlos.

1.3.- Objetivos de la evaluación

La evaluación es un todo que abarca desde la fase inicial o de proyecto de evaluación hasta el final, obtención de las conclusiones o resultados; se la puede aplicar tanto al todo, como a cada una de las partes consideradas individualmente, como por ejemplo evaluar todo el trabajo de la biblioteca pero también evaluar sólo específicamente el área de recursos humanos.

"El proceso de evaluación suele ser un proceso largo, complejo y costoso, requiere como punto de partida plantearse los fines reales que se persiguen. " (5)

Al proponer la biblioteca realizar un proceso evaluativo debe tener en claro para qué necesita analizar los datos que recolectará y analizará o sea definir los objetivos.

Algunos de los objetivos para decidir evaluar la biblioteca podrían ser:

- "Establecer niveles de rendimiento de los servicios.
- Comparar este nivel de rendimiento con otras bibliotecas o servicios similares
- Justificar la existencia de la propia biblioteca.
- Identificar las posibles fuentes de error o ineficacia en el rendimiento de los servicios".(6)

Se deduce de estos objetivos expuestos, entre otros, que la evaluación puede ser tomada desde dos puntos de vista claramente diferenciadas en sus líneas de acción: interna y externa.

- La de carácter interno "destinada a analizar la realidad de la propia biblioteca y su progreso en la consecución de las metas y objetivos planteados...no debe ser un hecho aislado,...debe ser considerada una herramienta de gestión habitual....establecer una sistema que posibilite una evaluación normalizada y continúa.

- De carácter externo orientado a la comparación con la actuación de otras bibliotecas consideradas similares (pares) para lo que es necesario estandarizar ciertos aspectos para posibilitar la comparación... Esto apunta a la creación de un modelo normalizado y consensuado de datos o medidas cuantitativas que permitan objetivar en la medida de lo posible las comparaciones entre bibliotecas que ya de por sí presentan cierto grado de similitud, como son las bibliotecas universitarias." (7)

La CONEAU define el " 'para qué' de la evaluación institucional,... debe servir para interpretar, cambiar y mejorar y no para normalizar, prescribir, y mucho menos como una 'actividad punitiva'. Para ello, se realizará en forma permanente, participativa, creando un sistema que se retroalimente en forma continua".(8)

World Encyclopaedia establece que los conceptos claves en una evaluación son la identificación y la elaboración de indicadores de lo que se quiere medir, así como el desarrollo de estándares, para obtener cifras que representen al indicador del aspecto que va a ser medido.

Para esto, Gómez Fernández (2002)(9) define a los indicadores de desempeño para bibliotecas, como "herramientas para evaluar la calidad de los servicios; así como valorar la eficacia de los recursos asignados a éstos". Al definir o elegir los indicadores se debe tener en cuenta que a) se adecuen a lo que queremos medir, es decir, que sean fiables, relevantes, útiles, fáciles de usar y comparables; b) observar que fundamentalmente exprese un contenido informativo, consistente, válido, práctico y que atienda a la normalización.

Según Patricia Ann Sacks (1980) (10) señaló algunas tendencias de los procesos de autoevaluación:

- Tendencia basada en las necesidades institucionales. Un ejemplo es ARL (Association of Research Libraries) Office of management ent Studes pionera en Estados Unidos.
- Tendencia que se basa en la satisfacción de los usuarios y excelente distribución de los recursos. Lancaster, F. W. apoya esta teoría cuando dice: "los recursos tienen

poco valor en sí mismos, únicamente pueden evaluarse en función del papel que desempeñan en la consecución de los productos deseados".(11)

- Tendencia que atiende a los estándares cuantitativos que le permite a las bibliotecas compararse con otras de similares características. Lo describe el Apéndice (Quantitative Analytical Techniques) de los "Estándar for University Libraries"
- Y por último la tendencia que propone un proceso de revisión continuo de los estándares.

2.- NORMATIVA en la Evaluación de bibliotecas universitarias

Existe bastante bibliografía acerca de cómo "crear un sistema de medición que permita tanto la evaluación interna como la externa"(12): los estándares de bibliotecas universitarias y los manuales de medición de la calidad e indicadores de rendimiento para bibliotecas universitarias.

La adopción de normas internacionales está entre las primeras decisiones a tomar y el tener conciencia de su necesidad.

Según Donal Riggs (1998) (13), "la infraestructura en tecnología de la información y las políticas tendrán una influencia significativa sobre el mejoramiento de los servicios bibliotecarios en el ámbito local y global".

"Los estándares para bibliotecas universitarias más conocidas son los de la Association for college and Research Libraries (ACRL) para bibliotecas de colegios superiores (1995, 2000) y para bibliotecas universitarias (1989). En el ámbito de los países de habla española, existen las normas y directrices para bibliotecas científicas de REBIUN (España, 1997) y en el Mercosur, los estándares para bibliotecas universitarias chilenas (CRUC; 2000)".(14)

Los estándares "son normas y recomendaciones mínimas" que se requiere para que las bibliotecas cumplan con sus objetivos tanto propios como de la universidad a la que

Gregoria E. Ferreyra

Tesina

LICAD

Universidad Nacional de Mar del Plata

pertenecen, logrando servicios de calidad a la que arriban a través de procesos también de calidad.

La Norma es un documento técnico basado en la experiencia y elaborado a partir de las necesidades de la actividad por lo que la normalización es la disciplina que trata el establecimiento, aplicación y adecuación de reglas destinadas a ordenar y orientar una actividad para asegurar su armónico desarrollo con el fin de procurar beneficios para la sociedad acordes con su desarrollo económico y social. También se define como la actividad que tiene por objeto establecer disposiciones aplicables a problemas reales o potenciales, destinados a un uso común y repetitivo, a fin de obtener un ordenamiento óptimo en un contexto dado.

2.1.- Normativa Internacional

La norma Internacional ISO 11620 (Organización Internacional de Normalización), sobre **indicadores de rendimiento bibliotecario**, tiene como objetivo facilitar la evaluación de bibliotecas de todas las clases. Para ello, describe un conjunto de indicadores de rendimiento y ofrece pautas para su utilización como herramientas para evaluar la calidad y efectividad de los servicios y las actividades bibliotecarias, así como el uso de los recursos.

"Los indicadores de rendimiento constituyen el resultado de cuantificar las distintas actividades realizadas por la biblioteca y su finalidad es la de contribuir a determinar en qué grado se han conseguido los objetivos previstos. Esta cuantificación de los datos absolutos permite exactitud, constancia, equidad y comparación en el tiempo; los indicadores son indiscutibles y están desprovistos de ambigüedades. Además, los indicadores permiten la comparación, bien para ver los cambios experimentados en el tiempo o bien para facilitar el contraste con otras bibliotecas".(15)

El cuerpo de la norma se abre con una explicación de su alcance y ámbito de aplicación.

Tras una definición precisa de los términos empleados, se aclaran los criterios de evaluación y el marco descriptivo de los indicadores y se explica cómo emplearlos.

En los anexos se describen 29 indicadores que propone la norma, agrupados por distintos servicios o aspectos bibliotecarios, como préstamos, la búsqueda de información, la formación de usuarios o el proceso técnico. De cada uno de los indicadores se ofrece, además de la denominación normalizada, el objetivo, el alcance, una definición, el método de uso, una interpretación, con explicación de los factores que afectan al indicador, las fuentes y los indicadores relacionados.

Para utilizar un indicador en una biblioteca, se debe asegurar que reúne las siguientes características, recogidas por la Norma ISO 11620:

- Contenido informativo. Aporta información clarificadora, de modo que sea útil para medir una actividad, identificar los logros obtenidos, localizar problemas o deficiencias para actuar en consecuencia. Debe ayudar a tomar decisiones, fijar metas, dar prioridades.
- Tener fiabilidad: el indicador debe ser fiable, producir el mismo resultado siempre que se use en las mismas circunstancias. El hecho de que un indicador refleje la variabilidad implícita de los datos, por ejemplo, las variaciones estacionales o las fluctuaciones en las actividades de préstamo, no significa que no sea fiable.
- Validez: El indicador debe medir lo que quiere medir.
- Idoneidad: Debe adecuarse al objetivo para el que se ha formulado. Las unidades y escalas deben ser las adecuadas y las operaciones necesarias para implementar el proceso de mediada deben ser compatibles con los procesos habituales de la biblioteca.
- Practicidad: El indicador deberá utilizar datos que resulten accesibles con un esfuerzo razonable, en términos de tiempo y de grado de capacitación del personal, costos operativos y tiempo y paciencia que requiera de los usuarios.
- Comparabilidad. Si el indicador se usa para comparar bibliotecas, debe permitirlo. Ello es así si una vez tenidos en cuenta los posibles defectos de exactitud, el mismo resultado obtenido significa que el nivel de calidad de servicio o de eficiencia de las bibliotecas comparadas es el mismo.

Es importante que al utilizar indicadores y comparar los resultados obtenidos con los de otra biblioteca, no se pierdan de vista la meta y los objetivos establecidos, y al tipo de usuario que se sirve.

Los indicadores recogidos en la ISO 11620 son:

| SERVICIO O ASPECTO EVALUADO | INDICADOR DE RENDIMIENTO |
|--|---|
| OPINIÓN DEL USUARIO | |
| ▪ General | Satisfacción del usuario |
| SERVICIOS PÚBLICOS | |
| ▪ Generales | Porcentaje alcanzado de la población Coste por usuario Visita a la biblioteca per cápita Coste por visita a la biblioteca |
| ▪ Suministro de Documentos | Disponibilidad de títulos Disponibilidad de títulos solicitados Porcentaje de títulos solicitados existentes en la colección Disponibilidad ampliada de títulos solicitados Uso de materiales en sala per cápita Tasa de uso de documentos |
| ▪ Recuperación de documentos | Tiempo medio de recuperación de documentos en depósitos cerrados Tiempo medio de recuperación de documentos de áreas de libre acceso. |
| ▪ Préstamo de documentos | Volumen de préstamos (%) Préstamos per cápita Documentos en préstamo per capita Coste de préstamo Préstamos por empleado |
| ▪ Suministro de documentos de fuentes externas | Rapidez del préstamo interbibliotecario |
| ▪ Servicios de referencia e información | Tasa de respuestas correctas |
| ▪ Búsquedas de información | Tasa de éxitos de búsquedas en el catálogo de títulos Tasa de éxitos de búsqueda en el catálogo de materias |
| ▪ Formación de usuarios | (No se describen indicadores en esta norma) |
| ▪ Instalaciones | Disponibilidad de instalaciones Tasa de utilización de instalaciones Tasa de ocupación de asientos Disponibilidad de sistemas automatizados |
| SERVICIOS TÉCNICOS | |
| ▪ Adquisición de documentos | Tiempo medio de adquisición de documentos |

| | |
|---|---|
| ▪ Proceso técnico de documentos | Tiempo medio de proceso técnico de documentos |
| ▪ Catalogación | Coste por título catalogado |
| ▪ Promoción de servicios | (No se describen indicadores en esta norma) |
| ▪ Disponibilidad y utilización recursos humanos | (No se describen indicadores en esta norma) |

"La norma ISO 11620 "Información y Documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario" (cuyo proyecto de traducción castellana está publicada en la Revista Española de Documentación Científica, y concretamente en su primera parte en el v. 22,2, 1999, p 223-247) define términos que consideramos básicos para entender la evaluación en bibliotecas:

- **EVALUACION:** estimación de la eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación.
- **EFICACIA:** medida del grado de cumplimiento de los objetivos. Una actividad es eficaz si consigue los resultados que se pretendía conseguir.
- **EFICIENCIA:** medida de la utilización de los recursos necesarios para conseguir un objetivo. Una actividad es eficiente si reduce al mínimo la utilización de los recursos, o produce mejores resultados con los mismos recursos.
- **INDICADOR:** expresión (serie de números, símbolos o palabras) utilizada para describir actividades (sucesos, objetos, personas) en términos cuantitativos, para evaluar dichas actividades y el método utilizado.
- **INDICADOR DE RENDIMIENTO:** números, símbolos o letras, derivados de estadísticas y datos de la biblioteca, y utilizados para evaluar el rendimiento de la misma. Incluye tanto recuentos simples como relaciones entre recuentos, siempre que se utilicen en la caracterización del rendimiento de una biblioteca.
- **FIABILIDAD:** grado en que una medida es capaz de reproducir los mismos resultados.

- **RENDIMIENTO:** grado de eficacia en la prestación de servicios de la biblioteca y eficiencia en la asignación de recursos para proporcionar esos servicios.
- **ADECUACIÓN:** grado de idoneidad de un indicador para evaluar una actividad específica.
- **ACCESIBILIDAD:** facilidad de acceder y utilizar un servicio o instalación.
- **DISPONIBILIDAD:** medida en que la biblioteca proporciona documentos, instalaciones o servicios al usuario en el momento que los demanda.
- **GASTOS CORRIENTES:** gastos de personal y recursos, que se utilizan y se reemplazan regularmente, excluyendo gastos tales como los de capital, edificios nuevos, ampliaciones o modificaciones de los existentes y equipo informático.
- **INSTALACIONES:** equipos, puestos de lectura, etc. proporcionados a los usuarios de la biblioteca.
- **POBLACIÓN A SERVIR:** individuos a los cuales están destinados los servicios y materiales de la biblioteca.
- **POBLACIÓN OBJETIVO:** grupos de usuarios reales y potenciales de una biblioteca determinada, como objeto de un servicio específico o como usuarios principales de materiales específicos.
- **RECURSOS:** activos de la biblioteca, incluyendo personal, materiales, equipo, espacio, etc.
- **USUARIO:** receptor de los servicios de biblioteca "Gómez Hernández (16)

2.2.- Normativa Argentina. Instituto Argentino de Normalización (IRAM)

El IRAM es una asociación privada sin fines de lucro fundada el 2 de mayo de 1935. Tiene el carácter de una Organización no gubernamental (ONG).

El Subcomité de Documentación trabajó en la norma IRAM 32062 que trata de los Indicadores de desempeño de bibliotecas o sea, el tratamiento del esquema definitivo de la norma ISO 11620:1998 Information and Documentation, library performance indicators; de la DRAFT AMENDMENT 1: Additional performance indicators for libraries

Gregoria E. Ferreyra

Tesina

LICAD

Universidad Nacional de Mar del Plata

ISO 11260:1998/DAM 1 y de la norma española UNE 50137:2000: indicadores de rendimiento bibliotecario.

Esta norma IRAM 32062 tiene como objetivo brindar herramientas para evaluar la calidad a todo tipo de bibliotecas. Los indicadores de los que trata son:

- Satisfacción de los usuarios
- Suministro de documentos.
- Recuperación de documentos.
- Préstamo.
- Servicio de referencia.
- Procesos técnicos
- Instalaciones
- Otros servicios.

La norma define a los indicadores como la expresión numérica o verbal, derivada de estadísticas y datos de la biblioteca, utilizada para caracterizar su desempeño. De donde 'desempeño' trata de eficacia de la prestación de servicios de la biblioteca y eficiencia en la asignación y utilización de recursos para proporcionar esos servicios.

"Para ajustarse a la norma los indicadores deben ser:

- Informativos como instrumentos para medir una actividad; identificar logros y deficiencias en el desempeño, con el objeto de poder remediarlos.
- Fiables, capaces de producir el mismo resultado cuando se utilicen repetidamente bajo las mismas circunstancias. Un indicador puede reflejar una variabilidad intrínseca en los datos, como por ejemplo variaciones estacionales en el flujo de préstamo, pero eso no quiere decir que no sea fiable.
- Válidos, idóneos para medir lo que se intenta medir.
- Las unidades y escalas deben ser las adecuadas a lo que se quiere medir.

- Los procesos deben ser compatibles con los procedimientos habituales de la biblioteca, utilizando datos accesibles en la biblioteca y con un esfuerzo razonable del personal".(17)

Incluye también la norma un glosario que permite utilizar nomenclatura y definiciones unívocas, tales como:

- Eficacia: medida del grado de cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- Evaluación: proceso de estimación de la eficiencia, eficacia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación.
- Etc.

3.- EL PROYECTO ROBLES

Expresa Marcela Fushimi "En el marco del Proyecto ROBLE estamos trabajando en desarrollar herramientas y mecanismos que nos permitan un proceso de autoevaluación permanente de las bibliotecas de la UNLP con el fin de contar con información clara y objetiva (de cada biblioteca y del conjunto) que nos permita impulsar acciones dirigidas a potenciar nuestras fortalezas y mejorar nuestras debilidades".(18)

3.1.- El Formulario Electrónico

"En la actualidad se ha desarrollado un formulario estadístico normalizado con formato de planilla electrónica en Excel que permite el ingreso de los datos brutos y, a partir de allí, el cálculo automático de totales, subtotales e indicadores de rendimiento seleccionados" (19)

En el marco de la XXXVI Reunión Anual de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina Marcela Fushimi presenta la versión 2004 del Formulario Roble.(20) (Ver Anexo 2)

3.2.-CUADRO COMPARTIVO DE AMBAS VERSIONES DEL PROYECTO ROBLE

Los datos en bruto que relevan son:

| VERSIÓN 2001 | VERSIÓN 2004 |
|--|--|
| Datos de identificación | 1. Datos de identificación |
| 0.Bibliotecas existentes dentro de la unidad académica | 2. Otras bibliotecas existentes dentro de la unidad académica |
| 1.Usuarios (reales y potenciales, tipos de usuarios) | 3. Usuarios y carreras: *Discriminación de docentes / investigadores por dedicación. Título de grado, posgrado y disciplina |
| 2.Apertura (horas y días semanales, puntos de servicio) | 4. Apertura |
| 3.Locales (superficie, puestos de lectura, estanterías de libre acceso y depósitos cerrados) | 5. Locales |
| 4.Equipamiento (informático y de otro tipo) | 6. Equipamiento: *equipamiento simplificado |
| 5.Colección (cantidad por tipo de documentos y adquisiciones) | 7. Colecciones Total: *Medición de recursos electrónicos dentro de los puntos: - colecciones (e-journals, bases de datos, e-books, colecciones digitales y otros recursos) - usos de servicios - costos Descarte y merma |
| 6.Procesos técnicos e informatización | 8. Uso de los servicios: consultas. Préstamo. Préstamo interbibliotecario: Bibliotecas nacionales y extranjeras. Referencia. Servicios electrónicos *Unificación de las mediciones de uso de los servicios, sumando: - actividades de formación de usuarios - transacciones de referencia - consultas de recursos electrónicos |
| 7.Consulta y préstamo | 9. Personal |
| 8.Préstamo interbibliotecario y obtención | 10. Presupuesto |

Gregoria E. Ferreyra
Tesina
LICAD
Universidad Nacional de Mar del Plata

| | |
|---|-----------------------------|
| de documentos | |
| 9. Personal (tipo, cantidad, y actividad que realiza) | 11. Información electrónica |

* Fushimi, Marcela. "Experiencias de autoevaluación dentro de la UN de La Plata. 38º Encuentro de Bibliotecas Universitarias: una década de cambios" Buenos Aires 21 de abril de 2005

- (1) Lancaster, F. W. "Evaluación de la biblioteca". Anabad pp.17
- (2) Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) Buenos Aires. Ministerio de Cultura y Educación. pp.6
- (3) Ibid. pp.2
- (4) Ibid. pp.2
- (5) Fuentes, Juan José "Evaluación de biblioteca y centros de documentación e información" Gijón. Astrea. 1999. pp. 25
- (6) Fushimi, Marcela. "Normas y criterios para la evaluación de bibliotecas universitarias: la experiencia de la Biblioteca de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de la Plata" Simposio electrónico: Evaluación y calidad en bibliotecas: muestra profesión y nuestros servicios bajo la lupa: Ponencia oficial Nº 2. Buenos Aires. Sociedad Argentina de la Información, agosto de 2002. pp. 3
- (7) Ibid. pp. 3
- (8) Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) Buenos Aires. Ministerio de Cultura y Educación. pp.6
- (9)Gómez Hernández, J. A. Gestión de bibliotecas . Murcia: DM., 2002. Disponible en línea <http://mail.udlap.mx/rmunoz/proyecto fnal.html>. Pp.70 consulta 10/12/2004
- (10)Nardi, Alejandra. "El componente biblioteca dentro de la evaluación institucional". En: La Universidad. Buenos Aires. Ministerio de Cultura y Educación. Secretaría de Políticas Universitarias. Año VI. Nº 16- Abril 1999. pp. 11. Disponible en línea <http://ses.me.gov.ar/documentos/publicaciones/lu16.pdf>
- (11) Lancaster, F. W. Op. Cit. pp.17
- (12) Fushimi, Marcela. Op. Cit. pp.3
- (14) Barber, Elsa E. et al. "Tiempos y contratiempos de la automatización en las bibliotecas universitarias argentinas". Buenos Aires. Grebyd, 2003. pp.43
- (15) Fushimi, Marcela. Op. cit. pp.3
- (17)Gómez Hernández. Op. cit. pp. 69/70
- (15) Subcomité de Documentación – IRAM. 2002. pp.1
- (18) Fushimi, Marcela. "Proyecto ROBLES: Bibliotecas de la UNLP. Formulario estadístico año 2001. Instructivo". Simposio electrónico: "Evaluación y calidad en

Gregoria E. Ferreyra

Tesina

LICAD

Universidad Nacional de Mar del Plata

bibliotecas: nuestra profesión y nuestros servicios bajo la lupa”. Ponencia oficial N° 2. Buenos Aires. Sociedad Argentina de la Información, agosto de 2002. pp.5

(19) Fushimi, Marcela. “Normas y criterios para la evaluación de bibliotecas universitarias: la experiencia de la Biblioteca de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de La Plata” Simposio electrónico: “Evaluación y calidad en bibliotecas: nuestra profesión y nuestros servicios bajo la lupa”. Ponencia oficial N° 2. Buenos Aires. Sociedad Argentina de la Información, agosto de 2002. pp.5

(20) Fushimi, Marcela. “Experiencias de autoevaluación dentro de la UN de La Plata.

38° Encuentro de Bibliotecas Universitarias: una década de cambios” Buenos Aires 21 de abril de 2005

La Biblioteca Universitaria y la evaluación

1.- Biblioteca Universitaria: concepto

Evolución del concepto de Biblioteca: El concepto de biblioteca ha evolucionado desde su consideración como guarda y custodia de libros (en los centros de poder), a la idea actual de servicio público cuya misión es la difusión de la información que almacena. Una definición internacionalizada de biblioteca expresa que es una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones con el objetivo de transformar la información en conocimiento. Para ello, hay que ofrecer servicios, los que requieren un ámbito especial donde desarrollarlos.

En Las Universidades, la Biblioteca académica es uno los núcleos centrales más importantes. En ellas, tanto alumnos, profesores, investigadores se involucran en el “proceso de transformar la información en conocimiento”(1), dado que son “unidades de compleja administración ya que manejan y controlan grandes volúmenes de información. La biblioteca debe poner a disposición de la comunidad académica, a través del desarrollo de servicios bibliotecarios. Introducir eficiencia y eficacia en esos servicios implica poner en juego conocimientos relacionados con la informática, las comunicaciones, la administración y las estadística aparte de los conocimientos específicos de la bibliotecología”.(2)

1.2.- La evaluación en las bibliotecas universitarias.

En Argentina, en lo que respeta a las bibliotecas en general y las universitarias en particular no se encuentra historial de actos evaluativos mucho menos de autoevaluación y evaluación institucional.

Dado la ausencia de experiencia en evaluación de bibliotecas en nuestro país, es importante observar a otros que sí tienen tradición en el tema, en algunos casos de más de 70 años; como también tener en cuenta las experiencias de países iberoamericanos con similar problemática que la Argentina.

“En Estados Unidos, los procesos de autoevaluación y acreditación e bibliotecas se encuentran arraigadas desde hace muchos años; y existen cuerpos normativos provenientes de Asociaciones Profesionales (Association of College and Research Libraries), modelos para la autoevaluación (Kania's model), indicadores de rendimiento (Association of Research Libraries), así como pautas generadas por agencias de acreditación” (3).

"La calidad de las bibliotecas es también tema de preocupación en los países europeos. Gran Bretaña, por ejemplo, cuenta con las normas British Standard sobre gestión y aseguramiento de la calidad aplicada a bibliotecas (1989); en España la Red de Bibliotecas Universitarias REBIUN) durante la Conferencia de Directores de las Universidades Españolas, realizada en mayo de 1997, presentó un documento titulado 'Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas' y el cuerpo normativo es sometido a discusión y actualización permanente".(4)

“En América Latina los procesos de evaluación toman fuerza en la década del 90. Un ejemplo en el área de las Bibliotecas es la conformación en México de la Red Nacional de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior (RENABIES) que en 1996 evaluó la situación de las bibliotecas de Educación Superior y propuso un Programa de desarrollo bibliotecario a implementarse en el periodo 1996-2000.

Concluyendo que "evaluar no es rigurosamente la etapa posterior o final de un proceso, sino un momento en el camino para apreciar lo caminado, y decidir cómo continuar. Si se sigue profundizando, se puede decir que la evaluación que se formula debe aspirar a la credibilidad y al CONCENSO. Una evaluación, asimismo, no es 'los datos', aunque sean indispensables, sino el proceso por el que se aprecia y discierne el valor de las acciones y realizaciones; un proceso profundamente humano que se nutre y se articula en el diálogo, la discusión y la reflexión" (5)

1.3.- Una historia: la evaluación en las Bibliotecas universitarias argentinas

La evaluación en nuestro país es relativamente nueva, mientras que en los países anglosajones la evaluación de las bibliotecas es ya tradicional.

En particular en las bibliotecas universitarias el tema surge a partir de la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) en el año 1993 y como consecuencia la correspondiente evaluación a las carreras de grado y de pos-grados de las universidades nacionales argentinas. Surgiendo imperiosa necesidad de las mismas de presentar una infraestructura adecuada, de toda la institución, incluida la biblioteca.

Tuvieron que ocurrir varios acontecimientos para que se adoptara una revisión de la situación de las bibliotecas universitarias, tales como:

“En ciertas coyunturas económicas, fueron los organismos internacionales quienes comenzaron a subsidiar a las bibliotecas, marcándoles el camino para salir del aislamiento en el que se hallaban inmersas” (Lichtenbergova & Stoklasova, 1998; Snyman, 1997; Tsvet-kova & Skvortsov, 1998). (6) En el establecimiento competitivo de fuentes de financiamiento con el objetivo promover la transformación del Sistema Universitario Nacional a fin de mejorar la eficiencia y la calidad de la enseñanza superior el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la República Argentina a través de la Secretaría de Políticas Universitaria y el Préstamo BIRF 3921-AR de 273 millones de dólares, lanza el "Programa de Reforma de la Educación Superior"(PRES), dando inicio el 05 de diciembre de 1995.

Componen el PRES los siguientes Proyectos:

- Fondo para el Mejoramiento de la Calidad Universitaria (FOMECA) al cual desde 1995 a 1999 fueron presentados 1256 proyectos de los cuales se aprobaron 500, correspondiendo 52 de los mismos a bibliotecas, es decir un 10,4%.

- Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) cuya actividad evaluadora comprendió las siguientes áreas: a) evaluación externa de universidades públicas y privadas; b) acreditación de carreras de grado; c)acreditación de carreras de posgrado y d) proyectos institucionales.

Puntualmente en lo referente a los *Servicios de Biblioteca de Información e Informáticos*, la CONEAU, en Lineamientos para la Evaluación Institucional (pp. 20) expresa: "Este ítem que podría ser subsumido bajo la dimensión 'infraestructura y

equipamiento', sin embargo fue separado por el rol central que cumplen en el quehacer universitario. Efectivamente, para poder llevar a cabo las tareas de investigación y docencia es central tener bibliotecas completas y actualizadas, con políticas de adquisición ajustadas a las necesidades de la institución y sus miembros. El conocimiento sigue teniendo como soporte material a los libros y revistas. Sin acceso a la producción de conocimiento local e internacional no es posible un adecuado uso y distribución del conocimiento.

El acceso a la información bibliográfica debe satisfacer, fundamentalmente, las necesidades de las funciones de docencia de grado y postgrado y de investigación de los miembros de la institución.

La comunidad universitaria debe tener acceso a servicios y herramientas informáticas para satisfacer las funciones previstas".

- Sistema de Información Universitaria (SIU) cuyo objetivo es dotar al Sistema de Educación Superior de elementos que permitan mejorar la Calidad de la Información Universitaria a través del a) desarrollo de sistemas de información; b) capacitación a usuarios e informáticos; c) distribución de hardware y software para la implementación de los sistemas y d) asesoramientos técnico y definición de estándares tecnológicos.

- Red de Interconexión Universitaria (RIU), que es una red integral, que ofrece conectividad nacional e internacional a las 37 instituciones universitarias nacionales y la SPU, brindando: a) capacitación a los administradores y usuarios de la red; b) financiando la conexión interna con centros dispersos de las instituciones participantes y c) propiciando la sustentabilidad de la red mediante la creación de una Asociación entre universidades nacionales.

- Fortalecimiento Institucional (FOI) mediante el cual se reformuló el marco normativo de la Educación Superior y, se definieron los circuitos administrativos de la Enseñanza Privada Superior (SPU), se reasignó el personal, se efectuaron inversiones en equipamiento y se realizaron cursos de capacitación.

- Modelos de Asignación de Recurso (AR) mediante el desarrollo de mecanismos de distribución de fondos a través de pautas objetivas, que permitan la asignación de recursos públicos a Universidades Nacionales mediante criterios de equidad, eficiencia y calidad.

La participación o no en los proyectos dependían de que los responsables de la toma de decisiones se pusieran a planificar, organizar recursos y establecer acciones para el mejoramiento y renovación de sus instituciones, incluidas las bibliotecas.

Otro emprendimiento como la lista de correo de Directores de Bibliotecas Universitarias Argentinas (DIBUN) en el año 2000 hizo que las bibliotecas Universitarias nacionales comenzaran a pensar y redactar informalmente estándares guiándose en la normativa existente de otros países como lo son España y Chile.

La autoevaluación, evaluación externa y los incentivos para la investigación que se impone a partir de la década de los 90 cuya finalidad es que las instituciones de educación superior y la investigación logren excelencia y sin duda el alcanzarlo, este objetivo debe ser acompañado por la biblioteca de la institución.

En la actualidad se “acepta con entusiasmo que la actividad bibliotecaria, en su mejor expresión y la de mayor utilidad a la comunidad universitaria, debe estar íntimamente ligada a la actividad académica. Se trata de una actividad profesional que puede y debe contar con un componente académico destacado, exigente y que marque los caminos que conducen a las fronteras del conocimiento en la disciplina, es este caso la bibliotecología”.(7) Cambio que se da a partir los cambios de paradigma de la información donde la bibliotecología ya no tiene al libro como objeto de estudio sino el conocimiento y la información en sí misma.

Gregoria E. Ferreyra

Tesina

LICAD

Universidad Nacional de Mar del Plata

- (1) Nardi, Alejandra. "El componente biblioteca dentro de la evaluación institucional". En La Universidad. Buenos Aires. Ministerio de Cultura y Educación. Secretaría de Políticas Universitarias. Año VI. Nº 16- Abril 1999. pp. 10. Disponible en línea <http://ses.me.gov.ar/documentos/publicaciones/lu16.pdf>
- (2) Ibid. pp. 10
- (3) Ibid. pp. 10
- (4) Ibid. pp.11
- (5) Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) Buenos Aires. Ministerio de Cultura y Educación. pp.6
- (6) Barber, Elsa E. et al. "Tiempos y contratiempos de la automatización en las bibliotecas universitarias argentinas". Buenos Aires. Grebyd, 2003. pp. 22
- (7) Herrera, Luis. Gestión del cambio en Bibliotecas académicas: un desafío para la Universidad Argentina. En: La Universidad. Buenos Aires. Ministerio de Cultura y Educación. Secretaría de Políticas Universitarias. Año VI. Nº 16- Abril 1999. pp.5. Disponible e línea <http://ses.me.gov.ar/documentos/publicaciones/lu16.pdf>

Capítulo 4

LA EVALUACION DE LA BIBLIOTECA Y EL ESTUDIO DE SUS USUARIOS

1.- EVALUACIÓN Y ESTUDIO DE USUARIOS

“Durante muchos años las bibliotecas han operado en un medio en gran medida carente de evaluaciones objetivas. Si no había apenas, quejas graves, se tendía a suponer que el servicio era satisfactorio. Dicha suposición era, con frecuencia, errónea, pero los bibliotecarios, carentes de métodos y medidas de rendimiento objetivos, quedaban en cierto modo complacidos con sus servicios”. (1) Para cualquier empresa, la evaluación es esencial para el cumplimiento de sus objetivos lo que le significa tener una gestión exitosa. “Un crecimiento saludable implica la adaptación a las condiciones cambiantes y esta adaptación implica la evaluación con el fin de determinar los cambios que es preciso efectuar para conseguirla, así como la mejor manera de llevarlos a cabo”.(2)

Es evidentemente extraordinario el crecimiento de la cantidad de documentos dado el enorme desarrollo de las actividades humanas y los consiguientes descubrimientos científicos que si bien constituyen un recurso importante al generar nuevos conocimientos, traen aparejados un gran reto para el gestor de estos documentos, que debe trabajar cada vez con mayor rapidez y precisión en el análisis, almacenamiento y recuperación de la información.

Además podemos afirmar que aunque la biblioteca este dotada de bases de datos, acceso a Internet, equipada con tecnología de punta puede suceder que los usuarios se topen con una verdadera barrera al momento de querer acceder a la búsqueda de la información que necesita.

Sin olvidar la enorme importancia que significan la infraestructura del edificio, la calidad del acervo bibliográfico, cantidad y calidad de los servicios y de todas las formas de recuperación de la información que se pueda brindar, es el ‘trato’ por parte del profesional bibliotecario que recibe el usuario, dado que la razón de ser “Bibliotecario” se debe a los miembros de la comunidad que asiste y a la conquista de los usuarios

Gregoria E. Ferreyra

Tesina

LICAD

Universidad Nacional de Mar del Plata

pasivos que en un futuro se convertirán en miembros activos de su unidad de información.

Es así que en el afán de alcanzar una solución lo más favorable posible para esta enorme acumulación de conocimiento, y que al mismo demuestre eficacia y calidad en los servicios que brindan a la población que regularmente asisten “se hizo necesario desarrollar la metodología más adecuada para llevar a cabo el estudio de usuarios de información con el fin de conocer sus tipologías, los hábitos y necesidades que presentaban, la clase de recursos documentales que utilizaban, etc. (3)

“Sin usuarios, las Unidades de Información no tendrían razón de ser”. (4)

1.1.-ANTECEDENTES DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

Se puede reconocer como origen de los estudios de usuarios a partir de comienzo del siglo XX coincidiendo con el desarrollo de la documentación y “la elección del documento breve como medio de transmisión del conocimiento, ocupando el lugar que hasta entonces desempeñado por años el libro. ... cuando se inicia el estudio científico y social, en primer lugar, de la producción y, posteriormente, del consumo de información.” (5)

Desde entonces hasta la fecha la relación dada entre la producción y consumo de información a la vez de verse incrementada, es motivo de estudios cada vez más precisos con el propósito de facilitar la gestión bibliotecaria.

“Según Sandra Alpízar (6) existen antecedentes de la aplicación de esta técnica, los cuales recogen las diferentes etapas y enfoques que se le ha dado a partir de la década de los cuarenta en cinco fases:

1ª Fase: década de 40

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

2ª Fase: década del 50

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

3ª Fase: década del 60

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

4ª Fase: década del 70

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

5ª Fase: década del 80

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

En la actualidad han mejorado bastante el estudio de usuarios, puesto que se los puede aplicar a muchas de las tareas vinculadas al mundo de la información y la documentación como el conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, así como detectar los cambios que se vayan produciendo; evaluar todos los recursos que conforman las unidades de información permiten medir la eficacia y eficiencia de las bibliotecas y centros de información, medir la calidad de los servicios, adecuaciones de espacios físicos, conocer la estructura y dinámica de los colectivos de

Gregoria E. Ferreyra

Tesina

LICAD

Universidad Nacional de Mar del Plata

la investigación; motivación para la realización de cursos de formación de usuarios, extensión bibliotecaria, educación de usuarios, etc. “

2.- ESTUDIO DE LOS USUARIOS: ELEMENTOS QUE INTERVIENEN

Si vamos a realizar una evaluación de la Biblioteca a través de un Estudio de Usuarios debemos definir los conceptos de los cuales estamos hablando:

2.1.- Quién es el usuario?

“El usuario de información se define como aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades”. (7)

María Teresa Di Vietro en tanto que define al usuario como “el recipiente o receptor, que percibe alguna laguna o falla en su conocimiento y que intenta encontrar datos (información) que lo ayuden a corregir esa anomalía”. (8)

Para Luisa Orera Orera “usuario es todo aquel que necesita información para el desarrollo de sus actividades profesionales o privadas”. (9)

Buonocore define al usuario como el que “usa ordinariamente una cosa, dice el diccionario... Con referencia a la biblioteca entendemos que los usuarios son aquellos que habitualmente utilizan uno o más servicios”. (10)

Pero este autor también marca una diferencia entre lector y usuario. Usuario “sería una persona que hace un aprovechamiento intensivo, activo y asiduo, no solo del servicio de lectura, sino también, de otros que suelen proporcionar las bibliotecas, como el de fotocopia, bibliografías especializadas, traducciones, resúmenes analíticos, etc. “ Mientras que el lector es “el que sólo concurre –asistencia puede ser habitual o esporádica - a servirse del libro, ya sea en la misma biblioteca, esto es in situ, o fuera de ello, por medio del préstamo a domicilio”.(11)

Pero Buonocore concilia ambos términos sintetizando que “en el campo de la información se puede afirmar con propiedad que todo lector es, por ese solo hecho, un

usuario, pero a la inversa no siempre es exacta, pues a veces el usuario, prescinde del servicio específico de lectura para servirse de otros". (12)

2.2.- Qué es la información?:

"El concepto información ha tenido muchas definiciones...en este sentido, Wellish (1972) identifica treinta y nueve definiciones". (13)

Para María Teresa Di Vietro "Información según Gelkin y Robertson y también Ford, es todo aquello capaz de modificar estructuras o conocimiento previos en un recipiente o receptos". (14)

Para Buonocore (1976) "la información en términos generales es la noticia que se proporciona de un hecho, persona o cosa" y la "información científica son los datos, elementos doctrinarios, fuentes de conocimiento, etc., sobre una materia dada, que se proporcionan al investigador para su debido aprovechamiento en la obra de creación intelectual. Hoy no es posible emprender ninguna tarea en los diversos órdenes del saber o del hacer, sin tener a la vista los antecedentes del caso. Ello supone estar informado, es decir 'hallarse al día', según la frase vulgar para enterarse de todo lo que se ha hecho o escrito acerca del tema y, también, de lo que actualmente se está haciendo, dónde, como, cuando y con qué resultados". (15)

"Por su parte, Wilson (1981) explica que el término información indica una entidad física o fenómeno, el canal de comunicación a través del cual son transferidos los mensajes, o el dato factual, determinado empíricamente y presentado en un documento transmitido oralmente". (16)

Y así a falta de una definición unificada trataremos de sacar una inferencia del término y decir que "todos los seres humanos somos usuarios de la información" (17) dado que sin ella no podríamos realizar nuestras tareas diarias.

Inferimos que un elemento fundamental de los sistemas de información son los usuarios ya que sus actividades no tienen otra razón de existencia que la transferencia

de información entre dos o más interlocutores más o menos alejados en el tiempo y en el espacio. Sin embargo para algunas unidades de información, el usuario aparece al final de la cadena documental cuando se acerca a solicitar un servicio o, un documento primario, una búsqueda bibliográfica, consulta alguna base de datos.

2.3.- Categorías de usuarios

Si miramos la actitud del usuario ante la información, Sanz Casado propone” dos grandes grupos: usuarios potenciales...y usuarios reales”. (18) Usuarios potenciales son aquellos que no son conscientes que están utilizando información para el desarrollo de sus actividades cotidianas, mientras que los usuarios reales son los que desarrollan sus actividades diarias, ya sean profesionales, artísticas, deportivas, investigativas, científicas, sociales o simplemente recreativas, apoyándose en la búsqueda y uso de la información existe y de las últimas novedades informativas en el tema.

Las funciones de cada persona como usuario en materia de información son complejas y cambiantes. Por ejemplo, un periodista científico podrá ser a la vez y casi simultáneamente, un productor de información por los artículos que escribe y que posteriormente serán tratados en la unidad de información y un usuario de los servicios de orientación y búsqueda bibliográfica con la que preparará sus artículos, un socio de la unidad de información por la síntesis y reformulación de la información que realice y un agente de difusión por la habilidad de transmitir o recomendar a cierto publico tal o cual documento.

Claire Guinchat (19) distingue tres grupos principales de usuarios:

- Los que todavía no pertenecen a la vida activa (estudiantes).
- Los que pertenecen a la vida activa y cuyas necesidades informativas provienen de su profesión; estos últimos se clasifican de acuerdo con su función principal(dirección, investigación, desarrollo, producción, servicios), con su sector de actividad y/o especialidad (administración, agricultura, industria, etc.) y con su nivel de formación y de responsabilidad (directivos, técnicos, empleados).
- El ciudadano, considerado bajo el aspecto de sus necesidades de información general, que están ligadas a su vida social.

2.4.- EL USUARIO REMOTO

En estos tiempos los bibliotecarios debemos incorporar un nuevo tipo de usuario denominado “usuario remoto”.

Dado que “las tecnologías de la información han sido uno de los impulsos de la actual evolución de la biblioteca tradicional hacia la denominada biblioteca digital, a sí mismo, la Internet, está posibilitando el acceso a la biblioteca desde casa al ciudadano común o desde cualquier lugar a través de dispositivos que disponen de interfases multimodales, (teléfono móvil, PDA, ordenador portátil, Wireless Imaging, etc.), permitiendo el acceso a la información con el objeto de satisfacer sus necesidades, sin un contacto directo con el bibliotecario”. (20)

La sociedad de la información requiere de un usuario que tenga incorporado ciertas competencias tal como las denominada internacionalmente “alfabetización informacional” o “alfabetización digital”.

Son los usuarios las que le dan sentido a la información utilizando las tecnologías que manejan más cómodamente dándole preferencia. “Cada tecnología asociada a la información (fax, papel, teléfono, etc.) mantiene su preponderancia o latencia según la lógica de las personas más que a la lógica de la Información”. (21)

2.4.1 Tipología de los usuarios remotos

“Las formas de utilizar una interfaz evolucionan, sin embargo el usuario tiene incorporadas a su comportamiento, una serie de rutinas o hábitos, que se reiteran de manera general en el mundo digital. Romero reconoce ciertos rasgos diferenciadores del usuario del ‘entorno digital’, y plantea una tipología de usuarios conforme al constructo de MODELO MENTAL, dado que las personas demuestran tener ciertas regularidades en su comportamiento”. (22)

De esta manera reconoce tres tipos de usuarios remotos:

- “El novato: el usuario desconoce el entorno y carece de modelo mental
- El experto concreto: el usuario tiene ya un modelo mental mas afianzado, pero no es completamente correcto y
- El maestro: es el experto que ha adquirido 'maestría conductual' manifestadas en la rapidez y precisión en la ejecución, y es capaz de reconocer aquello que es comuna diferentes aplicaciones, y transferir este conocimiento a diferentes situaciones” (23)

3.- Estudio de usuarios: qué es?:

Para Sanz Casado el estudio de usuarios es: “el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos matemáticos - principalmente estadísticos - a su consumo de información”. (24)

María Teresa Di Vietro define el estudio de usuarios como un “área multidisciplinaria del conocimiento, que consiste en el estudio del comportamiento de los usuarios de la información (y de los no usuarios) como grupo o individualmente, el estudio de la información misma y de los sistemas y servicios de información”. (25)

Para el Center for Research on User Studies, CRUS, creado en 1976 en Sheffield, Inglaterra “los estudios de usuarios pueden ser de diferentes tipos, reflejando diferentes propósitos, pero todos tienen como objetivos final una combinación precisa de la información con el usuario”. (26)

3.1.- Para qué un estudio de usuarios?

Las unidades de información a través de los estudios de usuarios “tratan de sistematizar los datos obtenidos y usar sus resultados en una adecuada planificación bibliotecaria (metodizan lo que antes el bibliotecario debía hacer intuitivamente)” (27) con el fin de:

- a) explicar fenómenos observados,
- b) comprender comportamientos y
- c) controlar fenómenos y mejorar el uso de la información a través de la manipulación de condiciones esenciales”. (28)

Para Orera Orera (29) los fines de un estudio de usuarios son:

“- El conocimiento de las necesidades de información, y el grado de satisfacción obtenido.

- Saber las motivaciones, actitudes, valores o deseos respecto de la biblioteca.

- Evaluar la biblioteca: el usuario como fuente de información de la biblioteca detectar problemas para adecuar los servicios o realizar cambios: adecuar los espacios, la formación de las necesidades, etc.”

3.2.- Metodología del estudio de usuarios

“Los métodos usados para un estudio de usuarios “son los mismos de la investigación psicosociológica y comprenden: encuestas; entrevistas llevadas a cabo según planes bien estructurados; la recogida de datos que arrojan los documentos de control de las unidades de información (por ejemplo, ficheros de préstamo, registro de demandas de fotocopias, etc.); la observación del comportamiento; el análisis de los registros en los que se ha pedido al usuario durante un tiempo corto que anote todas sus actividades de información; el análisis de los documentos producidos por los usuarios; de los documentos administrativos (por ejemplo, programas de actividad, descripción de puestos de trabajo, etc.); el análisis de las entrevistas no estructuradas; el estudio de casos críticos (por ejemplo, la manera cómo se encontró la información que permitió realizar un trabajo reciente); la experimentación de nuevos productos, servicios o de nuevas formas de presentación o de acceso”.(30)

Cuando se emprende un estudio de usuarios se deben tener presentes todos los pasos que una investigación debe seguir:

- “Identificar los objetivos o la hipótesis
- Analizar qué información queremos obtener.
- Recopilar la información disponible y diseñar un modelo de los datos de campo que requerimos
- Identificar la población objeto de estudio y seleccionar la muestra adecuada.
- Planificar la recogida de datos, los aspectos temporales, burocráticos o materiales necesarios.
- 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.” (31)

Ahora bien, en cuanto a la forma que implica su aplicación se pueden agrupar en dos grupos: directos e indirectos. Directos, “de campo –cuando obtenemos la información de lo que nos dicen los usuarios mismos; o indirectos, cuando aprovechamos datos factuales de la biblioteca a través de memorias estadísticas anuales que deben elaborar, analizamos las peticiones de préstamos o reprografía, o incluso información recogida por otros, ya de la biblioteca en particular o de la comunidad en que está inserta, en general “. (32)

Para Di Vietro (33) “existen tres métodos:

- a) a través de los documentos, b) mediante la observación y c) usando preguntas“. De donde ella misma infiere que a través de los documentos y de la observación son métodos indirectos y mediante el uso de preguntas es un método directo ya que requiere la intervención activa del usuario.
- b) Sanz Casado (34) también agrupa a los métodos de estudios de usuarios en directos e indirectos. “Se elige el método directo cuando es el propio usuario quien define sus hábitos, necesidades o el uso que hace de la información que solicita” Entre los directos podemos citar el método Delphi, encuesta por correo, entrevista personal; y entre los indirectos que son los que “permiten conocer en forma indirecta, sin tener que consultar a los usuarios, sus hábitos y necesidades de información” (35), podemos citar el análisis de citas, análisis de referencias, análisis de peticiones de documentos y la observación.

3.3.- Pautas a tener en cuenta para un estudio de usuarios

Cuando se decide hacer un estudio de usuario el o los evaluadores que lo llevarán adelante, sea cual fuere el método elegido, deben tener en cuenta ciertas pautas tales como:

- No incomodar al usuario más de lo necesario; si se lo interrumpe por largo tiempo puede mostrarse reacio a colaborar.

- Probar el método antes de generalizarlo y
- tener en cuentas el entorno en que se aplicará para no caer en graves errores, fácilmente detectables.

“Es prioritario definir los objetivos que se propone alcanzar y los datos que se quieren recoger; a partir de esto, la elección del método dependerá de la experiencia que se tenga en su manejo, de las características de los usuarios a estudiar y de los recursos disponibles para realizar el estudio”. (36)

Es sumamente importante definir con claridad y precisión los objetivos que se quieren alcanzar o conocer, que según la “UNESCO en su programa General de Información puede, llevar mucho tiempo y sin embargo es fundamental que sean cuidadosamente definidos”. (37)

Una vez definidos los objetivos se debe elaborar una lista de temas que se relacionen con ellos para pasar luego a enumerar los datos que sobre esos temas, queremos conocer.

No se debe olvidar los recursos con que se cuenta para llevar adelante dicho trabajo de evaluación, y que son muy importantes a la hora de elegir la metodología para la recolección de datos, como son los recursos humanos con que se cuenta, el tiempo que podemos dedicar para realizar dicho estudio, y los recursos económicos disponibles. Estos, no serán los mismos si se elige una entrevista personal (directa) donde los recursos importantes son el humano y tiempo, que para una encuesta por correo (indirecta) donde se necesita dinero y tiempo.

4.- LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Uno de los principales objetivos del estudio de usuarios es conocer el grado de “satisfacción” con respecto al uso que hace de los servicios de la biblioteca (OPAC, fondo bibliográfico, hemeroteca, bases de datos remotas, revistas electrónicas, servicio de préstamo a domicilio, etc.) y el grado de bienestar que siente con respecto a la infraestructura (sala de lectura, luz, ambientación, horarios, ruidos, comodidad del

Gregoria E. Ferreyra

Tesina

LICAD

Universidad Nacional de Mar del Plata

mobiliario, etc.) y con respeto al trato que recibe por parte del personal responsable de los servicios.

“Los estudios de satisfacción de usuarios son considerados unas de las claves del sistema de calidad... determinar lo que se denomina necesidades de información y demandas planteadas al servicio..., en el caso de las bibliotecas, se tratará de: servicios al público, cobertura de colecciones, tipo de información requeridas o ajustes en los procesos seguidos para ofrecer los servicios. Estos estudios presentan características diferentes según su ámbito de aplicación y deben tomar en cuenta el contexto local en el que son implementados.” (38)

En biblioteconomía, el concepto “Satisfacción del usuario” comienza adquirir relieve a partir de la década del 80 del siglo pasado, ya que en épocas anteriores se lo venía aplicando al ámbito empresarial, y en general a organizaciones que prestan servicios tales como hospitales, bancos, universidades, entidades gubernamentales como ministerios y “habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con fuerza similar: la calidad y la evaluación”. (39)

En el ámbito empresarial es aceptado que “existe frecuentemente una laguna entre lo que los clientes quieren y los directivos de las compañías creen que los clientes” (40) necesitan. Por lo que las bibliotecas y centros de documentación, como entidades prestadoras de un servicio tan importante como es el manejo de la información para ponerla a disposición del usuario, no están a salvo de esta afirmación y deben tener presente aplicar periódicamente estudios de satisfacción de usuarios para descubrir tanto las amenazas como las fortalezas de dichas unidades de información.

Dado que empezamos a hablar de evaluación y calidad es preciso que se defina el concepto ‘calidad’ ya que comúnmente tendemos a tomarlo como sinónimo de excelencia. “El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados. ...introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos”. (41)

La norma ISO 9000-1987 encuadra la **gestión de calidad** para cualquier organización, la que implica:

- “Conseguir y mantener la calidad del producto o servicio, de tal forma que se satisfagan plenamente las necesidades implícitas o explícitas del cliente;
- ofrecer a su propia dirección la confianza de que se obtiene y mantiene la calidad deseada;
- ofrecer al cliente la confianza de que se está obteniendo, o que será conseguida, la calidad deseada en un producto suministrado o en un servicio prestado”. (42)

Vemos que para conocer la satisfacción de los usuarios encontramos tres elementos íntimamente relacionados: evaluación, calidad y satisfacción. En otras palabras la evaluación es una medida a través de la cual se valora si la biblioteca cumple o no “su meta principal, esto es, si ofrecer servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios”. (43)

“Interesante es también la definición que nos aportan, Georges D’Elia y Sandra Walsh en la que se constata la presencia, ciertamente novedosa, de cuatro elementos:

1. las necesidades, consideradas como aquello que un individuo debería tener;
2. el deseo, aquello que el individuo quisiera tener;
3. la demanda efectuada, o sea, la petición a la biblioteca y por último
4. la utilización de misma de la biblioteca”. (44)

De hecho, si el usuario no es consciente de su necesidad de información el grado de satisfacción será difícilmente evaluable ya sus expectativas acerca de la prestación del servicio será negativo.

“Otros autores indican que es mejor emplear como indicador de satisfacción de usuarios, la utilización efectiva de los servicios, con lo que se otorga a los usuarios un papel activo en el proceso de transferencia de la información al considerarlo como un coproductor del servicio y de la calidad del mismo”. (45)

4.1.- VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO REMOTO

“Actualmente la función de asistir al usuario se ha centrado en dos enfoques:

- la de formar donde la misión de la biblioteca del futuro será ayudar a los ciudadanos a que puedan convertirse en personas capaces de solucionar problemas de forma autosuficiente, y la de
- informar aquí el bibliotecario se convierte en intermediario entre la información y el usuario". (46)

"En el entorno de las tecnologías de información en la web, la 'experiencia del usuario' con la interfaz puede convertirse en una variable decisiva a la hora de evaluar la biblioteca digital". (47)

Concluye Mariela Ferrada Cubillos (48) diciendo que "lo esencial es invisible a los ojos, las horas de trabajo gestionando los recursos colaborativos con los cuales actualmente contamos para diseminar y difundir la información, nos hacen olvidar a veces, que estos son elementos viables en la 'lógica de las personas' dado que estas son las que les otorgan sentido, al utilizarlas en sus particulares contextos sociales. Nuestras horas de trabajo serán recompensadas con la 'satisfacción del usuario remoto' , sólo si nuestro usuario percibe que es 'único' en relación a la calidad y humanidad de los intercambios y negociaciones que obtengan a través del uso de la biblioteca en los nuevos entornos de la información, hoy representados por la Biblioteca Digital, mañana quizá por la Biblioteca Virtual, una biblioteca 'sintetizada', no estática como la actual, que responderá a las órdenes del usuario (gestos, voces, etc.)

5. ESTUDIO DE UN CASO. SATISFACCIÓN DE USUARIOS: Biblioteca Central UCA sede Paraná

La Biblioteca Central UCA sede Paraná pertenece a la Unidad Académica Universidad Católica Argentina “Santa María de los Buenos Aires” sede Paraná.

La Biblioteca tiene su origen el 15 de agosto de 1966 cuando un grupo de profesionales de la educación y con el aval del entonces Arzobispo de Paraná empieza a funcionar el Instituto de Perfeccionamiento Docente “Teresa de Ávila”, más adelante fue Centro Regional y en la actualidad es la Facultad de Humanidades “Teresa de Ávila”.

En 1996 comenzó a funcionar la Facultad de Derecho Subsede Paraná y en el 2003 lo hace la Escuela de Ciencias Políticas que hoy se denomina Instituto de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales. Cada una de las cuales trajo aparejada el funcionamiento de su respectiva Biblioteca.

En el año 2005 las tres bibliotecas (Humanidades, Derecho y Ciencias Políticas) gestionaron la unificación e integración tanto del material bibliográfico, como los recursos humanos y el equipamiento con que contaban por separado. A esta unificación le siguió la integración al Sistema de Bibliotecas de la Universidad cuya Biblioteca Central está en Puerto Madero en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Este Sistema de Bibliotecas UCA (SIBUCA) está integrado por la Biblioteca Central, las bibliotecas regionales (Paraná, Mendoza y Rosario) y las bibliotecas departamentales de la Facultad de Ciencias Agrarias, Facultad de Teología y Facultad de Arte. La misión del SIBUCA es apoyar la docencia y la investigación, contribuyendo a la formación profesional, integral y cristiana del hombre.

SIBUCA trabaja en forma integrada a través del Sistema de Gestión Bibliotecario UNICORN

La Biblioteca Central UCA sede Paraná atiende a alumnos, profesores, autoridades y personal administrativo de las Facultades, además de brindar servicios de lectura en sala a usuarios externos.

Brinda servicios de préstamos en sala, a domicilio, bases de datos en línea.

El staff de la biblioteca está por un coordinador, cinco bibliotecarios, un conservador, un operador informático, y personal de maestranza.

En la actualidad se está desarrollando un módulo de biblioteca digital, con el fin de ofrecer a la comunidad universitaria a través de la Web las producciones universitarias: tesis, seminarios, boletines y demás publicaciones.

La biblioteca está organizada de la siguiente manera:

- Área de procesos técnicos
- Área de circulación y de préstamo
- Área de información y referencia
- Área de hemeroteca y materiales especiales
- Sala de lectura
- Área de reservas

5.1.- OBJETIVO

Conocer la opinión y el grado de satisfacción de los usuarios de la biblioteca Central UCA sede Paraná en relación con la prestación de servicios.

5.2.- METODO

Se realiza un estudio observacional, directo, transversal durante cinco días hábiles del mes de septiembre de 2007.

Se confeccionó un cuestionario con 19 preguntas: 3 preguntas abiertas, 8 preguntas cerradas y 8 preguntas con puntuaciones que van del 1 (muy deficiente) al 6 (muy satisfactorio), que permiten identificar al usuario y conocer su grado de satisfacción en relación a las diversas prestaciones de la biblioteca, la infraestructura, las instalaciones, el personal, etc.

Todas estas preguntas tratan de analizar las siguientes variables:

- Característica del encuestado (su relación con las Facultades y con la Biblioteca)
- Desempeño de la Biblioteca (nivel, satisfacción y valorización de los servicios utilizados por el encuestado, respecto a si encuentran o no el material buscado)
- Hábitos de obtención y uso de la información (conocer frecuencia de concurrencia a la biblioteca, material de estudio más utilizado, disponibilidad de usar consultar vía Internet)

5.3.- ENCUESTA UTILIZADA

Gregoria E. Ferreyra

TESINA

LICAD

Universidad Nacional de Mar del Plata

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA

BIBLIOTECA CENTRAL UCA sede Paraná

PERFIL DEL USUARIO

Tipo de usuario

- Alumno de Facultad de Humanidades
- Alumno Facultad de Derecho
- Alumno Escuela de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales
- Profesor
- Usuario externo

¿Con qué frecuencia suele utilizar los servicios de la biblioteca? (señale una respuesta)

- Todos los días
- Cada mes
- Semanalmente
- Ocasionalmente
- Cada 15 días
- Otros

¿En qué horario utiliza la biblioteca habitualmente? (señale una respuesta)

- Mañana
- Indistintamente
- Tarde

¿Cuál ha sido el motivo de su utilización? (señale una respuesta)

- Solicitar un artículo por medio del Préstamo Interbibliotecario
- Para consultar las últimas revistas
- Para resolver alguna duda
- Estudio
- Para realizar una búsqueda bibliográfica
- Para fotocopiar artículos de los fondos de la biblioteca
- Otros (especificar)

El motivo por el cual ha acudido a la biblioteca, ¿ha sido satisfecho? (señale una respuesta)

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

BIBLIOTECA COMO ESPACIO

El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación

- SI
- NO

El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual

- SI
- NO

El lugar de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor

- SI
- NO

El horario de atención de la biblioteca (lun./vier. 8:00 a 21:00; sab. 8:00 a 12:00) es el adecuado

- SI
- NO

Gregoria E. Ferreyra

TESINA

LICAD

Universidad Nacional de Mar del Plata

A CONTINUACIÓN PUNTÚE DE 1 (**MUY DEFICIENTE**) A 6 (**MUY SATISFACTORIO**)
LAS SIGUIENTE VARIABLES

- **Dotación de libros de su especialidad**

1 2 3 4 5 6

- **Dotación de revistas de su especialidad**

1 2 3 4 5 6

- **Accesibilidad de los fondos**

1 2 3 4 5 6

- **Facilidad de localización de los fondos**

1 2 3 4 5 6

- **Dotación de personal**

1 2 3 4 5 6

- **Profesionalidad del personal**

1 2 3 4 5 6

- **Servicio de préstamo interbibliotecario**

1 2 3 4 5 6

- **Infraestructura informática**

1 2 3 4 5 6

VALORACIÓN GLOBAL

1.-¿Qué es lo que más le gusta de la biblioteca?

2.- ¿Y lo que menos?

3.- Qué sugeriría para mejorar el servicio?

Muchas gracias

5.3.- LOS RESULTADOS

Se entregaron 100 formularios de encuesta y fueron completados sólo 82, estableciéndose este número de respuestas como total de la muestra.

Se puede observar que acuden a la biblioteca mayor cantidad de alumnos de la Facultad de Derecho, lo que también era previsible dado que es también mayor la matrícula de ésta facultad con respecto a las otras dos.

También se muestra que la mayoría de los usuarios de esta biblioteca tienen el hábito de acercarse a la misma en forma semanal y que no tienen un turno de preferencia para hacerlo.

La encuesta demuestra que en gran parte los usuarios eligen la biblioteca como lugar de estudio ya que sienten que es un espacio tranquilo, confortable y con horarios adecuados, y en segundo lugar para buscar bibliografía, por lo que expresan que la mayoría de las veces satisfacen su búsqueda.

En cuanto a la cantidad de libros y revistas dicen sentirse medianamente satisfechos, pero dicen sentirse muy satisfechos con la posibilidad de acceso personal a los fondos (estanterías abiertas) y la fácil localización de las obras que buscan.

De igual manera la mayor parte demuestra sentirse insatisfechos con la infraestructura informática que la biblioteca pone a disposición de los usuarios.

Con respecto a la atención del personal de la biblioteca es destacable el grado de gran satisfacción que expresan los encuestados, destacado nuevamente como una de las características sobresaliente a la hora de evaluar la variable "lo que más te gusta de la biblioteca" seguido por la ambientación del lugar y la tranquilidad. En menor escala manifiestan que les gusta porque es cómoda, luminosa, que tienen el material a disposición, que está cerca de la facultad, el horario (corrido durante la semana) y la limpieza.

En la variable, " lo que menos te gusta de la biblioteca" se destaca el ruido, por lo que era de esperar este resultado dado que toda la biblioteca, incluyendo las salas de lectura dan a una calle sumamente transitada especialmente en las hora pico del comercio (en Paraná de 8:00 a 12:00 y de 14:00 a 20:00) ; en menor escala la gran cantidad de usuarios que concurren a la biblioteca, citándose también la poca cantidad de libros que se pueden llevar en préstamo domiciliario (dos por vez), las devoluciones que no se hacen en término y libros marcados, con lápiz y/o tinta .

Entre las sugerencias o expectativas expresadas por los encuestados sobresale la necesidad que sienten que la biblioteca posea mayor cantidad de ejemplares (tanto bibliográfico, como otros materiales como pueden ser test psicológico).

Otra sugerencia importante es la de extender los días de préstamo, poseer un gabinete informático con conexión a Internet y que la biblioteca como lugar posea sanitarios.

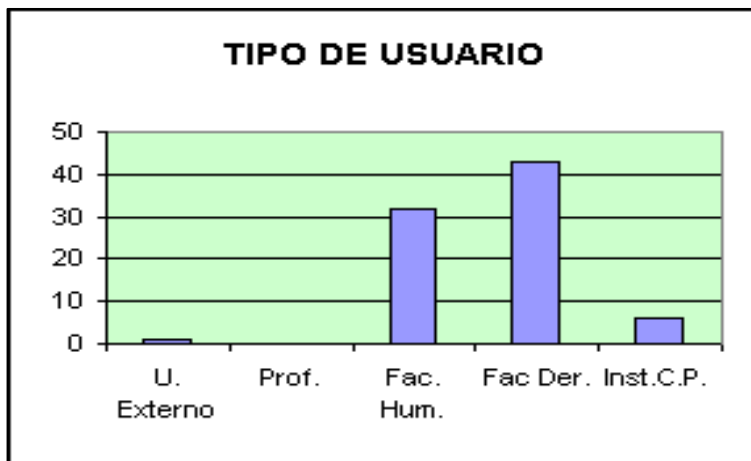
En menor escala se sugiere ampliar la cantidad de ítems que se pueden retirar en préstamo domiciliario, agrandar los espacios de sala de lectura, con salas para trabajo en grupo y estudio silencioso y más mesas y sillas.

Una sugerencia, que aunque menor se debe tener en cuenta es no cerrar en vacaciones o atender en horario reducido y un lugar destinado a cafetería, expresado como necesidad de un dispenser de jugos, agua o café.

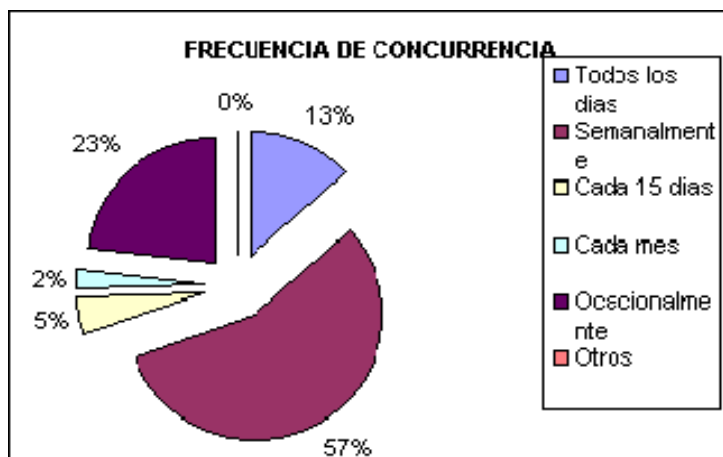
ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS

de la Biblioteca Central UCA sede Paraná

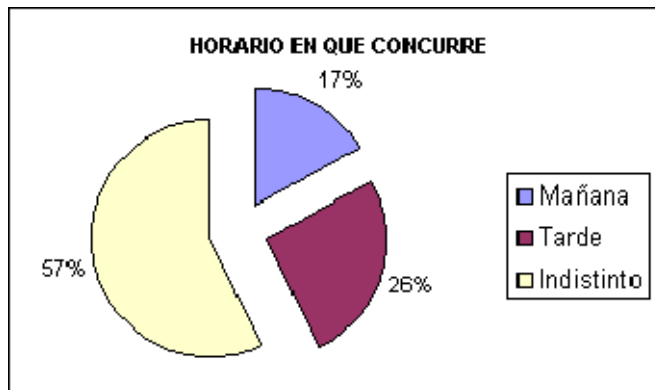
| TIPO DE USUARIO | |
|-----------------|----|
| U. Externo | 1 |
| Prof. | 0 |
| Fac. Hum. | 32 |
| Fac Der. | 43 |
| Inst.C.P. | 6 |
| | 82 |



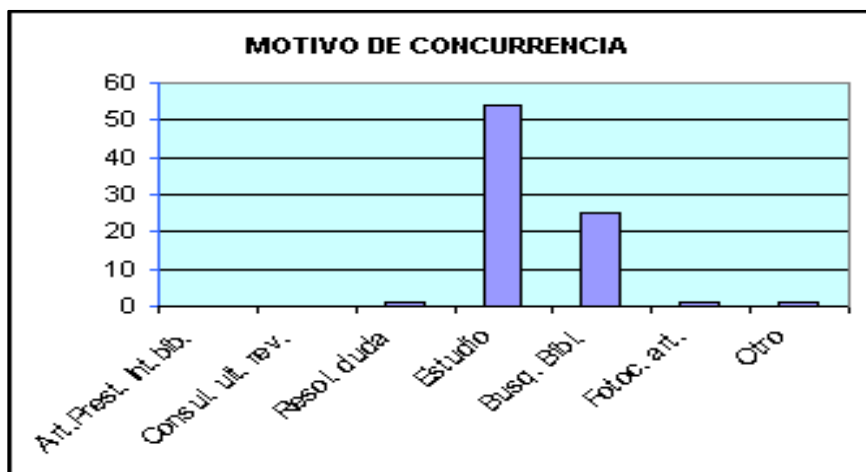
| FRECUENCIA CONCURRENCIA | |
|-------------------------|----|
| Todos los días | 11 |
| Semanalmente | 46 |
| Cada 15 días | 4 |
| Cada mes | 2 |
| Ocacionalm. | 19 |
| Otros | 0 |
| | 82 |



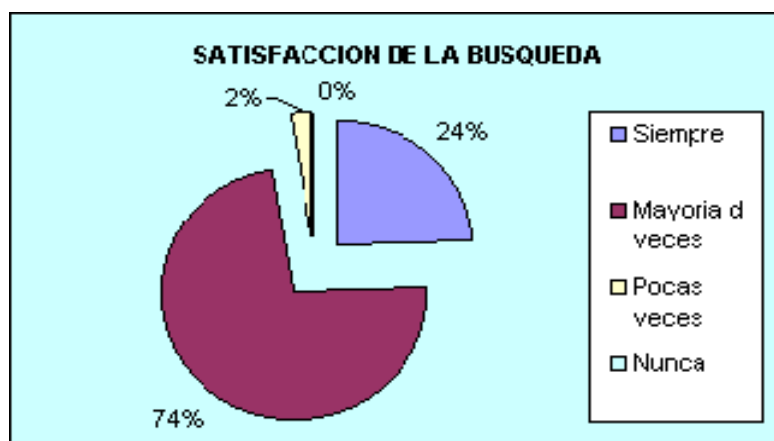
| HORARIO EN QUE CONCURRE | |
|-------------------------|----|
| Mañana | 14 |
| Tarde | 21 |
| Indistinto | 47 |
| | 82 |



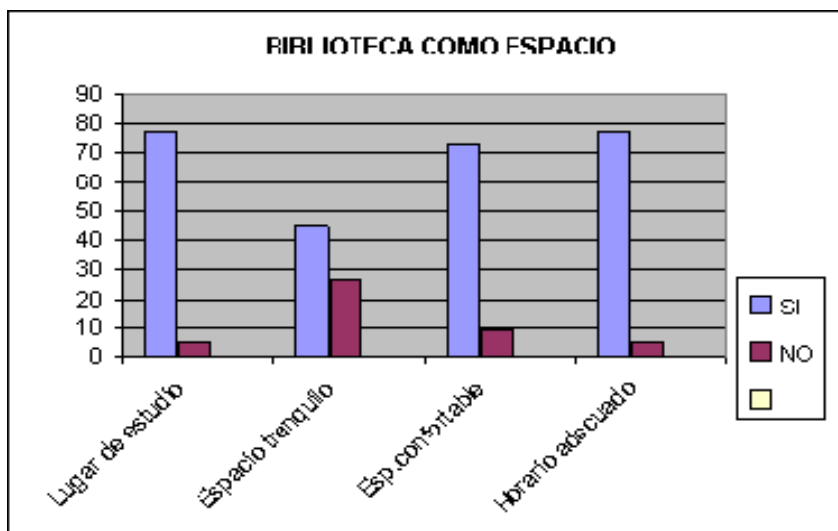
| MOTIVO DE CONCURRENCIA | |
|-------------------------------|----|
| Art.Prest. Int.bib | 0 |
| Consul. ult. rev. | 0 |
| Resol. duda | 1 |
| Estudio | 54 |
| Busq. Bibl. | 25 |
| Fotoc. art. | 1 |
| Otro | 1 |
| | 82 |



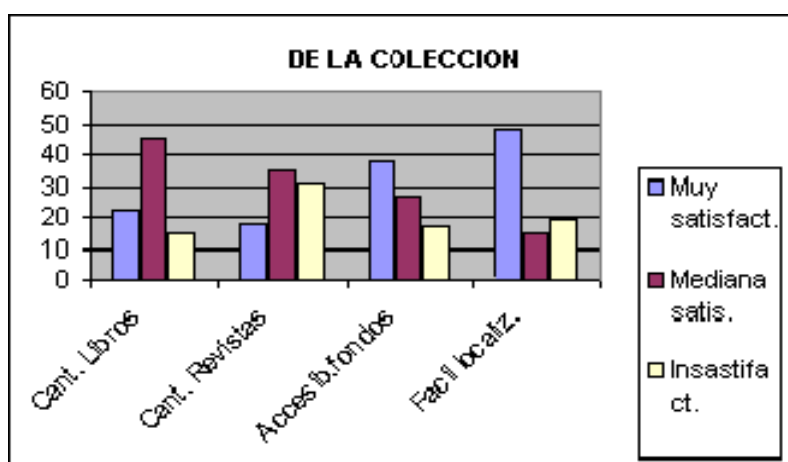
| SATISFACCION EN BUSQUEDA | |
|---------------------------------|----|
| Siempre | 20 |
| Mayoría d veces | 60 |
| Pocas veces | 2 |
| Nunca | 0 |
| | 82 |



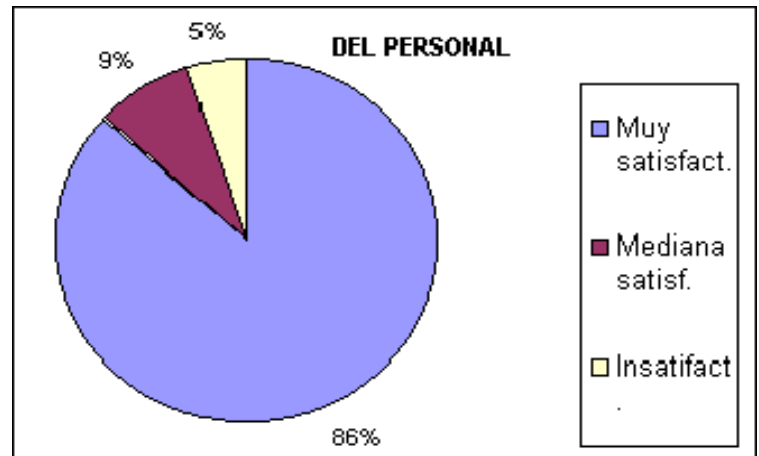
| BIBLIOTECA COMO ESPACIO | | |
|-------------------------|----|----|
| | SI | NO |
| Lugar de estudio | 77 | 5 |
| Espacio tranquilo | 45 | 27 |
| Esp.confortable | 73 | 9 |
| Horario adecuado | 77 | 5 |



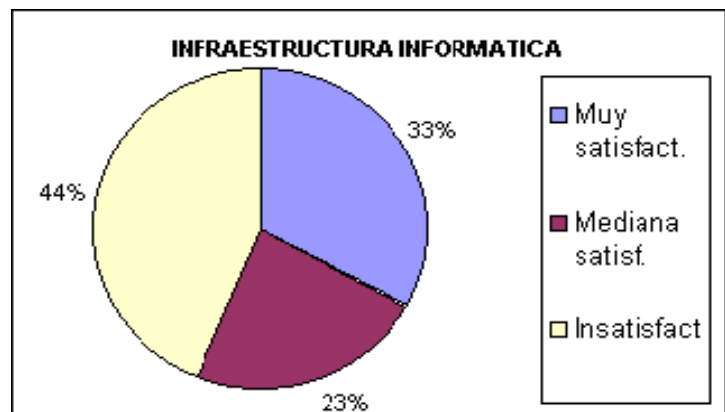
| DE LA COLECCIÓN | | | |
|-----------------|----------------|----------------|--------------|
| | Muy satisfact. | Mediana satis. | Insastifict. |
| Cant. Libros | 22 | 45 | 15 |
| Cant. Revistas | 18 | 35 | 31 |
| Accesib.fondos | 38 | 27 | 17 |
| Facil localiz. | 48 | 15 | 19 |



| DEL PERSONAL | | | |
|---------------------|----------------|-----------------|--------------|
| | Muy satisfact. | Mediana satisf. | Insatisfact. |
| Dotación personal | 71 | 7 | 4 |
| Profesionalidad | 75 | 6 | 1 |



| INFRAESTRUCTURA INFORMATICA | | |
|------------------------------------|-----------------|--------------|
| Muy satisfact. | Mediana satisf. | Insatisfact. |
| 27 | 19 | 36 |





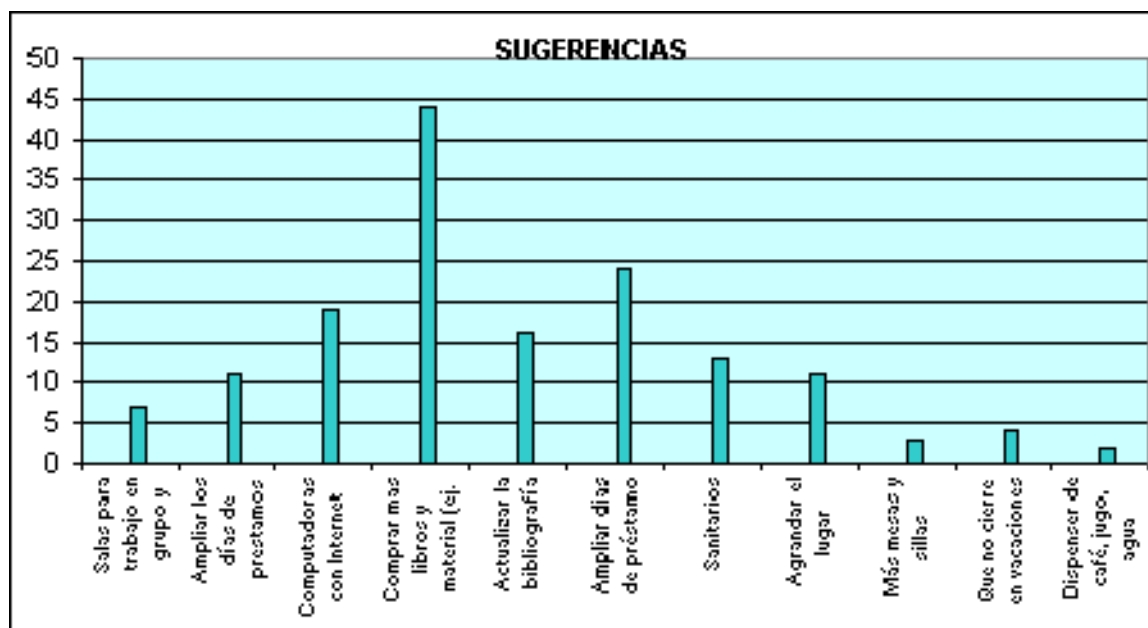
| LO QUE MÁS LE GUSTA DE LA BIBLIOTECA | |
|---|----|
| Ambientación del espacio | 22 |
| Atención del personal | 26 |
| Limpieza | 3 |
| Tranquilidad | 20 |
| Comodidad | 11 |
| Luminosidad | 6 |
| Mat. Bibliog. A disposición | 7 |
| Horario | 4 |
| Cerca de la facultad | 2 |



| LO QUE MENOS ME GUSTA DE LA BIBLIOTECA | |
|---|----|
| Ruidos | 17 |
| Muchos usuarios | 6 |
| Cant. Libros en préstamo | 2 |
| Dev. material en término | 2 |
| Libros marcados | 1 |



| SUGERENCIAS | |
|--|----|
| Salas para trabajo en grupo y estudio individual | 7 |
| Ampliar los días de prestamos | 11 |
| Computadoras con Internet | 19 |
| Comprar mas libros y material (ej. tests) | 44 |
| Actualizar la bibliografía | 16 |
| Ampliar dias de préstamo | 24 |
| Sanitarios | 13 |
| Agrandar el lugar | 11 |
| Más mesas y sillas | 3 |
| Que no cierre en vacaciones | 4 |
| Dispenser de café, jugo, agua | 2 |



- (1) Lancaster, F. W. "Evaluación de la biblioteca". Madrid. ANABAD, 1996 p. 31
- (2) Lancaster. Op cit. p. 32)
- (3) Sanz Casado, Elías "Manual de estudio de usuarios" Madrid. Fundación Germán Ruipérez, 1994 p. 16)
- (4) Bustamante Paco, Sikorina. Estudio de usuarios: método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas. 2o. Congreso Internacional de Bibliotecología, Documentación y Archivística (CIBDA), La Paz (Bolivia) p.1 Disponible en línea <http://eprints.rclis.org/archive/00001103/>
- (5) Sanz Casado, Elías. Op cit. p. 45
- (6) Apizar Moya, Sandra. El usuario y los servicios de información. ILANUD, 1993) en Bustamante Paco, Sikorina. Op cit. p. 2
- (7) Sanz Casado, Elías. Op. cit. p. 19)
- (8) Vietro, María Teresa. Los estudios de usuarios y su relación con la planificación bibliotecaria. En: Bibliotecología y documentación. p. 15 Disponible en línea : www.ejournal.unam.mx/iibiblio/vol07-15/IBI000701502.pdf
- (9) Orera Orera, Luisa. "Manual de biblioteconomía". Madrid. Síntesis, 1997 p. 230(10) Buonocore "Diccionario de bibliotecología. 2ª.ed. aumentada. Buenos Aires. Marymar, 1976 p. 219.
Buonocore, Domingo. Op cit. p.420
- (10) Buonocore, Domingo. Op cit. p. 420
- (11) Sanz Casado, Elías. Op cit. p.21
- (12) Vietro, María Teresa. Op cit. p. 15
- (13) Buonocore, Domingo. Op cit. p.259
- (14) Sanz Casado, Elías. Op cit. p. 21
- (15) Sanz Casado, Elías. Op cit. p. 19
- (16) Sanz Casado, Elías. Op cit. p.19
- (17) Guinchat, Claire y Menou, Michel. "Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación". 2ª. ed. corregida y aumentada. Madrid. CINDOC (CSIC): UNESCO, 1992 p. 449
- (18) Ferrada Cubillos, Mariela. La satisfacción del usuario remoto o como trabajar para las rosas.. p. 1. Disponible en línea <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=195>
- (19) Ferrada Cubillos, Mariela. Op cit. p. 3

- (20) Ferrada Cubillos, Mariela. Op cit. p. 3
- (21) Ferrada Cubillos, Mariela. Op cit. p. 3
- (22) Sanz Casado, Elías. Op cit. p. 31
- (23) Di Vietro, María Teresa. Op cit. p. 15/16
- (24) Di Vietro, María Teresa. Op cit. p. 16
- (25) Di Vietro, María Teresa. Op cit. p.16
- (26) Di Vietro, María Teresa. Op cit. p.16
- (27) Orera Orera, Luisa. Op cit. p. 230
- (28) Guinchat, Claire. Op cit. p. 505
- (29) Orera Orera, Luisa. Op cit. p. 231
- (30) Orera Orera, Luisa. Op cit. p. 231
- (31) Di Vietro, María Teresa. Op cit. p. 16
- (32) Sanz Casado, Elías. Op cit. p. 91
- (33) Sanz Casado, Elías. Op cit. p. 101
- (34) Sanz Casado, Elías. Op cit. p. 89
- (35) San Casado, Elías. Op cit. p.89
- (36) Bellofatto, Antonio et al. Encuesta de satisfacción de usuarios de bibliotecas universitarias: un análisis comparativo de dos casos (Argentina y Nueva Zelanda. En Simposio electrónico "Evaluación y calidad en bibliotecas" Argentina, Agosto, 2002. p. 2
- (37) Rey Martín, Carina. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. En Anales de documentación, Nº 3, 2000, p.139. Disponible en línea www.um.es/fccd/anales/ad03/AD09-2000.PDF
- (38) Bellofatto, Antonio et al. Op cit. p. 1
- (39) Arriola Navarrete, Óscar. Evaluación de bibliotecas : un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. México. Alfagrama, 2006 p. 17
- (40) Bellofatto, Antonio et al. Op cit. p. 1
- (41) Rey Martín, Carina. Op cit. p.139
- (42) Rey Martín, Carina. Op cit. p.140
- (43) Rey Martín, Carina. Op cit. p.140
- (44) Ferrada Cubillos, Mariela. Op cit. p. 3
- (45) Ferrada Cubillos, Mariela. Op cit. p. 4
- (46) Ferrada Cubillos, Mariela. Op cit. p.6

SEGUNDA PARTE

ESTUDIO DE CAMPO

CAPÍTULO 5
LAS COLECCIONES Y EL PRESTAMO
EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS NACIONALES Y PRIVADAS DE
ENTRE RÍOS

1. Entre Ríos: ubicación geográfica

La provincia de Entre Ríos es una provincia del este de la República Argentina en la región mesopotámica, una posición geográfica estratégica dado que está rodeada de dos majestuosos ríos: el Paraná por el oeste y el Uruguay por el este, motivo por lo cual se mantuvo, durante mucho tiempo aislada del resto del país, en lo que respecta al flujo fluido de movimiento de personas. Este aislamiento significó quedar fuera del contexto del desarrollo tanto económico como cultural hasta más o menos al finalizar la década de los sesenta y principios de lo setenta en que se construyeron los enlaces viales (túnel subfluvial Hernandarias, puente Zárate-Brazo Largo, puente Paysandú-Colón, puente Fray Bentos-Puerto Unzué, y represa Salto Grande) que la comunicaron con el resto del país y con la vecina República Oriental del Uruguay.

Las Universidades en Entre Ríos no son la excepción de la realidad argentina. Sumado esto al aislamiento geográfico que durante muchos años mantuvo la provincia con el resto del país, han hecho que el efecto desprotección hacia las bibliotecas adquiera características especiales, no escapando a este contexto por lo que su historia es también reciente.

En este trabajo se intenta conocer a través del relevamiento de las Bibliotecas de las Universidades Nacionales y Universidades Privadas de la provincia de Entre Ríos, el aspecto cuantitativo de las colecciones, y cuán comunicadas se hallan entre ellas y con el resto del país, con el extranjero, para lo que necesariamente deben poseer catálogos automatizados, en línea (OPAC) y conectados a una red como puede ser Internet.



Ciudades que poseen Universidades en Entre Ríos

2.- Evaluación cuantitativa de las colecciones: por qué

“Un criterio evidente para la evaluación de la colección es su tamaño. En igualdad de condiciones, se puede suponer que cuando mayor sea la colección mayores son las posibilidades de que contenga los documentos que buscan los usuarios”. (1)

Es de suponer que, si al tamaño de la colección es cuantitativamente “demasiado pequeña, satisface las necesidades de unos pocos usuarios, lo que se traduce en un préstamo reducido. Cuántos más libros se añaden a la colección, suponiendo que se han seleccionado en función de las necesidades de los usuarios, el índice de satisfacción y el préstamo mejorará”.(2)

TRABAJO DE CAMPO

1.- OBJETIVOS

1.1.- Objetivo generales

- El objetivo general es conocer la realidad cuantitativa de las colecciones de las bibliotecas universitarias nacionales y privadas de Entre Ríos en relación con el desarrollo del préstamo interbibliotecario.

1.2.- Objetivos particulares

- Relevamiento de las Unidades de Información existentes en las Universidades Nacionales y Privadas de Entre Ríos.
- Analizar cuantitativamente las colecciones, préstamo, y préstamo interbibliotecario, mediante la aplicación de una herramienta de evaluación de bibliotecas universitarias (Formulario Roble), estandarizado y confiable.
- Explorar el nivel alcanzado en el desarrollo del Préstamo Interbibliotecario en las bibliotecas de dichas Unidades de Información Universitarias.

- Dar a conocer la información relevada en la investigación.

2.- HIPÓTESIS DEL TRABAJO

Las colecciones de las Bibliotecas Universitarias Nacionales y Privadas de Entre Ríos atienden satisfactoriamente las necesidades de información de sus usuarios.

Los usuarios de las Bibliotecas Universitarias de la provincia de Entre Ríos satisfacen ampliamente su necesidad de información académica mediante los servicios que les brindan las mismas.

3.- METODOLOGIA

Trabajo de campo: aplicación del Formulario electrónico del Proyecto Roble a las Bibliotecas universitarias Nacionales y Privadas de Entre Ríos

Dado que ya existe este trabajo diseñado por expertos y, de acuerdo a la normalización de estándares bibliotecarios, creo conveniente aplicar un trabajo ya hecho y probado para la evaluación de las Bibliotecas Universitarias de Entre Ríos.

A tal fin, envié comunicaciones a través de correo electrónico proporcionado por la Marcela Fushimi en el Simposio ya citado: mfushimi@huma.fahce.edu.ar . (ver Anexo 1) en el cual en su respuesta me expresa que no hay inconvenientes de su parte para que utilice dicha herramienta en mi trabajo de investigación en calidad de tesista. De esa manera sigo adelante en su estudio y posterior aplicación.

En esta investigación se pidió que se completara todos los ítems del Formulario del Proyecto Roble de la Biblioteca Nacional de La Plata, edición 2004, de los cuales sólo se analizó los siguientes puntos:

- (1) Datos de identificación
- (7) Colecciones (monografías, revistas, materiales especiales recursos electrónicos)
- (8) Uso de los servicios
 - (8.1) Consultas
 - (8.2) Préstamo
 - (8.3) Préstamo interbibliotecario
 - (8.4) Referencia y formación de usuarios

(8.5) Servicios electrónicos

(11) Información electrónica

El Formulario fue enviado a las bibliotecas el 01 de mayo de 2005 dando como última fecha de devolución el 31 de julio de 2005 (tres meses)

4.- DESARROLLO DE LA INVESTIGACION

4.1.- BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS de la PROVINCIA de Entre Ríos

Entre Ríos cuenta con las siguientes Universidades:

UNIVERSIDADES NACIONALES

Universidad Nacional de Entre Ríos con sede del rectorado en Eva Perón 24 de Concepción del Uruguay. Tel. 03442-421500.

La integran las siguientes Facultades:

- En Concepción del Uruguay
 - Facultad de Ciencias de la Salud. 8 de Junio 600. Tel. 03442-46112. E-mail: extensio@fcs.uner.edu.ar y demichele@fcs.uner.edu.ar . Con las carreras de: licenciado en Kinesiología y Fisiatría; Licenciado en salud Ambiental; Licenciado en Enfermería; Obstétrica; Enfermero Universitario; Enfermero a distancia; Instrumentador Quirúrgico.
- En Gualeguaychú:
 - Facultad de Bromatología. 25 de Mayo 708. Tel. 03446-426115. E-mail: facbrom@fb.uner.edu.ar . Con las carreras de: Licenciado en Bromatología; Licenciado en Nutrición; Técnico en Control Bromatológico a distancia.
- En Concordia:
 - Facultad de Ciencias de la Administración. Monseñor Tavella 1424. Tel. 0345-4214800. E-mail: rodbel@ai.fcad.uner.edu.ar. Con las carreras de Contador Público; Licenciado en Ciencias de la Administración, Licenciado en Sistemas, Profesor en portugués.

Gregoria E. Ferreyra

TESINA

LICAD

Universidad Nacional de Mar del Plata

- Facultad de Ciencias de la Alimentación. Monseñor Tavella 1450. Tel. 0345-4211771. E-mail: alimentos@fcal.uner.edu.ar. Con las carreras de Ingeniero en Alimentos; Técnico Superior en Tecnología de Alimentos.
- En Villaguay
 - Facultad de Ciencias de la salud. San Martín s/n (Hospital Santa Rosa). Tel. 03455-424386. Con la carrera de Licenciado en Kinesiología y Fisiatría.
- En Paraná:
 - Facultad de Ciencias Económicas. Urquiza 552. Tel. 0343-4222172. E-mail: marrias@fceco.uner.edu.ar. Con la carrera de Contador Público Nacional.
 - Facultad de Ciencias de la Educación. Avda. Rivadavia 106. Tel. 0343-4222033. E-mail: postmast@tararira.fcedu.uner.edu.ar . Con las carreras de. Licenciado en Ciencias de la Educación; Licenciado en Comunicación Social; Profesor en Ciencias de la Educación; Licenciado en Artes Plásticas; Licenciado en Lenguas Modernas y Literatura.
 - Facultad de Trabajo Social. Rioja 6. Tel. 0343-4310189. E-mail: extension@fts.uner.edu.ar . Con la carrera de Licenciado en Trabajo Social.
- En Oro Verde:
 - Facultad de Ciencias Agropecuarias. Ruta Provincial 11, Km. 10. Te. 0343-4975075. E-mail: sedeten@jca.uner.edu.ar. Con la carrera de Ingeniero Agrónomo.
 - Facultad de Ingeniería. Ruta provincial 11. Km. 10. Te. 0343-4975100 E-mail: extension@infovia.com.ar. Con la carrera de Bioingeniero.

Universidad Tecnológica Nacional

- En Paraná.

Gregoria E. Ferreyra

TESINA

LICAD

Universidad Nacional de Mar del Plata

Avda. Almagro 1033. Tel. 0343-4243054. E-mail: decjna@infovia.com.ar . Con las carreras de: Ingeniero Civil; Ingeniero Electromecánico; Ingeniero Electrónico; Técnico Universitario en Electrónica; Técnico Superior en Química.

- En Concepción del Uruguay.

Ingeniero Pereira 676. Tel. 03442-425541. E-mail: frcu@frcu.utn.edu.ar . Con las carreras de: Ingeniero Civil; Ingeniero Electromecánico, Ingeniero en Sistemas de Información; Licenciado en Organización Industrial.

- En Concordia.

Unidad Académica Concordia. Salta 277. Tel. 0345-4214590. E-mail: utnalumnos@infovia.com.ar . Con las Carreras de: Ingeniero Civil; Ingeniero electricista; Licenciado en Administración Rural; Técnico Universitario en Administración Rural.

Unidad Docente de Medicina de Entre Ríos con domicilio en Gualeguaychú 322 Tel. 0343-4231735. e-mail: biblioteca@edumed.com.ar . Sin alumnos, realiza el apoyo Bibliográfico a los egresados de la Universidad Nacional de Rosario.

UNIVERSIDADES PRIVADAS DE ENTRE RIOS

Universidad Concepción del Uruguay (UCU)

Rectorado Avda. Rivadavia 1479 (1057) Ciudad de Buenos Aires. Tel. 011- 43830204. E-mail: postmaster@uces.edu.ar. Con las siguientes Facultades:

- En el rectorado: carrera de Locutor Nacional.
 - Facultad de Arquitectura. 8 de junio 522. Tel. 03442-425606. E-mail: frater@infovia.com.ar. Con las carrera de Arquitecto y Diseñador de Interiores.
 - Facultad de Ciencias Agrarias. Erasquin 158 Tel. 03442-423111. E-mail: frater@infovia.com.ar . Con la carrera de Ingeniero agrónomo
 - Facultad de Ciencias Económicas. 8 de junio 522. Tel. 03442-4257721. E-mail: frater@infovia.com.ar . Con las carreras de: Licenciado en Administración de Empresas ; Licenciado en Economía ; Licenciado en comercio Internacional ; Técnico en administración Bancaria , Técnico Universitario en Comercio Internacional ; Técnico en Administración orientación Pequeña y Mediana Empresa ; Técnico en Gestión

Gregoria E. Ferreyra

TESINA

LICAD

Universidad Nacional de Mar del Plata

- Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. 8 de junio 522. Tel. 03442-4257721. E-mail: frater@infovia.com.ar . Con las carreras de: Abogado; Locutor Nacional.
- En Federación:
 - Centro Regional Federación. Las violetas 853. Tel. 03456-481277. Con las carreras de: Técnico en Administración en Pequeña y Mediana Empresa; Técnico Universitario de Pequeñas y Medianas Empresas.
- En Gualeguaychú:
 - Centro Regional Gualeguaychú. 25 de Mayo 737. Tel. 03446-426852. E-mail: ucu@satlink.com. Con las carreras de: Licenciado en Comercio Internacional; Técnico en comercio Internacional; Técnico en Gestión Administrativa Informática.
 - Instituto de Estudios Superiores San Antonio. 9 de julio 387. Tel. 03446-497009. Con las carreras de: Técnico Superior en Seguridad e Higiene Laboral; Técnico Superior en Productividad y Calidad Total.

Universidad Adventista del Plata con sede en 25 de Mayo 99 (3103) Villa Libertador General San Martín. Con las siguientes carreras:

- Facultad de Ciencias de la salud. 25 de Mayo 99. Tel. 0343-4910010. E-mail: secmedicina@uapar.edu . Con las carreras de Médico; Licenciado en Enfermería; Enfermero.
- Facultad d Ciencias Económicas y de la Administración. 25 de Mayo 99. Tel. 0343-4910010. E-mail: uap@uapar.edu . Con las carreras de: Contador Público ; Licenciado en Administración ; Licenciado en Sistemas de Información ; Analista Administrativo ; Analista en Sistemas ; Secretaria Ejecutiva Bilingüe ; Secretaria Administrativa.
- Facultad de Humanidades, Educación y Ciencias Sociales. 25 de Mayo 99. Tel. 0343-4910010. Con las carreras de: Licenciado en Ciencias de la Educación; Licenciado en Educación Física; Licenciado en Psicología; Licenciado en Psicopedagogía; Licenciado en Trabajo Social; Profesor en Ciencias de la educación; Profesor en Inglés. Profesor en Psicología ; Traductor Público en Inglés ; Comunicador

Gregoria E. Ferreyra

TESINA

LICAD

Universidad Nacional de Mar del Plata

Social ; Profesor en Educación Física ; Asistente Social ; Profesor para el 1º y 2º ciclo de la EGB ; Profesor de Nivel Inicial.

- Facultad de Teología. 25 de Mayo 99. Tel. 0343-4910010. E-mail: factldec@uapar.edu . Con las carreras de: Licenciado en teología; Licenciado en teología Pastoral; Profesor en Educación Religiosa.

Pontificia Universidad Católica Argentina “Santa María del Buen Aire” con sede en Puerto Madero. Buenos Aires. Con las siguientes Facultades:

- En Paraná,
 - Facultad de Humanidades "Teresa de Ávila". Buenos Aires 249. Tel. 0343-4312583. E-mail: t-avila@arnet.com.ar . Con las carreras de: Licenciatura en Psicología; Licenciatura en Psicopedagogía; Licenciatura en Gestión Educativa; Licenciatura en Dirección y Supervisión Educativa; Profesorado Superior para Profesionales; Bibliotecología.
 - Facultad de Derecho sub-sede Paraná. Buenos Aires 249. Tel. 0343-4219561. Con la carrera de: Abogado. Instituto de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales. Buenos Aires 249. Tel 0343-4312583 int. 214. Con las carreras de Licenciado en Ciencias Política y Licenciado en Relaciones Internacionales.

4.2.- Análisis de los datos obtenidos

| | | |
|--|---|---------------------------------------|
| Universidad Nacional de Entre Ríos (UNER) | Facultad de Ciencias de la salud (C. del Uruguay) | No sabe / no contesta |
| | Facultad de Bromatología (Gualeguaychú) | No sabe / no contesta |
| | Facultad de Ciencias de la Administración (Concordia) | No sabe / no contesta |
| | Facultad de Ciencias de la Alimentación (Concordia) | No sabe / no contesta |
| | Facultad de Ciencias de la Salud (Villaguay) | No sabe / no contesta |
| | Facultad de Ciencias Económicas (Paraná) | Formulario completado |
| | Facultad de Ciencias de la Educación (Paraná) | No sabe / no contesta |
| | Facultad de Trabajo Social (Paraná) | No sabe / no contesta |
| | Facultad de Ciencias Agropecuarias (Oro Verde) | No sabe / no contesta |
| | Facultad de Ingeniería(Oro Verde) | Formulario completado |
| Universidad Tecnológica Nacional | UTN – Paraná | No sabe / no contesta |
| | UTN - Concepción del Uruguay | Formulario completado |
| | UTN – Concordia | No sabe / no contesta |
| Universidad de Concepción del Uruguay (UCU) | Biblioteca Central | Formulario completado |
| Universidad Adventista del Plata (Villa Libertador San Martín) | Biblioteca Central | Formulario completado |
| Universidad Católica Argentina (UCA) | Biblioteca Central UCA Paraná | Formulario Completado |
| Unidad Docente de Medicina de Entre Ríos | Biblioteca de Ciencias de la salud de Entre Ríos | Formulario Completado |

Formularios enviados: 17

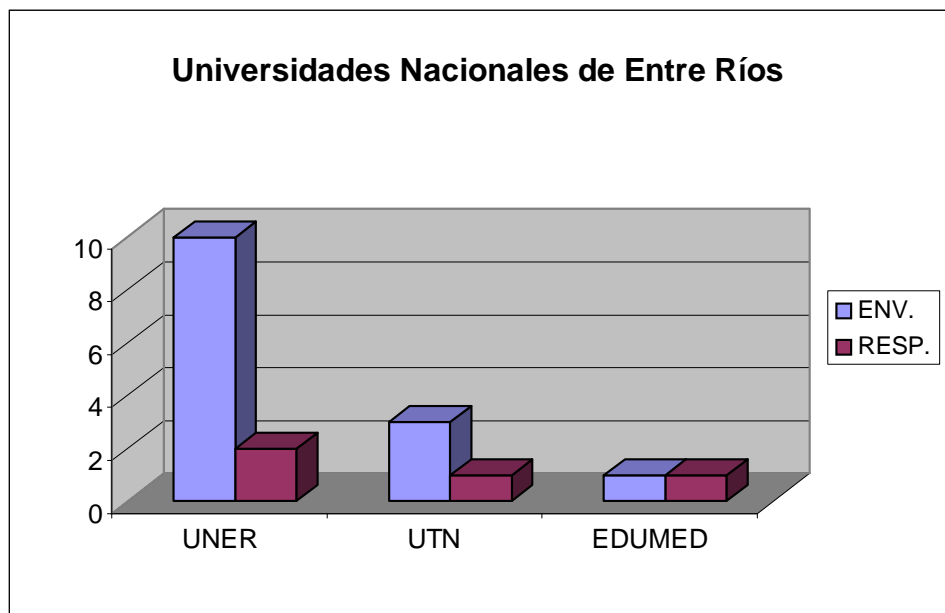
Formularios completados: 7 – 41,17%

Formularios no completados 10 – 58,82 %

Universidades Nacionales de Entre Ríos

| | Formul. env. | Resp. obtenidas |
|--------|-----------------|--------------------|
| UNER | 10 | 2 |
| UTN | 3 | 1 |
| EDUMED | 1 | 1 |
| TOTAL | 14 | 4 |

Cuadro 1

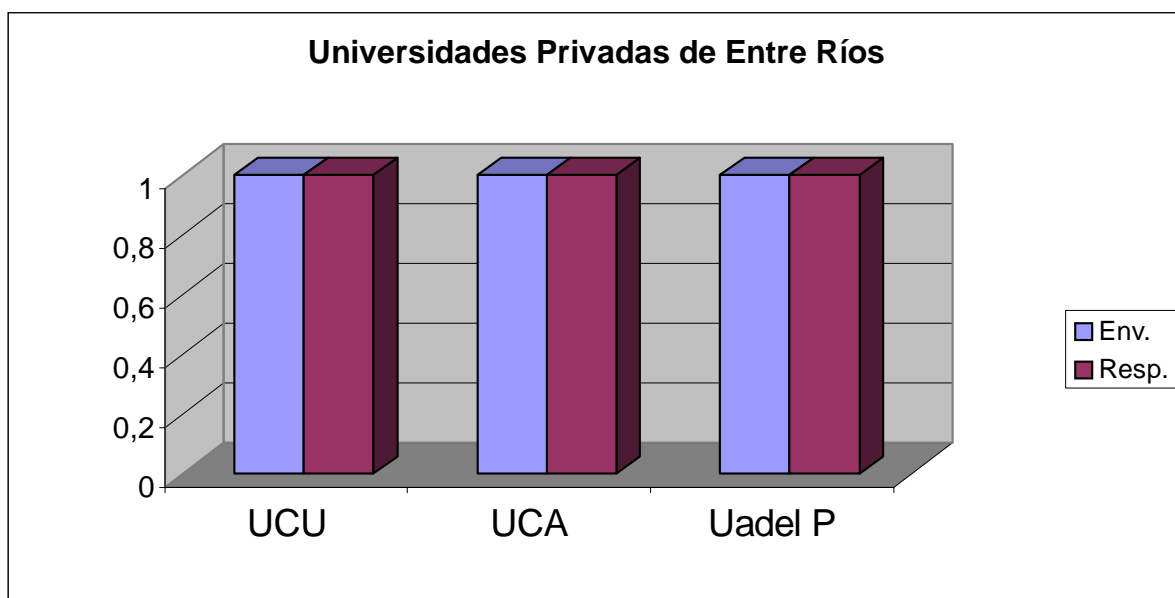


Cuadro 1.1

Gregoria E. Ferreyra
TESINA
LICAD
Universidad Nacional de Mar del Plata
Universidades Privadas de Entre Ríos

| | Formul. env. | Resp. obtenidas |
|-----------|--------------|-----------------|
| UCU | 1 | 1 |
| UCA | 1 | 1 |
| U A del P | 1 | 1 |
| Total | 3 | 3 |

Cuadro 2



Cuadro2.1

Gregoria E. Ferreyra

TESINA

LICAD

Universidad Nacional de Mar del Plata

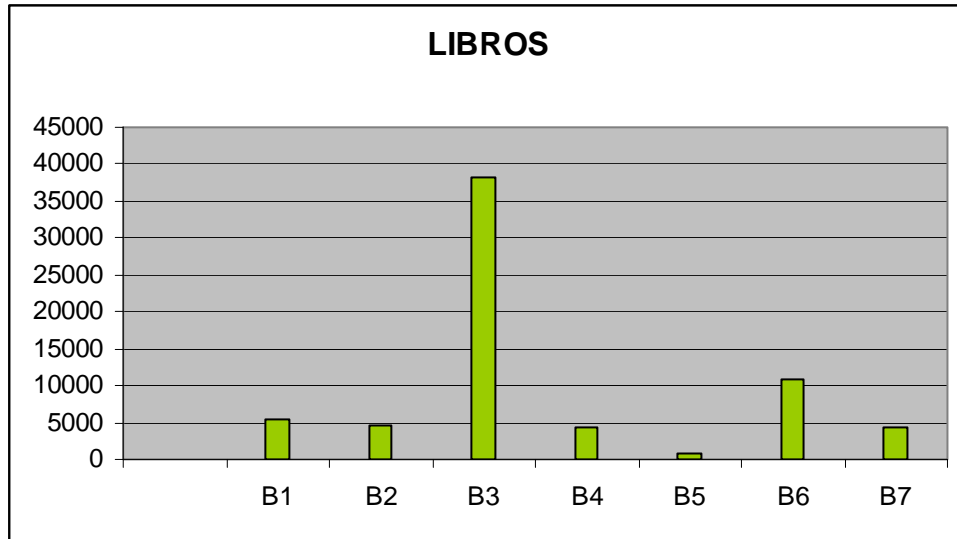
4.2.- Datos relevados mediante la aplicación del formulario electrónico del Proyecto Robles en las Bibliotecas universitarias Nacionales y Privadas de Entre Ríos

DESDE EL 02 DE MAYO AL 30 DE JULIO DE 2005

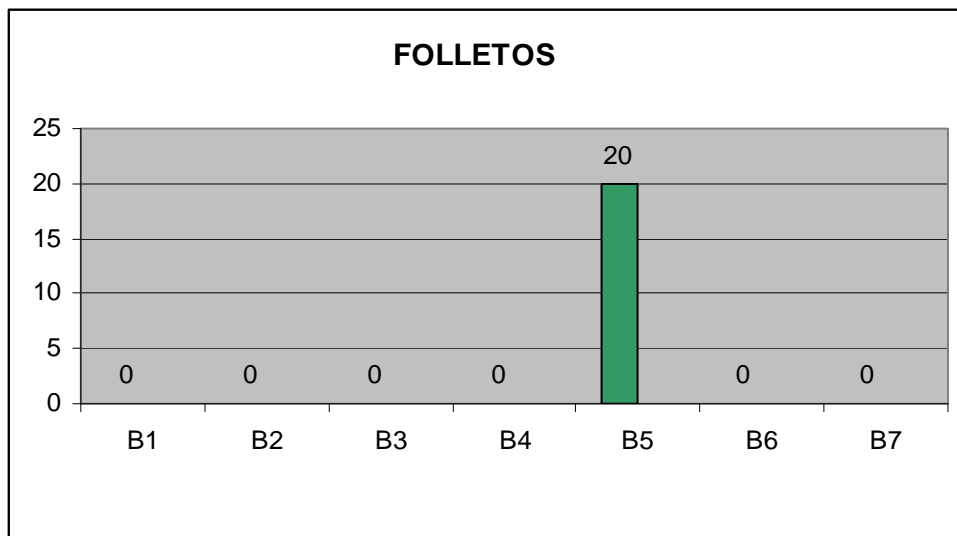
COLECCIONES: TOTALES

| | B1 | B2 | B3 | B4 | B5 | B6 | B7 | TOTAL |
|-----------------|------|------|-------|------|-----|-------|------|-------|
| LIBROS | 5388 | 4557 | 38251 | 4279 | 750 | 10797 | 4214 | 68236 |
| FOLLETOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 0 | 0 | 20 |
| TESIS | 0 | 450 | 686 | 52 | 0 | 11 | 101 | 1300 |
| REVISTAS | 435 | 170 | 430 | 0 | 65 | 41 | 570 | 1711 |
| CD-Rom | 274 | 240 | 200 | 0 | 15 | 179 | 265 | 1173 |
| MAPAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | 18 |
| FOTOGRAFIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MICROFORMAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CASSETES/DISCOS | 0 | 4 | 25 | 0 | 0 | 4 | 0 | 33 |
| VIDEOS | 42 | 230 | 120 | 66 | 5 | 78 | 1834 | 2375 |
| TOTAL | 6139 | 5651 | 39712 | 4397 | 855 | 11110 | 7002 | 74866 |

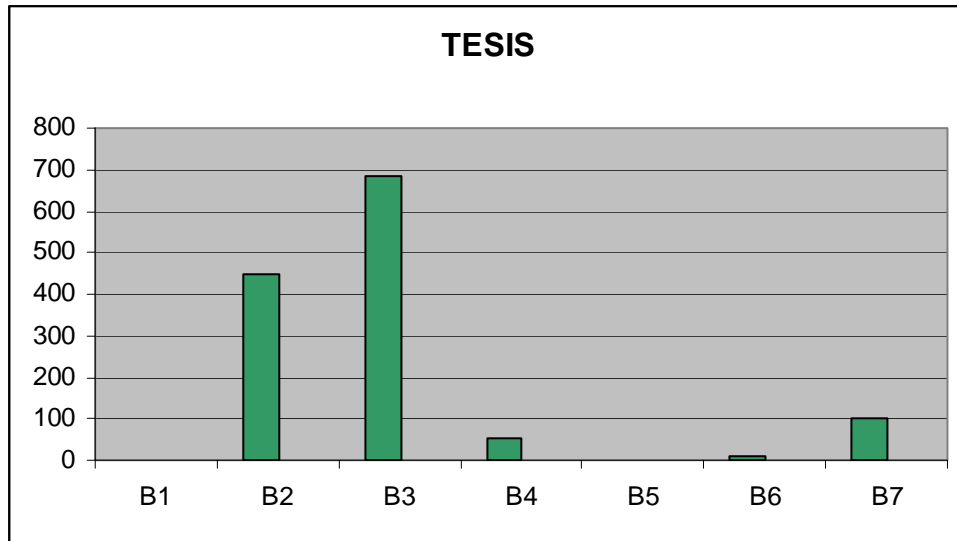
Cuadro3



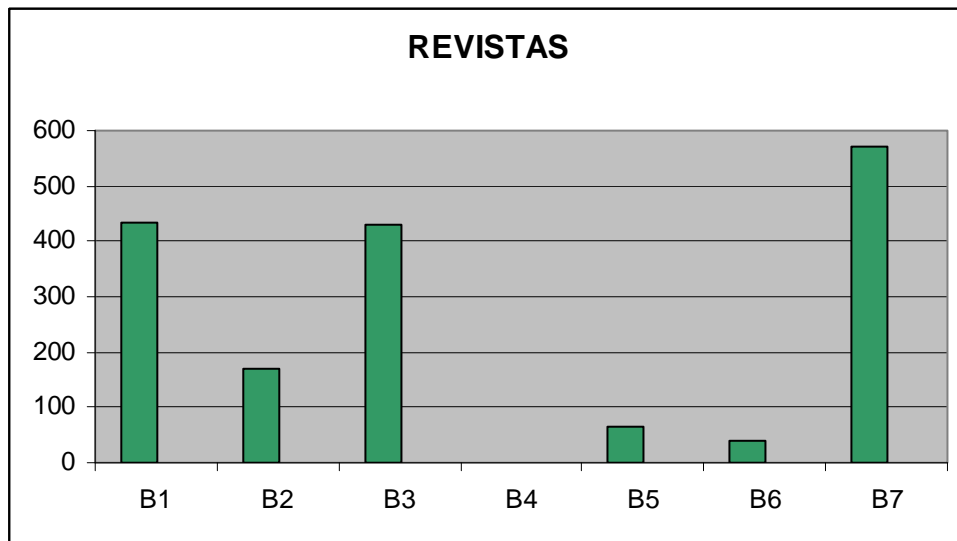
Cuadro 3.1



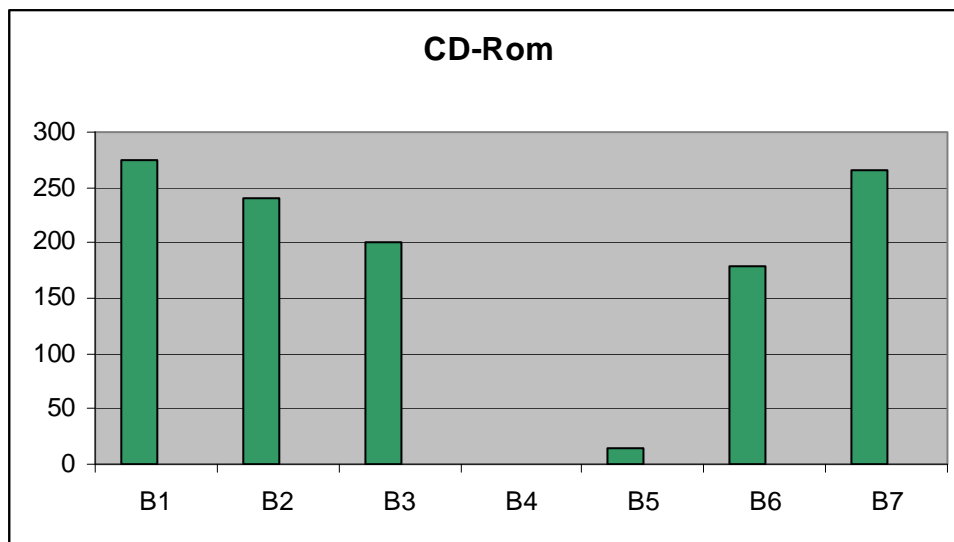
Cuadro 3.2



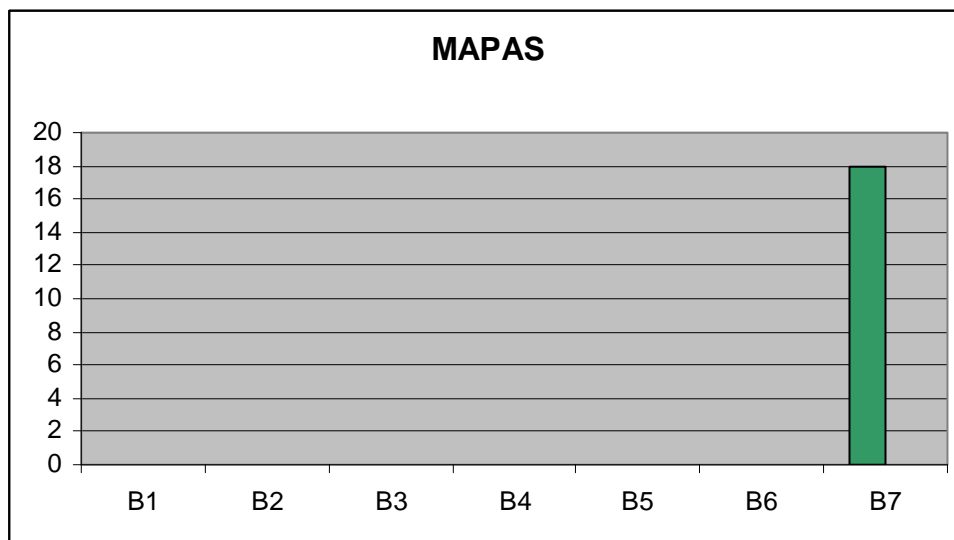
Cuadro 3.3



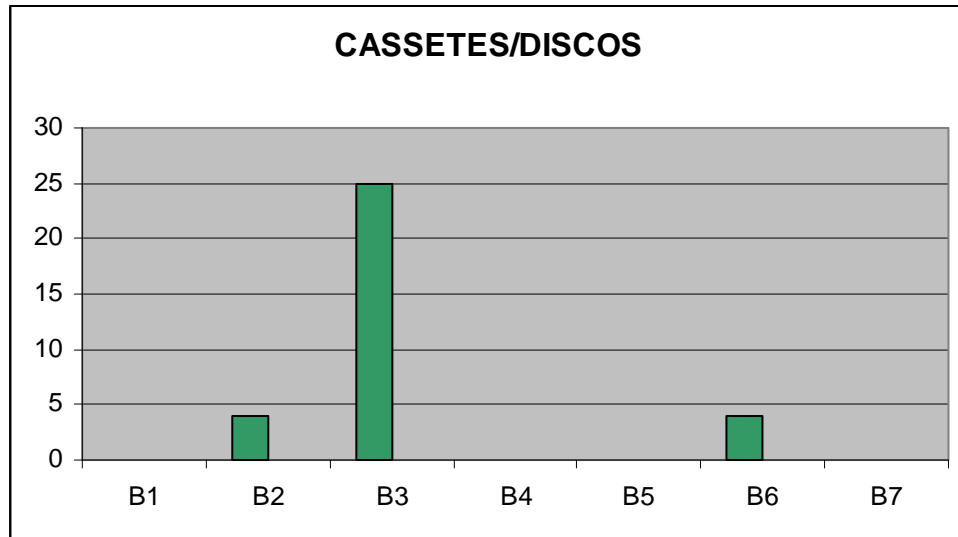
Cuadro 3.4



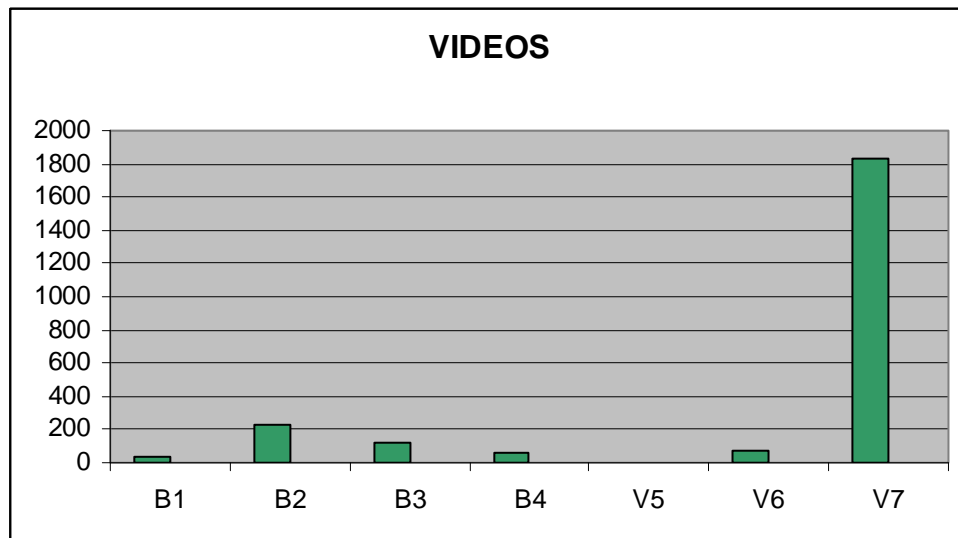
Cuadro 3.5



Cuadro 3.6



Cuadro 3.7

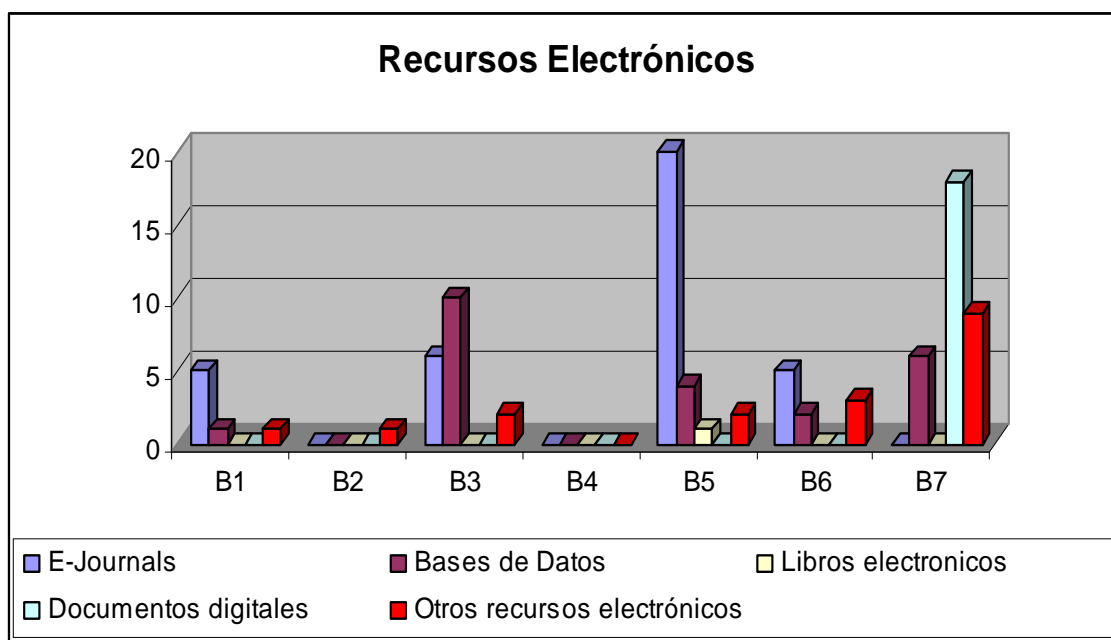


Cuadro 3.8

RECURSOS ELECTRONICOS

| | B1 | B2 | B3 | B4 | B5 | B6 | B7 |
|-------------------------|----|----|----|----|----|----|----|
| E-journals | 5 | 0 | 6 | 0 | 20 | 5 | 0 |
| Bases de datos | 1 | 0 | 10 | 0 | 4 | 2 | 6 |
| Libros electrónicos | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Documentos digitales | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 |
| Otros recurso electróni | 1 | 1 | 2 | 0 | 2 | 3 | 9 |
| | 7 | 1 | 18 | 0 | 27 | 10 | 33 |

Cuadro 4

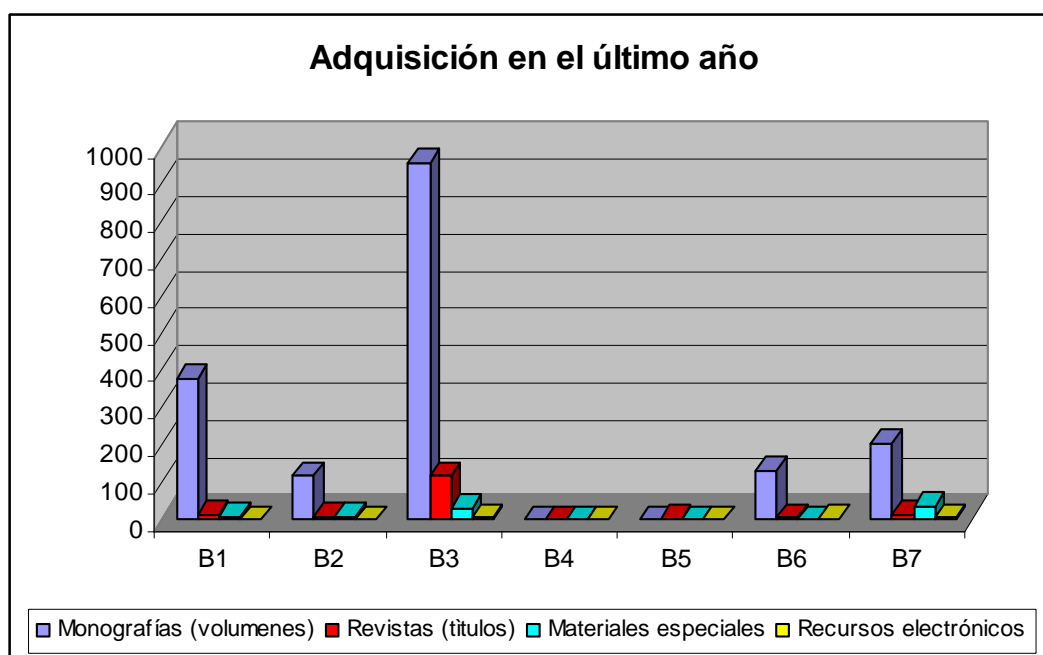


Cuadro 4.1

ADQUISICIONES EN EL ÚLTIMO AÑO

| | B1 | B2 | B3 | B4 | B5 | B6 | B7 | TOTAL |
|-------------------------|-----|-----|------|----|----|-----|-----|-------|
| Monografías (volumenes) | 379 | 118 | 958 | 0 | 0 | 130 | 206 | 1791 |
| Revistas (títulos) | 12 | 8 | 118 | 0 | 1 | 5 | 16 | 160 |
| Materiales especiales | 10 | 10 | 30 | 0 | 0 | 0 | 35 | 85 |
| Recursos electrónicos | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 3 | 5 | 13 |
| | 401 | 136 | 1111 | 0 | 1 | 138 | 262 | 2049 |

Cuadro 5

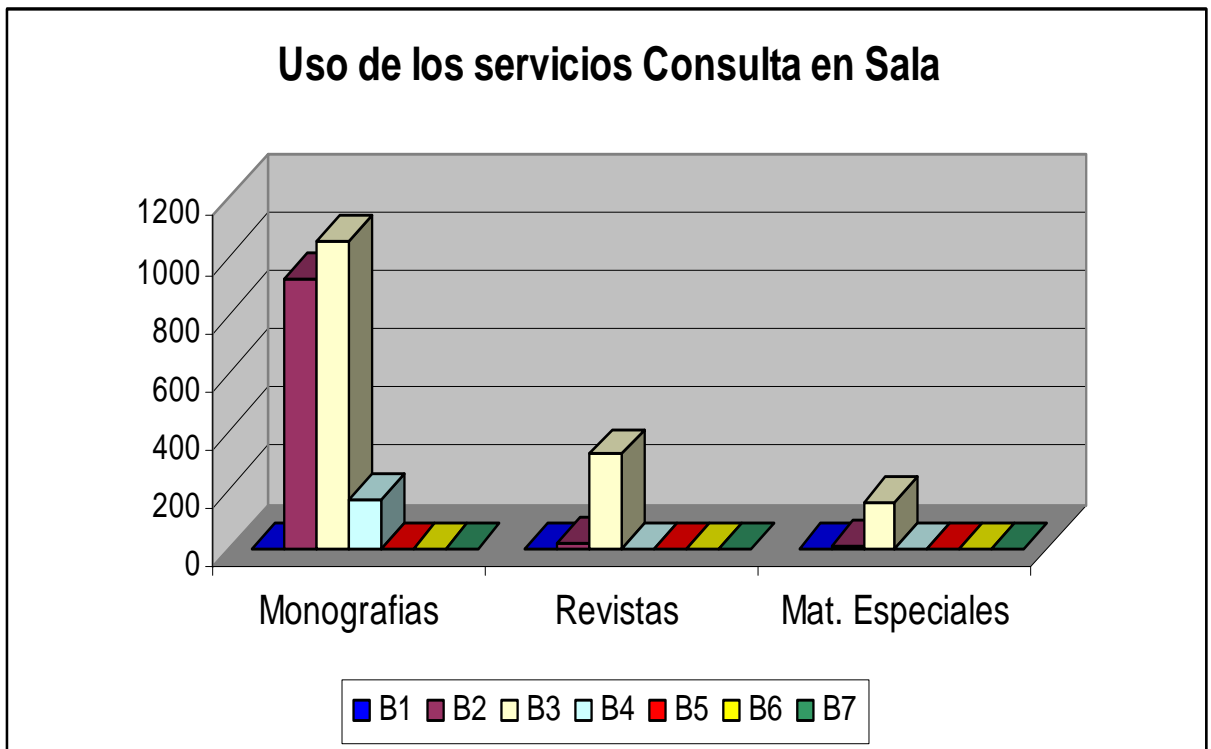


Cuadro 5.1

USO DE LOS SERVICIOS

| | B1 | B2 | B3 | B4 | B5 | B6 | B7 |
|------------------------|----|-----|------|--------|----|----|----|
| Monografias | 0 | 923 | 1050 | 166,91 | 0 | 0 | 0 |
| Revistas | 0 | 20 | 320 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mat. Especiales | 0 | 6 | 156 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 0 | 949 | 1526 | 166,91 | 0 | 0 | 0 |

Cuadro 6

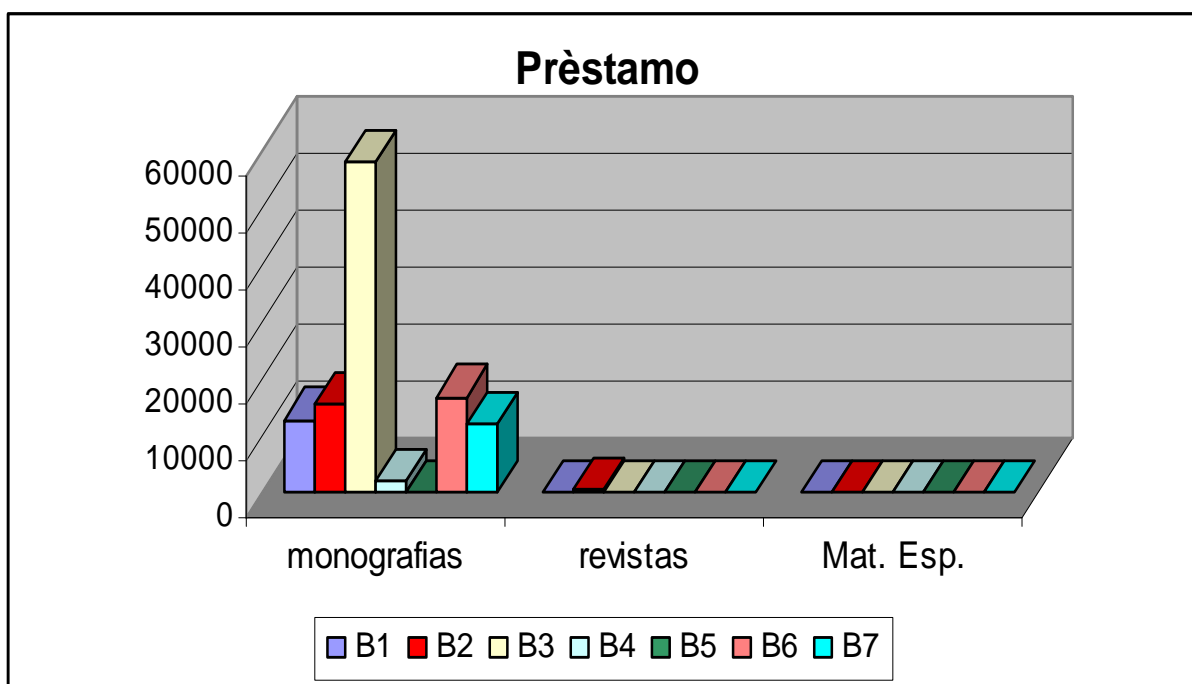


Cuadro 6.1

PRESTAMOS

| | B1 | B2 | B3 | B4 | B5 | B6 | B7 | TOTAL |
|--------------------|-------|-------|-------|------|----|-------|-------|--------|
| MONOGRAFIAS | 12861 | 15520 | 58497 | 2200 | 0 | 16853 | 12150 | 118081 |
| REVISTAS | 0 | 444 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 494 |
| MAT.ESP. | 0 | 162 | 212 | 0 | 0 | 0 | 0 | 374 |
| TOTAL | 12861 | 16126 | 58709 | 2200 | 0 | 16853 | 12200 | 118949 |

Cuadro 7



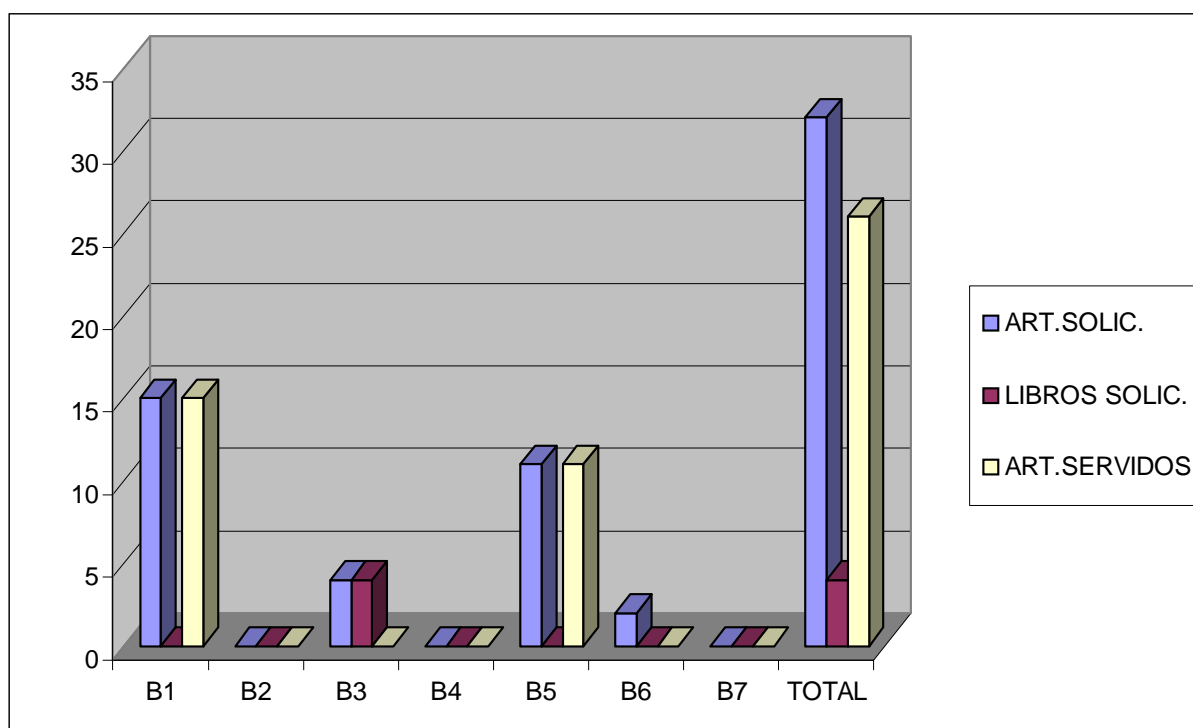
Cuadro 7.1

PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

Bibliotecas del país

| | B1 | B2 | B3 | B4 | B5 | B6 | B7 | TOTAL |
|----------------------|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| ART.SOLIC. | 15 | 0 | 4 | 0 | 11 | 2 | 0 | 32 |
| LIBROS SOLIC. | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| ART.SERVIDOS | 15 | 0 | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 | 26 |
| LIBROS SERV. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Cuadro 8



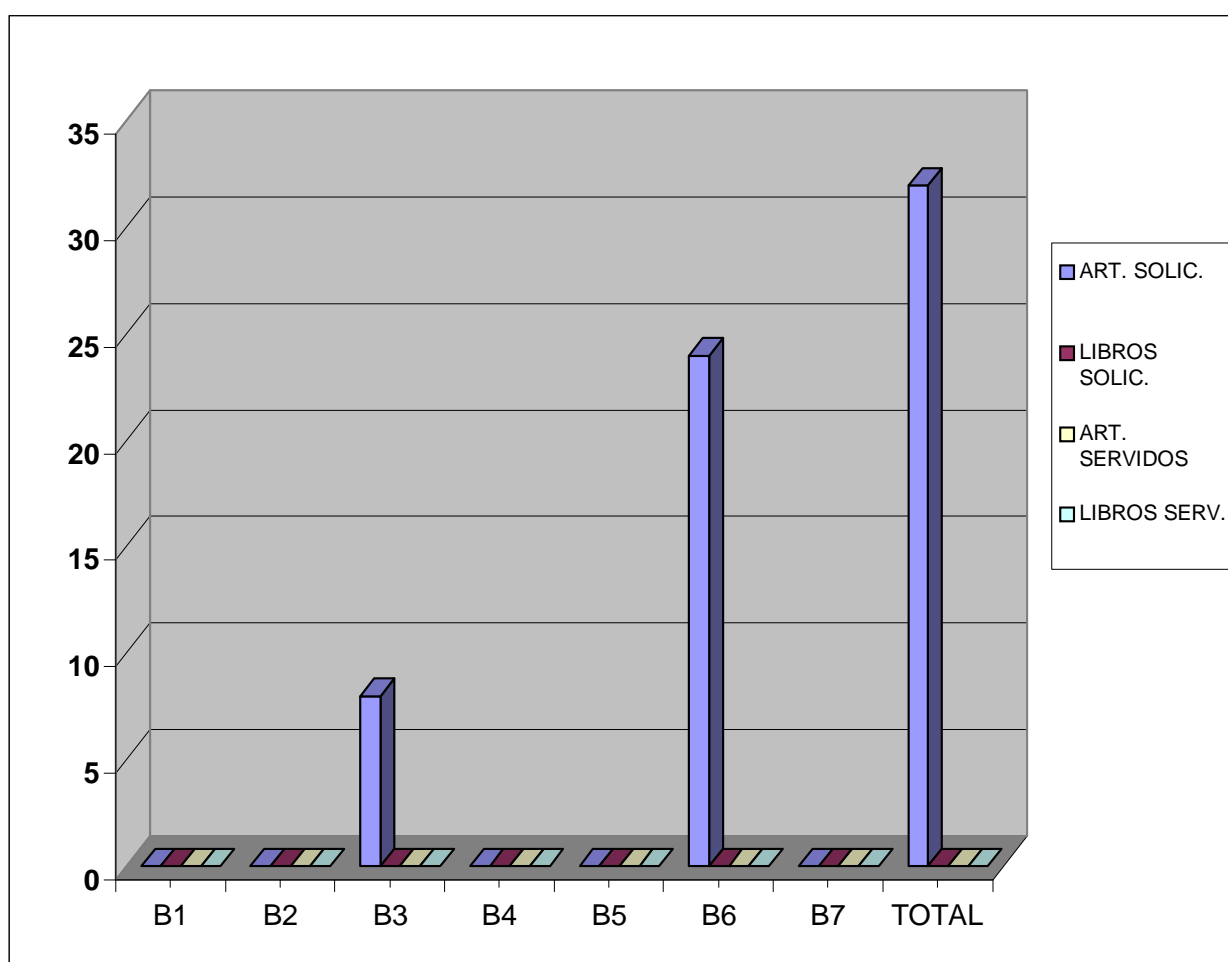
Cuadro 8.1

PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

Bibliotecas del extranjero

| | B1 | B2 | B3 | B4 | B5 | B6 | B7 | TOTAL |
|---------------|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| ART. SOLIC. | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 24 | 0 | 32 |
| LIBROS SOLIC. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ART. SERVIDOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| LIBROS SERV. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Cuadro 9

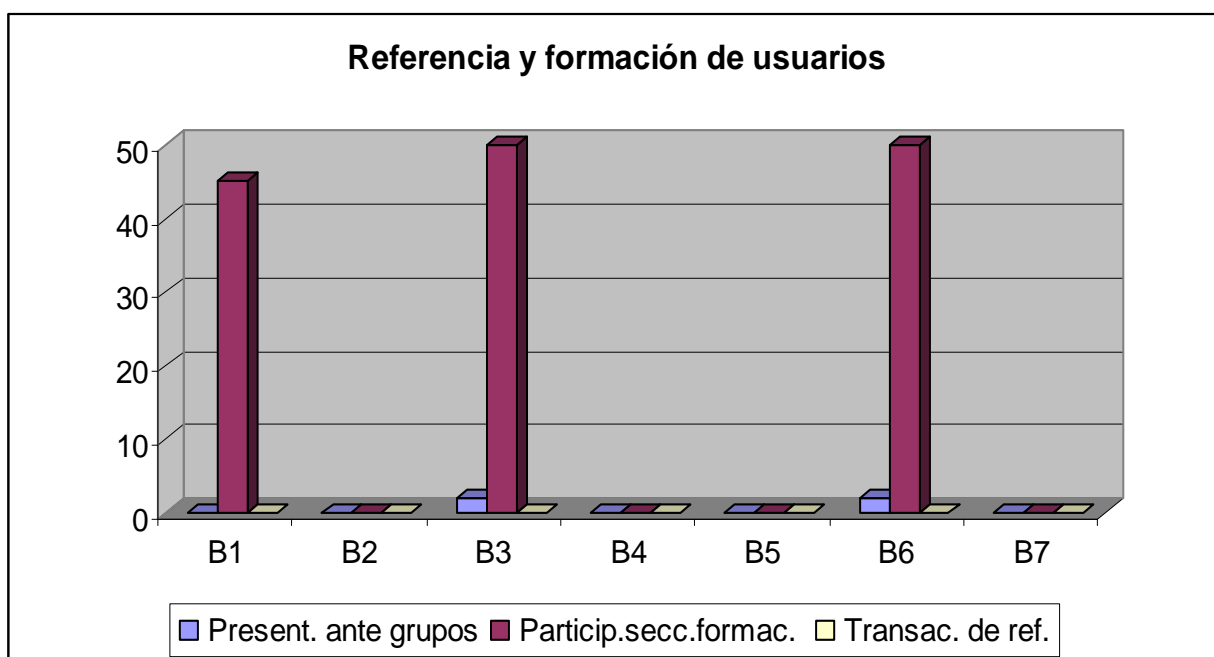


Cuadro 9.1

REFERENCIA Y FORMACION DE USUARIOS

| | B1 | B2 | B3 | B4 | B5 | B6 | B7 | Totales |
|-----------------------|-----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|----------|------------|
| Present. ante grupos | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 |
| Particip.secc.formac. | 45 | 0 | 50 | 0 | 0 | 50 | 0 | 145 |
| Transac. de ref. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totales | 45 | 0 | 52 | 0 | 0 | 52 | 0 | 149 |

Cuadro 10

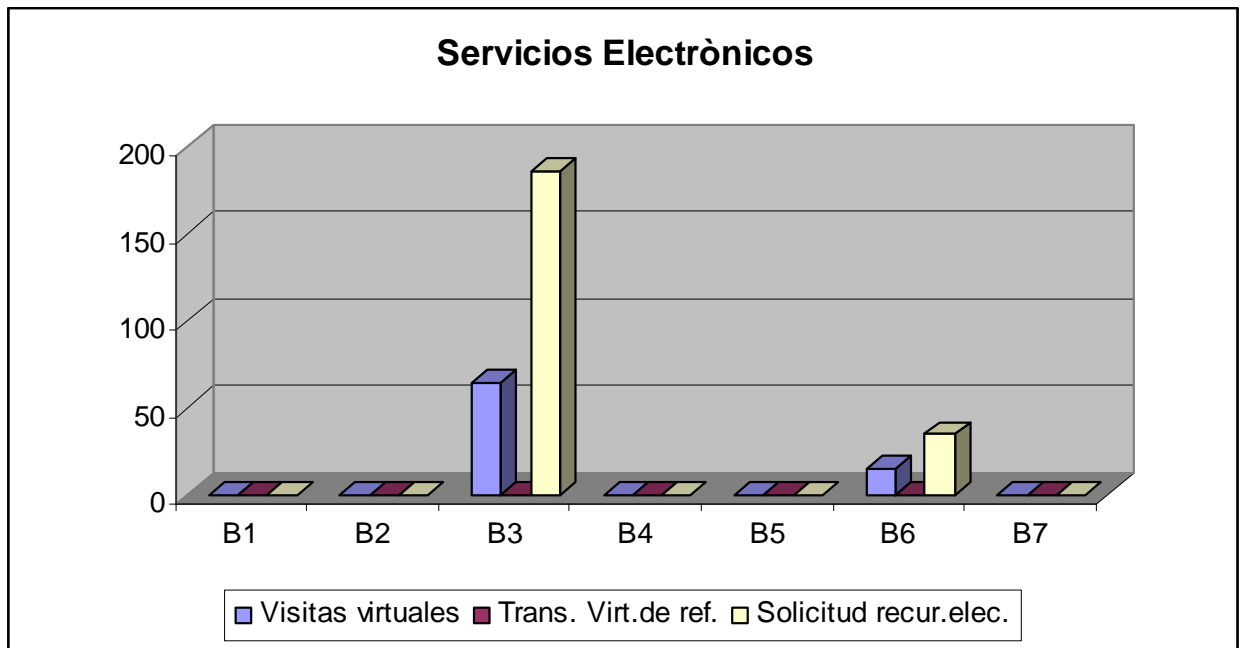


Cuadro 10.1

SERVICIOS ELECTRONICOS

| | B1 | B2 | B3 | B4 | B5 | B6 | B7 | TOTAL |
|------------------------------|----|----|-----|----|----|----|----|-------|
| Visitas virtuales | 0 | 0 | 65 | 0 | 0 | 15 | 0 | 80 |
| Trans. Virt.de ref. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Solicitud recur.elec. | 0 | 0 | 186 | 0 | 0 | 35 | 0 | 221 |
| | 0 | 0 | 251 | 0 | 0 | 50 | 0 | 301 |

Cuadro 11

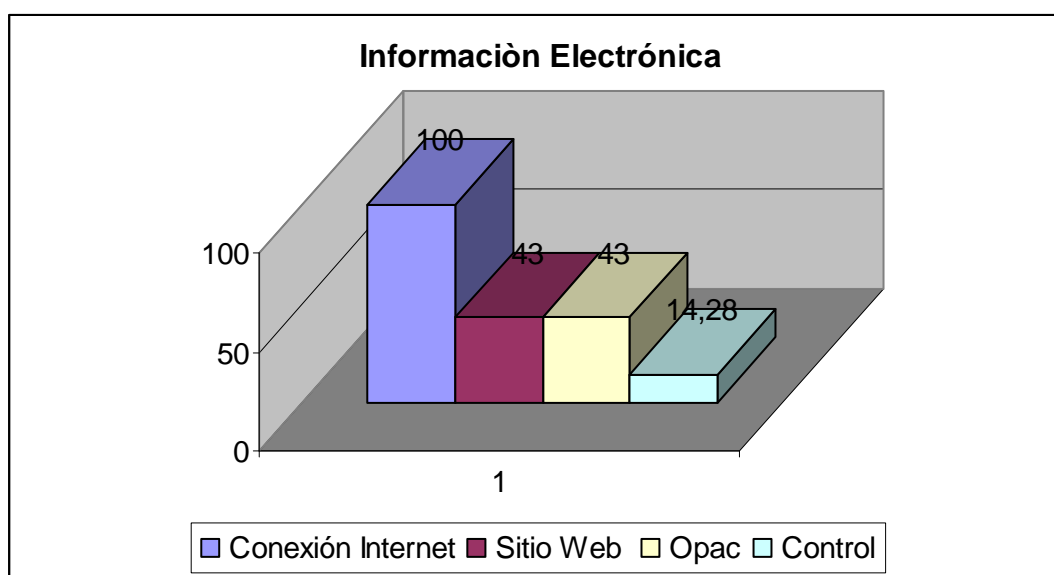


Cuadro 11.1

INFORMACIÓN ELECTRÓNICA

| | B1 | B2 | B3 | B4 | B5 | B6 | B7 | % SI |
|--------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|--------|
| Conex. Internet | si | si | si | si | si | si | si | 100% |
| Sitio WEB | si | si | si | no | no | no | no | 43% |
| OPAC | no | si | si | no | no | no | si | 43% |
| Control circ. Automát.. | no | no | si | no | no | no | no | 14,28% |

Cuadro 12



Cuadro 12.1

5.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

5.1.- RESUMEN DE LOS RESULTADOS

De los diecisiete formularios enviados solo fueron completados siete, equivalente al 41,17% del total.

El argumento que expresaban los bibliotecarios que no respondieron, es que aún no están preparadas para el préstamo interbibliotecario y que les causaría demasiados problemas, tanto al nivel de atención debido al escaso número de personal, y, principalmente ocasionaría una inversión económica que en el caso de las universidades nacionales, no tienen.

En cuanto al Punto 7 del Formulario del Proyecto Roble que analiza las **Colecciones** se puede observar la histórica tendencia a enriquecer las bibliotecas con libros (68.286 unidades en total), mientras el soporte no libro (folletos, tesis, revistas, CD rom, mapas, fotografías, microfilm, cassettes/discos, videos) sólo alcanza a 6624 unidades, alrededor del 9% del total (cuadros 3 y Cuadros 3.1, 3.2, 3.3, 3.4,)

Más incipiente aún, apenas en un tenue comienzos es el crecimiento de las colecciones con "Recursos electrónicos" (E-journals, bases de datos, libros electrónicos, documentos digitales, otros recursos electrónicos) que llegan a un total de 96 unidades del total, menos del 1% (cuadros 4 y Cuadro 4.1).

Similar es la tendencia en cuanto a la "Adquisiciones anuales" donde se observa que se sigue prefiriendo el soporte libro (2138 unidades en total) contra 340 títulos de revista y 162 ítems de materiales especiales (Cuadro 5 y Cuadro 5.1).

En cuanto al Punto 8 del Proyecto Roble, "Uso de los servicios", al analizar los datos obtenidos en el relevamiento queda reflejado eficiencia del servicio de Préstamo a domicilio que realiza cada una de las bibliotecas analizadas, (Cuadro 7 y Cuadro 7.1) observándose como constante que el ítem "monografías" (118.081 préstamos) es el que satisface prioritariamente el Préstamo, en contraposición a las "Consultas en sala que sólo alcanzan a un total de 26.419 consultas, de donde se puede deducir que las bibliotecas universitarias analizadas es muy incipiente o nulo el llevar estadística del uso de la Colección en sala (Cuadro 6 y 6.1).

En cuanto al Préstamo Interbibliotecario nos refiere la escasa y nula puesta en marcha de este servicio, tanto dentro del País (*Cuadro 8 y Cuadro 8.1*) como con Bibliotecas extranjeras que es insignificante a lo que se expresa que no han sido satisfechas. (*Cuadro 9 y Cuadro 9.1*).

En cuanto a la Formación de usuarios y referencia se puede observar lo aislado que se encuentra la función del bibliotecario en este tema en relación a la vida académica de las facultades. Sólo 2 de ellas realizan presentaciones ante grupos durante el año (*Cuadro 10 y Cuadro 10.1*).

También se observa que en sólo 2 bibliotecas se realizan "Servicios electrónicos a sus usuarios, lo que no significa que las restantes no realicen este servicio, pero sí, que no se llevan estadísticas del mismo (*Cuadro 11 y 11.1*)

Por último se analiza el Punto 11 del Formulario Roble que evalúa el estado de las bibliotecas en cuanto a la "Información electrónica" que demuestra que todas (100%) de las universidades de información que respondieron poseen Conexión a Internet de donde un 43% posee su OPAC en funcionamiento y un 14% tiene automatizado el préstamo, datos que revelan que se está bastante lejos de poseer las condiciones necesarias para llevar a cabo un Préstamo Interbibliotecario. (*Cuadro 12 y Cuadro 12.1*)

CONCLUSIONES FINALES

El relevamiento de información acerca de la actual situación del PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO en las bibliotecas universitarias nacionales y privadas de la provincia de Entre Ríos, el completamiento del Formulario para recopilar datos de las distintas unidades de información, permitieron arribar a la conclusión que aquí se expone.

Desde la perspectiva de los resultados obtenidos se puede concluir que las universidades públicas y privadas de Entre Ríos poseen un caudal cuantitativamente rico en cuanto a sus colecciones.

También se observa dificultad en cuanto a la obtención de la información dado en el bajo nivel de respuesta (41,17%).

En cuanto al préstamo Interbibliotecario está todo por hacer, desde la concientización del personal bibliotecario en cuanto al alcance de los beneficios que el servicio de préstamo interbibliotecario como una mejora a sus lectores mediante el acceso a mayor cantidad de fuentes externas, como expresa “Gelfand ‘incluso las bibliotecas más grandes deben comprometerse en actividades cooperativas para aumentar sus recursos ya que hoy le es imposible a ninguna biblioteca abarcar absolutamente todos los campos’” del conocimiento.(1)

Los responsables de estas unidades de información tienen el deber de involucrarse y profesionalizarse en cuanto a la autoevaluación y evaluación continua tanto de las colecciones, de los servicios bibliotecarios y la relación con la vida académica de la universidad, comprometiéndose a las autoridades universitarias de las cuales depende, ya sea orgánicamente como económicamente que entre las nuevas actividades de la Biblioteca Universitaria debe “Crear y/o potenciar la creación de consorcios de bibliotecas con el fin de concentrar el mayor número de recursos al menor coste”(2)

LA PROPUESTA

1.- Préstamo Interbibliotecario: concepto

Ya desde comienzos del siglo pasado se tiene conocimiento que el préstamo Interbibliotecario se hallaba organizado formalmente. Es así que en 1925 en Gran Bretaña durante la “conferencia sobre cooperación bibliotecaria celebrada bajo los auspicios de la Association off University Teachers... donde se acordó regularizar los procedimientos de préstamo entre bibliotecas universitarias, establecer una oficina de consultas y elegir un comité permanente conjunto con poderes ejecutivos para llevar a cabo su política”(3) “no hay ninguna biblioteca universitaria que pueda alcanzar la autosuficiencia,...limitación que se ha aceptado siempre por las bibliotecas” (4) y se han propuesto superarla. “Ahora más que nunca, con el aumento de la población universitaria comprometida en la investigación y los costes crecientes de los libros y de las revistas, se ha hecho necesario explorar todos los medios por los que una biblioteca universitaria puede cooperar con otras bibliotecas sin perjuicio de su propia eficacia. En realidad, con la mirada puesta en ampliar y mejorar sus propios servicios.(5)

Es así que tomando por ejemplo la Biblioteca B1 del *Cuadro 3* y *Cuadro 3.1* posee una colección de 6139 ítems entre libros, revistas, CD Rom y videos, los usuarios de dicha biblioteca tendrían acceso a una colección de 74.866

2.- CONVENIO INTERBIBLIOTECARIO ENTRERRIANO

La biblioteca del futuro será cada vez menos el lugar donde se almacena la información, sino que será el portal a través del cual los alumnos y académicos accedan a los vastos recursos de la información del mundo. Esta nueva biblioteca necesita unir a los académicos y los recursos de la información sin necesariamente tener que reunirlos en un espacio físico determinado con un catálogo de fichas y los libros. El académico podrá estar en su casa, en su laboratorio o en su sala de clase y la información puede estar en Kioto o en Bolonia o en la superficie de la luna. La biblioteca del futuro tendrá la osada

Gregoria E. Ferreyra

TESINA

LICAD

Universidad Nacional de Mar del Plata

tarea de ayudar a los académicos a descubrir la información relevante que existe en cualquier parte del mundo y en cualquier formato la biblioteca del futuro tendrá que ver con la administración del acceso al conocimiento y no con la administración de la propiedad. (6)

“Las bibliotecas necesitan capitalizar los avances tecnológicos con el objeto de brindar más información a más gente en menos tiempo. Por eso han comprendido que uno de los fines más importantes a perseguir es, sin duda alguna, la cooperación, que permitirá reducir el tiempo de trabajo y los costos de la automatización”.(7)

“Muchas bibliotecas han impulsado un gran número de iniciativas tendientes a promover la cooperación y la constitución de redes, pero éstas no fueron financiadas ni sostenidas por sus organismos directivos... sin embargo, la mayor parte aún trabaja aisladamente, desperdiciando recursos y duplicando esfuerzos como consecuencia de la ausencia de una política unificada”.(8)

2.1.- MODELO DE CONVENIO INTERBIBLIOTECARIO.

La propuesta es fomentar la cooperación bibliotecaria de las bibliotecas universitarias de la Provincia de Entre Ríos, tanto en el uso de los materiales bibliográficos que cada biblioteca posee como en sentar las bases de un consorcio de bibliotecas universitarias.

Se propone como Modelo la experiencia desarrollada en la provincia de Córdoba denominada: **“Una Biblioteca Gigante” Articulación Interuniversitaria: acuerdo de Bibliotecas Universitarias de Córdoba.**

El acuerdo entre Bibliotecas universitarias de Córdoba (más información en www.abuc.org.ar) vigente desde marzo de 2003 el Préstamo Interbibliotecario que permite que se pueda acceder al material bibliográfico de las bibliotecas de otras universidades de Córdoba. El trámite puede realizarse en la biblioteca de cada universidad. (9) (Ver anexo 3)

- (1) Lancaster, F. W. "Evaluación de la Biblioteca" Madrid. Anabab. 1996. pp. 38
- (2) Lancaster. Pop. Cit. pp. 43
- (3) Thompson, James y Carr Reg "La Biblioteca Universitaria: introducción a su gestión. Madrid. Fundación Germán Ruipérez. 1990. 281
- (4) Nardi, Alejandra "Indicadores de Rendimiento asociados a los resultados globales del aprendizaje y la investigación. 10ª Encuentro de Bibliotecas Universitarias "Una década de cambios". Buenos Aires, 21 de abril 2005
- (5) Thompson. Op. Cit. pp. 281
- (6) Thompson. Op. Cit. pp. 280
- (7) Thompson. Op. Cit. pp. 280
- (8) Gurmendi, Lujan. "El SIU y las bibliotecas universitarias". En: La Universidad. Buenos Aires. Ministerio de Cultura y Educación. Secretaría de Políticas Universitarias. Año VI. N° 16- Abril 1999. pp. 24. Disponible en línea
<http://ses.me.gov.ar/documentos/publicaciones/lu16.pdf>
- (9) Boletín Noticias de nuestra Universidad. Mayo 2003. Instituto Universitario Aeronáutico. pp3

Bibliografía

- 10º Encuentro de Bibliotecas Universitarias: Una década de cambios” Buenos Aires, 21 de abril de 2005.
- 67th IFLA Council and General Conference. August 16-25,2001.
- Acuerdo de Bibliotecas Universitarias de Córdoba (ABUC). Disponible en : <http://abuc.org.ar/pi.htm>.
- Alonso Arévalo, Julio; et al. La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación. Seminario: Indicadores en la universidad: información y decisiones. León: Universidad de León, Programa Institucional de Calidad, 9-11 de junio de 1999. Disponible en versión electrónica en: <http://web.usal.es/alar/bibweb/indicadores.pdf>.
- ARGENTINA. Secretaría de Educación Superior: Indicadores universitarios: tendencias y experiencias internacionales. Marta Kisilevsky, coord. Ministerios de Educación de la Nación. Secretaría de educación Superior. Buenos Aires. Eudeba. 2000.
- Arriola Navarrete, Óscar. Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. México. Alfagrama, 2006.
- Barber, Elsa E. et all. "Tiempos y contratiempos de la automatización en las bibliotecas universitarias argentinas" . Buenos Aires : Grebyd, 2003.
- Bellofatto, Antonio et al. Encuesta de satisfacción de usuarios de bibliotecas universitarias: un análisis comparativo de dos casos (Argentina y Nueva Zelanda. En Simposio electrónico “Evaluación y calidad en bibliotecas” Argentina, Agosto, 2002.
- Buonocore “Diccionario de bibliotecología. 2ª.ed. aumentada. Buenos Aires. Marymar, 1976.
- Bustamante Paco, Sikorina. Estudio de usuarios: método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas. 2o. Congreso Internacional de Bibliotecología, Documentación y Archivística (CIBDA), La Paz (Bolivia) p.1 Disponible en línea <http://eprints.rclis.org/archive/00001103/>.
- Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria. Buenos Aires. Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología. Disponible en : <http://www.coneau.gov.ar>.

- De Bona Graciela et al. Indicadores para la Gestión de Bibliotecas Universitarias: ISO 11620. En Revista Marplatense de Bibliografía.
- Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas. 2ª ed. Santiago. Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación. Agosto, 2001.
- Ferrada Cubillos, Mariela. La satisfacción del usuario remoto o como trabajar para las rosas.. p. 1. Disponible en línea
<http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=195>.
- Fuentes, Juan José. Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. Gijón, 1999.
- Guía del estudiante: las carreras de todo el país. Buenos Aires. Universidad de Buenos Aires, 2002.
- Guinchat, Claire y Menou, Michel. "Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación". 2ª. ed. corregida y aumentada. Madrid. CINDOC (CSIC): UNESCO, 1992.
- Gómez Hernández, J. A. Gestión de bibliotecas. Murcia DM, 2002. Disponible en <http://gti1.edu.um.es:8080/gomez/bibgen/intranet/04gestion-b> . PDF.
- La Universidad: boletín especial de la SPU. Año VI. nº 16. Abril 1999. Ministerio de Cultura y Educación. Secretaría de Política Universitaria. Disponible en versión electrónica en:
<http://ses.me.gov.ar/documentos/publicaciones/lu16.PDF>.
- Lancaster, F. W. Evaluación de la biblioteca. Madrid : ANABAD, 1996.
- Ley de Educación Superior Nº 24.521. Buenos Aires. Ministerio de Cultura y Educación. Secretaría de Política Universitaria. Agosto de 1995.
- Massísimo i Sánchez de Boado, Ángel. Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias: I, métodos basados en el estudio de la colección. En Anales de documentación 5 (2002), P. 245-272. Disponible en versión electrónica en:
<http://www.um.es/feed/anales/ad05//ad0514.pdf>. [consulta:4 [dic.2003].
- Massísimo i Sánchez de Boado, Ángel. Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias. II, métodos basados en el uso de la

Gregoria E. Ferreyra

TESINA

LICAD

Universidad Nacional de Mar del Plata

colección. En Anales de documentación, 7 (2004) P. 171.183.

Disponible en versión electrónica en: www.um.es/feed/anales/ad0514.pdf.

- Noticias de nuestra Universidad. Instituto Universitario Aeronáutico. Mayo de 2003. Disponible en: <http://www.iua.edu.ar>.
- Organización Internacional de Normalización: ISO 11620 Information and documentation, library performance indicators = Information et documentation, indicateurs de performance des bibliothèques. Genève: ISO, 1998.
- Orera Orera, Luisa. "Manual de biblioteconomía". Madrid. Síntesis, 1997.
- Rey Martín, Carina. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. En Anales de documentación, Nº 3, 2000, p.139. Disponible en línea www.um.es/fccd/anales/ad03/AD09-2000.PDF.
- ROBLE. Portal de Bibliotecas de la UNLP. Disponible en: <http://www.roble.unlp.edu.ar>.
- Sanz Casado, Elías "Manual de estudio de usuarios" Madrid. Fundación Germán Ruipérez.
- Simposio electrónico "Las tres T (tesis, tesistas y tutores)". Buenos Aires. Sociedad Argentina de la Información. Junio de 2003.
- Simposio electrónico: Evaluación y calidad en bibliotecas: nuestra profesión y nuestros servicios bajo la lupa" Buenos Aires. Sociedad Argentina de la Información, agosto de 2003.
- Tardón, Eugenio. Planificación estratégica, dirección por objetivos y gestión de calidad en BUS (Bibliotecas Universitarias). Disponible en versión electrónica en: <http://www.ucm.es/BUCM/pruebas/apuntes/bu10.pdf>.
- Tedesco, Juan Carlos. "Educar en la Sociedad del conocimiento". México. Fondo de Cultura Económica, 2.000.
- The World Encyclopaedia and Information Services . Chicago : American Lybrary Information. 1993.
- Thompson, James ; Carr, Reg. La Biblioteca Universitaria. Introducción a su gestión. Madrid. Fundación Germán Ruiperz, 1990.
- Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Humanidades. Departamento de Documentación. Disponible en versión electrónica en: <http://www.mdp.edu.ar/humanidades/investigacion/REBIMA/debona-didom-fernad.ht>.

Gregoria E. Ferreyra
TESINA
LICAD

Universidad Nacional de Mar del Plata

- Vietro, María Teresa. Los estudios de usuarios y su relación con la planificación bibliotecaria. En: *Bibliotecología y documentación*. p. 15 Disponible en línea : www.ejournal.unam.mx/iibiblio/vol07-15/IBI000701502.pdf.

Gregoria E. Ferreyra
TESINA
LICAD
Universidad Nacional de Mar del Plata

ANEXO

Gregoria E. Ferreyra
TESINA
LICAD
Universidad Nacional de Mar del Plata

Anexo 1

De:
"Marcela Fushimi" <mfushimi@fahce.unlp.edu.ar>
Para:
"negrita ferreyra" <greferbib@yahoo.com>
CC:
sandra@museo.fcnym.unlp.edu.ar
Asunto:
RE: Proyecto Robles
Fecha:
Mon, 13 Dec 2004 10:39:30 -0300

Estimada Gregoria

En principio, no hay problema en que utilices la planilla electrónica en tus bibliotecas. Nuestra idea al desarrollarla fue justamente, que fuera una herramienta de autoevaluación que cada uno pudiera aplicar en su biblioteca, haciendo las adaptaciones y/o modificaciones que creyera necesario, dentro del marco general establecido.

Si te fijás en el Portal Roble (www.roble.unlp.edu.ar), en la parte de Estadísticas vas a poder ver los dos informes que presentamos (1999 y 2001), y también bajar el formulario electrónico y su instructivo (2001).

Espero que te sirva.

Saludos Marcela Fushimi

BIBHUMA Biblioteca de Humanidades
Profesor Guillermo Obiols
Fac. de Humanidades y Ciencias de la Educación
Universidad Nacional de La Plata
Calle 48 entre 6 y 7 - 1er subsuelo
B1900AMW LA PLATA, Argentina
Telefax: 54-221-423-5745
<http://www.bibhuma.fahce.unlp.edu.ar>

-----Mensaje original-----

De: negrita ferreyra <greferbib@yahoo.com>
Para: mfushimi@huma.fahce.unlp.edu.ar <mfushimi@huma.fahce.unlp.edu.ar>
CC: sandra@museo.fcnym.unlp.edu.ar <sandra@museo.fcnym.unlp.edu.ar>
Fecha: Viernes 10 de Diciembre de 2004 21:17
Asunto: Proyecto Robles
Estimadas Marcela y/o Sandra:

Mi nombre es Gregoria Ferreyra, soy profesora en Bibliotecología, trabajo en la Facultad de Humanidades "Teresa de Ávila" de la UCA de Paraná Entre Ríos y además he cursado la Licenciatura en Bibliotecología y Documentación en la Universidad de Mar del Plata y

Gregoria E. Ferreyra

TESINA

LICAD

Universidad Nacional de Mar del Plata

actualmente me encuentro en la etapa de realización de la Tesina para obtener dicho título.

Ahora bien, me comunico con Ustedes ya que las he conocido a través del Simposio Electrónico "Evaluación y calidad en Bibliotecas: nuestra profesión y nuestros servicios bajo la lupa". Buenos Aires: SAI, 2002 y además he leído y releído varias veces vuestro trabajo acerca del Proyecto Robles y siento que se adaptaría a mi trabajo de Tesina: "Bibliotecas Universitarias de Entre Ríos. Convenio Interbibliotecario Regional: colecciones para compartir".

Mi pregunta es: Sería posible de alguna manera poder aplicar "planilla electrónica" por Ustedes diseñada para evaluar las Bibliotecas Universitarias Entrerrianas?

Espero su pronta respuesta por afirmativo o negativa.

Muchísimas gracias desde ya y nos seguimos comunicado. Gregoria

Gregoria E. Ferreyra
TESINA
LICAD
Universidad Nacional de Mar del Plata

ANEXO 2



Instructivo
Formulario estadístico
2004

Documento realizado por el Equipo Interbibliotecas
ETI / Evaluación de Unidades de Información
Proyecto ROBLE: <http://www.roble.unlp.edu.ar>

Marcela Fushimi mfushimi@fahce.unlp.edu.ar
Norma Mangiaterra directora@biblio.unlp.edu.ar
Sandra Miguel sandra@museo.fcnym.unlp.edu.ar



Universidad Nacional de La Plata
Abril 2005

Índice

| | |
|---|-----|
| Notas generales | 115 |
| Datos estadísticos..... | 115 |
| Publicación de la estadística..... | 115 |
| Bibliotecas participantes | 115 |
| Llenado del formulario..... | 115 |
| Seguridad de las categorías | 115 |
| Que contar? | 116 |
| Fechas tope de referencia | 116 |
| Actualización del formulario estadístico | 116 |
| Descripción de los datos..... | 117 |
| 1. Datos de identificación | 117 |
| 2. Otras bibliotecas existentes en la unidad académica | 117 |
| 3. Usuarios y carreras | 117 |
| 3.1. Usuarios | 117 |
| 3.2. Carreras y estudios impartidos | 118 |
| 4. Apertura..... | 120 |
| 5. Locales | 120 |
| 6. Equipamiento | 121 |
| 7. Colecciones..... | 122 |
| 8. Uso de los servicios | 126 |
| 8.1. Consulta en sala de lectura..... | 126 |
| 8.2. Préstamo..... | 126 |
| 8.3. Préstamo interbibliotecario..... | 127 |
| 8.4. Referencia y formación de usuarios..... | 127 |
| 8.5. Servicios electrónicos | 128 |
| 9. Personal | 128 |
| 10. Presupuesto | 129 |
| 11. Información electrónica | 130 |
| Indicadores..... | 130 |
| Bibliografía | 132 |
| Anexos | 132 |
| Lista de recursos y productos electrónicos (según clasificación de SCONUL) .. | 132 |

Notas generales

Datos estadísticos

Se han definido dos grupos de datos:

Datos núcleo: Es obligatorio completarlos para participar de la estadística, deben ser precisos y rigurosos, respetando las normas y criterios estipulados en este instructivo para su provisión, dado que se utilizarán para la comparación entre bibliotecas, para apoyar la toma de decisiones y para la producción de los informes estadísticos. Las celdas que contienen datos núcleo están pintadas de color celeste.

Datos opcionales: Se recomienda completarlos, al menos con estimaciones precisas. No son centrales pero aportan al reporte de series temporales de datos.

Publicación de la estadística

El anuario estadístico completo de las Bibliotecas de la UNLP se publicara a través del sitio Web de ROBLE www.roble.unlp.edu.ar.

Bibliotecas participantes

Las bibliotecas deben proveer los datos totales para la institución en su conjunto, incluyendo las bibliotecas de departamentos, centros y/o institutos de investigación existentes dentro de la misma. No se aceptará mas de una planilla por unidad académica.

Llenado del formulario

La utilización de esta planilla electrónica para el relevamiento tiene como objetivo evitar errores en el ingreso de los datos. Además, permite realizar el cálculo automático de numerosas operaciones y facilitar su tratamiento posterior. Por este motivo, es muy importante que la estructura del formulario **no sea alterada**.

Las celdas con fondo gris están protegidas, y no puede escribirse en ellas. Estas celdas contienen fórmulas que calculan automáticamente totales e indicadores, y no deben utilizarse para ingresar datos, bajo ningún concepto.

Dado que los subtotales e indicadores se calculan en forma automática al ingresar los datos, es importante corroborar que los resultados que aparecen coincidan con lo estimado¹.

No se deben dejar celdas ni espacios en blanco.

Cuando no se dispone de datos precisos en algún ítem, puede ingresarse una cantidad estimativa, siempre y cuando la estimación esté basada en cálculos razonables, de lo contrario, especificar **IND = información no disponible**. Si se ingresa una cantidad estimada, consignarla *en cursiva*.

Por otra parte, cuando no corresponda completar ese dato en la biblioteca, por no ser aplicable (por ejemplo, la biblioteca no realiza esa actividad), se deberá indicar **n/a = no aplicable**.

Solo consignar 0 (cero) si la cuenta es cero

Seguridad de las categorías

Siempre que sea posible, la información debe proveerse en categorías **exclusivas**, de modo tal que los recursos totales, gastos, etc. puedan derivarse de forma clara y nítida de los subtotales. Si esto no es posible, se ruega hacer la aclaración pertinente².

¹ Por ejemplo, el indicador de nivel de penetración de mercado divide la cantidad de usuarios reales por la cantidad de usuarios potenciales consignados, en cada categoría de usuario. Este indicador nunca puede dar, como resultado, más del 100 %, de ser así, posiblemente se hayan ingresado los datos de forma incorrecta.

² Por ejemplo, si no es posible informar la cantidad de docentes de forma discriminada por la dedicación (completa o simple y parcial), porque sólo se conoce la cantidad total, ingresar este

Que contar?

Solo deben contarse e incluirse los materiales que forman parte de la colección permanente de la Biblioteca. Excluir grupos temporales de materiales o colecciones efímeras. Todos los materiales incluidos deben ser fácilmente identificables y localizables para su uso mediante el catalogo.

Fechas tope de referencia

Se completaran tres formularios, con los datos correspondientes a los años 2002, 2003 y 2004 respectivamente. La fecha tope de referencia es el 31 de diciembre de cada año.

Actualización del formulario estadístico

Los principales cambios realizados sobre la versión 2002 del formulario estadístico utilizado para recoger los datos correspondientes al año 2001, son los siguientes:

- Usuarios docentes / Investigadores: Deben discriminarse de acuerdo a la dedicación: simple o parcial (hasta 20 hs. Semanales) y exclusiva (mínimo de 40 hs. Semanales)
- Se agregaron datos de cantidad de títulos de grado, posgrado y disciplinas en las que se imparte enseñanza
- Se simplificó el detalle de equipamiento disponible
- Se incorporó, dentro de los puntos 7 (colecciones), 8 (uso de los servicios) y 10 (presupuesto) un apartado especial para recoger datos acerca de la existencia, uso y costos de los recursos electrónicos
- Se eliminó como punto aparte el 6 (procesos técnicos e informatización), en virtud de que muchas de las preguntas ahora están incluidas en el punto 7 (colecciones)
- Se agregó el punto Descarte, para evaluar también este aspecto del desarrollo de colecciones
- El uso de los distintos servicios se unificó en el punto 8, agregándose la medición de transacciones de referencia y actividades de formación de usuarios, además del uso de recursos electrónicos.
- Se redujo la información solicitada con respecto al personal a los datos mínimos y obligatorios, eliminándose la discriminación por horas dedicadas a cada actividad.

De todos modos, si bien hay algunos datos provistos con anterioridad que ahora no se piden, esto es porque se dio prioridad a los datos mínimos y obligatorios para el cálculo de los indicadores más generales, por sobre otros más puntuales destinados a evaluar el funcionamiento en particular de una actividad. Sin embargo, aquellas Bibliotecas que lo deseen pueden seguir relevando y calculando esos indicadores.

número en sólo una de las categorías, pero aclarar en observaciones que la cantidad ingresada abarca ambas categorías.

Descripción de los datos

1. Datos de identificación

Se deben registrar los datos de identificación de la biblioteca de la Unidad Académica que funcione como biblioteca única o central, indicando: código CAICYT (si posee), Unidad Académica a la que pertenece, dirección postal, teléfono y fax, e-mail, nombre del Director.

En el caso de un relevamiento a nivel nacional de bibliotecas universitarias, debería completarse, de ser posible, un único formulario por cada Universidad, que incluya los datos consolidados de todas las bibliotecas de facultades, departamentos, centros, etc., o bien bibliotecas de campus o ramas.

2. Otras bibliotecas existentes en la unidad académica

Se deben registrar (si hubiera) otras bibliotecas Departamentales, de Centros, Institutos, etc. dependientes de la Unidad Académica, indicando para cada una de ellas:

- **Nombre completo de la biblioteca**
- **Tipo de biblioteca:** Consignar el tipo de biblioteca de acuerdo a la institución de la cual depende: FAC=Facultad (incluye Escuelas Superiores), DEP=Departamentos, CEN=Centros o Institutos de Investigación especializados, COL=Colegios (EGB o Polimodal)
- **Sigla:** Indicar la sigla CAICYT de la biblioteca, si la tuviera
- **Año de creación:** Indicar año de creación de la biblioteca.
- **Incluida en el relevamiento?:** En esta columna se debe indicar SI (si se incluyen los datos de esta biblioteca en el presente relevamiento) o NO (si no se la incluye).

Las bibliotecas informadas pero no incluidas en este relevamiento, podrán completar un formulario aparte, aunque no serán consideradas en el informe estadístico general a realizarse. Sin embargo, es importante que la unidad académica reporte la existencia de todas las bibliotecas existentes dentro de la institución, a los efectos de tenerlas en cuenta y poder contemplarlas en futuros relevamientos.

3. Usuarios y carreras

3.1. Usuarios

En todos los casos, los datos de usuarios potenciales deberán ser datos oficiales provistos respectivamente por:

- Departamento de Alumnos (estudiantes de carreras de grado)
- Departamento de Posgrado (estudiantes de carreras de posgrado)
- Departamento de Personal y/o Secretaría Académica y/o Secretaría de Investigación y/o Secretaría Administrativa (docentes e investigadores y personal no docente)

En el caso de usuarios reales, debe considerarse a aquellos usuarios que han hecho uso de alguno de los servicios de la Biblioteca al menos una vez en el año en curso. Los parámetros para medir esta cantidad pueden basarse en alguno de los siguientes criterios (o la combinación de varios):

- Cantidad de usuarios que gestionaron su carnet de lector por primera vez
- Cantidad de usuarios que renovaron su carnet de lector
- Cantidad de usuarios en sala de lectura
- Cantidad de usuarios del servicio de préstamo

Consignar la cantidad de usuarios potenciales y reales discriminados por tipo, según los especificados en el formulario:

- **Estudiantes de carreras de grado:** títulos profesionales, diplomaturas, profesorados, licenciaturas
- **Estudiantes de carreras de posgrado:** especializaciones, maestrías, doctorados
- **Docentes / investigadores con dedicación exclusiva:** Mínimo de 40 hs. Semanales de dedicación (se asume que todos los docentes realizan tareas de investigación). La dedicación exclusiva puede considerarse, bien por un cargo docente exclusivo de la unidad académica o dependencia, o bien por un cargo de investigador o becario (Conicet, CIC, etc.) sumado al cargo docente simple o parcial. Incluir también a los becarios e investigadores que no sean docentes de la unidad académica o dependencia pero tengan su lugar de trabajo en ella.
- **Docentes / investigadores con dedicación simple o semi:** Hasta 20 hs. Semanales de dedicación
- **Personal no docente:** Incluir también a los becarios de experiencia laboral, contratados y demás personal que realice tareas no docentes.

Se solicita aclarar las condiciones de regularidad establecidas por la unidad académica para el caso de estudiantes de carreras de grado y postgrado en la celda habilitada para tal fin, como asimismo realizar cualquier aclaración que se considere necesaria para la correcta interpretación de los datos consignados en cada celda.

3.2. Carreras y estudios impartidos

Consignar, en cada celda correspondiente:

- **Títulos de grado:** cantidad total de títulos distintos de carreras de grado que se dictan en la unidad académica, aunque compartan un núcleo básico común o sean títulos intermedios de la misma carrera
- **Títulos de posgrado:** cantidad total de títulos distintos de carreras de posgrado que se dictan en la unidad académica, siguiendo el mismo criterio anterior.
- **Disciplinas:** cantidad de disciplinas distintas en las cuales se imparte enseñanza, según la lista de ramas y disciplinas utilizadas en la última estadística nacional universitaria publicada por el Ministerio de Educación:

CIENCIAS APLICADAS

Arquitectura y Diseño
Astronomía
Bioquímica y Farmacia
Ciencias Agropecuarias
Ciencias del Suelo
Estadística
Industrias
Informática
Ingeniería
Meteorología
Tecnología

CIENCIAS BÁSICAS

Biología
Física
Matemática
Química

CIENCIAS DE LA SALUD

Medicina
Odontología
Paramédicas y Auxiliares de la Medicina
Veterinaria

CIENCIAS HUMANAS

Arqueología
Artes
Educación
Filosofía
Historia
Letras e Idiomas
Psicología
Teología

CIENCIAS SOCIALES

Ciencias de la Información y de la
Comunicación
Ciencias Políticas, Relaciones
Internacionales y Diplomacia
Demografía y Geografía
Derecho
Economía y Administración
Otras Ciencias Sociales
Relaciones Institucionales y Humanas
Sociología, Antropología, Ciencias
Sociales y Servicio Social

En documento anexo y aparte del formulario, adjuntar la lista de títulos de grado y postgrado, y la lista de disciplinas en las que se otorgan estos títulos (según las categorías especificadas)³

4. Apertura

Puntos de servicio / horas semanales: Consignar la cantidad de horas semanales de apertura de cada punto de servicio existente en la unidad académica. Se considera un punto de servicio a cada unidad de información separada e independiente (con personal y horarios propios), por ejemplo, bibliotecas departamentales o de centros, o bien servicios diferenciados, como podrían ser Salas o servicios especiales.

Si la Biblioteca cambió de horario (ampliación o reducción) durante el año calendario, consignar una estimación que contemple esos cambios. En caso de no poder estimarlo, consignar el horario de la biblioteca o servicio que tenga el horario más amplio, siempre teniendo en cuenta que deben existir servicios bibliotecarios, y no sólo acceso a salas de estudio o a colecciones sin personal a cargo.

Días abiertos (en el año): Indicar la cantidad *real* de días abiertos en el año, descontando días no laborables, asuetos, paros, etc. Salvo que la Biblioteca lleve una cuenta puntual y exacta de la cantidad de días de apertura, se sugiere calcular de forma estimativa este punto. Sugerencias:

Primero calcular la cantidad de meses de apertura. Por ejemplo, si la biblioteca cierra durante todo el mes de enero y 15 días en vacaciones de invierno, entonces tuvo 10,5 meses de apertura.

Luego calcular la cantidad promedio de días mensuales de apertura según la cantidad de días abiertos por semana (por ejemplo 20) y multiplicar por la cantidad de meses de apertura. Sobre este total descontar la cantidad de días que la Biblioteca estuvo cerrada por algún motivo especial (huelgas, mudanzas, tareas especiales, etc.).

Ejemplo: 10,5 meses x 20 días de apertura mensuales = 210 días. A esto restamos 15 días (8 de huelgas + 5 de mudanza + 2 asuetos), nos da un total de 195 días en total

Días abiertos (por semana): Cantidad de días de apertura semanal.

5. Locales

Superficie en m²: Consignar la superficie total de la biblioteca (incluyendo sanitarios, áreas de circulación, almacenamiento dentro y fuera del edificio, etc.) sumando todos los puntos de servicio. Se recomienda solicitar este dato al Departamento de Construcciones de la Universidad o a la dependencia que se ocupe de los edificios.

Tener en cuenta que la suma de las superficies individuales consignadas en los puntos siguientes (usuarios, personal y colección) debe coincidir con la superficie total de la Biblioteca que se consigna en este punto.

Sup. Usuarios: Consignar la superficie de la biblioteca destinada a los usuarios, tanto en el sector de circulación, como en salas de lectura, entre otros.

³ Tabla de ramas y disciplinas extraída de: Anuario de estadísticas universitarias 1999-2000. (PMSIU, Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, Secretaría de Políticas Universitarias), página 23, disponible en WEB en: <http://www.me.gov.ar/spu/Publicaciones/publicaciones.html> [consultado el 19/7/2004]

Sup. Personal: Consignar la superficie de la biblioteca destinada al personal (áreas de servicios, procesos técnicos, etc.)

Sup. Colección: Consignar la superficie de la biblioteca destinada al almacenamiento de la colección (depósitos abiertos y cerrados)

Sup. Facultad o Dependencia: Consignar la superficie total (metros cubiertos) del edificio (Facultad o Dependencia donde funciona la biblioteca)

Número de plazas de lectura: Cantidad total de asientos (sillas o equivalente, con o sin mesa) disponibles para los usuarios destinados a puestos de lectura o estudio, formales e informales, en todos los puntos de servicio. Incluir también aquí los puestos de consulta al OPAC, y los puestos que la Biblioteca provee para clases en aulas o laboratorios informáticos que también puedan estar disponibles para uso o consulta de materiales de la Biblioteca.

Estanterías de libre acceso (metros lineales): Metros lineales de estantería de libre acceso de todos los puntos de servicio

Estanterías cerradas y depósitos (metros lineales): Metros lineales de estantería de todos los puntos de servicio que no son de libre acceso a los usuarios.

Ejemplo para calcular estanterías abiertas y cerradas

Si se tienen 15 cuerpos de estanterías de 6 estantes cada cuerpo, y cada estante tiene 1 metro, entonces:

- 1 metro lineal x 6 estantes x 15 cuerpos = **90 metros lineales**

Si además se tienen 10 cuerpos de estanterías de 4 estantes cada cuerpo y cada estante tiene 0,80 metros, entonces:

- 0.80 metros lineales x 4 estantes x 10 cuerpos = **32 metros lineales**

En total tenemos: 90 metros lineales + 32 metros lineales = **122 metros lineales** de estanterías.

6. Equipamiento

PCs: Cantidad de computadoras (terminales y servidores) de uso interno, es decir NO DISPONIBLES al usuario

PCO: Cantidad de computadores destinados EXCLUSIVAMENTE a la consulta del OPAC de la biblioteca para los usuarios (siempre y cuando el OPAC sea accesible sólo localmente). En el caso de que el OPAC de la biblioteca se consulte vía Internet, incluir estas computadoras como PCI

PCI: Cantidad de computadoras para acceso a Internet destinadas a los usuarios.

PCC: Cantidad de computadoras para lectura de CD-ROMs destinadas a los usuarios

FOT: Cantidad de fotocopadoras

Sistema de seguridad para libros: Si la biblioteca cuenta con un sistema de prevención del hurto en depósitos abiertos, indicar la cantidad de volúmenes protegidos por el sistema.

Otros: Especificar cantidad y tipo de equipos con que cuenta la biblioteca: SCA (scanners), MIC (lectores de microformas), IMP (impresoras), VID (reproductores de video), CAS (reproductores de cassettes de audio), CDR (grabadoras de CDs), PRO (proyectores o cañones)

Nota: PCO, PCI y PCC: Se debe indicar la cantidad de equipos disponibles, sin repetir cuando por ejemplo, una misma computadora está destinada tanto a la consulta de OPAC y a la consulta de Internet, o a la consulta de bases de datos o material en CD-ROM. Cuando exista superposición de funciones sobre un mismo equipo, contarlos o incluirlos dentro de la función principal para la que está destinada.

7. Colecciones

7.1. Monografías

Indicar la cantidad de títulos y volúmenes de **material monográfico que se encuentra procesado e informatizado**⁴, discriminado por tipo: Libros, Folletos, Tesis, Otros. Las publicaciones de congresos, así como el material de referencia, incluirlo como Libros.

Extraer las cantidades exactas a partir de búsquedas en los catálogos automatizados. Sólo deben contarse los materiales que efectivamente forman parte o es intención de que formen parte de la colección de la biblioteca. Excluir grupos de materiales temporales o efímeros. Incluir todos los materiales que puedan identificarse y localizarse a través del catálogo.

En **monografías sin informatizar** consignar (sin discriminar por tipo de monografías) datos estimativos de lo que aún no se ha cargado. La suma total de este cuadro debería dar el total estimado de la colección monográfica existente en la Biblioteca. La cantidad de títulos monográficos no informatizados resultará difícil de obtener, por lo que si no se conoce ese dato se deberá indicar IND = información no disponible. La cantidad de volúmenes se podría obtener a partir de:

- Registro de inventario (aunque este dato podría ser poco confiable considerando que existen libros inventariados que quizá ya no están disponibles (pérdidas de material, bajas, etc.)
- Estimación a partir del recuento de monografías por estante: calculando un promedio de monografías por estante de igual tamaño, y multiplicando por el número de estantes.

La cantidad de **títulos**⁵ generalmente se corresponde con el número de registros de la base de datos. Para discriminar por tipo de material monográfico, es posible realizar búsquedas por tipo (Libros, Tesis, etc.), siendo la cantidad de títulos la cantidad de registros recuperados.

⁴ Se refiere a ítems que hayan sido catalogados, clasificados y puestos a disposición de los usuarios.

⁵ Según la definición de la NISO Z39.7, un título es “the designation of a separate bibliographic whole, whether issued in one or several volumes, reels, discs, slides, or other parts. Titles are defined according to the Anglo-American Cataloging Rules (see Bibliography). A book or serial title may be distinguished from other such titles by its unique International Standard Book Number (ISBN) or International Standard Serial Number (ISSN). This definition applies equally to print, audiovisual, and other library materials. For unpublished works, the term is used to designate a manuscript collection or an archival record series. Two subscriptions to Science magazine, for example, are counted as one title. When vertical file materials are counted, a file folder is considered a title”.

NISO National Information Standards Organisation. – www.niso.org [consultado el 23/06/2003]

La cantidad de **volúmenes**⁶ de monografías corresponde a la cantidad de ejemplares de libros, folletos, tesis, etc. respectivamente. Un volumen es una unidad simple que se distingue de otras unidades por tener una encuadernación o embalaje separado. Para obtener este dato, se pueden realizar diferentes procesos, como por ejemplo:

- Generar un listado de inventarios clasificado por tipo de material, y luego realizar un recuento de los mismos
- Utilizar los utilitarios C-ISIS (MX) para obtener la cantidad de ejemplares por tipo de material
- Realizar un muestreo sobre los registros de la base de datos para estimar una tasa media de ejemplares por título, y multiplicarlo por la cantidad de títulos.
- SCONUL⁷ recomienda la siguiente estimación: 1 metro lineal de estantería = 36 volúmenes (monografías) = 18 volúmenes (periódicos)

7.2. Revistas

Indicar la cantidad de **títulos** de revistas que se encuentran procesadas e informatizadas, discriminadas por ABIERTAS o CERRADAS. Este dato se puede obtener realizando búsquedas en la base de datos por el estado de situación de la revista. Se considera cerrada a aquella revista que no se recibe desde hace tres años.

La cantidad de **volúmenes** de revistas es difícil de calcular, las bibliotecas que no puedan determinar ese dato, deben dejar estas celdas en blanco.

7.3. Materiales especiales

Indicar la cantidad de títulos y volúmenes de materiales especiales que se encuentran procesadas e informatizadas, discriminadas por tipo: CD-ROM, Mapas, Fotografías, Microformas, Cassettes/Discos, Videos, Otros. Luego consignar la cantidad de materiales especiales aún no informatizados (sin discriminar).

7.4. Recursos electrónicos⁸

Hemos incluido, a modo de prueba, un nuevo grupo de preguntas acerca la existencia de distintos recursos electrónicos en las bibliotecas universitarias, según la clasificación que aparece más abajo.

Se incluye asimismo en anexos una lista de recursos y productos electrónicos clasificados que debe ser usada para determinar cuándo un recurso debe contarse como revista, base

⁶ “A single physical unit of any printed, typewritten, handwritten, mimeographed, or processed work, distinguished from other units by a separate binding, encasement, portfolio, or other clear distinction, which has been cataloged, classified, and made ready for use, and which is typically the unit used to charge circulation transactions. Either a serial volume is bound, or it comprises the serial issues that would be bound together if the library bound all serials”. NISO National Information Standards Organisation. – www.niso.org [consultado el 23/06/2003]

⁷ SCONUL Statistical Return 2001-2002. Disponible en WEB en el sitio de Society of College, National & University Libraries <http://www.sconul.ac.uk/> [consultado el 16-6-2003]

⁸ Todo el apartado de recursos electrónicos está basado en el proyecto e-measures cuyo objetivo es desarrollar un nuevo set de indicadores estadísticos y de rendimiento para medir el impacto de este tipo de recursos. Este proyecto se está implementando a partir de 2004 en forma piloto en 25 bibliotecas en UK pertenecientes a SCONUL. Más información disponible en: <http://www.ebase.uce.ac.uk/emeasures/emeasures.htm> [consultado el 16-4-2005]

de datos o libro, a los efectos de garantizar, en la medida de lo posible, que todas las Bibliotecas cuenten los mismos recursos de la misma manera.

En principio se asume que todas las bibliotecas universitarias han tenido y tienen acceso al Portal Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología de la SECYT, implementado a partir de 2003, y por el cual se brinda acceso a un grupo importante de recursos electrónicos arancelados de distinto tipo. Por este motivo, se ha decidido, para evitar repeticiones innecesarias, no incluir esos recursos en este apartado, ya que éstos serán considerados de manera general para todas las bibliotecas.

Por el contrario, deben ingresarse aquí aquellos recursos efectivamente recibidos o accedidos por suscripción, contrato o licenciamiento a cargo de la Biblioteca.

7.4.1E-Journals

Indicar la cantidad de títulos únicos (publicaciones seriadas) recibidos o accedidos por suscripción de la Biblioteca (no incluir los títulos que se acceden a través de la Biblioteca Electrónica de SECYT). Incluir todos los títulos recibidos dentro de una colección seriada (del tipo de Science Direct o Ingenta Journals). Incluir todos los títulos que son provistos de forma gratuita junto con la suscripción en papel, y aquellos que son provistos como parte de un acuerdo mayor. Incluir títulos poseídos en CD-ROM.

Excluir títulos cuyos años anteriores pueden accederse pero no hay una suscripción corriente. Excluir títulos disponibles de forma gratuita a los que la Biblioteca provee links. Excluir títulos incluidos en bases de datos electrónicas (del tipo JSTOR o LexisNexis, las bases de datos se incluyen en otro punto).

En lo posible, tratar de evitar contar más de una vez aquellos títulos repetidos en más de un servicio o colección (títulos únicos).

En el punto **Sólo versión electrónica**, incluir la cantidad de títulos que la Biblioteca accede únicamente en formato electrónico (no hay suscripción en papel), e incluir también aquí los títulos en CD ROM. La idea de este punto es poder tener una visión acerca de la tendencia hacia la suscripción electrónica, por sobre la suscripción en papel.

7.4.2Bases de datos

Indicar la cantidad de bases de datos⁹ electrónicas recibidas o accedidas por suscripción de la Biblioteca (no incluir las bases de datos disponibles a través del Portal SECYT). Incluir bases que contengan abstracts, índices, textos completos y otras bases de datos (ej. JSTOR, LexisNexis). Incluir colecciones de obras de referencia (ej. LION, etc.) que son consultadas para extraer piezas específicas de información, más que para lectura consecutiva.

Excluir bases de datos disponibles de forma gratuita, para las que la Biblioteca provee links. Excluir colecciones de seriadas (ej. Science Direct).

Para asegurar un enfoque consistente, por favor utilizar la lista de recursos y productos clasificados para determinar qué contar como revista, base de datos o libro, aunque estas definiciones no coincidan con la práctica de su biblioteca, ya que el objetivo es lograr que todas las bibliotecas cuenten con el mismo criterio.

7.4.3Libros electrónicos

⁹ "Database is defined in accordance with the ISO2789:2003: collection of electronically stored data or unit records (facts, bibliographic data, and texts) with a common user interface and software for the retrieval and manipulation of the data".

Indicar la cantidad de libros electrónicos existentes en la Biblioteca, bien hayan sido adquiridos especialmente o bien recibidos por suscripción o licenciamiento. Incluir todos los títulos recibidos dentro de una colección de e-books (ej. Oxford Scholarship Online, NetLibrary).

Excluir e-books incluidos dentro de una base de datos (ej. Early English Books Online). Excluir e-books disponibles de forma gratuita, a los que la Biblioteca provee links. Excluir libros legibles por computadora distribuidos en CD ROM o que acompañen libros impresos.

Utilícese la lista de recursos y productos clasificados para determinar qué contar como revista, base de datos o libro, aunque estas definiciones no coincidan con la práctica de su biblioteca, ya que el objetivo es lograr que todas las bibliotecas cuenten con el mismo criterio.

7.4.4 Documentos digitales

Indicar la cantidad de otros documentos digitales (textos completos) adquiridos o generados por la Biblioteca o bien dentro de la Institución, residentes en servidores locales, que formen una colección y se encuentren procesados y disponibles para su uso y consulta online por parte de los usuarios, y puedan ser accedidos a través del OPAC o sitio WEB de la Biblioteca.

Ejemplos posibles de estos documentos podrían ser: colecciones de tesis (ETD), tesinas y trabajos finales de carreras en formato digital, colecciones de programas de materias y planes de estudios, archivos de normativa, etc.

Indicar tipo de colección, cantidad de ítems y tamaño en Megabytes.

7.4.5 Recursos electrónicos

Indicar la cantidad de recursos electrónicos disponibles *de forma gratuita* en Internet, de los cuales la Biblioteca ha tomado la responsabilidad de proveer acceso mediante su inclusión en el OPAC u otras formas de organización (guías de recursos, links recomendados, etc.)

Estos pueden ser portales de acceso a recursos múltiples, bibliotecas digitales, sitios web recomendados, etc.

7.5. Adquisiciones último año

Indicar la cantidad de **volúmenes** de monografías y materiales especiales y **títulos** de revistas y recursos electrónicos, discriminados según su forma de adquisición: compra, canje o donación en el año en que se realiza el relevamiento.

Los materiales ingresados por subsidios a la investigación y registrados en la Biblioteca, consignarlos como compra.

En el caso de adquisición de tesis, publicaciones u otro material generado dentro de la misma institución (impreso o digital), así como la inclusión y procesamiento de distintos recursos electrónicos gratuitos, considerarlo como donación. Si no hubo adquisiciones de ningún tipo durante el año del relevamiento, o en los rubros donde no las hubo, completar con 0 = cero.

7.6. Descarte

Indicar la cantidad de **volúmenes** de monografías, revistas y materiales especiales descartados en el año. Se considera material descartado aquel que ya no forma parte de la colección de la Biblioteca y por tanto su registro ha sido eliminado del Catálogo.

El material descartado incluye bajas por pérdida, deterioro, duplicación, desuso, etc.

8 Uso de los servicios

8.1. Consulta en sala de lectura

Indicar la cantidad de material consultado en sala de lectura, discriminando por tipo de material: monografías, revistas y materiales especiales que se hayan realizado in-situ y que hayan sido registradas por la biblioteca.

En el caso de no disponer de los datos en forma discriminada, consignar la totalidad de materiales consultados in situ en la primer fila (monografías) indicando en la columna siguiente que se consigna el total. En caso de no disponer de datos fehacientes, pero asumiendo que se realizaron consultas, consignar **IND** = información no disponible.

En el caso de no disponer del material, consignar **n/a** = no aplicable

En el caso que NO SE HAYAN REALIZADO CONSULTAS sobre esos tipos de materiales, indicar 0 = cero en la celda correspondiente.

En el caso de bibliotecas con estanterías abiertas y sistema de libre acceso, en las cuales no se pueda determinar con exactitud la cantidad de consultas in situ recibidas, estimarlo en base a la cantidad de usuarios que ingresaron al Depósito Abierto en el año. En este caso la cantidad de usuarios resultante se puede multiplicar por un promedio estimado de consultas que realiza cada usuario cuando ingresa al Depósito Abierto.

En todos los casos, especificar qué método utiliza la Biblioteca para contar el uso de los materiales dentro de la Biblioteca, por ejemplo:

- Si las consultas en Sala se realizan por pedido, lo más común es que cada usuario llene una papeleta por cada pedido. En este caso, seguramente la Biblioteca contará la cantidad de papeletas registradas en el año.
- Si el usuario realiza las consultas en forma directa (estantería abierta), es probable que la Biblioteca registre la cantidad de usuarios que acceden diariamente al depósito abierto. En este caso podrá estimar un promedio de documentos consultados por usuario, y en base a esto multiplicar por la cantidad de usuarios que ingresan en el año. Si éste es el caso, indicar cuál es el promedio de consultas utilizado.
- Otra posibilidad para contar el uso dentro de la Biblioteca cuando la estantería es abierta, sería hacer una muestra en distintos momentos durante el año, y contar cuántos materiales fueron consultados en un determinado período (ej. Contar los documentos que los usuarios dejan sobre las mesas o carros portalibros en distintos turnos, antes de su reacomodación), y luego prorratear este dato en el total del año.

Sea cual fuere la metodología elegida, es muy importante que ésta sea explícita, razonable y rigurosa, y que esté basada en aproximaciones ciertas. En el caso de no poder estimar este punto correctamente, es preferible consignar IND = información no disponible.

8.2. Préstamo

Indicar la cantidad de préstamos a domicilio realizados en el año, discriminando por tipo de documento (monografías, revistas, materiales especiales). Las renovaciones deben considerarse como nuevos préstamos. Incluir tanto los préstamos normales como los especiales (préstamos a cátedras, departamentos, etc.)

En el caso de no conocer los datos precisos, pero suponiendo que se realizaron préstamos, consignar IND = información no disponible

En el caso que NO SE HAYAN REALIZADO PRESTAMOS, indicar 0 = cero en la celda correspondiente.

8.3. Préstamo interbibliotecario

Bibliotecas del país

Indicar la cantidad de artículos y libros, servidos y solicitados en carácter de préstamo interbibliotecario, que se hayan concretado con bibliotecas del país, en el año del relevamiento.

Bibliotecas del extranjero

Indicar la cantidad de artículos y libros, servidos y solicitados en carácter de préstamo interbibliotecario, que se hayan concretado con bibliotecas del extranjero, en el año del relevamiento.

Total de solicitudes tramitadas

Indicar la cantidad de solicitudes de préstamo interbibliotecario y obtención de documentos tramitadas (tanto de pedidos realizados por la biblioteca a otras instituciones, como de pedidos de otras bibliotecas a la nuestra).

Solicitudes satisfechas

Indicar la cantidad de solicitudes de préstamo interbibliotecario y obtención de documentos que se hayan satisfecho.

Cantidad de usuarios del servicio

Indicar la cantidad real de usuarios que haya hecho uso de este servicio de préstamo interbibliotecario y obtención de documentos, durante el año del relevamiento.

8.4. Referencia y formación de usuarios

Presentaciones ante grupos

Cantidad de presentaciones y/o cursos realizados en el año, como parte de un programa formal de instrucción bibliográfica u otras clases planificadas, sesiones de orientación y visitas o tours guiados por la Biblioteca.

Si la biblioteca realiza sesiones múltiples o cursos que se repiten varias veces a lo largo del año, cada sesión debe ser contada como una.

No incluir reuniones organizadas por otros grupos en locales de la biblioteca.

Participantes de sesiones de formación

Cantidad total de participantes en las presentaciones realizadas por la Biblioteca. La instrucción personalizada en el uso de recursos de información debe contarse como transacciones de referencia.

Transacciones de referencia

Se definen como un contacto informativo que involucra el conocimiento, uso, recomendación, interpretación o instrucción en el uso de una o mas fuentes de información por parte de un miembro del personal de la biblioteca. Las fuentes utilizadas pueden ser:

- materiales impresos o no,
- bases de datos electrónicas,
- los catálogos de la propia biblioteca o de otras,
- otras bibliotecas e instituciones
- personas dentro y fuera de la biblioteca

Cuando se use información previamente obtenida para contestar una consulta, se cuenta igualmente como una transacción de referencia, incluso aunque no se haya vuelto a consultar la fuente.

Deben excluirse las preguntas simples y direccionales. Si la consulta incluye ambas (referencial y direccional), contarla como una transacción de referencia. La duración de la consulta no es un elemento determinante para definirla como referencial.

Incluir todas las transacciones realizadas, telefónicas o personales.

8.5. Servicios electrónicos

Visitas virtuales

Cantidad de total de visitas registradas al sitio WEB de la Biblioteca y al OPAC, en el año. Este dato puede obtenerse fácilmente si la Biblioteca posee un contador instalado en su página de inicio, o bien consultando al Administrador de su sitio WEB.

Excluir las visitas realizadas desde dentro de la Biblioteca y aquellas realizadas por robots y/o buscadores, así como también las recargas (reloads) de páginas. Las visitas virtuales deberían poder individualizarse mediante la dirección IP del usuario que la realiza.

Transacciones virtuales de referencia

Cantidad de transacciones de referencias realizadas vía e-mail, el sitio WEB de la biblioteca u otro mecanismo de comunicación a través de la red diseñado para realizar una referencia electrónica (por ejemplo, a través de un formulario WEB), en el año.

Los criterios para definirla son similares a lo indicado en el punto Transacciones de referencia, con la única diferencia de que su recepción, trámite y respuesta se realiza en forma virtual.

Solicitud de recursos electrónicos

Cantidad de ítems solicitados en todos los recursos electrónicos licenciados, adquiridos o generados en la Institución y disponibles a través de la biblioteca. Estos recursos incluyen artículos de revistas, e-books, obras de referencia y otros recursos no textuales que la biblioteca provee a los usuarios a través de su licenciamiento o contratación o producción propia.

Las solicitudes pueden incluir la vista, bajada, envío por mail e impresión de contenidos electrónicos (citas, resúmenes, tablas de contenidos y textos completos de artículos en formato ASCII, HTML, PDF, etc.)

9 Personal

Personal por cargo

Indicar la cantidad de personal no docente, docente, contratados y becarios de experiencia laboral. *La suma de todos debe ser la cantidad de CARGOS en la Biblioteca, que no necesariamente reflejarán la cantidad de personal, considerando que puede haber una misma persona que tenga más de un cargo.*

Personal por formación

Indicar la cantidad de personas según sean Bibliotecarios, Estudiantes de Bibliotecología u Otros. *La suma en este caso debe ser la cantidad real de PERSONAL que trabaja en la biblioteca.*

10 Presupuesto

Si se sabe que se ha realizado una inversión o gasto y no se conoce o no se puede estimar el monto exacto o aproximado, indicar IND = información no disponible. En los casos en los que no se ha realizado ninguna inversión o gasto indicar 0 = cero.

Inversiones en bibliografía

Indicar el monto en \$ (pesos) invertido en adquisición de monografías, suscripciones a revistas, materiales especiales, encuadernación y recursos electrónicos, para el año del relevamiento. Por recursos electrónicos se entiende gasto en suscripción, licenciamiento y/o pago de accesos a revistas electrónicas a texto completo o bases de datos online, si se dispone de estos servicios.

En el punto Digitalización, incluir el monto invertido en proyectos de digitalización y puesta a disposición de los usuarios de textos producidos en la Institución (ej. Digitalización de colecciones de tesis, etc.)

Otras inversiones

Indicar la inversión en \$ (pesos) realizada para adquisición de equipamiento informático, otros equipos, mobiliario, reformas edilicias, capacitación de personal, y/o contratación de personal temporario (siempre y cuando la contratación haya sido para realizar una tarea específica y no rutinaria, por ejemplo, instalación de sistemas, carga de datos, etc.), para el año de relevamiento.

Gastos realizados

Indicar el monto en \$ (pesos) destinado a salarios del personal (debe considerarse el salario nominal), y de mantenimiento e insumos. Se entiende por gastos de mantenimiento: gastos de luz, gas, teléfono, mantenimiento y reparación de equipos e instalaciones, y por insumos: aquellos gastos correspondientes a material de librería/papelería, insumos informáticos, etc., realizados durante el año de relevamiento.

La suma del total de inversiones y gastos realizados da como resultado el presupuesto total disponible para la Biblioteca durante el año del relevamiento.

Presupuesto Dependencia

Indicar el monto en \$ (pesos) correspondiente al presupuesto total disponible por la Dependencia en el año del relevamiento (incisos 1, 2, 3 y 4 + recursos propios)

Algunas recomendaciones y/o sugerencias para obtener estos datos

Todos estos datos deberán solicitarse en el Área Económico Financiero de la Unidad Académica. Para calcular:

Salarios: Se recomienda hacer una lista de la totalidad del personal de la biblioteca y pedir al Área Económico-Financiera que calcule este gasto, en base al sueldo nominal de cada uno, multiplicado por 13 (12 meses + aguinaldo) o por 12 (becarios y contratados)

Servicios (luz, gas, teléfono): Probablemente el Área Económico Financiera podrá informar el gasto total de luz y gas abonado durante el año por la Unidad Académica. En base al cálculo de superficies realizado en el ítem 3 (Locales), se podrá estimar el gasto

de la Biblioteca, teniendo en cuenta los metros cuadrados totales de la UA y de la Biblioteca. En el caso del teléfono, si la UA cuenta con una central telefónica controlada, se podrán solicitar los gastos del interno que utiliza la Biblioteca.

Insumos y otros gastos: También en este caso el Área Económico Financiera podrá informar, en base a las órdenes de compra emitidas para la Biblioteca, o bien en base a los elementos entregados en el año, la cantidad de dinero gastado en este rubro.

Origen de las inversiones y gastos

Distribuir el presupuesto total de la Biblioteca en \$ (pesos) según sea la fuente de financiamiento:

- Recursos propios de la biblioteca (provenientes de ventas de publicaciones o provisión de servicios)
- Presupuesto Universidad (generalmente los sueldos están incluidos en este rubro)
- Presupuesto Facultad (recursos propios generados por la unidad académica)
- Presupuesto Departamentos (recursos propios generados por los Departamentos)
- Fundaciones / cooperadoras (consignar aquí también las donaciones de dinero recibidas)
- Subvenciones externas (FOMEC, PROMEC, y demás programas especiales de financiamiento)

En el caso que alguna de estas fuentes de financiamiento no tuviera lugar completar con 0 = cero en la celda correspondiente. Se debe controlar que el total de este cuadro (origen de las inversiones) sea igual al total del presupuesto disponible (suma de gastos e inversiones).

11 Información electrónica

En este punto del formulario, se debe indicar para cada ítem si se dispone o no del servicio (si/no) y en la columna Observaciones lo que corresponda en cada caso según se especifica en el formulario.

Indicadores

Como puede observarse a medida que se ingresan los datos, la planilla calcula de forma automática totales y subtotales, así como también una serie de indicadores (ver tabla más abajo) que fueron seleccionados para evaluar el comportamiento y la evolución de la biblioteca en cada uno de esos aspectos.

Las celdas de totales y subtotales están pintadas de color gris, y las correspondientes a los indicadores de color amarillo pálido.

Las fórmulas que se utilizan para el cálculo de los indicadores son muy sencillas, y pueden verse en las celdas del formulario.

Sección Indicadores

3. Usuarios

Nivel de penetración de mercado o grado de uso de la Biblioteca, global y discriminado por tipo de usuario

4. Apertura

Media de horas semanales

Horas de apertura en el año

5. Locales

Porcentaje de estantería abierta y cerrada

Usuarios reales y potenciales por plaza de lectura

Superficie por usuario real y potencial

Estudiantes por plaza de lectura

Distribución del espacio disponible (personal, colecciones, usuarios)

Porcentaje de la Institución destinado a la Biblioteca

6. Equipamiento

PCs por personal profesional

PC con acceso a Internet por plaza de lectura

7. Colección

Grado de avance en la informatización o Volúmenes informatizados sobre el total

Monografías por usuario real y potencial

Revistas por usuario real y potencial

Incremento de monografías por usuario real y potencial

8. Uso de los servicios

Uso de la colección por día y por hora

Uso de la colección por usuario real y potencial

Préstamos por día

Consultas in situ por día

Préstamos por usuario real y potencial

Uso global

Índice de efectividad del servicio PI

Índice de uso del servicio PI

Índice de uso del servicio de referencia

Alcance de la formación de usuarios

9. Personal

Usuarios por personal

Bibliotecarios en relación al total

10. Presupuesto

Presupuesto por usuario real y potencial

Gasto por día y por hora de apertura

Gasto por préstamo

Inversión en bibliografía por usuario real y potencial

Total de inversiones por usuario real y potencial

Distribución del presupuesto

Origen de las inversiones y gastos

Porcentaje del presupuesto de la Institución destinado a la biblioteca

Bibliografía

Para el diseño del presente formulario e instructivo se consultaron los siguientes formularios estadísticos y normas desarrolladas y utilizadas en distintos países para la realización de los informes estadísticos anuales de diagnóstico de las bibliotecas universitarias y de investigación:

1-REBIUN Red de bibliotecas universitarias españolas. -- <http://www.crue.org/web-rebiun/index.html> [consultado el 16/06/2003]

2-CABID Comisión Asesora de Bibliotecas del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas. -- <http://cabid.ucv.cl/> [consultado el 3/07/2003]

3-CAUL Council of Australian University Librarians. -- www.caul.edu.au [consultado el 16/06/2003]

4-ARL Association of Research Libraries. -- <http://www.arl.org/> [consultado el 16/06/2003]

5-SCONUL Society of College, National & University Libraries. -- <http://www.sconul.ac.uk/> [consultado el 16/06/2003]

6-SAI Sociedad Argentina de Información. -- Coloquio electrónico sobre Evaluación y calidad en bibliotecas: nuestra profesión y nuestros servicios bajo la lupa, realizado en el mes de Agosto de 2002. – Información disponible en: www.sai.com.ar [consultado el 23/06/2003]

7-NISO National Information Standards Organisation. – www.niso.org [consultado el 23/06/2003]

8-CONEAU Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria. -- <http://www.coneau.edu.ar/> [consultado el 8/07/2003]

9-The e-measures project. – Evidence base UCE Library Services. -- <http://www.ebase.uce.ac.uk/emeasures/emeasures.htm> [consultado el 16-4-2005]

10-ARL E-metrics Data Collection Activities. -- http://www.arl.org/stats/newmeas/emetrics/Data_Collect.htm [consultado el 16-4-2005]

Anexos

Lista de recursos y productos electrónicos (según clasificación de SCONUL)¹⁰

Esta tabla de provee como guía, para ayudar a garantizar un enfoque consistente en las respuestas sobre recursos electrónicos incluidas en el formulario.

¹⁰ E-measures Definitions Table : SCONUL Statistical Return. – Disponible en: <http://www.ebase.uce.ac.uk/emeasures/emeasures.htm> [consultado el 16-4-2005]

Gregoria E. Ferreyra

TESINA

LICAD

Universidad Nacional de Mar del Plata

Por favor, usar la categoría dada (base de datos, revista o e-libro) al ingresar estos servicios en el formulario, aún cuando las definiciones dadas no siempre coincidan con la forma en que esos servicios son considerados en cada biblioteca en particular.

Name of service

Database, serials or e-books

COUNTER JR1 report available?

Gregoria E. Ferreyra
TESINA
LICAD
Universidad Nacional de Mar del Plata
ANEXO 3

Estimada Gregoria:
Gracias por contactarse con ABUC. Envío a Ud. el archivo con el Reglamento de Préstamo Interbibliotecario que actualmente utilizamos.
Quedo a su disposición ante cualquier consulta.
Un cordial saludo.

Lic. Sandra Gisela Martín
Coordinadora Ejecutiva de ABUC.

Directora. Sistema de Bibliotecas
Universidad Católica de Córdoba
Obispo Trejo 323
5000 Córdoba
Argentina
Te: 0351-493-8091 /493-8090
<http://www.uccor.edu.ar>

----- Original Message -----

From: "Biblioteca Facultad de Humanidades" Teresa de Ávila"
<t-avila@arnet.com.ar>
To: <abuc@uccor.edu.ar>
Sent: Saturday, December 18, 2004 11:19 AM
Subject: Reglamento Préstamo Interbibliotecario

> Soy Gregoria Ferreyra.
> Soy profesora en Bibliotecología y trabajo en la Facultad de Humanidades
> "Teresa de Ávila" de la UCA de Paraná- Entre Ríos
> Actualmente soy alumna de la Licenciatura en Bibliotecología y
Documentación
> en al Universidad Nacional de Mar del Plata y estoy en la etapa de
tesista.
> Como tal estoy investigando acerca de evaluación de Bibliotecas
> Universitarias de Entre Ríos con la idea de proponer que las mismas firmen
> o integren in convenio interbibliotecario regional de bibliotecas
> universitarias entrerrianas e investigando me he encontrado con la pagina
> de ABUC y quisiera informarme un poco más de qué se trata.
> Mi problema es: en la página Web no puedo abrir lo referente al Reglamento
> del Préstamos Interbibliotecario.
>
> ¿Podrían Ustedes concederme más información acerca del mismo o decirme de
> qué otra manera puedo acceder a dicha página por Internet?
> Desde ya muy agradecida.
>
> Gregoria

**Acuerdo
sobre
Bibliotecas Universitarias de Córdoba**

**REGLAMENTO DE
PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO
(PI)**

INTRODUCCION

La finalidad del presente Reglamento es proveer una normativa general para el préstamo interbibliotecario y envío de documentos entre las bibliotecas participantes del **Acuerdo sobre Bibliotecas Universitarias de Córdoba**.

IFLA (la Federación Internacional de Asociaciones Bibliotecarias y de Instituciones) ha desempeñado un papel importante a nivel internacional para compartir recursos. Uno de sus programas principales, el programa para la Disponibilidad Universal de las Publicaciones, UAP (Universal Availability of Publications), trata de proporcionar el acceso a la información del mundo, indicando que **"cualquier documento publicado debe estar disponible para cualquier persona en cualquier lugar en cualquier momento y en cualquier forma necesaria a fin de que ese usuario pueda obtener y leer el documento. Porque esta meta es tan amplia, el programa toca muchos aspectos de la biblioteconomía incluyendo la catalogación, los servicios al lector, el manejo de acervo [collection management], los asuntos de las políticas y el préstamo interbibliotecario."**

De acuerdo a estos lineamientos, y debido a la carencia de un código o normativa nacional de préstamo interbibliotecario, para el establecimiento del presente modelo se ha tomado como base las siguientes normativas de la *Sección de la IFLA de Préstamo Interbibliotecario y Envío de Documentos, Programa Fundamental de la IFLA para el UAP y Oficina para el Préstamo Internacional:*

- **Interlending and Document Delivery: Principles and Guidelines for Procedure**, 2001. <http://www.ifla.org/VI/2/p3/illdd.htm>.
- **Model National Interlibrary Loan Code**, IFLA Office for International Lending and IFLA Section on Document Delivery & Interlending. Major revision, 2000. <http://www.ifla.org/VI/2/p3/model.htm>
- **IFLA Fax Guidelines**, IFLA Office for International Lending, 1995. <http://www.ifla.org/VI/2/p3/g-fax.htm>.
- **IFLA Guidelines for Email Requests**, IFLA Office for International Lending, 2000. <http://www.ifla.org/VI/2/p3/g-ill.htm>.
- **IFLA Multilingual List of ILL Response Codes**, IFLA Office for International Lending, 2000. <http://www.ifla.org/VI/2/p3/rcodes.htm>

Y los lineamientos de las normas:

- **ISO 10160:1997** Information and Documentation - Open Systems Interconnection - Interlibrary Loan Application. Service Definition
- **ISO 10161-1:1997** Information and Documentation - Open Systems Interconnection - Interlibrary Loan Application Protocol Specification - Part 1: Protocol Specification
- **ISO 10161-2:** Information and Documentation - Open Systems Interconnection - Interlibrary Loan Application Protocol Specification - Part 2: PICS Proforma

DEFINICION PI:

El Préstamo Interbibliotecario (PI) es el uso compartido de los acervos bibliográficos entre distintas unidades de información.

OBJETIVOS

- Favorecer la cooperación entre bibliotecas.
- Permitir a cada biblioteca satisfacer ampliamente las necesidades de los usuarios.
- Satisfacer las demandas de materiales que la biblioteca no dispone localmente en su propia colección.

BENEFICIOS

- Acceso a una gran variedad de recursos, que de otra manera serían inaccesibles a los usuarios.
- Al compartir recursos, se puede usar en forma más eficiente el presupuesto destinado a adquisiciones en cada biblioteca.
- Rápido acceso a la información a través de las nuevas tecnologías informáticas.

BIBLIOTECAS PARTICIPANTES

Este servicio se ofrecerá a toda Institución que solicite por escrito el establecimiento de este convenio, avalada con las firmas responsables y autorizadas para establecer el acuerdo.

RESPONSABILIDAD GENERAL

- ✓ Cada biblioteca acepta la responsabilidad de suministrar ejemplares de sus propias publicaciones a las otras bibliotecas, mediante préstamo, fotocopia u otro método apropiado.
- ✓ Ninguna biblioteca tiene la obligación de suministrar una obra que le hayan solicitado, pero debería hacer todo lo posible para atender las peticiones.

ENVIO DE PETICIONES

- ✓ Las bibliotecas participantes deben aceptar peticiones presentadas de acuerdo al Formulario Modelo.
- ✓ La solicitud de peticiones la debe hacer el Director de la institución y/o el responsable de la Biblioteca. No se aceptan peticiones provenientes directamente de los usuarios. El préstamo se realiza institucionalmente, por lo tanto la Biblioteca solicitante es la responsable de la devolución oportuna del material.
- ✓ Se debe tratar de asegurar la exactitud de los datos suministrados en el proceso de petición.
- ✓ Las peticiones pueden ser enviadas por los siguientes medios:
 1. correo electrónico,
 2. fax
 3. correo postal
 4. formulario Web
- ✓ Se debe expresar claramente en la petición, cuando sea esencial el préstamo de un original o de un tipo concreto de copia.
- ✓ La biblioteca solicitante debe verificar y, completar en la medida de lo posible los datos bibliográficos de la obra solicitada. Las peticiones incompletas o inexactas ocasionan retrasos y pueden tener que devolverse para su comprobación.

ENVIO DE DOCUMENTOS

- ✓ La decisión de enviar una copia o prestar el original depende de la biblioteca suministradora.
- ✓ La biblioteca suministradora debe enviar la obra o dar una respuesta tan rápidamente como sea posible y por el método más rápido del que disponga.
- ✓ En todas las obras prestadas debe indicarse claramente el nombre de la biblioteca propietaria.
- ✓ La biblioteca suministradora debe fijar un plazo suficientemente amplio de devolución de las obras prestadas, teniendo en cuenta el tiempo que se necesita para el envío por correo y la devolución de la obra.
- ✓ Cuando no se pueda suministrar una obra, se debe indicar la razón tan clara y completamente como sea posible. Se debe usar para este fin *The IFLA multilingual list of ILL Response Codes* [La Lista Multilingüe de la IFLA de Códigos de Respuesta al Préstamo Interbibliotecario].

DERECHOS DE AUTOR

✓ Cada Biblioteca debe conocer y trabajar sobre las leyes de derechos de autor de nuestro país:

LEY 11.723 Régimen de propiedad intelectual. 1933

ARTICULO 2. - El derecho de propiedad de una obra científica, literaria o artística, comprende para su autor la facultad de disponer de ella, de publicarla, de ejecutarla, de representarla, y exponerla en público, de enajenarla, de traducirla, de adaptarla o de autorizar su traducción y de reproducirla en cualquier forma.

ARTICULO 71. - Será reprimido con la pena establecida por el artículo 172 del Código Penal, el que de cualquier manera y en cualquier forma defraude los derechos de propiedad intelectual que reconoce esta Ley.

ARTICULO 72. - Sin perjuicio de la disposición general del artículo precedente, se consideran casos especiales de defraudación y sufrirán la pena que él establece, además del secuestro de la edición ilícita:

- a) El que edite, venda o reproduzca por cualquier medio o instrumento, una obra inédita o publicada sin autorización de su autor o derechohabientes;
- b) El que falsifique obras intelectuales, entendiéndose como tal la edición de una obra ya editada, ostentando falsamente el nombre del editor autorizado al efecto;
- c) El que edite, venda o reproduzca una obra suprimiendo o cambiando el nombre del autor, el título de la misma o alterando dolosamente su texto;
- d) El que edite o reproduzca mayor número de los ejemplares debidamente autorizados.

Ley 25.446 Ley del Fomento del Libro y la Lectura. 2001

ARTICULO 3

ñ- Adoptar medidas para sancionar y erradicar las ediciones clandestinas y toda copia no autorizada de libros.

ARTICULO 22. - Se considerará infractor y no gozará de los beneficios legales, todo libro que no incluya los datos requeridos por el artículo precedente o los incluya de manera incompleta o inexacta.

El mismo tratamiento se dará a aquellos libros impresos editados y reproducidos sin autorización o con incumplimiento de las normas establecidas por la Ley 11.723.

ARTICULO 23. - El editor podrá perseguir civil y penalmente a quienes reproduzcan ilegítimamente su edición, pudiendo estar en juicio, incluso en acciones penales como querellante. Esta acción es independiente de la que le corresponde al autor

ARTICULO 29. - Quienes reproduzcan en forma facsimilar un libro o partes de él, sin autorización de su autor y de su editor, serán sancionados con multa de pesos setecientos cincuenta a diez mil. En caso de reincidencia, la pena será de prisión de un mes a dos años. Estas sanciones se aplicarán aun cuando la reproducción sea reducida o ampliada y siempre que el hecho no constituya un delito más severamente penado.

Normalmente son excepciones dentro de la legislación nacional de los derechos de autor el préstamo y la copia parcial para ciertos fines como la investigación o el estudio privado.

- ✓ La biblioteca que suministra el documento tiene la responsabilidad de informar a la biblioteca que lo solicita de cualquier restricción que pudiera existir.
- ✓ La biblioteca suministradora debería respetar las suscripciones a recursos electrónicos mediante licencia de su institución, que pueden incluir algunas restricciones sobre el uso de tales recursos para el préstamo interbibliotecario.
- ✓ La biblioteca suministradora no está obligada a participar en los servicios que permitan el envío de ejemplares sujetos al derecho de autor por los que se debe pagar.

RESPONSABILIDAD DE LA BIBLIOTECA SOLICITANTE

- ✓ Cuando la biblioteca solicitante recibe los documentos originales, los debe usar de acuerdo con su propia normativa a no ser que la biblioteca suministradora establezca condiciones especiales.
- ✓ La biblioteca solicitante tiene la responsabilidad de que el documento se empaquete de un modo seguro, se etiquete claramente y se asegure adecuadamente antes de su devolución.
- ✓ Los documentos se deberían devolver en el plazo establecido por la biblioteca suministradora, incluso antes de la fecha acordada, mediante el servicio más rápido del que disponga el solicitante.
- ✓ La biblioteca solicitante asume la responsabilidad del material prestado desde el momento en que una biblioteca suministradora envía una obra hasta que se devuelve. La biblioteca solicitante es responsable de cualquier pérdida, mutilación, maltrato o deterioro que suceda. También es responsable de la sustitución de la obra, o de pagar a la biblioteca suministradora el coste total estimado por cualquier pérdida o deterioro, incluido, cuando se solicite, cualquier coste administrativo que haya tenido lugar.
- ✓ La biblioteca solicitante debería pedir la renovación del período de préstamo mucho antes de la fecha de vencimiento. No recibir una respuesta hasta dicho plazo, no da lugar a suponer la renovación. Esto depende de los controles de gestión de cada biblioteca.

MATERIALES

- ✓ Libros
- ✓ Monografías (material no editado)
- ✓ Artículos de publicaciones periódicas
- ✓ Microformas y material audiovisual

Están excluidos o sujetos a restricciones de préstamo interbibliotecario los siguientes materiales :

- ✓ Enciclopedias, diccionarios, directorios, anuarios, bibliografías, índices y otras obras de consulta
- ✓ Bibliografía básica/obligatoria de las cátedras.
- ✓ Ejemplares únicos.
- ✓ Ejemplares de ediciones agotadas
- ✓ Libros raros/incunables
- ✓ Tesis
- ✓ Material del acervo histórico
- ✓ Colecciones especiales

COSTOS

OPCION A

- ✓ Cuando el número de peticiones es bajo o cuando hay un número similar de pedidos entre dos bibliotecas, el costo es asumido por cada institución.
- ✓ En caso de que una biblioteca tenga grandes cantidades de pedidos, puede exigir el pago de un determinado monto de dinero. Su política de pago debe ser clara y conocida por cada biblioteca miembro del consorcio/red.

OPCION B

- ✓ Los gastos que ocasione la reproducción y/o envío quedan a cargo de la biblioteca solicitante.
- ✓ La forma de pago puede ser por giro postal o de la forma en que de común acuerdo se establezca entre las dos unidades de información
- ✓ La biblioteca suministradora debe notificar a la biblioteca solicitante los gastos que implica el envío o las fotocopias del material. Sólo se hará efectivo el trámite con la confirmación de aceptación de la biblioteca solicitante.

FORMULARIO DE RESPUESTA

- ✓ Cuando una biblioteca no puede satisfacer una petición, debe enviar una respuesta a la biblioteca solicitante informando la razón.

Para ello se utilizarán en forma normalizada las siguientes frases:

GRUPO CODIGO MENSAJE

A.- AUN NO DISPONIBLE

- 1-En proceso, el material se recibió pero aún no está disponible para préstamo.

2-Se adquirió el material pero aún no llegó.

3-Se posee el título, pero todavía no se ha recibido la parte / número solicitado.

B.- NO DISPONIBLE TEMPORALMENTE

4- Material actualmente en préstamo.

5- En encuadernación.

6-Material actualmente reservado.

C.- DISPONIBLE PERO NO PARA PRESTAMO

7- Material perdido.

8- Material de consulta (no se presta).

9- Material perdido, pero se va a reponer nuevamente

10- Material deteriorado, imposible de prestar.

11- El copyright no permite fotocopiar este material.

D.-NO DISPONIBLE

12-No se posee dicho material.

13-No se posee dicho vol/año/nro.

14-No se posee dicha edición.

E.- CONDICIONES DE PRESTAMO

Financieras

15- El costo del PI es mayor al costo indicado. Si acepta esta costo, por favor responder.

16- Se requiere el pago antes de procesar el pedido de PI.

Tiempo

17- Se está procesando para enviar.

18- No es posible enviar dentro del tiempo solicitado.

Envío

19La petición no incluye la aceptación del copyright.

20- Imposible enviar por la forma de envío solicitada

21- Se requiere la firma del cliente

Uso

22- El ítem solicitado sólo puede ser utilizado dentro de la biblioteca solicitante.

23- El ítem solicitado sólo puede ser utilizado bajo la supervisión del bibliotecario y/o en el departamento de colecciones especiales.

24- El ítem solicitado no debe ser fotocopiado ni reproducido.

F.- NO ENCONTRADO

25- Datos inexactos. Imposible encontrar el ítem con los datos proporcionados. Por favor verificar la referencia.

26- No se encontró la ubicación

G.- OTROS

27- Otros

28- Biblioteca cerrada

ESTADISTICAS

- ✓ Cada Biblioteca debe llevar el registro de estadísticas de Préstamo Interbibliotecario.
- ✓ Al finalizar cada año lectivo, se compilarán las estadísticas de todas las bibliotecas, para tener el total general de todo el consorcio / red.
- ✓ Para ello, cada biblioteca deberá tener en cuenta los siguientes indicadores:
 - Cantidad mensual de peticiones recibidas
 - Cantidad mensual de peticiones respondidas
 - Cantidad mensual de peticiones denegadas
 - Cantidad anual de peticiones recibidas
 - Cantidad anual de peticiones respondidas
 - Cantidad anual de peticiones denegadas
 - Cantidad de peticiones recibidas de cada miembro del consorcio / red.
 - Cantidad de libros enviados
 - Cantidad de revistas enviadas
 - Cantidad de otros materiales enviados (libros impresos, libros en línea, E-books, CD-rom, folletos, materiales cartográficos, música (partituras), fotografías, microfilm, videos, diapositivas, películas, discos, casetes, DVD, disquette, otros).
 - Cantidad de pedidos de fotocopias

- Cantidad de sanciones aplicadas
- Cantidad de materiales dañados, deteriorados y/o perdidos.

RELACION CON OTROS PRODUCTOS DE LA RED

- Cada Biblioteca deberá publicitar el Servicio de Préstamo Interbibliotecario (PI) a sus usuarios a través de **Cursos de Formación de Usuarios**.
-
- Para ubicar e identificar el material disponible en cada biblioteca se utilizará una interfase de búsqueda Z39.50 del Acuerdo sobre Bibliotecas Universitarias de Córdoba.

SOFWARE PARA PI

Existen en el mercado distintos software para la gestión del Préstamo Interbibliotecario. Para ofrecer mejores servicios y tener una plataforma común a todo el consorcio/red, se sugiere, (previa evaluación), el uso de alguno de ellos, como por ejemplo:

- ARIEL
- PROSPERO

ANEXO:

BIBLIOTECAS PARTICIPANTES

SIGLA BIBLIOTECA

| | |
|--|--|
| IUA | |
| Instituto Universitario Aeronáutico | |
| ACC | |
| Agencia Córdoba Ciencia | |
| UBP | |
| Universidad Blas Pascal | |
| UCC | |
| Universidad Católica de Córdoba | |
| UE21 | |
| Universidad Empresarial Siglo 21 | |
| UNC-AR | |
| Universidad Nacional de Córdoba. Biblioteca Arquitectura | |
| UNC-BM | |
| Universidad Nacional de Córdoba. Biblioteca Mayor | |
| UNC-CA | |
| Universidad Nacional de Córdoba. Biblioteca Ciencias Agropecuarias | |
| UNC-CE | |
| Universidad Nacional de Córdoba. Biblioteca Ciencias Económicas | |
| UNC-CEF | |
| Universidad Nacional de Córdoba. Biblioteca Ciencias Exactas, Física y Naturales | |
| UNC-CM | |
| Universidad Nacional de Córdoba. Biblioteca Ciencias Médicas | |

UNC-CQ

Universidad Nacional de Córdoba. Biblioteca Ciencias Químicas

UNC-D

Universidad Nacional de Córdoba. Biblioteca Diseño

UNC-DE

Universidad Nacional de Córdoba. Biblioteca Derecho

UNC-EF

Universidad Nacional de Córdoba. Biblioteca Escuela Enfermería

UNC-FH

Universidad Nacional de Córdoba. Biblioteca Filosofía y Humanidades

UNC-FL

Universidad Nacional de Córdoba. Biblioteca Facultad de Lenguas

UNC-TS

Universidad Nacional de Córdoba. Biblioteca Escuela Trabajo Social

UNRC

Universidad Nacional de Río Cuarto

UNVM

Universidad Nacional de Villa María

UTN

Universidad Tecnológica Nacional

DATOS COMPLETOS

Sigla de la Biblioteca

Nombre de la Institución

Nombre de la Biblioteca

Director / responsable

Domicilio

Código Postal

Localidad

Provincia

Teléfono

Fax

E-mail

URL

BIBLIOGRAFIA

ISO 10160:1997 Information and Documentation - Open Systems Interconnection - Interlibrary Loan Application. Service Definition

ISO 10161-1:1997 Information and Documentation - Open Systems Interconnection - Interlibrary Loan Application Protocol Specification - Part 1: Protocol Specification

ISO 10161-2: Information and Documentation - Open Systems Interconnection - Interlibrary Loan Application Protocol Specification - Part 2: PICS Proforma

Interlending and Document Delivery: Principles and Guidelines for Procedure, 2001.
<http://www.ifla.org/VI/2/p3/ildd.htm>.

Model National Interlibrary Loan Code, IFLA Office for International Lending and IFLA Section on Document Delivery & Interlending. Major revision, 2000.
<http://www.ifla.org/VI/2/p3/model.htm>

IFLA Fax Guidelines, IFLA Office for International Lending, 1995.
<http://www.ifla.org/VI/2/p3/g-fax.htm>.

IFLA Guidelines for Email Requests, IFLA Office for International Lending, 2000.
<http://www.ifla.org/VI/2/p3/g-ill.htm>.

IFLA Multilingual List of ILL Response Codes, IFLA Office for International Lending, 2000.
<http://www.ifla.org/VI/2/p3/rcodes.htm>

APROBADO POR:

Ing. Jorge Boiola
Coordinador
Área de Planificación Estratégica
Agencia Córdoba Ciencia S.E.

Ing. Ricardo Rezzónico
Director
Área de Planificación Estratégica
Agencia Córdoba Ciencia S.E.

Lic. Susana Moyano
Agencia Córdoba Ciencia S.E.

Dr. Carlos Primo De Pauli
Universidad Nacional de Córdoba

Secretaría de Ciencia y Técnica

Lic. Rosa M. Bestani

Universidad Nacional e Córdoba
Biblioteca Mayor
Secretaría Académica

Lic. Gustavo Gómez Rodríguez

Biblioteca. Universidad Nacional de Villa María

Lic. Ricardo Elías Fara

Universidad Católica de Córdoba

Ing. Ladislao Mathe

Instituto Universitario Aeronáutico

Bib. Marcela Adriana Grünmann

Instituto Universitario Aeronáutico

Lic. Sandra Gisela Martín

Biblioteca Universidad Blas Pascal

Bib. Lucas S. Yrusta

Biblioteca UES21
Universidad Empresarial Siglo 21

Bib. Ramona Lidia González

Sistema de Bibliotecas y de Información.
Secretaría de Ciencia y Tecnología
y Secretaría de Posgrado.

Bib. Elsa Roque Martínez

Escuela de Trabajo Social
Consejo de Directores de Biblioteca de la U.N.C.