



Universidad Nacional de Mar del Plata

Facultad de Humanidades

Departamento de Documentación

**EVALUACION DE LAS BIBLIOTECAS MUNICIPALES
DE LA ZONA SUR DEL GRAN BUENOS AIRES**

Análisis de la situación en el COMCOSUR

Por: NANCY LAURA YOLANDA DIGIACOMO

Tesis presentada al Departamento de Documentación
de la Universidad Nacional de Mar del Plata,
para optar por el grado de Licenciada en Documentación

Director: Lic. Carlos H. ARTAZA

Febrero de 2010
Avellaneda, República Argentina

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|--------|
| AGRADECIMIENTOS..... | Pág. 6 |
| GLOSARIO..... | 7 |
| PLAN DE TRABAJO..... | 8 |
| Resumen..... | 8 |
| Fundamentación..... | 8 |
| Palabras clave..... | 10 |
| INTRODUCCION..... | 11 |
| Problema..... | 11 |
| Objetivos..... | 11 |
| Objetivo general | 11 |
| Objetivos específicos..... | 11 |
| Hipótesis..... | 11 |
| Hipótesis general..... | 11 |
| Hipótesis complementarias..... | 11 |
| Diseño metodológico..... | 12 |
| Tipo de estudio realizado..... | 12 |
| Estructura del informe..... | 12 |
| Determinación del universo y la muestra..... | 13 |
| Selección de las variables..... | 15 |
| Variable colección..... | 15 |
| Variable personal..... | 16 |
| Variable edificio..... | 16 |
| Variable parque informático..... | 17 |
| Métodos utilizados..... | 17 |
| Procedimientos..... | 18 |
| Métodos y técnicas para la recolección de información, la elaboración y el análisis de datos..... | 18 |
| Aspectos éticos..... | 18 |
| Probables aportes e impacto de la investigación..... | 18 |
| MARCO TEÓRICO | |
| Capítulo 1: La evaluación | |
| 1. Introducción..... | 20 |
| 1.1. Qué es la evaluación..... | 20 |
| 1.2. Qué evaluar en la Biblioteca..... | 21 |
| 1.3. Para qué evaluar en la Biblioteca..... | 21 |
| 1.4. Quién evalúa en la Biblioteca..... | 22 |
| 1.5. Cómo evaluar en la Biblioteca..... | 22 |

| | |
|--|----|
| 1.6. Niveles, fines y métodos de la evaluación..... | 23 |
| 1.7. Estadística, medición y evaluación..... | 24 |
| 2. Evaluación y calidad..... | 24 |
| 2.1. Concepto de calidad..... | 24 |
| 2.2. La gestión de la calidad en las Bibliotecas..... | 27 |
| 2.3. Evaluación y normalización..... | 29 |
| 2.4. Los indicadores de calidad..... | 32 |
| 2.5. Las normas ISO 11620..... | 34 |
| 2.6 Síntesis del Capítulo 1..... | 44 |
| Capítulo 2: La evaluación de los recursos humanos | |
| 2. Introducción..... | 45 |
| 2.1- El perfil del bibliotecario..... | 45 |
| 2.2- Profesionales o no profesionales..... | 47 |
| 2.3- La formación del bibliotecario..... | 49 |
| 2.4- Asignación de los puestos de trabajo..... | 51 |
| 2.5- Distribución de tareas..... | 52 |
| 2.6- La evaluación del trabajo..... | 52 |
| 2.7- Métodos de evaluación del personal..... | 54 |
| 2.8- Errores en la evaluación del personal..... | 55 |
| 2.9- Indicadores para la evaluación del personal en una biblioteca municipal..... | 56 |
| 2.10- Síntesis del Capítulo 2..... | 57 |
| Capítulo 3: Evaluación de la colección | |
| 3.1- Introducción..... | 58 |
| 3.2- Evaluación de la selección..... | 59 |
| 3.3- Evaluación de las adquisiciones..... | 60 |
| 3.4- Evaluación del proveedor..... | 61 |
| 3.5- El desarrollo de la colección..... | 61 |
| 3.5.1. Definición de desarrollo de la colección..... | 61 |
| 3.5.2. Política de desarrollo de la colección..... | 62 |
| 3.5.3. El Conspectus..... | 63 |
| 3.6- Indicadores para la evaluación de la colección en una biblioteca municipal..... | 67 |
| 3.7- Síntesis del Capítulo 3..... | 73 |
| Capítulo 4: Evaluación del edificio | |
| 4.1- Introducción..... | 72 |
| 4.2- El proyecto y su evaluación..... | 72 |
| 4.3- El papel del bibliotecario y su relación con el arquitecto..... | 74 |
| 4.4- Funciones y características del edificio..... | 76 |

| | |
|--|----|
| 4.5- La adaptación de edificios históricos..... | 79 |
| 4.6- La distribución general de espacios..... | 80 |
| 4.7- Algunos aspectos clave en el diseño de la nueva biblioteca..... | 82 |
| Ubicación..... | 82 |
| Orientación..... | 82 |
| Accesos..... | 82 |
| Sistema de señales y orientación al lector..... | 82 |
| Agrupación por áreas..... | 86 |
| Acústica y ruidos..... | 86 |
| Aislamiento..... | 86 |
| Flujos de circulación..... | 87 |
| Acondicionamiento ambiental..... | 87 |
| Iluminación..... | 88 |
| Ventilación y temperatura..... | 89 |
| Estructura..... | 90 |
| Barreras arquitectónicas..... | 90 |
| Protección..... | 90 |
| Transporte..... | 91 |
| Otras instalaciones..... | 91 |
| 4.8- Mobiliario..... | 91 |
| Estanterías..... | 91 |
| Armarios, archivadores y vitrinas..... | 92 |
| Ficheros..... | 92 |
| Mesas y sillas..... | 92 |
| Mostradores..... | 92 |
| Carros de transporte de materiales..... | 92 |
| Otros tipos de muebles..... | 92 |
| 4.9- Configuración del edificio..... | 92 |
| 4.10- Indicadores para la evaluación del edificio de una biblioteca municipal..... | 93 |
| 4.11- Síntesis del capítulo 4..... | 94 |

| | |
|---|-----|
| Capítulo 5: Evaluación del parque informático | |
| 5.1- Introducción..... | 95 |
| 5.2- Contexto político..... | 95 |
| 5.3- Características del equipamiento informático..... | 98 |
| 5.4- Software específico..... | 98 |
| 5.5- 5.6- Indicadores para la evaluación del parque informático de una biblioteca Municipal..... | 99 |
| 5.7- Síntesis del capítulo 5..... | 101 |
| MARCO DE APLICACIÓN | |
| Análisis de la situación en las bibliotecas de la zona sur del Gran Buenos Aires..... | 102 |
| CONCLUSIONES GENERALES..... | 147 |
| RECOMENDACIONES..... | 151 |
| APENDICE DOCUMENTAL | |
| Modelo de cuestionario..... | 153 |
| ¿Qué es el Consorcio de Municipios del Conurbano Sur?..... | 161 |
| Estatuto del Consorcio de Municipios del Conurbano Sur..... | 162 |
| Imágenes..... | 174 |
| BIBLIOGRAFIA..... | 190 |

*Dedico este trabajo a mis padres,
que con su amor infinito me enseñaron el valor del esfuerzo
y que con orgullo acompañaron mi paso por la Universidad,
instancia que ellos no pudieron alcanzar en sus vidas.*

Agradezco al cuerpo docente del LICAD,

*que con su dedicación y profesionalismo
ayudó a cimentar las bases de mi carrera profesional.*

*Y a mi esposo,
que con mucha paciencia acompañó mi proceso de aprendizaje universitario.*

Control semántico o Glosario

ALA: Asociación Norteamericana de Bibliotecas

BM: Biblioteca municipal

CD: Disco compacto

CDU: Clasificación Decimal Universal

CMSI: Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información

COMCOSUR: Consorcio de Municipios del Conurbano Sur

CPU: Unidad central de proceso

DC: Desarrollo de la colección

DVD: Disco versátil digital

eLAC: Estrategia para la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe

FODA: Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas

GBA: Gran Buenos Aires

IEC: Comisión Electrotécnica Mundial

IFLA: Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias

INTAMEL: Asociación Internacional de Bibliotecas Metropolitanas

ISO: Organización Internacional de Normalización

ITU: Unión Internacional de Telecomunicaciones

NII: Infraestructura para la Información Nacional

ODM: Objetivos de Desarrollo del Milenio

OPAC: Catálogo de acceso público en línea

PSI: programa nacional para la Sociedad de la Información

SI: Sociedad de la Información

TIC: Tecnologías de Información y de Comunicaciones

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación

Plan de trabajo

EVALUACION DE LAS BIBLIOTECAS MUNICIPALES DE LA ZONA SUR DEL GRAN BUENOS AIRES: ANALISIS DE LA SITUACION EN EL COMCOSUR.

Resumen

Las bibliotecas municipales forman parte de un sistema que determina directamente su nivel de desarrollo y los servicios que brinda a los usuarios.

El propósito de esta investigación es evaluar algunos elementos del subsistema biblioteca, y observar cómo éstos impactan en la labor cotidiana y en los resultados de la gestión, a la luz de la normativa y las recomendaciones específicas desde el ámbito bibliotecológico.

A partir de esta idea inicial se ha contextualizado la investigación en el área del COMCOSUR, considerando el valor de la misma como eje de importantes decisiones políticas en la zona sur del Gran Buenos Aires.

Fundamentación

La política cultural puede definirse como el conjunto de intervenciones realizadas por el Estado, las instituciones civiles y los grupos comunitarios a fin de orientar el desarrollo simbólico, satisfacer las necesidades culturales de la población y obtener consenso para un tipo de orden o de transformación social.

Las políticas culturales surgen y se desarrollan a partir de cuatro grandes principios: el valor estratégico de la cultura como difusor de estándares simbólicos y comunicativos; base en la que fundamentar las identidades colectivas, y por tanto las identidades de las naciones y de los estados; por tener efectos positivos, tanto económicos como sociales, al desarrollar la

creatividad, la autoestima y una imagen positiva de las personas y los territorios; y finalmente por la necesidad de preservar el patrimonio colectivo de carácter cultural, histórico o natural.

Conscientes de su importancia ideológica, los poderes públicos no se muestran neutrales a la hora de definir e implantar estas políticas.

En los estados actuales, los derechos de ciudadanía, así como los valores lingüísticos y culturales, configuran una identidad nacional que los poderes públicos nacionales, regionales o locales buscan de forma más o menos explícita. A menudo, los intereses del estado nacional chocan con otras realidades nacionales que se dan dentro de un mismo estado y muchos colectivos ven mermadas o amenazadas sus peculiaridades lingüísticas y culturales o consideran que con las normas y derechos, en teoría considerados comunes y universales, no se ven reflejados. De esta forma, defienden sus diferencias y sus identidades a veces reivindicándolas de forma objetiva pero, en muchos casos, construyendo una realidad inventada que justifique su realidad histórica olvidada.

La identidad cultural dentro de los estados no es, pues, algo monolítico y cerrado, sino que se configura y construye poco a poco. Tampoco puede considerarse como una realidad uniforme y única, sino plural y diversa.

El fenómeno de la globalización ha tenido dos efectos de signo bien contrario, por un lado, ha conducido a una homogeneización cultural en las formas y manifestaciones culturales y, por otro, ha propiciado la coexistencia de diferentes grupos sociales dentro de un mismo territorio en donde, poco a poco, una cultura hasta ahora más o menos común y homogénea reconocible por todos, va perdiendo su carácter de cultura única porque en un mismo territorio conviven un mosaico de culturas y de realidades diversas. Estos fenómenos, mas que entenderse como un foco de conflictos, deben convertirse en un valor pues la cultura se enriquece con las diferencias y el pluralismo cultural, la riqueza de la diversidad, la multiculturalidad, etc.

De esta forma, las políticas culturales deben tener en cuenta las diversidades culturales y la realidad social del ámbito en el que nos encontremos.

Un municipio, y más aún un municipio de tamaño mediano, difícilmente puede articular medidas potentes de apoyo, pero sí puede intervenir en el establecimiento de bibliotecas públicas. No puede dejar de considerarse que la biblioteca es una institución cultural de primerísimo orden, tanto desde el punto de vista teórico como práctico. Sobre este particular, el Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública expresa que:

La biblioteca pública es una demostración práctica de la fe de la democracia en la educación de todos como un proceso continuo y a lo largo de la vida, así como

en la apreciación de los logros de la Humanidad en el campo del saber y de la cultura.

La biblioteca pública es el principal medio de dar a todo el mundo libre acceso a la suma de los conocimientos y de las ideas del hombre y a las expresiones de su imaginación creativa.

La misión de la biblioteca pública consiste en renovar el espíritu del hombre, suministrándole libros para su distracción y recreo, en ayudar al estudiante y en ofrecer la última información técnica, científica y sociológica.

En la literatura de la especialidad y en los discursos se dice mucho a favor de la importancia de la biblioteca y de su arraigo en las comunidades, pero por otra es reflejo de la estrechez presupuestaria. Es muy importante el papel de la biblioteca en el contexto de la educación, por lo que sorprende observar la parte magra, a veces inexistente, reservada en los presupuestos. Los dirigentes se daban por satisfechos al instalar una biblioteca en el municipio, identificando al libro con la cultura; en el mejor de los casos lo que faltaba no era voluntad, sino recursos para incluir equipamiento e implementar políticas culturales. En ausencia de programas culturales, la biblioteca tiende a convertirse en una mini-casa de la cultura.

Es verdaderamente preocupante el escaso uso que la sociedad hace de sus bibliotecas municipales, así como el bajo aprovechamiento social de las mismas en consonancia con el bajo índice lector. La biblioteca, tanto en los países en vías de desarrollo como en los más industrializados, es mucho más que un simple servicio de lectura pública, ya que llega a convertirse en un centro de animación cultural para toda la comunidad.

Palabras claves

BIBLIOTECAS MUNICIPALES (BUENOS AIRES)

COMCOSUR

EVALUACION

GRAN BUENOS AIRES

INTRODUCCION

Problema

El proyecto se orienta en investigar si las bibliotecas municipales de la zona sur del Gran Buenos Aires realizan evaluaciones periódicas sobre los siguientes elementos de su subsistema: colección, personal, edificio y parque informático.

Objetivos

Objetivo general:

- Evaluar los servicios que brindan las bibliotecas municipales de la zona sur del GBA.

Objetivos específicos:

- Conocer la existencia de proyectos de evaluación institucional en las unidades de información, y su periodicidad.
- Determinar el uso de las colecciones en relación a la cantidad de habitantes reales y potenciales.
- Relacionar la antigüedad de las colecciones con su uso.
- Analizar la dotación de bibliotecarios profesionales de cada unidad de información, y cómo impacta en la calidad de los servicios prestados.
- Estudiar las características de los edificios de acuerdo a necesidades bibliotecológicas y de bienestar para los usuarios.
- Evaluar la dotación de equipamientos informáticos, y el uso que se les otorga.

Hipótesis

Hipótesis general

Las bibliotecas municipales de la zona sur del Gran Buenos Aires pierden eficiencia ante la falta de acciones coordinadas desde la figura del COMCOSUR, lo cual favorecería el nivel de desarrollo y eficacia de las mismas.

Hipótesis complementarias

- 📖 Las condiciones dadas por las problemáticas y situaciones actuales que deben enfrentar las bibliotecas municipales requieren de la sistematización urgente de acciones de evaluación para la obtención de mejoras en los servicios específicos.
- 📖 La evaluación de las colecciones es esencial para la economía de tiempo y esfuerzos, considerando las necesidades de los usuarios y teniendo como base la realización de un estudio de dicha colección.
- 📖 Las bibliotecas municipales carecen de políticas claras y precisas, así como de un marco regulador a nivel municipal que permita definir y jerarquizar el rol del profesional bibliotecario, y a su vez, definir un perfil bibliotecario que optimice los servicios.
- 📖 Los edificios destinados a las bibliotecas municipales no son adecuados para los objetivos específicos de dichas unidades de información.
- 📖 El parque informático de las bibliotecas municipales no está bien aprovechado.

Diseño metodológico

Este proyecto de evaluación pretende investigar recursos, rutinas y características de los mismos que se utilizan en las bibliotecas municipales de la zona sur del Gran Buenos Aires, de manera de verificar si los mismos se realizan sobre la base de prácticas bibliotecológicas normalizadas y cómo impactan en la calidad de los servicios que se brindan a la comunidad.

Tipo de estudio realizado

Es un estudio de tipo prospectivo, descriptivo y observacional. La investigación se desarrolló durante los meses de noviembre y diciembre de 2009 en la zona sur del GBA.

Estructura del informe

En el primer capítulo se presentan algunos rasgos del problema a abordar: el concepto de evaluación, la evaluación de las bibliotecas, la relación entre evaluación y calidad, y la importancia de establecer indicadores.

En el segundo capítulo se trata la evaluación de los recursos humanos, analizando la distinción entre bibliotecarios profesionales y no profesionales, la evaluación del trabajo específico, y los métodos para llevarla a cabo.

En el capítulo tres se describen los elementos involucrados en la evaluación de la colección, considerando la selección, adquisición, a los proveedores, y al desarrollo de la colección.

El cuarto capítulo propone un estudio pormenorizado de los elementos a tener en cuenta al evaluar el edificio de una biblioteca.

En el quinto capítulo se abordan las características que deberían tenerse en cuenta para evaluar el parque informático de una biblioteca pública, en el contexto actual de la sociedad de la información.

Finalmente se mencionan las conclusiones de la investigación, junto con recomendaciones a tener en cuenta al momento de realizar futuras evaluaciones.

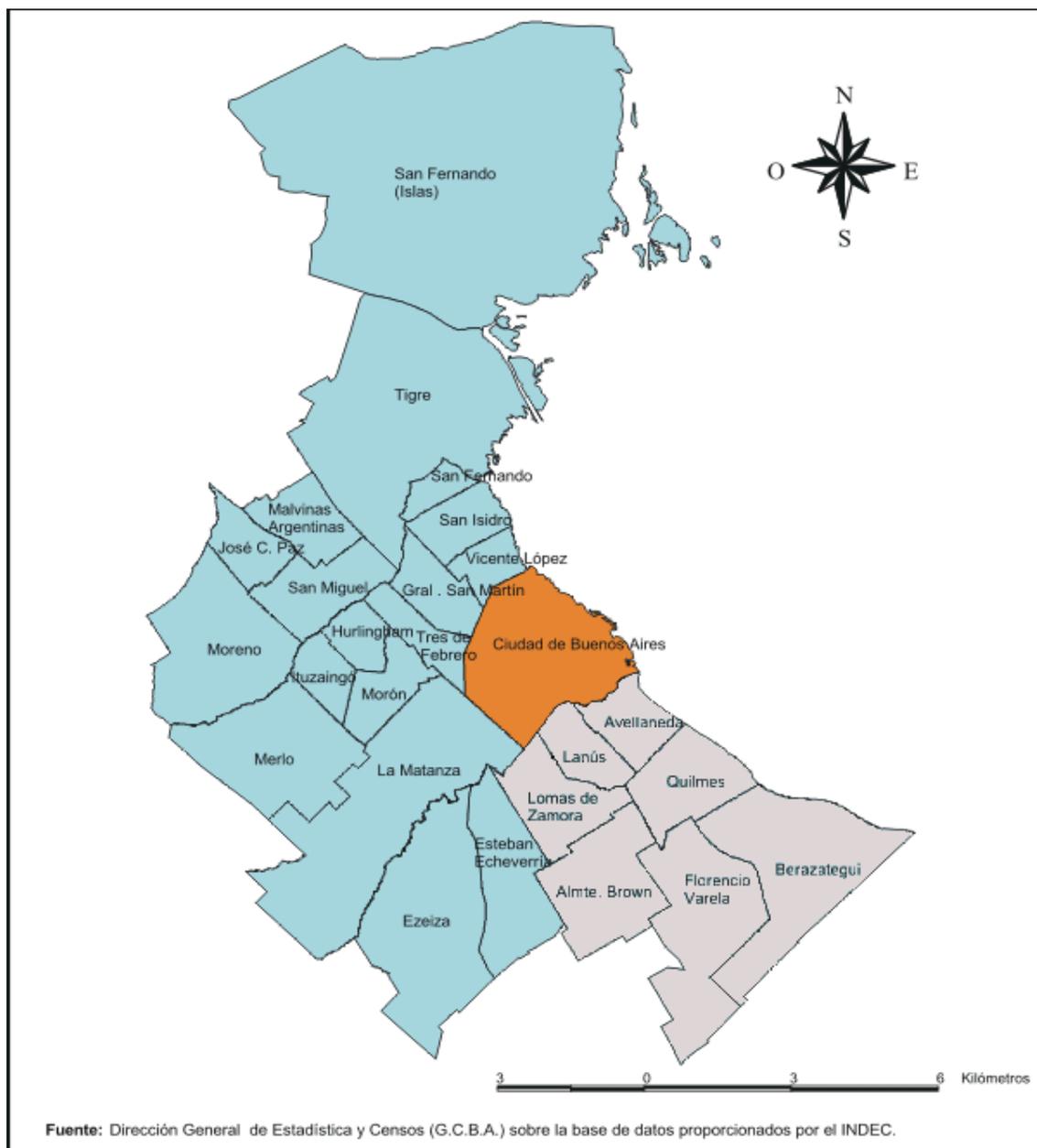
Se ha procurado una lectura ágil de cada capítulo, presentando una introducción al tema de estudio propuesto, luego el desarrollo del mismo, y para finalizar un esquema que ayuda a sintetizar en forma didáctica los principales conceptos tratados en el texto. Se ha recurrido también al uso de cuadros aclaratorios para apoyar la lectura del texto.

Determinación del universo y la muestra

Para la realización del presente trabajo se ha considerado la zona sur del Gran Buenos Aires (GBA), la cual está conformada por los siguientes partidos: Almirante Brown, Avellaneda, Berazategui, Esteban Echeverría, Ezeiza, Florencio Varela, Lanús, Lomas de Zamora y Quilmes.



De este grupo de partidos, que constituirán el universo de estudio, la muestra estará conformada por los distritos que pertenecen al *Consortio de Municipios del Conurbano Sur (COMCOSUR)*. Ellos son: Almirante Brown, Avellaneda, Berazategui, Florencio Varela, Lanús, Lomas de Zamora y Quilmes.



Este Consorcio de Gestión y Desarrollo, constituido en el marco de la Ley N° 13.580 fue originado en el convenio de cooperación que los siete intendentes firmaron en la reunión del 1/07/2004, con el convencimiento de que la problemática local requería de una asociación efectiva en el ámbito regional.

En la búsqueda de dar respuestas efectivas que mejoraran la calidad de vida de los 3.044.634 de habitantes de la región, se consideró este ámbito de elaboración y gestión de políticas públicas comunes en cuestiones centrales como: medio ambiente, tránsito, salud, educación, seguridad, infraestructura, desarrollo local e inclusión social.

Este organismo interjurisdiccional es una persona jurídica de pleno derecho, y tiene la capacidad de diseñar, formular e implementar todas las políticas públicas de alcance regional.

El área del COMCOSUR representa el 78% del universo seleccionado.

Es importante destacar que al momento de comenzar este estudio se detectó que no todos los partidos del COMCOSUR tienen biblioteca dependiente de su municipio, por lo que debió realizarse solamente en los distritos de Almirante Brown, Avellaneda, Lanús y Quilmes, lo cual representa el 57% de la muestra originalmente seleccionada, y el 44% del universo.

En consecuencia, se realizará el procesamiento y análisis en base a los siguientes datos:

| | Cantidad de municipios | Porcentaje |
|---------------|------------------------|------------|
| Universo | 9 | 100 |
| Muestra | 7 | 78 |
| Respuestas de | 4 | 44 |

Selección de las variables

- Variable colección

Se analizará cómo se desarrolla la colección, la edad de la misma, y como inciden estas características en la prestación de los servicios.-

Para el análisis de la variable **Colección** se han tenido en cuenta los siguientes indicadores:

- existencia de una política de desarrollo de la colección
- cantidad de materiales procesados
- cantidad de materiales automatizados
- tipos y cantidades de materiales que conforman la colección
- cantidad de préstamos a domicilio diarios, mensuales y anuales
- cantidad de consultas en sala diarias, mensuales y anuales
- materia más prestada
- materia más consultada
- edad de la colección
- cantidad de adquisiciones en el período 2005-2009
- tipo de adquisiciones
- sistema y características del expurgo
- recuperación de la información en el catálogo

- Variable personal

Se estudiará la variable personal a fin de establecer el perfil de los bibliotecarios y/o auxiliares que se desempeñan en las unidades de información.-

Al momento de estudiar la variable **Personal** se han considerado los siguientes indicadores:

- organigrama administrativo
- total de personal
- cantidad de personal por categoría
- cantidad de personal por situación laboral
- cantidad de personal por nivel de estudios cursados
- cantidad de personal de limpieza
- cantidad de personal de mantenimiento
- carga horaria semanal por tipo de personal
- cantidad de personal por habitantes

- **Variable edificios**

El edificio constituye una variable no siempre considerada al momento de planificar los servicios integrales de una unidad de información. Se analizará cómo incide la distribución de los espacios en las tareas diarias.

Para el estudio de los **Edificios** de las bibliotecas municipales se han considerado:

- propiedad del edificio
- uso exclusivo o compartido
- antigüedad
- ubicación
- cantidad de plantas
- señalización
- superficie
- número de puestos de lectura
- acceso para discapacitados motores o visuales
- tipos de pisos
- iluminación
- ventilación y temperatura
- acústica
- sistemas de seguridad
- mobiliario

- **Variable parque informático**

La posesión de computadoras y otros insumos informáticos repercute favorablemente con respecto a la rapidez, la prolijidad y la oferta de actividades internas y de servicios que se pueden ofrecer al público.

Los indicadores considerados para el estudio de la variable **Parque informático** fueron:

- número de puestos informáticos
- frecuencia del uso del equipamiento informático
- características
- cantidad de equipos para el servicio de préstamo
- periféricos adicionales
- existencia de OPAC
- base de datos in situ para la consulta de los usuarios
- acceso a Internet por parte de los usuarios
- facilidad para la consulta de la Web en la biblioteca
- capacitación para que los usuarios puedan realizar consultas en el catálogo
- capacitación para que los usuarios puedan realizar consultas en la Web
- capacitación informática para los empleados de la biblioteca

Métodos utilizados

a. Métodos empíricos

- observación.
- medición
- entrevista.
- encuesta.

b. métodos estadísticos

- tablas de distribución de frecuencias
- gráficos
- medidas de tendencia central como: la mediana, la media, la moda.

c. métodos teóricos

- análisis y síntesis.
- inducción y deducción.
- análisis histórico y el lógico.
- enfoque sistémico.

Procedimientos

Se ha administrado personalmente un cuestionario descriptivo estructurado, de preguntas abiertas y cerradas dicotómicas y categóricas de elección múltiple y respuestas múltiples, en cada unidad de información visitada.

Además, se ha podido realizar la observación directa del funcionamiento de cada variable y el registro de documentos gráficos que apoyan las conclusiones a las que se arriban.

Métodos y técnicas para la recolección de la información, la elaboración y el análisis de datos

- Planilla de tabulación: se usa para el análisis de los datos registrados en cuestionarios, donde las variables están categorizadas a priori.
- Cuadros resumen: para analizar los datos provenientes de instrumentos abiertos
- Procesamiento estadístico de la información recogida: manual con calculadora o mediante algún software estadístico.
- Triangulación de toda la información teórica y empírica analizada.
- Al final: Empleo de una PC Pentium III, con entorno de Windows XP. Los textos se procesaron con Word 2007, y las tablas y gráficos se realizaron con Excel 2007.

Aspectos éticos

Las políticas públicas hicieron posible el desarrollo de la investigación, haciendo factible estudiar el fenómeno en cuestión. Se ha contado con la autorización de las autoridades políticas para poder acceder a los datos solicitados. Sólo hubo inconvenientes en el municipio de Lomas de Zamora, donde en una primera instancia se afirmó que existía una biblioteca municipal, y al momento de realizar la visita, se constató que en realidad se trataba de la Sociedad de Ecuación y Biblioteca Popular "Antonio Mentruyt", verificando que desde la Secretaría de Cultura y desde la mesa de informes general de dicho municipio no se brinda la información exacta a los ciudadanos.

Al margen de este obstáculo, se ha contado con los recursos necesarios para la misma, el consentimiento informado de las personas implicadas en la investigación.

Probables aportes e impacto de la investigación

Se espera que esta tesina brinde elementos mínimos a ser considerados por las personas encargadas de realizar tareas de evaluación de las bibliotecas de la zona referida, sean funcionarios políticos o pertenecientes a la carrera administrativa municipal, con el objeto de la mejora de los servicios en tiempos de la sociedad de la información. La reflexión acerca de los conceptos analizados en el trabajo permitirá abordar la tarea de evaluación de las bibliotecas municipales desde un punto de vista sistémico y acorde a las características de la población a atender.

El impacto de la investigación tiene relación directa con la lectura y el análisis que se realice de los resultados y conclusiones, y de la probable discusión que se lleve a cabo en ámbitos municipales y bibliotecarios de la zona sur y del COMCOSUR en torno a la evaluación de los servicios bibliotecarios.

CAPITULO 1

LA EVALUACION

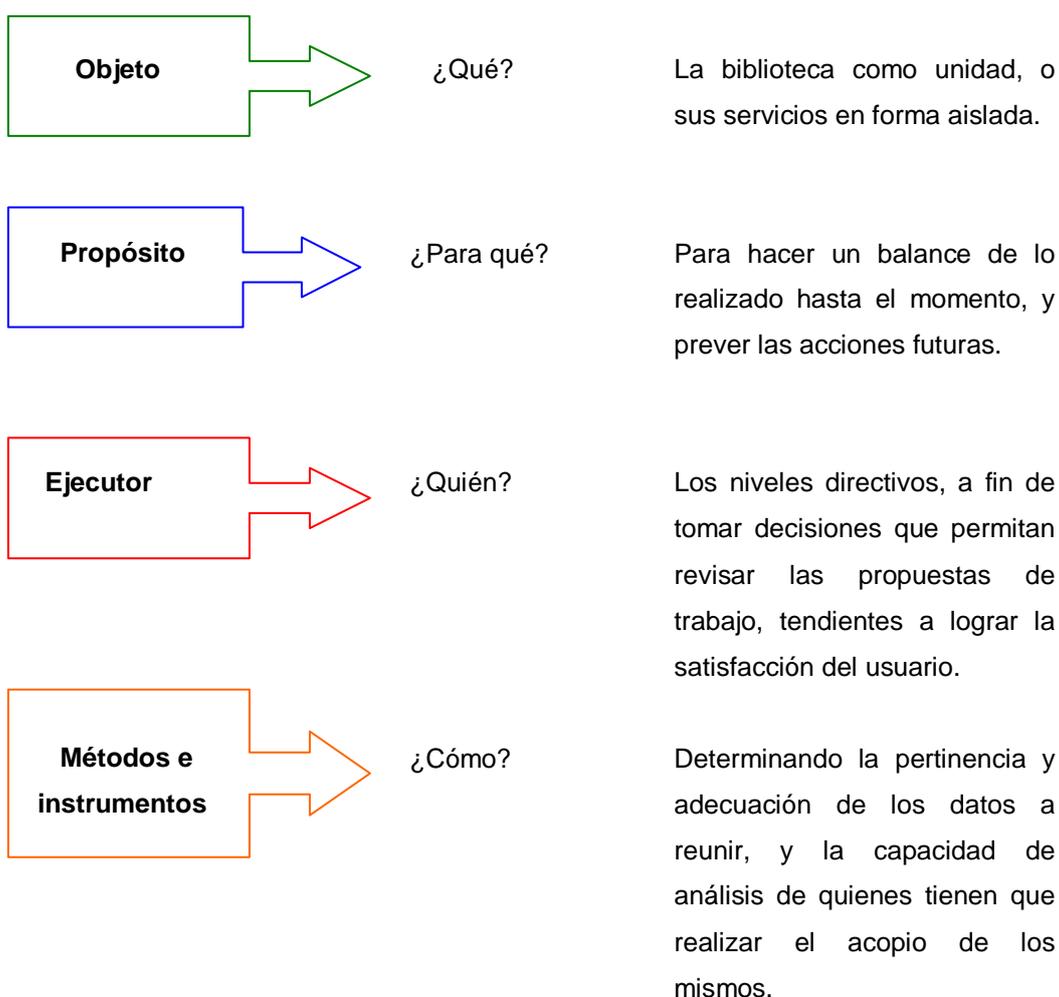
Introducción

En este capítulo se definirá el concepto de evaluación partiendo de su finalidad, niveles y métodos, y se estudiará el uso de las mediciones con fines evaluadores.-

1.1. Qué es la evaluación

En la literatura académica y en el habla cotidiana hay diversos sentidos que se utilizan para definir a la palabra evaluación, aunque se destaca el sentido de estimar o medir cuanti o cualitativamente el valor de un objeto o una actividad.

Como en cualquier producción intelectual, es necesario determinar los propósitos, destinatarios y los métodos e instrumentos. En el caso de la evaluación de una biblioteca, se deben tener en cuenta:



Considerar que la evaluación es un proceso implica, en primer término, determinar el objetivo de la misma, recolectar los datos, analizarlo y, por último, tomar las decisiones tendientes a transformar y mejorar la realidad.

Este proceso sólo puede hacerse efectivo en el marco de la participación, reflexión, compromiso y debate de los distintos actores institucionales involucrados, de manera que la evaluación de la biblioteca esté enmarcada en una gestión de calidad.

1.2. ¿Qué evaluar en la biblioteca?

Es importante determinar qué aspectos serán evaluados, a la luz de la Teoría General de Sistemas, considerando a la biblioteca como un subsistema dentro de otra institución, o los diversos subsistemas que la componen en tanto un sistema único.

Para ello se debería realizar, en primera instancia, un análisis FODA, que permite determinar aspectos del ámbito interno o externo de la biblioteca, y de esa forma, tener un diagnóstico de la situación de la misma.

En el ámbito interno se considerarán las fortalezas y debilidades, mientras que en el ámbito externo serán las oportunidades y amenazas.

Así aparecerán los aspectos a ser evaluados, que según indica Lancaster¹ pueden ser: colección, uso de la colección, uso de la biblioteca, publicaciones periódicas, espacio, catálogo, acceso al documento y localización del fondo, acceso a la información documental, referencia, búsquedas en bases de datos, formación de usuarios, cooperación bibliotecaria, relación costo-eficacia, relación costo-beneficio, calidad.

Según Arriola Navarrete², se deberían agregar: recursos humanos y económicos, procesos técnicos, procedimientos, rutinas, relaciones institucionales, organización interna.

1.3. ¿Para qué evaluar en la biblioteca?

En la biblioteca el proceso de evaluación permite determinar el grado de eficacia, economía y eficiencia de ciertas actividades, requiriendo la emisión de un juicio de valor de lo que se evalúa. Permite establecer en qué medida se cumplen los objetivos y programas establecidos en la planificación estratégica de los distintos servicios bibliotecarios.

Según Fuentes³, se evalúa para:

- a) establecer niveles en el rendimiento de los procesos y servicios;
- b) comparar entre varias bibliotecas o servicios;
- c) justificar la existencia de la propia biblioteca;
- d) identificar las posibles fuentes de error o ineficacia en el rendimiento de los procesos o servicios.

¹ Lancaster, Frederick Wilfrid. Evaluación de la biblioteca. – S.e. – Madrid: Anabad, 1996, 374 p.

² Arriola Navarrete, Oscar. Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de evaluación de calidad. –1ª ed. – Buenos Aires: Alfagrama, 2006. p. 41.

³ Fuentes, Juan José. Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. –1ª ed. – Gijón: Trea, 1999. 237 p.

De la evaluación surgirán conclusiones que servirán para continuar con el estilo de gestión, o decidir la revisión y modificación de los aspectos que garanticen calidad en los servicios que se ofrecen a los usuarios.

1.4. ¿Quién evalúa en la biblioteca?

Los destinatarios finales de todas las acciones realizadas en la biblioteca son los usuarios reales y potenciales, pero tampoco debe olvidarse a otros actores institucionales necesarios: los bibliotecarios y los dirigentes.

Estos últimos tienen la responsabilidad de la toma de decisiones para determinar la continuidad de la gestión, mientras que los primeros aportan su propia visión con respecto a la tarea cotidiana.

Es deseable que ambos niveles de gestión se relacionen conformando un equipo de trabajo, analizando la toma de decisiones para beneficio de los usuarios.

1.5. ¿Cómo evaluar en la biblioteca?

A partir de la recolección de datos y su procesamiento, se obtienen **indicadores** que ofrecen información sobre su rendimiento y eficacia, necesarios para la posterior toma de decisiones.

Un indicador es, según Sierra Bravo⁴ “el indicio que en la realidad se puede considerar como muestra de la dimensión que se trata”. Para Babbie⁵, “indica la presencia o ausencia del concepto que se está estudiando”. Sanz Casado⁶ establece que los indicadores son “aquellos parámetros que se utilizan en el proceso evaluativo de cualquier actividad”; mientras que en el “Vocabulario de información y documentación automatizada” de Corbalán y Amat⁷ se define al término indicador como “expresión (que puede consistir en una serie de números, símbolos o palabras) utilizada para describir actividades (sucesos, objetos o personas) en términos cuantitativos, para evaluar dichas actividades, y el método utilizado.

1.6. Niveles, fines y métodos de la evaluación

⁴ SIERRA BRAVO, R. Técnicas de investigación social, teorías y ejercicios. Madrid: Paraninfo, 1996. p. 86-87.

⁵ BABBIE, E. Manual para la práctica de la investigación social. Bilbao: Descleé de Brouwer, 1996. p. 154

⁶ SANZ CASADO, E. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Pirámide, 1994. p. 213

⁷ CORBALAN, L. y AMAT, C. Vocabulario de información y documentación automatizada. Valencia: Universitat de Valencia, 2003. p. 92

Se debe analizar la evaluación en cuatro *niveles*:

- ✓ **Social**: a partir de la relación que tiene la evaluación con los cambios que se han sucedido en la sociedad. Los resultados tienden a ser generales, y los evaluadores ejercen un control limitado sobre el proyecto de investigación.-
- ✓ **Organizativo**: los evaluadores tienen un mayor control sobre las variables a considerar, se pueden establecer medidas específicas, el tiempo puede ser más corto y las estrategias de intervención para cambiar los comportamientos organizativos pueden ser más fácilmente señaladas que en el nivel social.-
- ✓ **Programático**: la evaluación es más sencilla porque las actividades y los servicios pueden ser más estrechamente definidos, las variables mejor controladas y el tiempo de evaluación limitado.-
- ✓ **Individual**: es una evaluación personal que determina la cantidad y calidad del trabajo realizado.

En cuanto a los *finés*, puede decirse que el proceso de evaluación, que suele ser largo y costoso, requiere como punto de partida el planteo de los fines reales que se persiguen, entre los que se pueden mencionar:

- Establecer un tope que muestre a qué nivel está funcionando el servicio de biblioteca.
- Comparar la actuación de diversas bibliotecas o servicios.
- Justificar la existencia de una biblioteca.
- Identificar causas de fallos o ineficiencias en el servicio con vistas a elevar el nivel de actuación en fechas futuras.-

Al tratar los *métodos* de evaluación se está mencionando cómo se desarrolla en la práctica dicho proceso.-

La evaluación de una biblioteca puede ser objetiva o subjetiva, dependiendo de quien formula la apreciación. Sin embargo, la auténtica evaluación es objetiva, ya que proporciona un análisis y un diagnóstico, a partir de que los resultados sean en la mayor medida posible cuantificables. Son utilizados tanto los estudios de casos reales como los estudios de simulación.-

Los requisitos que deberían cumplir los servicios de información bibliotecaria integrados a un proyecto de evaluación son:

- Tener un coordinador con experiencia en la temática;
- Todo el personal debe estar involucrado en el proceso de evaluación;
- El proceso de evaluación debe contener diferentes elementos (cuestionarios, entrevistas, análisis de literatura profesional, participación en programas locales de planificación y evaluación).-

1.7. Estadística, medición y evaluación

La estadística no refleja totalmente lo que pasa en la biblioteca, en cuanto a calidad del trabajo, satisfacción de los usuarios, etc., ya que sólo refleja un aspecto numérico cuantitativo de la situación, sin dar una imagen totalizadora del conjunto. Por eso es necesaria una herramienta de más largo alcance, y es necesario el establecimiento de procesos globales y dinámicos. La evaluación es necesaria.-

Las estadísticas presentan dos problemas básicos:

- su práctica rutinaria conduce a una especie de fatalismo matemático que oculta el objetivo fundamentalmente práctico del método estadístico: proporcionar una estimación para la acción;
- una mera información cuantitativa no nos aclara nada sobre el grado de satisfacción del público, que sólo tiene una opción: frecuentar la biblioteca o arreglarse cómo pueda.

La medición es el proceso por el cual se asignan números para describir algún objeto o fenómeno de manera normalizada; es una herramienta de la normalización mediante la cual nos aseguramos de la equivalencia entre objetos de diverso origen. Puede llevarnos o no a la evaluación, ya que la evaluación requiere a menudo de la medición.-

Todas las mediciones se basan en una serie de presuposiciones, de modo que cuanto más complicado es el fenómeno en su medición, más limitadas son las presuposiciones que permiten que ese fenómeno sea medido.-

2. Evaluación y calidad

Así como el tema “evaluación en las bibliotecas” el tema de la calidad, tan hermanadamente ligados, ha sido en esta última década pasada, centro en el discurso educativo, tema de análisis y discusión.

2.1. Concepto de calidad

Calidad significa responder a los deseos del cliente. Esa interpretación se ajusta a los criterios de calidad que suele exponer la literatura que trata de los métodos de gestión, considerando que el término “deseo” se ajusta muy bien a las bibliotecas públicas.-

Calidad puede relacionarse directamente con el marketing, ya que si se quiere satisfacer a los deseos del cliente es imposible renunciar a la información sobre la situación del mercado y los clientes para los que trabaja la biblioteca.-

Por gestión de calidad total se entiende un sistema apto para integrar los deseos de diferentes grupos de personas dentro de una organización que pretende desarrollar, conservar y mejorar la calidad, para que la producción y los servicios se ofrezcan de la forma más económica posible, a al vez que causen satisfacción plena al cliente. Esta apreciación de la calidad puede partir de:

- una imagen ideal
- del propio objeto
- la manera en que la calibra el público
- el punto de vista de la producción
- la manera en que se determina el valor de un objeto.

Para lograr un concepto actual de calidad, o de lo que hoy se llama gestión de la calidad total, tenemos que unir tres vertientes conceptuales diferentes y fundamentales de la gestión de la calidad que unen distintos enfoques.

Estos tres enfoques fundamentales son:

- **Enfoque al cliente:** es un concepto fundamental de la gestión de la calidad que se ha afirmado a través de un proceso evolutivo de las organizaciones. El cliente es el receptor de un producto o servicio brindado por una organización que intenta comprender sus necesidades actuales y futuras y satisfacer sus requisitos.
- **Mejora continua:** en años recientes, el cambio rápido se ha convertido en un modo de vida que han tomado muchas organizaciones para crear mejoras espectaculares; incrementando la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes. Los nombres de los medios utilizados para alcanzar estos resultados se han hecho muy familiares a todos nosotros: equipos multifuncionales, círculos de control de calidad, reingeniería, equipos de acción de calidad, sistemas de sugerencia de ideas creativas, equipos de mejora de procesos, calidad en el trabajo diario, y muchos otros.
- **Valor de cada persona:** Se intenta la creación de una cultura en la que las personas tienen el conocimiento, habilidades, autoridad y deseo de decidir, actuar y asumir los resultados de las reacciones de sus acciones y de su contribución en el éxito de la empresa.

Como resultante tendremos que la gestión de la calidad son todas aquellas actividades enmarcadas en una gestión global que determinan la política, objetivos y responsabilidades de la calidad y que se implantan dentro de un sistema por medio de la planificación el control y la mejora de la calidad.

Si nos ocupamos de la evolución de la calidad podemos marcar distintas fases de esta evolución.

Estas fases incluyen distintos aspectos:

- **Enfoque en la calidad del producto:** Las organizaciones comenzaron sus tareas de gestión de la calidad enfocándose en la calidad del producto, siempre desde el punto de vista del que produce, incluyendo la definición de calidad; fundado en la razón que si el producto es nuevo, hacer una encuesta de necesidades y deseos las aportaciones serían ambiguas y en cierto modo vagas.

- Enfoque en la calidad de los procesos del producto: La siguiente fase comenzó cuando se hizo evidente que el control del producto a través de una inspección final era costoso. Entonces surge la idea de controlar los procesos operativos y mejorar el control de calidad del producto reduciendo, a la vez, los costos. Esta etapa no ha quedado atrás, y aún en la actualidad se utiliza, se conoce como reingeniería, y queda al descubierto cuando se intenta, por cualquier método mejorar los resultados de nuestro trabajo mejorando los procesos del producto.
- Enfoque en la calidad del servicio: La siguiente fase comienza como la expansión de la definición tradicional de calidad del producto para incluir los servicios que rodea al producto, como la asistencia enfocada al cliente y muchos otros medios de proporcionar servicios más allá de los productos.
- Enfoque en la calidad de los procesos del servicio: Para los años ochenta ocurre un nuevo enfoque, originado nuevamente mejora los costes de la calidad de los servicios. Se intentan reducir la duración de los ciclos, el número de pasos y la mejora general de la eficiencia y como resultado se obtuvieron la mejora de la calidad de los resultados. Y comienza vislumbrar un ciclo en donde el procesos evolutivo de la gestión de la calidad total parece alternar entre el enfoque en la calidad y el enfoque en los costos para lograr esa calidad.
- Enfoque en la calidad de la planificación empresarial: Esta fase comienza cuando la gestión de la calidad es integrada a los ciclos de planificación empresarial. Es la fijación de metas de calidad.
- Enfoque en la calidad de la planificación estratégica de la calidad y Enfoque en la calidad de la planificación integrada de la calidad: Estos distintos enfoques surgen en este último tiempo donde quedan implicados en esa integración, las organizaciones, sus clientes y proveedores en una planificación estratégica conjunta.

Si trazamos ahora una línea comparativa entre la evolución de la calidad (fases) y la calidad en la educación específicamente, obtendremos que esa línea evolutiva se da también en el cambio del concepto de calidad en educación.

Cuando el concepto de calidad se encontraba en la primera fase mencionada anteriormente, enfoque en la calidad del producto, la aplicación del término calidad en el ámbito educativo comenzó relacionado con el tema de los recursos humanos y el suministro de materiales educativos, uniendo calidad y cantidad. Calidad y cantidad vistas como dos caras de una misma moneda donde calidad de la educación implica cantidades adecuadas en ofertas y atención de servicios.

Continuando con esa línea evolutiva la siguiente fase, con un enfoque en la calidad del servicio, y dándole importancia al enfoque por procesos se relacionó la calidad en la educación con la obtención de máximos resultados con mínimos costos.

Avanzando hacia la planificación, la calidad total en educación se relaciona con el producto educativo, la satisfacción de los estudiantes y del personal de las instituciones, la disponibilidad

de medios, la gestión de recursos, las metodologías, el diseño estratégico y el liderazgo educativo.

Y completando la evolución, llegando a la actualidad, como en las fases de planificación estratégica e integrada. La incorporación en educación de valores sociales y sentimientos.

Actualmente, el concepto de 'calidad' en educación está completamente socializado y expuesto como un fenómeno cultural que tiene expresión política y económica; donde ligan la calidad educativa con la calidad de vida humana, donde entran en juego otros conceptos como descentralización, libertad, equidad.

2.2 La gestión de la calidad en bibliotecas

Actualmente se sostiene un modelo de gestión basado en la calidad que comprende diferentes etapas como determinación de necesidades y expectativas de usuarios, el establecimiento de políticas y objetivos de la calidad de la organización, la determinación de procesos y responsabilidades necesarias para el logro de dichos objetivos, establecimiento de métodos para la medición de la eficacia y eficiencia de cada proceso, establecimiento y aplicación de un proceso de evaluación para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, comprometida y orientada totalmente a los usuarios.

Las funciones de este proceso de evaluación son:

- Obtener información,
- Comprender lo que sucede en la institución,
- Ayudar en la toma de decisiones,
- Generar espacios de interacción y colaboración

El hecho de querer transformar las bibliotecas tradicionales en modernos Centros de Información que participen y colaboren activamente en el proceso de mejoramiento de la calidad de servicios ofrecidos, responde a distintas cuestiones que involucran a los actores de la comunidad en general.

¿Por qué implantar sistemas de calidad en las bibliotecas?

- porque los sistemas que aseguran la calidad permiten
 - planificar
 - describir
 - comunicar
 - controlar
 } los procesos
- porque los sistemas son instrumentos de gestión interna para:
 - agilizar el conjunto de actividades
 - optimizar el uso de recursos
 - velar por la calidad de procesos y servicios
 - garantizar una mejora en la construcción de planes estratégicos

Los sistemas de gestión de calidad permiten desarrollar aspectos como:

- los objetivos y políticas de gestión de calidad;

- las funciones y responsabilidades;
- la definición de los servicios;
- los procesos de trabajo y los recursos necesarios;
- los mecanismos de supervisión y control;
- los mecanismos de prevención y control;
- diseñar en función de las necesidades del usuario/cliente;
- visualizar al “cliente interno”;
- desarrollar una “mejora continua” (deming)

Al considerar estos aspectos, conllevan a la posibilidad de optar por once alternativas de *estrategias* que una organización puede seguir para alcanzar los objetivos sobre los cuales haya definido los énfasis. Se determinan así algunas de las estrategias generales de una biblioteca pública ante los retos de la sociedad actual, frente a las cuales debe tenerse siempre una actitud crítica al considerar cómo una estrategia puede afectar positiva o negativamente a la biblioteca misma, según su misión, visión y valores, y a sus usuarios y su comunidad.-

| Tipos de estrategias | Ejemplos de posibles formas de aplicación de esta tipología en la biblioteca pública |
|-----------------------------|---|
| Integración hacia delante | La biblioteca crea un espacio de café-librería para la venta de publicaciones. |
| Integración hacia atrás | La biblioteca crea su propio fondo editorial |
| Integración horizontal | La Biblioteca se integra con el centro de documentación de la Casa de la Cultura de su localidad. |
| Penetración en el mercado | Se crea el carnet de usuario fiel de la biblioteca, que permite a los mejores usuarios ampliar su cupo de préstamo o asistir a determinadas actividades culturales organizadas en o por la biblioteca. |
| Desarrollo del mercado | La biblioteca ofrece sus servicios a usuarios que no había tenido anteriormente: ancianos, hogar infantil, cárceles, etc. |
| Desarrollo de productos | Se crean nuevos servicios para públicos específicos de la comunidad, quede acuerdo a sus condiciones son gratuitos o tienen un costo: acceso gratuito a Internet, bibliografía con costo para sectores de I & D de empresas de la zona de influencia. |
| Diversificación concéntrica | La biblioteca ofrece servicio de scanner y de reproducción audiovisual, según los derechos de autor. |
| Diversificación horizontal | La biblioteca crea o facilita la instalación de un restaurante o cafetería para el servicio de sus usuarios, y de los trabajadores de empresas u organizaciones que buscan opciones de buena alimentación. |
| Recorte de gastos | La biblioteca decide no prestar servicios centrados en usuarios escolares o universitarios. |
| Enajenación | La biblioteca entrega a un telecentro de la comunidad la administración de sus servicios de acceso gratuito a Internet. |
| Liquidación | La biblioteca cierra una de sus filiales, considerando que esa comunidad tiene otras bibliotecas públicas que puede utilizar. |

2.3 Evaluación y normalización

La evaluación supone por naturaleza, tomar un conjunto de normas, definir las, especificar la clase de comparación y deducir en qué grado el objeto satisface las normas. Habiendo cumplido estas etapas el evaluador debería poder establecer un juicio sobre el valor de lo evaluado. Frecuentemente puede expresarse como “bueno” o “malo”, o mediante otras formas valorativas y expresiones descriptivas que emitan juicios de valor.

Las normas nos proporcionan las especificaciones o los requisitos para los servicios, en sistemas, los procesos y los materiales. Una vez que una norma es ampliamente aceptada en el ámbito internacional, son capaces de favorecer antes que nada al desarrollo de los servicios.

Las normas están constituidas por un lenguaje técnico, se utilizan para crear bienes, servicios y sistemas y pueden estar asociadas también a la idea de su utilización cuando se requiere alcanzar un cierto número de objetivos, pero su primer y esencial propósito es suministrar, con el establecimiento de ciertos parámetros, un fundamento común que permita la calidad en la producción de bienes, servicios y sistemas donde sea.

Las tres principales organizaciones que elaboran y difunden las normas y recomendaciones sobre el mercado mundial, son la Comisión Electrotécnica Mundial (IEC), la Organización Internacional de Normalización (ISO) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU).

La IEC, la ISO y la ITU impulsan el desarrollo de normas mediante un diálogo continuo con la industria, los gobiernos, las universidades. Por eso, el desarrollo de normas y de ensayos únicos, puede reflejar la diversidad de opiniones y sostener su desarrollo sin asfixiar a la innovación.

El conjunto de normas de calidad ISO se basa en el control de las actividades de la organización, con el fin de asegurar que éstas se desarrollen siguiendo estándares conocidos de calidad, que den satisfacción al usuario.

Esta orientación a tareas implica que deben estar documentadas y que, además se desarrollen mecanismos de control de las mismas, llamados indicadores de calidad.

Los requerimientos de un sistema de calidad en el ámbito de la gestión de la información son:

- Documentación ISO: normativa propia del sistema de calidad en la que se especifican los procesos de trabajo: cómo se realizan, por quién, en base a qué, quién es el responsable, qué documentación genera.
- Documentación normativa del servicio de biblioteca: es anterior al sistema de calidad: reglamento, normas de catalogación, procesos de préstamo de libros, estrategias de búsqueda de documentos, etc.

Esta documentación tiene formatos y procesos propios que no se deben variar y tampoco adaptar a la normativa ISO. Son documentos sobre los que se articula la normativa de calidad.

En algunas bibliotecas se han aplicado las normas ISO 9000 aparecidas a principio de los años noventa. Hay una nueva versión de la familia de Normas 9000 del año 2000 y han adaptado a educación la norma ISO 9001:2000 (ver Tabla 1).

Es interesante rescatar, de esta última norma mencionada, los principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño de los servicios ofrecidos:

a. Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

b. Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización.

c. Participación del personal: el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

d. Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e. Enfoque de sistemas par la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

f. Mejora continua: la mejor continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

g. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

h. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de normas ISO 9000.

Tabla 1. Familia de normas internacionales ISO 9000⁸

| | |
|------------------|--|
| ISO 8402 | Vocabulario de la calidad (1994) |
| ISO 9000 | Normas de gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad. Parte 1: Guías de selección y uso (1994). Parte 2: Guías genéricas de aplicación de ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 (1993). Parte 3: Guías de aplicación de ISO 9001 al desarrollo, suministro y mantenimiento de software (1991, reedición 1993). Parte 4: Aplicación a la dirección responsable (1993). |
| ISO 9001 | Sistemas de calidad: Modelo de aseguramiento de la calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio (1994). |
| ISO 9002 | Sistemas de calidad: Modelo de aseguramiento de la calidad en producción, instalación y servicio (1994). |
| ISO 9003 | Sistemas de calidad: Modelo de aseguramiento de la calidad en inspección final y prueba (1994). |
| ISO 9004 | Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 1: Guías (1994). Parte 2: Guías para servicios (1991, reedición 1993). Parte 3: Guías para materiales procesados (1993). Parte 4: Guías para mejora de la calidad (1993). |
| ISO 10005 | Gestión de la calidad: Guías para planes de calidad (1995). |
| ISO 10007 | Guías para gestión de la configuración (1994). |
| ISO 10011 | Guías para auditar los sistemas de calidad. Parte 1: Auditoría (1990, reedición 1993). Parte 2: Criterios de calificación para auditores de sistemas de calidad (1991, reedición 1993). Parte 3: Gestión de los programas de auditoría (1991, reedición 1993). |
| ISO 10012 | Requisitos de aseguramiento de la calidad para los equipos de medida (1992). Parte 1: Gestión de los equipos de medida. |
| ISO 10013 | Guía para desarrollo de manuales de calidad (1994). |

⁸ <http://www.iso.org> [Consultado el 15 de agosto de 2009]

2.4 Los indicadores de calidad

Los conceptos claves en la medición son la identificación y definición de indicadores de los fenómenos que van a ser medidos, así como el desarrollo de reglas normalizadas que producen números que, a su vez, representan el indicador del fenómeno que va a ser medido.-

Un indicador es un concepto que se va a medir, por eso la persona que realizará la medición debe definir su propia métrica, es decir, el sistema de medida que utilizará.-

Son los elementos informativos de control de cómo funciona una actividad, pues hacen referencia a parámetros estables que sirven de magnitud de comprobación del funcionamiento de ésta. Son los elementos básicos de las técnicas de control de gestión. La utilidad y fiabilidad del control de gestión se vincula necesariamente a la utilidad y fiabilidad de los indicadores. Una vez elegidos éstos, se imponen sobre ellos técnicas de seguimiento: ratios, precios de coste, organigramas, presupuestos, etc.

Algunos criterios plantean que los indicadores nacen a partir de la definición de variables críticas para cada objeto y que reflejan los resultados de la actuación pasada (lag measures) , mientras que otros describen lo que hace el desempeño (lead measures) y se denominan inductores”.-

Hablar de una tipología de indicadores para establecer una evaluación del rendimiento de las bibliotecas públicas será mostrar una serie de criterios sin llegar a consenso.

Sánchez Vignau⁹ plantea que los indicadores para medir la gestión de las bibliotecas universitarias, por ejemplo, pueden agruparse en:

- ✓ Indicadores que miden el estado de la institución (infraestructura)
- ✓ Indicadores que miden la gestión de los recursos de información de la biblioteca
- ✓ Indicadores que miden los productos y servicios de información en la biblioteca
- ✓ Indicadores que miden la gestión tecnológica de la biblioteca
- ✓ Indicadores que miden los recursos humanos en la biblioteca
- ✓ Indicadores que miden los componentes de la gestión que realiza la biblioteca

El “Sistema de indicadores de gestión para bibliotecas públicas de Colombia” los agrupa en diferentes categorías:

- ✓ Uso que incluye servicios, colecciones y recursos
- ✓ Infraestructura
- ✓ Personal
- ✓ Presupuesto

El enfoque de sistemas en las organizaciones, definido por Van House, Weil y McClure¹⁰ tipifica a los indicadores en:

- ✓ Indicadores de entradas (inputs): recursos introducidos en el sistema –personal, infraestructuras, equipamiento, presupuesto, colección.

⁹ SANCHEZ VIGNAU, Bárbara Susana. Apuntes y reflexiones en torno a una política nacional de información en Cuba. ACIMED 8, No. 3 (2000) p. 186-193

¹⁰ VAN HOUSE, N. [et al] Output measures for public libraries: a manual of standardized procedures. 2nd ed. Chicago: ALA, 1987.

- ✓ Indicadores de procesos: las actividades que transforman los recursos en productos –adquisiciones, catalogación, referencia.
- ✓ Indicadores de actividad: los productos y servicios desarrollados por la biblioteca – acceso a los materiales, catálogo automatizado, respuestas en el servicio de referencia, uso y satisfacción del usuario con esos productos y servicios.
- ✓ Indicadores de resultados o de impacto: el efecto de las actividades de la biblioteca en la comunidad.

Según Fuentes¹¹, el indicador fundamental, en cualquier faceta del trabajo bibliotecario, es el indicador de rendimiento, entendiéndolo por tal a “la fórmula que usa la dirección para medir los avances de un programa hacia la consecución de los fines y objetivos de la organización”. También considera que “es el medio de conocer si consiguen los objetivos específicos de una biblioteca”.

Tipifica a los indicadores de rendimiento en:

- ✓ Indicadores de carga de trabajo: orientan el resultado y miden la cantidad de trabajo realizado.
- ✓ Indicadores de eficacia: comparan los recursos de entrada con los resultados conseguidos.
- ✓ Indicadores de efectividad: miden la extensión con que los programas consiguen los objetivos.

Los indicadores de rendimiento, para ser realmente válidos deben cumplir las siguientes características:

- 1) estar claramente relacionados con los objetivos específicos del programa;
- 2) ser medibles;
- 3) la información utilizada debe ser fiable y válida, los datos reunidos deben ser exactos, no sesgados, y reunidos en el momento oportuno para su uso;
- 4) han de poder ser transferidos a una información significativa que pueda ser utilizada por todos los que la necesitan;
- 5) cada indicador debe ser único, debe revelar algún aspecto importante del rendimiento y que no lo haga otro indicador;
- 6) el valor de la información debe sopesarse con los costes del tiempo y del trabajo del que ha reunido la información y del analista, y de los recursos, siendo éste el más importante de todos.

En definitiva, el buen uso y manejo de los indicadores es el elemento básico de la evaluación de una biblioteca.

¹¹ FUENTES, Juan José. Op. cit.

2.5. Las normas ISO 11.620

La ISO CD 11.620 fue presentada en el Congreso Mundial de IFLA de 1995 por Pierre Carbonne. Establece indicadores aplicables al uso y disponibilidad de la biblioteca, al proceso técnico, al uso y disponibilidad de los materiales, al acceso a los materiales, al análisis de la colección, a la sección de referencia, e indicadores referentes a los costos.-

La norma internacional ISO 11620, *Indicadores de rendimiento bibliotecario*¹², tiene como objetivo facilitar la evaluación de bibliotecas de todo tipo. 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.

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 los 29 indicadores que propone la norma, agrupados por distintos servicios o áreas de la biblioteca, actividades o aspectos bibliotecarios, como el préstamo, 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.

Los indicadores se consignan con la siguiente información:

- Objetivo del indicador: Cada indicador debe tener un objetivo explícito, establecido en términos de los servicios, actividades o usos de recursos a ser evaluados.
- Alcance: El alcance debe establecer los tipos de bibliotecas a las que puede aplicarse el indicador. El alcance puede establecer si el indicador es adaptable para la comparación entre bibliotecas y si hay algunas limitaciones concernientes a la comparabilidad. Este enfoque puede incluir otras limitaciones en la aplicación del indicador. La declaración de alcance puede incluir calificaciones, instancias y situaciones para mostrar cómo puede aplicarse el indicador. Por ejemplo: el alcance puede establecer si el indicador es únicamente adecuado para ciertas partes de la colección tales como la colección para préstamo o la colección de referencia; o si el indicador puede usarse tanto para el servicio de la biblioteca o su actividad como un todo, y para partes del servicio de la biblioteca, o para mostrar diferencias entre temas o partes de la población a ser atendida.
- Definición del indicador: Cada indicador debe definirse únicamente en términos de los datos a ser colectados y /o la relación a establecerse entre los datos. Esta declaración también debe incluir definiciones de términos especiales usados en la definición del indicador que no están definidos en otra parte en esta Norma

¹² INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. Indicadores de rendimiento bibliotecario. ISO 11620. UNE 50-137. Primera Parte. *Revista Española de Documentación Científica*, 22 (2), 1999, p. 223-247

Internacional, así como términos usados en la descripción de los métodos a usarse. Términos no ambiguos usados en el sentido acostumbrado no necesitan definirse.

- Método para conseguir el indicador: Los datos a colectarse y los cálculos a ejecutarse deben ser descritos concisamente. Si una medida necesita repetirse para determinar el valor del indicador, ésta debe declararse claramente. Pueden describirse dos o más métodos equivalentes, es decir, datos y cálculos diferentes usados para producir el mismo indicador. Ejemplos de esto son el uso de conteo total versus muestreo, y el uso de una medida directa versus una estimación basada en datos diferentes. Si se describe más de un método, el que sea más generalmente aceptable debe describirse primero. Las descripciones proporcionadas no deben incluir la metodología estadística general tal como los procedimientos de muestreo, tamaños de las muestras, estimados de intervalos de confianza, pruebas estadísticas, etc. Si se va a usar un cuestionario, se incluyen solamente los asuntos a preguntarse y los registros usados, no una descripción total del diseño del cuestionario. Si es posible, las descripciones de los métodos deben indicar el esfuerzo necesario para la preparación, la colección de datos y el análisis de resultados.
- Interpretación del indicador: La interpretación de la declaración puede incluir la información necesaria para interpretar los resultados al usar el indicador. Puede darse el rango total del indicador, así como una declaración que indique al usuario de esta Norma Internacional si un máximo, un mínimo o un valor óptimo es lo que más representa el estado del valor declarado. En la mayoría de los casos la información acerca de los rangos normalmente encontrados en las bibliotecas no están disponibles a esta fecha. Tal información puede agregarse siempre y cuando esté disponible. La declaración de interpretación puede incluir información acerca de la variabilidad a esperarse, tal como las variaciones estacionales o variaciones en tiempo durante el día. Esta declaración puede incluir información acerca de factores internos o externos a la biblioteca que afectarán los resultados, con el fin de ayudar a usar el indicador de desempeño como una herramienta de diagnóstico. Esta información debe proporcionarse de tal forma que sea posible ver que acciones que tome la biblioteca pueden contribuir a un cambio deseado en el registro.
- Fuentes bibliográficas relativas: Pueden suministrarse las referencias para documentar la fuente del indicador. La declaración debe establecer claramente si como se describe el indicador en esta Norma Internacional es una versión modificada del indicador descrito en el documento fuente. Si el nombre del indicador es diferente al usado en la fuente, el nombre original se suministra entre paréntesis después de la referencia. Las referencias pueden incluir documentos

que suministran información más detallada acerca del uso del indicador, los métodos de colección de datos y su análisis, etc.

- Indicadores relacionados: Donde sea apropiado, habrá una declaración de la relación del indicador a otros indicadores dentro de esta Norma Internacional.

Usos de los indicadores de desempeño

1. **Antecedentes**

- a) Los indicadores de desempeño descritos en esta Norma Internacional pueden usarse efectivamente en la evaluación de bibliotecas. En este proceso, la calidad y la eficacia de los servicios y otras actividades de la biblioteca, así como la eficiencia de los usos de los recursos de la biblioteca, son evaluados contra la misión, metas y objetivos de la biblioteca misma.
- b) Los indicadores de desempeño pueden encadenarse sistemáticamente a la planeación y evaluación de la biblioteca. Más aún, la medición y los procesos de evaluación deben tener lugar regularmente. Los resultados deben reportarse de tal forma que los informes se usen para la toma de decisiones en procesos y demostrar que la biblioteca cumple su misión.
- c) Como una herramienta de planeación y evaluación de la biblioteca, los indicadores de desempeño tienen dos objetivos principales. Uno es para facilitar el control en los procesos de administración, el otro es para servir como una base para referencia y para diálogos entre el personal de la biblioteca, organismos filantrópicos el usuario de la comunidad. Un objetivo secundario es para servir en un análisis comparativo del desempeño de bibliotecas y servicios de información que tienen misiones y objetivos equivalentes.
- d) En años recientes, las bibliotecas han estado usando una amplia variedad de indicadores de desempeño para este propósito. Varios indicadores se han estado usando extensivamente y por lo tanto representan una práctica establecida. En años recientes también ha habido intentos para consolidar esfuerzos previos de investigación en este campo, y ambos han contribuido para obtener consensos entre quienes los practican sobre un conjunto de indicadores de desempeño y como implementarlos en la vida diaria de la biblioteca.

2. **Selección de indicadores de desempeño**

- a) Los indicadores de desempeño incluidos en esta Norma Internacional son aquellos que parecen ser los más útiles para las bibliotecas en lo general. Esta Norma Internacional reconoce que hay muchos tipos diferentes de bibliotecas, en diferentes marcos de referencia, atendiendo a diferentes grupos de usuarios, y teniendo un rango de características únicas (estructura, patrocinio, gobierno,

etc.). Puesto que hay una amplia variación alrededor del mundo, es importante entender que no todos los indicadores de desempeño establecidos son útiles para todas las bibliotecas. La lista de indicadores de desempeño que se incluyen en esta Norma Internacional es mejor visto como un menú de indicadores de desempeño posibles que podrían usarse en un rango de estructuras de bibliotecas.

- b) Las bibliotecas, en consulta con sus instituciones huéspedes y autoridades relevantes, tal como un gobierno local y nacional, así como sus usuarios y otros patrocinadores, necesitarán decidir cuáles indicadores son más apropiados para una situación particular. Esta decisión debe hacerse a la luz de la misión, metas y objetivos de la biblioteca. Por ejemplo, la evaluación de las bibliotecas patrocinadas públicamente toma lugar en el contexto del desarrollo de la política pública.
- c) Es deseable que todas las partes interesadas deben estar de acuerdo sobre la adecuación de los indicadores de desempeño usados.
- d) A fin de encontrar cuáles indicadores de desempeño son los más adecuados para una biblioteca en particular para coleccionar y analizar los datos, y para interpretar los resultados dentro de una estrategia de administración, puede ser necesario un rango de habilidades del personal. Algunas bibliotecas encontrarán importante y necesario dedicarse a la capacitación del personal y al desarrollo de habilidades educativas previo la aplicación de los indicadores de desempeño.
- e) Al seleccionar los indicadores de desempeño para uso en una biblioteca en particular, deben considerarse los factores siguientes:
 - I. ¿El indicador de desempeño ayudará a la administración de la biblioteca, al organismo patrocinador y a la población que atiende?
 - II. ¿El bibliotecario tiene conocimiento de que alguna actividad o área particular no puede operarse tan bien como se debiera?
 - III. ¿Aunque esto es solamente una sensibilidad intuitiva del bibliotecario, esta podría ser una buena razón para usar un indicador de desempeño para descubrir si hay algún problema.
 - IV. ¿A qué nivel de esfuerzo puede comprometerse el personal de la biblioteca para la colección y análisis de los datos para producir los indicadores de desempeño?
 - V. Para producir los indicadores de desempeño se requiere tiempo del personal y recursos. El tiempo del personal y los recursos adecuados deben ponerse a disponibilidad para producir un indicador de desempeño particular.
 - VI. El personal necesitará tener conocimiento práctico de un rango de procedimientos estadísticos.

- VII. ¿Alguna autoridad externa requiere que se le reporten datos sobre áreas de servicio de la biblioteca en particular?
- VIII. Si es así, es necesario decidir si pueden usarse los mismos datos para producir los indicadores de desempeño.

Los factores importantes para la biblioteca pueden afectar la selección de los indicadores de desempeño. El bibliotecario debe tomar una decisión a conciencia al seleccionar los indicadores de desempeño que serán de mayor uso en la evaluación de la operación de la biblioteca en relación a sus metas y objetivos.

3. Limitaciones

- a) Optimización de registros sobre indicadores de desempeño: Los usuarios de los indicadores de desempeño de biblioteca deben reconocer que es imposible alcanzar simultáneamente registros óptimos de indicadores de desempeño. Por ejemplo, una biblioteca puede alcanzar un alto nivel de satisfacción de usuario, pero incurrir en un alto gasto por usuario. Los registros sobre los indicadores de desempeño deben interpretarse a la luz de lo que la biblioteca intenta llevar a cabo, y no simplemente en términos de optimizar los registros sobre indicadores en particular.
- b) Grado de exactitud: Debe tenerse cuidado con la interpretación de los resultados. La falta de precisión puede ocurrir debido a errores en el muestreo, o aspectos subjetivos del proceso de medición o a tiempos inadecuados o recursos para el proceso de medición (por ejemplo: los indicadores B.1.1.1 y B.2.6.1). También puede implicar que los indicadores son inherentemente imprecisos (por ejemplo: B.2.1.3 y B.2.2.5). En algunos casos, una estimación burda es suficiente y obtener más precisión podría ser un desgaste de esfuerzo.
- c) Habilidades de los usuarios versus desempeño de la biblioteca: Hasta cierto punto, los indicadores de desempeño de la biblioteca son afectados por que tan bien los usuarios conducen las diferentes transacciones en la biblioteca. Por ejemplo, la satisfacción del usuario con la disponibilidad de materiales puede ser extremadamente baja en una biblioteca. Esto podría indicar varias cosas, una siendo que los patrones de carencia de adecuado conocimiento de cómo localizar materiales en esa biblioteca en particular, o que la biblioteca tiene insuficientes documentos para cubrir la demanda. Por lo tanto, un registro bajo sugiere la necesidad de revisión de un área. La revisión puede sugerir una necesidad de estrategias para mejorar el conocimiento del usuario y habilidades relacionadas con las actividades de la biblioteca; o puede sugerir una necesidad de mejorar la disponibilidad de libros por el cambio de periodos de préstamo o compras adicionales de libros.

- d) Vinculando los recursos a los servicios: Mientras que un desempeño pobre podría parecer indicar que se requieren recursos adicionales para mejorar los servicios de la biblioteca, esto no es necesariamente cierto. De hecho, puede no haber una fuerte correlación entre los recursos y la calidad de los servicios suministrados por la biblioteca. El rango de habilidades del personal, enfoques de administración, y una variedad de otros factores, incluyendo recursos aumentados, pueden tener diferentes efectos sobre el incremento de la calidad de los servicios en bibliotecas diferentes.
- e) Comparabilidad de los datos del indicador de desempeño: Un propósito primario del uso de indicadores de desempeño de biblioteca es su propio diagnóstico. Esto puede incluir comparaciones de desempeño de un año a otro, dentro de la misma biblioteca. Un propósito secundario es alentar el significado y la utilidad de las comparaciones entre bibliotecas diferentes. La normalización de los indicadores de desempeño y los procedimientos para la colección de aquellos datos que puedan ayudar en ese proceso. Sin embargo, tales comparaciones siempre deben hacerse para cada biblioteca con respecto a
- la misión, las metas y los objetivos;
 - desempeño sobre un rango de indicadores de desempeño;
 - recursos;
 - grupos de usuarios;
 - estructura de gobierno;
 - procedimientos.

Si se hacen comparaciones de los registros de índices de desempeño entre diferentes bibliotecas, deben hacerse con mucho cuidado y en total reconocimiento de las limitaciones de tales comparaciones.

| SERVICIO O ASPECTO EVALUADO | INDICADOR DE RENDIMIENTO |
|--|---|
| OPINION DEL USUARIO | |
| General | Satisfacción del usuario |
| SERVICIOS PUBLICOS | |
| Generales | Porcentaje alcanzado de la población objetivo |
| | 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 en áreas de libre acceso |
| Préstamo de documentos | Volumen de préstamos (%) |
| | Préstamos per cápita |
| | Documentos en préstamos per cápita |
| | Coste por préstamo |
| | Préstamos por empleado |
| Suministro de documentos de fuentes externas | Rapidez del préstamo interbibliotecario |
| Búsquedas de información | Tasa de éxito de búsquedas en el catálogo de títulos |
| | Tasa de éxito de búsquedas en el catálogo de materias |
| Instalaciones | Disponibilidad de instalaciones |
| | Tasa de utilización de instalaciones |
| | Tasa de ocupación de asientos |
| | Disponibilidad de sistemas automatizados |
| SERVICIOS TECNICOS | |
| 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 | |
| Disponibilidad y utilización de recursos humanos | |

4. Mantenimiento de esta Norma Internacional

Un grupo operando bajo los auspicios de ISO/TC 46/SC 8 es responsable de mantener esta Norma Internacional. Los indicadores desarrollados recientemente son revisados por un grupo nombrado de expertos y las descripciones son publicadas como enmiendas a esta Norma Internacional tan rápidamente como es posible después de ser sometida a los comités nacionales. Félix de Moya Anegón, Javier López Gijón y Concepción García Caro¹³ mencionan que, aunque cada indicador es independiente de los otros y se pueden calcular por separado, pueden agruparse en grandes bloques en función de lo que suelen medir. Cada biblioteca podrá hacer uso sólo de los que crea oportuno, en función de sus objetivos y de lo que desee conocer:

- A. Uso y disponibilidad de la biblioteca
 - 1. porcentaje de inscripciones en la biblioteca
 - 2. asistencia a los actos de la biblioteca per cápita
 - 3. visitas a la biblioteca per cápita
 - 4. porcentaje de usuarios activos
 - 5. puestos de lectura per cápita
- B. Proceso técnico
 - 1. tiempo de catalogación
- C. Uso y disponibilidad de materiales
 - 1. circulación per cápita
 - 2. porcentaje de títulos localizados
 - 3. porcentaje de materias localizadas
 - 4. porcentaje de localización por hojear
 - 5. velocidad de suministro
 - 6. media ponderada por horas de apertura semanal
- D. Acceso a los materiales
 - 1. capacidad básica de la biblioteca para suministrar materiales
- E. Análisis de la colección
 - 1. encuesta a los usuarios
 - 2. documentos que circulan y no circulan
 - 3. porcentaje de fracasos en la búsqueda sobre catálogo
 - 4. tasa de crecimiento anual
- F. Sección de referencia
 - 1. transacciones de referencia per cápita
 - 2. porcentaje de transacciones de referencia finalizadas
- G. Costos

¹³ MOYA ANEGON, Félix de. Técnicas cuantitativas aplicadas a la Biblioteconomía y Documentación / Félix de Moya Anegón, Javier López Gijón, Concepción García Caro. Madrid : Síntesis, 1996

1. de catalogación
2. por título catalogado
3. por préstamo

Directivas IFLA/2001¹⁴ - Indicadores

Indicadores de Resultados

Indicadores relativos al uso

Cantidad de préstamos por persona

Número total de visitas a la biblioteca por persona

Porcentaje de afiliados a la biblioteca

Cantidad de préstamos por artículo

Consultas sobre referencias por persona

Cantidad de préstamos por hora de apertura

Cantidad de conexiones a los servicios electrónicos y consultas de otros materiales no impresos

Indicadores sobre los recursos

Total de fondos por habitante

Acceso a terminales/computadoras personales por habitante

Acceso a computadores de acceso público en línea (OPAC) por habitante

Indicadores relativos a los recursos humanos

Porcentaje de empleados que trabajan en jornada completa respecto de la población

Proporción de personal profesional en relación con la población

Proporción de empleados que trabajan en jornada completa en relación con la utilización de la biblioteca

Indicadores relativos a la calidad

Encuestas de satisfacción de los usuarios

Consultas atendidas

Indicadores relativos a los costos

Costos unitarios de las funciones, los servicios y las actividades

Gastos de personal por funciones

Gasto total por habitante, por afiliado, por visitante, por tipo de servicio, etc.

Indicadores comparativos

Datos estadísticos de referencia comparados con otros servicios de biblioteca, pertinentes o análogos, en los planos internacional, nacional y local.

¹⁴ Encuentro Iberoamericano de Responsables Nacionales de Bibliotecas Públicas. Cartagena de Indias, Colombia, 26 al 28 de nov. de 2002 [En línea] <<http://www.iberbibliotecas.org/informacionDocumentos/ActasPicBip2002.pdf>> [Consultado el 15 de mayo de 2009]

Norma ISO 2789/1991¹⁵

Estadísticas Internacionales de Bibliotecas

Categorías de Estadísticas

- 3.3 Bibliotecas
- 3.4 Colecciones
- 3.5 Incorporaciones
- 3.6 Documentos expurgados
- 3.7 Publicaciones en serie en curso recibidas
- 3.8 Uso de la biblioteca
- 3.9 Fotocopias y microformas producidas por las bibliotecas
- 3.10 Gastos
- 3.11 Personal de la biblioteca

Estadísticas Específicas para Bibliotecas Públicas¹⁶

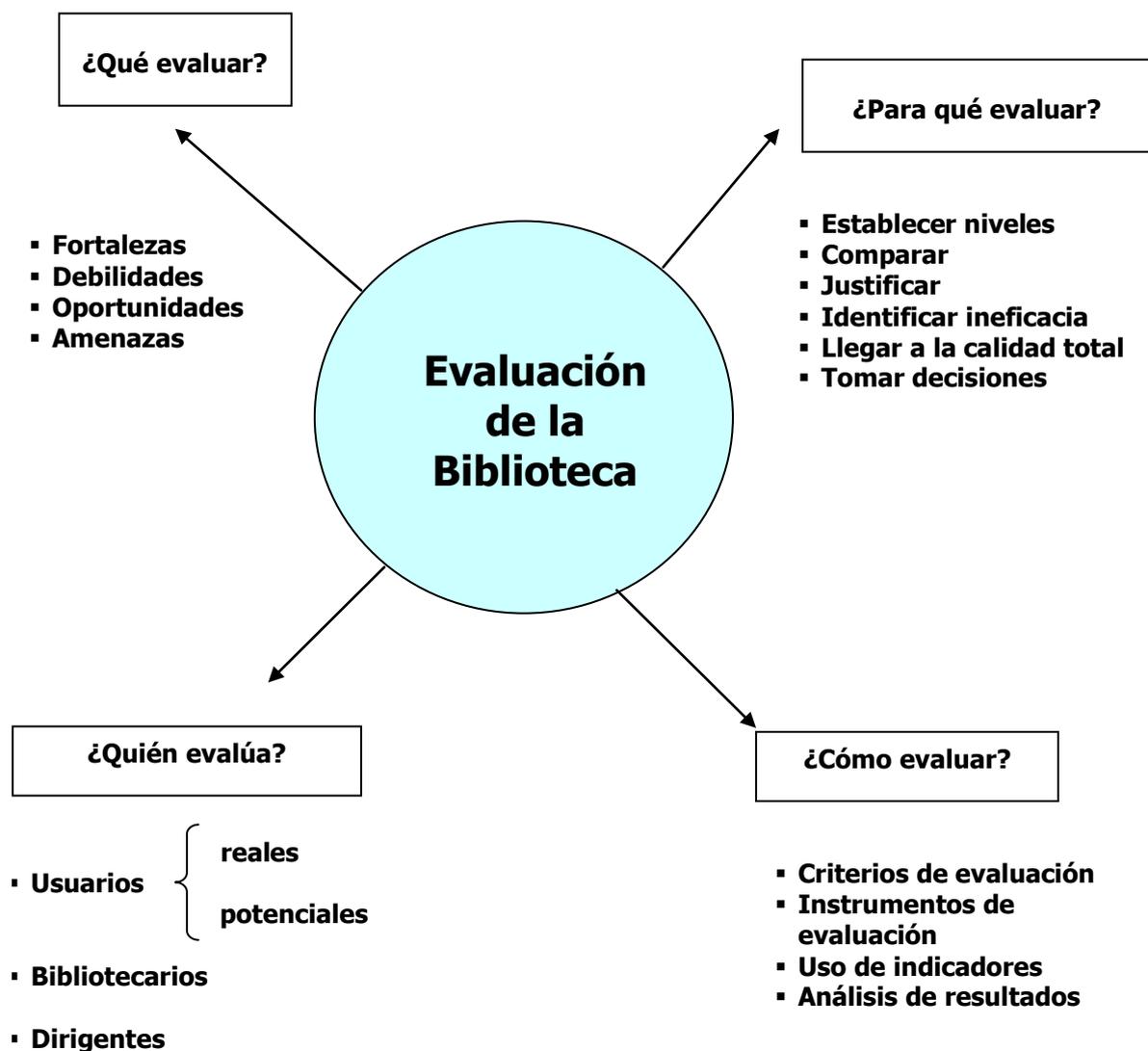
3.3.2.5 Bibliotecas públicas

- a) Número de unidades administrativas clasificadas por el tamaño de la colección
 - Hasta 2.000 volúmenes
 - De 2.001 a 5.000 volúmenes
 - De 5.001 a 10.000 volúmenes
 - De 10.001 hasta 100.000 volúmenes
 - De 100.001 hasta 500.000 volúmenes
 - De 500.001 hasta 1.000.000 de volúmenes
 - Más de 1.000.000 de volúmenes
- b) Número de unidades administrativas según la fuente de financiación
 - Número de unidades financiadas principalmente con fondos públicos
 - Número de unidades financiadas principalmente con fondos privados o de otro tipo
- c) Número total de puntos de servicios
 - Puntos de servicio fijos
 - Puntos de servicio móviles
- d) Número total de habitantes servidos en una comunidad local o grupo
(población al principio del período al que se refieren los datos)

¹⁵ Encuentro Iberoamericano de Responsables Nacionales de Bibliotecas Públicas. Cartagena de Indias, Colombia, 26 al 28 de nov. de 2002 [En línea] <<http://www.iberbibliotecas.org/informacionDocumentos/ActasPicBip2002.pdf>> [Consultado el 15 de mayo de 2009]

¹⁶ Encuentro Iberoamericano de Responsables Nacionales de Bibliotecas Públicas. Cartagena de Indias, Colombia, 26 al 28 de nov. de 2002 [En línea] <<http://www.iberbibliotecas.org/informacionDocumentos/ActasPicBip2002.pdf>> [Consultado el 15 de mayo de 2009]

2.6- Síntesis del Capítulo 1



Estos aspectos considerados permitirán saber que la evaluación estará en función de los objetivos de la biblioteca, que el evaluador tendrá una visión prospectiva de la situación, y que focalizará sobre la pertinencia y adecuación de los datos a reunir.

CAPITULO 2

LA EVALUACION DE LOS RECURSOS HUMANOS

Introducción

En este capítulo se analizará el concepto de los recursos humanos en las bibliotecas públicas, su preparación específica y la evaluación de sus tareas en el contexto laboral.-

2.1- El perfil del bibliotecario

Según Lancaster¹⁷, para el público “un bibliotecario es alguien que trabaja en una biblioteca”. Realizando un análisis de esta simple definición surgen algunas afirmaciones importantes:

- todo el que trabaja en una biblioteca es de alguna manera bibliotecario y, por consiguiente, todo el personal va a recibir alguna formación específica;
- sólo el que trabaja en una biblioteca es bibliotecario;
- el porvenir del bibliotecario y su imagen pública están indisolublemente ligados a los de la biblioteca.

La calidad de las actividades necesarias para que la biblioteca realice su función determina en nivel y el status profesional del bibliotecario.

Una biblioteca es un cuerpo inerte, carente de circulación, sin la presencia en ella del personal adecuado, en cantidad suficiente y debidamente organizado.

En los últimos tiempos se han producido ciertos debates que han llevado a analizar el perfil del bibliotecario actual. Entre las características que la mayoría de los autores señalan se distinguen:

- la actitud de servicio: acepta que la biblioteca y los trabajos que se realizan en ella son para los usuarios;
- el convencimiento de que la biblioteca es socialmente indispensable;
- la libertad intelectual: que evite toda pretensión fiscalizadora;
- actitud de apertura al cambio: que supone conocimiento y aceptación de todo lo que implique una mejora para el servicio.

Al tipo de bibliotecario que podría considerarse como muy profesional y agresivo, le corresponden también las características del bibliotecario de nuestro tiempo.

Es en esta última actitud por donde asoma una nueva visión del bibliotecario que ya tenía Ortega y Gasset¹⁸ en “Misión del bibliotecario”, cuando se refiere a éste como “filtrador de la información”, por lo que el bibliotecario no es un mediador entre los fondos de la biblioteca y el lector, sino entre la información y el usuario.

¹⁷ LANCASTER, Frederick Wilfrid. Op. cit.

¹⁸ ORTEGA Y GASSET, José. Misión del bibliotecario y otros ensayos afines. Madrid: Revista de Occidente, 1956.

Según la “Tabla recapitulativa de los campos de competencia y de las principales aptitudes”¹⁹, publicada en *Euroreferencial en información y documentación, Volumen 1, Competencias y aptitudes de los profesionales europeos de información y documentación*, se determinan:

| Treinta y tres campos de competencia | Las veinte principales aptitudes |
|--|---|
| <p>Grupo I - INFORMACIÓN I01 – Relaciones con los usuarios y los clientes I02 – Comprensión del medio profesional I03 – Aplicación del derecho de la información I04 – Gestión de los contenidos y del conocimiento I05 – Identificación y validación de las fuentes de información I06 – Análisis y representación de la información I07 – Búsqueda de información I08 – Gestión de colecciones y fondos I09 – Enriquecimiento de las colecciones y fondos I10 – Tratamiento material de los documentos I11 – Acondicionamiento y equipamiento I12 – Diseño de productos y servicios</p> <p>Grupo T – TECNOLOGÍAS T01 – Diseño informático de sistemas de información documental T02 – Desarrollo informático de aplicaciones T03 – Publicación y edición T04 – Tecnologías de Internet T05 – Tecnologías de la información y la comunicación</p> <p>Grupo C – COMUNICACIÓN C01 – Comunicación oral C02 – Comunicación escrita C03 – Comunicación audiovisual C04 – Comunicación a través de la informática C05 – Práctica de una lengua extranjera C06 – Comunicación interpersonal C07 – comunicación institucional</p> <p>Grupo G – GESTIÓN G01 – Gestión global de la información G02 – Marketing G03 – Venta y difusión G04 – Gestión presupuestaria G05 – Gestión de proyectos y planificación G06 – Diagnóstico y evaluación G07 – Gestión de los recursos humanos G08 – Formación y acciones pedagógicas</p> <p>Grupo S – OTROS SABERES S01 – Saberes complementarios</p> | <p>A - RELACIONES 1 - Autonomía 2 - (Capacidad de) Comunicación 3 - Disponibilidad 4 - Empatía 5 - (Espíritu de) Equipo 6 - (Aptitud de) Negociación 7 - (Sentido) Pedagógico</p> <p>B - BÚSQUEDA 1 - Curiosidad intelectual</p> <p>C - ANÁLISIS 1 - (Espíritu de) Análisis 2 - (Espíritu) Crítico 3 - (Espíritu de) Síntesis</p> <p>D - COMUNICACIÓN 1 - Discreción 2 – (Capacidad de) Respuesta rápida</p> <p>E - GESTIÓN 1 - Perseverancia 2 - Rigor</p> <p>F - ORGANIZACIÓN 1 - (Capacidad de) Adaptación 2 - (Sentido de la) Anticipación 3 - (Espíritu de) Decisión 4 - (Espíritu de) Iniciativa 5 - (Sentido de la) Organización</p> |

¹⁹ Euroreferencial en información y documentación, Volumen 1: competencias y aptitudes de los profesionales europeos de información y documentación. 2ª ed. revisada. SEDIC, 2004. [En línea] <<http://www.certidoc.net/es1/euref1-espanol.pdf>> [Consultado el 22 de mayo de 2009]

2.2. Profesionales o no profesionales

Uno de los principales tópicos a analizar cuando se trata el tema de los bibliotecarios que se desempeñan en unidades de información públicas es su preparación académica-

De acuerdo a estándares internacionales, es deseable que quien trabaje en una unidad de información posea el título académico de bibliotecario.

Ya en 1947, Alfredo Cónsole²⁰ refería que "...es costumbre general llamar bibliotecario a cualquier persona que se halla al frente de una biblioteca", a lo que agregaba que, según el Diccionario de la Real Academia Española se definía como bibliotecario a la persona que tenía a su cargo el cuidado de una biblioteca. Por lo tanto, concluía que el bibliotecario era quien tenía a cargo una biblioteca, aunque no supiera nada sobre ellas.-

Cónsole continuaba su análisis mencionando que el empleo no hace al profesional, sino que éste se hace con el estudio y la práctica, y por lo tanto, el que sabe una profesión es un profesional. Admite también que la abundancia de personas que han conseguido empleo en una biblioteca sin los conocimientos necesarios han producido dos errores de apreciación: el no considerar al bibliotecario como un profesional, y el llamar bibliotecario a cualquier persona que haya sido favorecida con la jefatura de una biblioteca. En este sentido precisa que es necesario diferenciar entre bibliotecario (quien ha estudiado bibliotecología), y empleado de la biblioteca (quien se limita a traer y llevar libros de acá para allá sin tener preparación académica).-

Otro argumento que destaca el autor en su ensayo es que existen miles de empleados de biblioteca que poseen vagas nociones de Bibliotecología, y miles de desocupados que desean ocupar un puesto cualquiera, sin preocuparse de estudiar algo seriamente.-

En el origen de este cambio no sólo había razones de orden teórico y filosófico, sino que también aparecieron nuevas ideas en cuanto a la organización y gestión de las instituciones. En 1948 la ALA produjo la primera recomendación en ese sentido, y en 1962 publicó la lista de obligaciones, revisada en 1974.-

Por otra parte la literatura profesional da cuenta de la existencia del estereotipo: en forma directa aludiendo a la influencia de la imagen en el bajo status profesional, la invasión de profesionales de otras disciplinas, las dificultades para acceder a las fuentes de trabajo, o indirectamente promoviendo la capacitación permanente y la adhesión a un nuevo paradigma como instancias superadoras de la imagen existente.

Domingo Buonocore²¹ (1952) decía: (...) el bibliotecario ideal debe ser no sólo un experto profesional que domine concienzudamente las diversas técnicas del oficio, sino también, un hombre culto -donde no hay cultura firme y valiosa no puede existir técnica bibliotecaria perfeccionada, pues ésta es eficiente sólo cuando se convierte en medio para servir los fines de aquélla- y un investigador de vocación latente o, por lo menos, un aprendiz de la investigación con la disciplina, las inquietudes y la sensibilidad del estudioso. Los cambios que

²⁰ CONSOLE, Alfredo. Hagamos del bibliotecario un profesional. Buenos Aires: El Ateneo, 1954.

²¹ BUONOCORE, Domingo. Elementos de bibliotecología, Santa Fé: Castellví, 1952.

vinieron después exigieron otro perfil: el de comunicador y difusor de la información fue una nueva función. Cuando un científico, un literato, es decir, un intelectual asume el rol de bibliotecario no lo hace desde el plano educativo y social, sino desde su posición de intelectual en "su campo", el científico, el literario, etc., que es el que le dio prestigio. La dirección de una biblioteca se les otorga para prestigiar a la biblioteca, pero desde el campo disciplinar del postulante, no desde la posible capacitación y la experiencia en la esfera educativa, social y técnica de la bibliotecología.-

Hoy en día, ante el avance de las distintas formas de comunicación e información, ya no se discute la necesidad de un bibliotecario profesional, con un determinado perfil que le posibilite estar preparado ante las más diversas necesidades de los usuarios.-

Las tareas profesionales han sido analizadas detenidamente por distintos tratadistas y reducidas a subsistemas, dentro de los cuales es posible un agrupamiento por módulos, separables o no funcionalmente de acuerdo con la importancia y la cantidad de personal de que dispone la biblioteca. Myrl Ricking y Robert Both²² han establecido una lista de trabajos profesionales, reducidos a los siguientes siete subsistemas:

1. Formación de la colección
2. Organización de la colección
3. Preparación y mantenimiento de la colección
4. Almacenamiento y recuperación de la colección
5. Circulación
6. Interpretación y uso de la colección
7. Administración bibliotecaria
 - a) planeamiento
 - b) gestión económica
 - c) personal
 - d) relaciones públicas
 - e) recursos físicos

Las orientaciones sobre el personal de la biblioteca que da la IFLA²³ pueden entenderse como una lista de posibles tareas concretas que pueden atribuirse al bibliotecario:

- a) el bibliotecario debe estar siempre presente de una u otra manera en la biblioteca;
- b) cualquier empleado de una biblioteca debe poder contar en todo momento con la ayuda directa de un bibliotecario;
- c) deben existir especialistas para los distintos servicios, teniendo en cuenta que su actividad está al servicio del conjunto;
- d) para determinar la cantidad de personal necesario no basta tener en cuenta sólo criterios cuantitativos y mucho menos reducirse a cuestiones demográficas. Es imprescindible el análisis de las condiciones locales;

²² CARRION GUTIEZ, Manuel. Manual de bibliotecas, 2a ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1996.

²³ CARRION GUTIEZ, Manuel. Op. cit.

- e) capacidad de comunicación social y una preparación científica por encima de una simple cultura general;
- f) es admisible la existencia de personal con dedicación parcial, pero sin que este hecho dispense de la debida preparación;
- g) es necesaria la formación profesional para todo el personal de la biblioteca;
- h) debe existir siempre estrecha conexión entre el centro de formación profesional y la biblioteca;
- i) la formación incluye las prácticas profesionales, programadas y bajo la dirección técnica de bibliotecarios;
- j) el personal debe actuar organizadamente. Esto incluye la fijación de objetivos, el organigrama, la descripción de los puestos de trabajo y sus relaciones con otros, la existencia de un manual de procedimientos y el uso de medios con los cuales evaluar los resultados del trabajo;
- k) gestión del personal.

2.3. La formación del bibliotecario

La enseñanza de la bibliotecología se ha ido modificando a medida que la biblioteca, y la disciplina que trata de ella, fue evolucionando. La enseñanza pasó de ser una mera transmisión repetitiva de las labores realizadas en la biblioteca, a una formación sistemática y metódica en torno a una serie de conocimientos complejos y a las técnicas que de ellos derivan. En el momento que la biblioteca se fue complejizando, los conocimientos profesionales para atenderla se hicieron más numerosos. Se hizo necesario que el bibliotecólogo, con un perfil científico y profesional definido, tuviera la oportunidad de adquirir la formación necesaria para desempeñar sus funciones.

El surgimiento de la Ciencia de la Información ha sido, también, fuente principal de innovación en la profesión bibliotecaria. Las bibliotecas entendidas como Unidad de Información ya no pueden ser atendidas por personal formado sólo técnicamente. Dicho profesional debe estar formado como especialista en la ciencia del libro y la información, capaz de profundizar en esa ciencia y de considerarla en sus relaciones con la totalidad de la cultura humana.

A lo largo de los años las universidades e institutos terciarios fueron cambiando y actualizando sus planes de estudio, fundamentados en directivas de la UNESCO y en la experiencia de otras universidades americanas y europeas. Se trabajó especialmente en orden a unificar criterios en lo que a asignaturas, títulos y años de duración se refiere, de modo tal que las Escuelas Nacionales de Bibliotecología formen profesionales semejantes en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes habilitándolos para el desempeño actualizado y pertinente en los diferentes ámbitos que les toque actuar.

En nuestro país se realiza la formación de los recursos humanos bibliotecarios en instituciones terciarias universitarias y no universitarias. Tienen el gran reto de preparar los profesionales para atender usuarios que demandan servicios más especializados, necesidades de información más específicas y se movilizan en un mundo de redes de computadoras, de telecomunicaciones y de realidad virtual.

INSTITUCIONES TERCIARIAS UNIVERSITARIAS

- **Escuela Nacional de Bibliotecarios**
<http://www.bibnal.edu.ar/>
- **Universidad de Buenos Aires**
Departamento de bibliotecología y Ciencia de la Información
<http://www.filo.uba.ar/Departamentos/biblio/biblio.htm>
- **Universidad del Museo Social Argentino**
<http://www.umsa.edu.ar/fcis03.php>
- **Universidad Nacional de Cordoba**
Facultad de Filosofía y Humanidades, Escuela de Bibliotecología
<http://www.saa.unc.edu.ar/ingreso/carreras/biblio.html>
- **Universidad Nacional de La Plata**
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación Departamento de Bibliotecología
<http://www.fahce.unlp.edu.ar/departamentos/dhubi/paginas/portad1.htm>
- **Universidad Nacional de Mar del Plata**
Facultad de Humanidades – Departamento de Documentación
<http://www.mdp.edu.ar/humanidades/documentacion/>
- **Universidad Nacional de Misiones**
Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales
<http://www.unam.edu.ar/modules.php?name=Carreras&func=display&uaid=2&cid=7>
- **Universidad Nacional del Nordeste**
Facultad de Humanidades
<http://hum.unne.edu.ar/academica/carreras/bibliotecologia.pdf>

INSTITUCIONES TERCIARIAS NO UNIVERSITARIAS

- **Escuela Nacional de Bibliotecarios**
<http://www.bibnal.edu.ar/>
- **Instituto Superior de Formación Técnica Superior IFTS N° 13**
<http://www.sedeba.org.ar/contenido.php?menu=cap&sub=56>
- **Instituto Superior de Formación Docente y Técnica N° 8 de La Plata**
<http://abc.gov.ar/paginaescuela/0001IS0008/>
<http://instituto8.blogspot.com>
- **Instituto Superior de Formación Docente y Técnica N° 182**
<http://ar.geocities.com.isft182sm/>
- **Instituto Superior de Formación Docente N° 35**
<http://abc.gov.ar/paginaescuela/0030IS0035/>

- **Instituto Superior De Piero**
<http://portal.depiero.edu.ar>
- **Instituto de Nivel Terciario "Miguel Neme" (Chaco)**
- **Instituto de Nivel Terciario "Juan Mantovani" (Chaco)**
<http://institutomantovani.edu.ar>
- **Instituto de Nivel Terciario "San Fernando Rey" (Chaco)**
- **Instituto Superior "Carmen Molina de Llano" (Corrientes)**
<http://www.institutocorrientes.com.ar>
- **Colegio Nacional Superior del Uruguay "Justo José de Urquiza" (Entre Ríos)**
Instituto Superior de la Fundación Rayuela para la Cultura y la Educación (Mendoza)
<http://www.fundacionrayuela.org.ar>
- **Escuela de Bibliotecología "Dr. Mariano Moreno" (San Juan)**
<http://www.bibliotecologiasi.com.ar>
- **Instituto Superior de Enseñanza Técnica Nº 18 "20 de Junio" (Santa Fe)**
- **Instituto Superior de Formación Docente Nº 12 "Gustavo Martínez de Zuviría" (Santa Fe)**

Utilizando las tecnologías, se pueden ofrecer cursos de grado y posgrado a través de educación virtual y cursos orientados a la educación no formal.

2.4. Asignación de los puestos de trabajo

Cónsole²⁴ ya mencionaba en 1943 que "...hay miles de empleados de biblioteca que poseen vagas nociones de bibliotecología, y miles de desocupados que desean ocupar un puesto cualquiera sin preocuparse de estudiar algo seriamente."

La realización de concursos para asignar funciones de bibliotecario no siempre se realizan en las mejores condiciones, ya que a lo largo del tiempo han persistido criterios irregulares en la conformación de los jurados. Hay quienes postulan que cualquier profesional (médico, abogado, profesor, etc.) puede ser examinador en cualquier concurso de bibliotecarios, y se basan en que cualquier profesional, por el hecho de haber frecuentado una biblioteca durante su época de estudios, ya sabe cómo se gestiona una biblioteca.

Por lo cual es motivo de reflexión, en caso de concursos en las reparticiones públicas, la integración de las comisiones evaluadoras con profesores de las carreras de Bibliotecología y Documentación, quienes podrán evaluar las aptitudes y actitudes de los aspirantes de acuerdo al perfil que haya delineado el jurado.

De este modo se garantizará la seriedad del concurso y no la asignación de las funciones al mejor recomendado.

²⁴ CONSOLE, Alfredo. Op. cit.

2.5. Distribución de tareas

El hecho de trabajar en una biblioteca confiere a todos los trabajos una determinada orientación final. Por otro lado, es preciso no olvidar que todo trabajo de comunicación realizado en una biblioteca debe tener como protagonista a personal bibliotecario. Surge así una primera división de personal:

- a) Personal con funciones de información (personal bibliotecario)
- b) Personal con funciones de apoyo (administrativos, especialistas técnicos, maestranza, etc.)

Respecto de la cantidad de trabajadores profesionales y no profesionales que debería haber en una biblioteca, hay un amplio abanico de opiniones. Mientras algunos informes postulan que el 40 % sea profesional, otros lo ubican en un 25 % de profesionales y un 75 % de no profesionales. Conforme se ha ido aceptando la diferenciación de tareas, han ido apareciendo normas acerca de las necesidades de personal y de las actuaciones correspondientes a cada puesto de trabajo.

| TAREAS | PROFESIONALES | NO PROFESIONALES |
|---|---------------|------------------|
| PLANIFICACION INTEGRAL DEL SERVICIO BIBLIOTECARIO | X | |
| SELECCIÓN | X | |
| CATALOGACION | X | |
| CLASIFICACION | X | |
| PREPARACION PARA EL PRESTAMO | | X |
| REFERENCIA | X | |
| PRESTAMO | | X |
| ACOMODACION EN LOS ESTANTES | | X |
| ACTIVIDADES DE EXTENSION BIBLIOTECARIA | | X |
| EVALUACION | X | |

2.6. Evaluación del trabajo

Según Texidor²⁵, todas las personas que forman parte de la organización deben esforzarse para lograr una cultura de calidad. En el caso de la biblioteca, señala que

²⁵ TEXIDOR, Silvia. El desafío de certificar: la ISO 9001:2000 su aplicación en bibliotecas y otras organizaciones de servicio. 1ª ed. Rosario: Nuevo Paradigma; Buenos Aires CICCUS, 2009. 178 p.

cobran significativa importancia la selección de los trabajadores, el sistema de capacitación continua que permite la mejora en los resultados profesionales y la retroalimentación que reciben a partir de la evaluación de desempeño. Estos criterios van creando un ambiente laboral placentero que estimula la conformación de equipos de trabajo, cuya finalidad es la de satisfacer las necesidades del usuario. Se determinan exigencias en cuanto a determinados objetivos a tener en cuenta:

| Exigencias | Aclaraciones |
|---|--|
| Determinar las competencias necesarias para el personal | Titulación exigida (bibliotecario) Formación específica (catalogador, referencista, años de experiencia, etc.) Habilidades (conocer idiomas, programas informáticos, relacionar conceptos, etc.) |
| Capacitar o tomar otras acciones | Capacitación informal, no formal o formal |
| Evaluar la eficacia de la capacitación | Evaluación informal, no formal y formal |
| Asegurarse que el personal está comprometido con su trabajo y con el sistema de gestión de la calidad | Los recursos humanos deben estar comprometidos, participar activamente y sentir que el sistema de gestión de calidad es un beneficio. |

En las Directrices IFLA/UNESCO²⁶ (2001, 68) se mencionan las cualidades y aptitudes que se consideran como fundamentales para el personal bibliotecario:

| | |
|-----------------|--|
| Capacidad para | comunicarse positivamente con otras personas |
| | comprender las necesidades de los usuarios |
| | cooperar con personas y grupos de la comunidad |
| | trabajar con otros para prestar servicios de bibliotecas eficaces |
| Conocimiento de | la diversidad cultural |
| | el material que constituye el fondo bibliográfico, y el modo de acceder a él |
| | los principios del servicio público y la adhesión a ellos |
| | las tecnologías de la información y la comunicación |

²⁶ Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas [En línea] <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/1246545.pdf> [Consultado el 19 de agosto de 2009]

| | |
|------------------------------|---|
| Otras aptitudes / cualidades | aptitudes de organización con flexibilidad para definir cambios y ponerlos en práctica |
| | imaginación, amplitud de miras y apertura a nuevas ideas y prácticas |
| | facilidad para modificar los métodos de trabajo a fin de responder a nuevas situaciones |

El evaluador deberá tener en cuenta estos criterios, junto con determinados indicadores de desempeño, algunos de los cuales se mencionarán en el apartado 2.9 de este trabajo.

2.7. Métodos de evaluación del personal

Para realizar la evaluación del personal el evaluador puede recurrir a los siguientes métodos:

- a) Método de escala gráfica: es el método de evaluación de personal más usado. Consiste en un formulario de doble entrada. En la línea de sentido horizontal se representan los factores de evaluación de personal y las columnas en sentido vertical el grado de variación de esos factores. Los factores son seleccionados previamente de acuerdo a las cualidades que se pretende evaluar. 3 tipos de escala: 1) gráficas continuas, 2) gráficas semicontínuas 3) gráficas discontinuas.
- b) Método de exigencia forzada: Se realiza la evaluación de personal por medio de frases descriptivas. De cada bloque el evaluador deberá escoger 1 o 2 que identifican al desempeño del empleado. Hay dos formas de composición de frases: una en la que los bloques están formados por frases de significado positivo y negativo y una segunda forma en que los bloques están formados por frases de significado positivo. En el formulario de bloques solamente positivos llevan al evaluador a ponderar sobre cada bloque y a escoger las frases más descriptivas del desempeño del evaluado.
- c) Método de investigación de campo: La evaluación de personal se desarrolla en base a entrevistas, se investigan las causas y motivos de tal desempeño por medio del análisis de hechos y situaciones. Permite el diagnóstico de desempeño del empleado, la posibilidad de planear con el superior inmediato su desarrollo en la empresa y en su función. El método se basa en que el supervisor está en condiciones de comparar las cualidades de los empleados mediante la observación directa.
- d) Método de incidentes críticos: Es una técnica por medio de la cual el superior investiga observa y registra los hechos más destacados y significativos del

desempeño de cada subordinado en sus tareas. *Fases: a) observación del comportamiento de los subordinados. b) registro de hechos significativos, incidentes críticos que provocaron éxito o fracaso c) investigación de la actitud de comportamiento*

- e) Método de comparación con pares: Evaluación de personal mediante método de comparación por pares. Compara dos empleados que son evaluados paralelamente. Es muy simple y poco eficiente.
- f) Método de superposición de perfiles: Evaluación de personal mediante método de superposición de perfiles. Se realizan varios perfiles uno el propio interesado (autoevaluación), otro hecho por colegas y otro por sus jefes, de la superposición de esos tres perfiles permitirá descubrir las razones de discrepancia.
- g) Método de ordenamiento: Se colocan a los empleados evaluados en orden según la calidad. Las clasificaciones se realizan según cualidades individuales. Se eliminan los nombres de los extremos. Tiene como ventaja discriminar, comparar los extremos de cada selección
- h) Método de frases descriptivas: El evaluador señala las frases que caracterizan el desempeño del subordinado con un signo positivo.
- i) Método de consenso común: La evaluación de personal la realizan colectivamente el superior inmediato o otros supervisores, reduce la influencia de opiniones y distorsiones
- j) Método de autoevaluación: El empleado realiza su autoevaluación
- k) Método de evaluación por resultados: Se compara resultados periódicamente entre los resultados esperados y los alcanzados efectivamente. Las conclusiones con respecto a los resultados permiten la identificación de puntos fuertes y débiles
- l) Métodos mixtos

2.8. Errores en la evaluación del personal

Según Fuentes²⁷, el evaluador puede cometer los siguientes errores al momento de evaluar:

- a) el error del “efecto halo”: el bibliotecario puede ser una “buena persona”, pero desarrolla mal su trabajo.
- b) el error de “perjuicio y parcialidad”: entra en juego la discriminación, ya sea por raza, color, religión, ideas políticas o sexo.
- c) el error de “indulgencia, suavidad o falta de voluntad”: es el error más común, y se produce cuando el evaluador no desea enfrentarse a lo desagradable de

²⁷ FUENTES, Juan José. Op. cit.

una evaluación desfavorable. Es una evaluación injusta para los bibliotecarios realmente eficientes.

- d) el error de la tendencia central: una valoración cercana a la norma llega a ser un error de “tendencia central” si no refleja el trabajo real efectuado. Es más probable que esto suceda cuando el evaluador es descuidado acerca de la valoración, o cuando no conoce bien al bibliotecario.
- e) el error de contraste: se observa cuando el evaluador pondera lo que el bibliotecario debería hacer, en lugar de lo que realmente está haciendo.
- f) el error de asociación: el evaluador está muy ocupado, y analiza y pondera a un bibliotecario en correlación con el anterior; también sucede cuando juzga rápidamente sin conocer todo lo que hace el bibliotecario.

2.9. Indicadores para la evaluación del personal de una biblioteca municipal

Indicadores cualitativos:

- Personal por categoría
 - a) Funcionarios
 - Director
 - Jefes de departamento o sección
 - b) Personal
 - Bibliotecarios
 - Personal de apoyo a la educación
 - c) Por situación laboral
 - Planta
 - Temporal
 - d) Por niveles de estudio
 - Preparatoria
 - Licenciatura
 - Maestría
- Total de trabajadores

Indicadores cuantitativos

- Cantidad de personal por usuario
- Índice de profesionales en la biblioteca
- Índice de estabilidad en el empleo
- Tasa de incremento en el plantel de bibliotecarios

Indicadores no desarrollados en la ISO 11620 (según el CEDID-INAP)

- Cantidad de empleados cada 100 usuarios
- Porcentaje de empleados especializados en técnicas de catalogación
- Porcentaje de empleados especializados en atención a usuarios
- Horas de capacitación brindada por año y por empleado

2.10- Síntesis del Capítulo 2

CAPITULO 3

EVALUACION DE LA COLECCIÓN

3.1- Introducción

En este capítulo se analizarán los elementos que intervienen en el análisis y descripción de la colección de una biblioteca.

Para poder llevar a cabo esta tarea se considerarán tanto:

- el *desarrollo de la colección*, que comprende prácticas relacionadas con:
 - criterios de selección;
 - evaluación de las necesidades de los usuarios;
 - estudios sobre el uso de la colección;
 - identificación de las necesidades de la colección;
 - selección de material;
 - conservación de la colección;
 - expurgo de documentos.
 -
- la *gestión de la colección*, donde se aplican técnicas cuantitativas que analizan:
 - el tamaño;
 - el crecimiento.

La colección sólo puede evaluarse, según Lancaster²⁸, en términos del valor que representa para los usuarios de la biblioteca. Su evaluación conlleva la mejora de la política del desarrollo de la colección, la mejora de la política de préstamo, o las decisiones relacionadas con el uso del espacio físico de la biblioteca.

La colección de la biblioteca todavía es representada por el número de volúmenes, la cual es una medida utilizada en todos los tipos de bibliotecas del mundo. Pero han aparecido nuevas unidades de medidas relacionadas con las colecciones electrónicas: número de suscripciones a revistas electrónicas, número de libros electrónicos, o número de bases de datos. Mientras que es fácil contabilizar la cantidad de colecciones impresas, para numerar las colecciones electrónicas se necesitan definiciones más detalladas. Las colecciones electrónicas incluyen documentos en servidores externos, para los que la biblioteca ha comprado o licenciado derechos de acceso, pero sin incluir aquellos que tienen acceso gratuito a través de Internet.

²⁸ LANCASTER, Fredrick Wilfrid. Op cit.

3.2- Evaluación de la selección

Estableciendo la importancia de la selección porque inicia todas las acciones del quehacer bibliotecario, debe considerarse que la misma amerita una planificación para garantizar su posterior objetividad. Se desea que el bibliotecario encargado de la selección actúe con el mayor nivel de independencia de decisión.

Ross Atkinson²⁹ menciona que entre los contextos decisorios el seleccionador tendrá que:

- examinar lo que ya hay en la colección;
- reflexionar sobre las necesidades de los usuarios;
- valorar lo que ha sido publicado sobre los temas abarcados en la colección;
- analizar todos los contextos respetando la política general de la unidad de información, además de su opinión personal.

Según Fuentes³⁰ no hay indicadores que establezcan una buena o mala selección, sino criterios indirectos, como por ejemplo, cantidad de elementos de la colección, uso de los mismos, o actualidad.

Las normas de selección deberían incluir:

- la relación existente entre los materiales seleccionados y los objetivos de la biblioteca;
- pautas sobre el grado de provisión de materiales según el tamaño de la biblioteca;
- criterios de selección claros y objetivos;
- segmentación de la población a la que atiende la biblioteca;
- criterios respecto a los diversos tipos de materiales;
- responsabilidades en la selección;
- información demográfica del lugar donde está ubicada la biblioteca.

Entre los aspectos a considerar en la evaluación de la selección están:

- la evaluación de los *objetivos*;
- la evaluación de la *metodología*, para lo cual es necesario analizar las *herramientas* utilizadas para llevar a cabo la selección:

²⁹ ATKINSON, R. The citation as intertext: towards a theory of the selection process. En: Library resources and technical services, Vol. 2, p 109-119.

³⁰ FUENTES, Juan José. Op. cit.

| HERRAMIENTA | CARACTERISTICAS VALORABLES |
|---|---|
| Bibliografías | Actualidad: considerar si es clásica o muy actual Alcance del contenido: nivel de profundidad con que trata el tema que es objeto de estudio Profundidad de las entradas: nivel descriptivo Ordenamiento e índices |
| Catálogos | Fecha Generales o de novedades Información de precios Descripción del material Referencia a obras ya publicadas o pendientes de publicación |
| Críticas | Proximidad temporal entre la crítica y el material criticado Prestigio del especialista que realiza la crítica |
| Recursos bibliográficos menores: - bibliografías de literatura gris (folletos), - listas de lecturas, - bibliografías que aparecen en manuales, - reseñas de avances. | Debe recurrirse a las instituciones que las producen Longitud Alcance Selectividad Fiabilidad |
| Búsquedas bibliográficas automatizadas | Pertinencia Fiabilidad |

Además, el bibliotecario que seleccione tendrá en cuenta dos elementos muy importantes a la hora de tomar decisiones: la *política de desarrollo de la colección* y el *presupuesto*, conceptos que se desarrollarán con mayor profundidad en los párrafos siguientes, y se retomarán en el esquema final para apreciar cómo se interrelacionan.

3.3- Evaluación de las adquisiciones

La adquisición establece uno de los motivos de la biblioteca, ya que contribuye a la ampliación de la colección y a la alta calidad del control bibliográfico. Su objetivo es obtener toda clase de materiales de manera rápida y al menor costo posible.

Esto plantea una serie de cuestiones tales como:

- ¿Se realizan búsquedas previas al pedido del usuario, a fin de evitar duplicados no deseados?

- ¿Se preparan los pedidos de forma de asegurar su cumplimiento?
- ¿Se toman las decisiones adecuadas para realizar pedidos en forma directa o a través de un proveedor?
- ¿Se envían reclamos a los proveedores con regularidad?
- ¿Se trabaja con una relación cordial con los proveedores?

3.4- Evaluación del proveedor

Normalmente se evalúa a un proveedor teniendo en cuenta el nivel de cumplimiento, la rapidez, los descuentos que aplica, y en general la calidad de sus servicios. El departamento de adquisiciones depende esencialmente del buen nivel de actuación del proveedor.

El estudio ideal de los proveedores implicaría enviar a cada uno el mismo pedido para analizar los resultados.

El nivel de cumplimiento estará indicado por el porcentaje de ítems que puede proporcionar respecto del total que se le solicitan. No todos los pedidos pueden ser resueltos por el proveedor (obras agotadas, ediciones de autor, obras inéditas, etc.), mientras que no todas las solicitudes de obras se transforman en pedidos desde el departamento de adquisiciones.

Un análisis más amplio de la rapidez de entrega puede incluir el estudio en intervalos predeterminados de tiempo del porcentaje de cumplimiento realizado.

También se puede calcular los porcentajes de descuentos, los gastos de correo y de envío. La comparación se hará entre el precio de pedido, el precio facturado y el precio pagado.

Es difícil cuantificar y comparar los servicios que proporcionan los proveedores, por lo que la mayor parte de las bibliotecas basan esta comparación en las apreciaciones del personal.

3.5- El desarrollo de la colección

3.5.1- Definición de desarrollo de la colección

Puede definirse como el conjunto de procesos que basado en el análisis sistemático de las necesidades de los usuarios y tomando como punto de partida la elaboración y perfeccionamiento de políticas, garantizan un constante examen de las fortalezas y debilidades de la colección propia y las posibilidades de cooperación para obtener y retener solo las fuentes de información adecuadas para la satisfacción de las necesidades de la comunidad usuaria.

3.5.2- Política de desarrollo de la colección

Es de destacar la importancia que reviste establecer una política para el DC la unidad de información.

El motivo principal para establecer una política de DC es evitar que las autoridades de la biblioteca adquieran materiales elegidos al azar que puedan no ser adecuados a su misión.

Otros motivos que se pueden citar son:

- ✓ selección: guía cada fase del manejo de los materiales, garantiza la continuidad y coherencia de la colección, e identifica aspectos no abordados, permitiendo la evaluación de decisiones sobre incorporación de nuevos materiales.
- ✓ planificación: ayuda a determinar prioridades teniendo en cuenta el presupuesto disponible.
- ✓ relaciones con el público: en la elaboración del documento deberían participar también los usuarios, de manera de favorecer la comunicación, justificar decisiones de selección y demostrar qué pueden esperar de la biblioteca.
- ✓ contexto general: para las situaciones de trabajo cooperativo entre unidades de información, cada una debe saber qué colección está formando la otra.

Dicha política permitirá:

- reconsiderar las metas, objetivos y prioridades de la biblioteca;
- ayudar a elaborar los presupuestos;
- crear canales de comunicación dentro de la biblioteca, y entre ella y los usuarios;
- desarrollar colecciones en cooperación;
- prevenir la censura;
- cancelar suscripciones de publicaciones periódicas.

Según las “*Directrices para una política de desarrollo de las colecciones sobre la base del modelo Conspectus*”³¹ propuestas por la IFLA, los principios generales que determinan la orientación del DC son:

- enfoque: actual o retrospectivo;
- tipo de material: monografías, publicaciones periódicas, tesis, literatura gris, mapas, etc.
- lenguas,
- formatos: impreso, no impreso, electrónico;
- fuentes de financiación: subvención o donación;
- política relativa a donaciones;
- política relativa al mantenimiento de la colección;
- tamaño de la colección.

La política debe reflejar a la biblioteca específica a la que pertenece y a la comunidad a la que sirve. Para ello:

³¹ Directrices para una política de desarrollo de las colecciones sobre la base del modelo Conspectus [En línea] <http://archive.ifla.org/VII/s14/nd1/qcdp-s.pdf> [Consultado el 25 de octubre de 2009]

- se determinarán las colecciones de materias o formatos especiales;
- se describirá el ámbito de cobertura;
- las materias se describirán de acuerdo con el sistema de clasificación y los descriptores utilizados por la biblioteca;
- se identificará la unidad o persona responsable de la colección;
- se determinarán categorías de información local útil;

La política se basa en la evaluación de la colección y necesita una actualización periódica para reflejar los progresos hacia las metas.

3.5.3- El Conspectus

Conspectus significa una visión general, un resumen de la profundidad de la colección y de la organización de las colecciones por materia, por sistema de clasificación o por una combinación de ambos. Se divide en 24 partes, 500 categorías y 4000 materias evaluadas por la biblioteca. La evaluación se lleva a cabo mediante una serie de pasos que incluyen la planificación, la recopilación de datos, la asignación de indicadores de profundidad o niveles de la colección, y los códigos de lengua. Esta información se utiliza para gestionar los recursos de la biblioteca y para tomar otras decisiones relacionadas con la gestión general de la unidad de información.

El responsable de la evaluación es quien decidirá qué métodos elige y cuál utiliza para evaluar cada segmento de la colección. Esta decisión se basa en la disponibilidad de los datos, en personal con que se cuenta, y en la existencia de otros elementos de apoyo, además del objetivo final que se desea alcanzar.

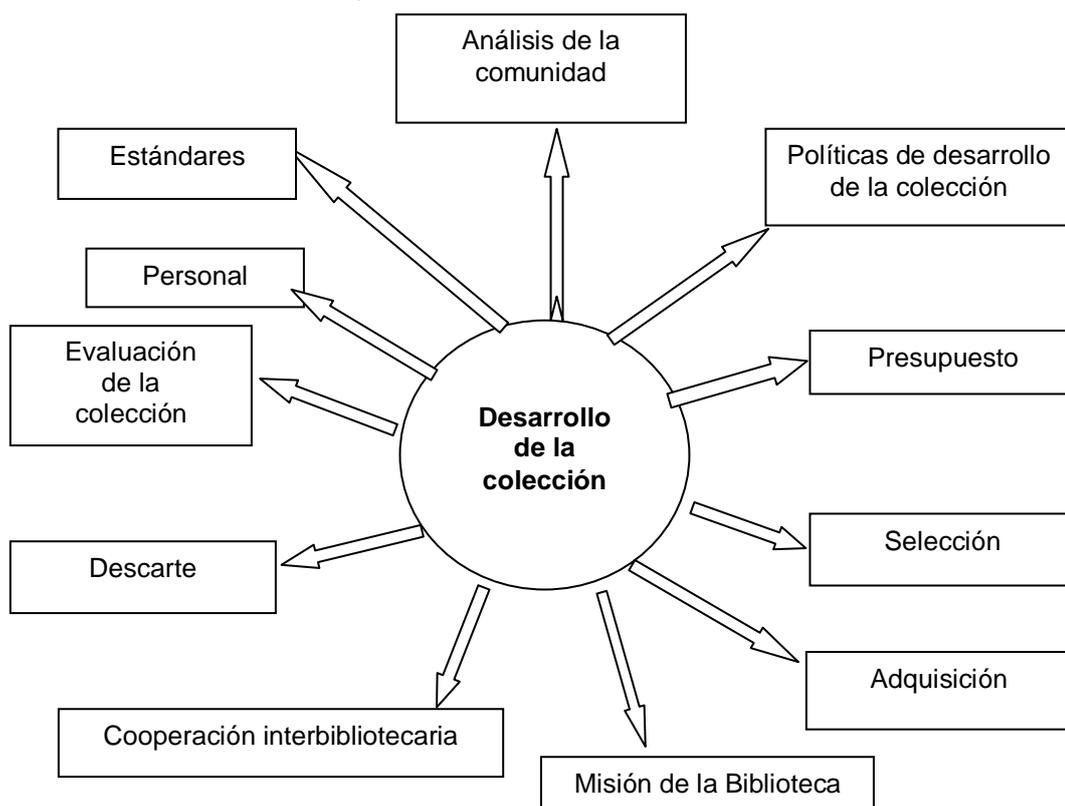
Entre las técnicas se distinguen:

- ✓ *técnicas centradas en la colección*: examinan comparativamente con un modelo externo:
 - el contenido;
 - tamaño;
 - edad
 - alcance
 - profundidad de la colección.
- ✓ *técnicas centradas en el cliente*: describen cómo se utiliza la colección y su eficacia en relación al uso.

Es probable que la evaluación de la colección sea más exacta y produzca mejores resultados si utiliza una combinación de técnicas centradas en el cliente y en la colección. Las medidas que se usan pueden clasificarse como:

| MEDIDAS | EJEMPLOS |
|---------------|--|
| CUANTITATIVAS | Inventario Catálogos topográficos Media de edad Sumas gastadas en adquisiciones Porcentaje de títulos que posee la biblioteca en comparación con una lista standard Estadísticas de uso de la colección |
| CUALITATIVAS | Evaluación de una sección de la colección en comparación con la misma de otra biblioteca. Evaluación de una sección de la colección en comparación con una bibliografía de esa materia. |

Tomando como base un diagrama elaborado por G. E. Evans³² se puede representar el proceso de DC con los elementos que están relacionados en el mismo:



³² EVANS, G.E. Book selection and book collectioc usage in academia libraries. Library Quarterly, 40 (3), p.297-308.

Con respecto al **análisis de la comunidad** deberán considerarse:

- ✓ panorama histórico;
- ✓ área de influencia;
- ✓ características económicas y sociales;
- ✓ entorno externo de la propia comunidad.

Para las **políticas de desarrollo de la colección** se pondrá especial énfasis en:

- ✓ los objetivos de la biblioteca;
- ✓ compromiso;
- ✓ trabajo conjunto;
- ✓ continuidad;
- ✓ estándares de calidad;
- ✓ autoevaluación;
- ✓ eficiencia.

Para analizar cómo interviene el **personal** en el desarrollo de la colección se estudiarán:

- ✓ integridad;
- ✓ disponibilidad y diligencia;
- ✓ responsabilidad;
- ✓ confidencialidad;
- ✓ competencia profesional;
- ✓ independencia e imparcialidad;
- ✓ gestión de la información;
- ✓ mediador entre los sistemas de ordenamiento y los usuarios.

El **presupuesto** deberá estudiarse de acuerdo a:

- ✓ ingresos y egresos de un período determinado;
- ✓ recomendaciones:
 - salarios: 60-70 %
 - materiales bibliográficos y especiales. 20-30 %
- ✓ por rubros o por programas;
- etapas: identificación de necesidades, ingresos y evaluación de gastos;
 - determinación de prioridades;
 - borrador preliminar;
 - redacción del proyecto de presupuesto;
 - presentación a las autoridades;
 - aprobación;
 - implementación;
 - control.

Para analizar la **selección** se deberán distinguir:

- ✓ criterios de acuerdo al tipo de biblioteca:
 - tema;
 - contenido intelectual;
 - idioma;
 - demanda potencial;
 - uso actual;
 - factores bibliográficos.
- ✓ tipos:
 - positiva;
 - negativa (expurgo).

Con respecto a la **misión** de la biblioteca se deberán analizar:

- ✓ marco de las políticas del desarrollo de la colección;
- ✓ objetivos, fines, tipos de usuarios, temas, etc.
- ✓ misión de la biblioteca:
 - ¿quiénes somos?
 - ¿por qué coleccionamos determinados materiales?
 - ¿cómo planeamos servir a los usuarios?

Para analizar la **adquisición** se tendrán en cuenta:

- ✓ proceso administrativo;
- ✓ relación con proveedores;
- ✓ resultados cuantificables;
- ✓ compra, donación o canje.

La **cooperación interbibliotecaria** deberá estudiarse de acuerdo a:

- ✓ mantenimiento de las relaciones institucionales;
- ✓ canje de publicaciones;
- ✓ adquisición compartida;
- ✓ catálogos compartidos.

Por último, para analizar los **estándares** en las bibliotecas públicas se considerarán:

- ✓ una colección inicial de 8000-9000 volúmenes;
- ✓ volúmenes por habitante: + 400.000 habitantes= 1,5 – 1 volumen/habitante
- ✓ incremento anual: 10 %
- ✓ expurgo anual: 10 %

Michael Gabriel³³ señala que el desarrollo de colecciones es el proceso para construir sistemáticamente las colecciones en la biblioteca, que sirvan para el estudio, la docencia, la investigación y otras necesidades de los usuarios. Por su parte, Osburn³⁴ lo define como un

³³ GABRIEL, Michael. Collection development and collection evaluation. Lanham, Md., & London: Scarecrow Press p. 402.

³⁴ OSBURN, Charles. Collection development and management. En: Academic Libraries: Research perspectives. – Chicago: American Library Association, 1979.

sistema de servicios al público, al que caracteriza por el proceso de toma de decisiones que determinan la conveniencia de adquirir y conservar materiales en la biblioteca.

Entre los enfoques metodológicos relacionados con el desarrollo de las colecciones se pueden mencionar:

| | Centrados en las colecciones | Centrado en los usuarios | Mixtos |
|---------------|--|---|---|
| Cuantitativos | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comparación con estándares nacionales e internacionales. ▪ Estadísticas comparativas. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Circulación. ▪ Análisis de uso de la colección. ▪ Listas de control. ▪ Análisis de citas. ▪ Encuestas a usuarios. | Son aquellos que miden la interacción de las colecciones con el uso, los usos y los usuarios. |
| Cualitativos | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Juicios de expertos. ▪ Cospectus (IFLA) ▪ Observación participante. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación participante. ▪ Entrevistas en profundidad. | |

3.6- Indicadores para la evaluación de la colección de una biblioteca municipal

A. *Calidad de la colección*

| Indicador | Uso de la colección |
|------------------|---|
| Objetivo | Determinar el uso de la colección, y por lo tanto, la calidad de la colección. Valorar todos los casos de uso, es decir, no solo los préstamos sino también el uso interno de la colección. |
| Definición | Cociente entre el número de usos de los documentos en un determinado período de tiempo por el número total de documentos de la colección. |
| Método y cálculo | <p>Para la medición de este indicador habrá que recoger los siguientes conjuntos de datos:</p> <p>A. número de préstamos (muestra)</p> <p>B. número de usos internos (muestra)</p> <p>C. número total de documentos de la colección</p> <p>Y el cálculo será:</p> $\frac{A + B}{C}$ |
| Interpretación | La interpretación de este indicador dependerá de la biblioteca, quién considerará, según sus metas y objetivos, que cantidad de uso de la colección será estimada como suficiente. |

| Indicador | Uso de la colección por materias |
|------------------|---|
| Objetivo | Determinar si la política de adquisiciones se ajusta a la demanda de los usuarios. |
| Definición | Se define el grado de uso de un área temática determinada en relación entre la proporción de circulación en una materia y la proporción de ingresos anuales. |
| Método y cálculo | Se recogerán datos de las adquisiciones de un período determinado y se tomará el número de usos de las monografías de la muestra. El cálculo será: $P = \frac{A}{B}$ Donde P es el porcentaje de cada área temática A número de préstamos en un área temática B número total de préstamos de la muestra |
| Interpretación | Según dependa de la relación entre los factores, las determinadas áreas temáticas se considerarán sobreutilizadas o infrautilizadas. |

| Indicador | Obsolescencia |
|------------------|---|
| Objetivo | Determinar la mediana de uso del material de la biblioteca |
| Definición | Disminución del uso de los materiales de la biblioteca |
| Método y cálculo | Se tomarán datos de préstamos de determinados documentos prestados en un mes en particular y la fecha de publicación de dichos elementos. La estimación de la obsolescencia será la mediana de uso brindada por el total de los documentos. |
| Interpretación | La interpretación que puede realizarse es, a cuanto mayor es la mediana de edad de uso, más tiende a quedarse obsoleta una materia. |

| Indicador | Expurgo |
|------------------|---|
| Objetivo | Conocer el método de expurgo de la biblioteca. |
| Definición | Dar de baja o retirar de los estantes determinado material |
| Método y cálculo | Se realizará un breve cuestionario al personal de la biblioteca en donde se registrará: |

| | |
|----------------|--|
| | <p>Si cuentan con un sistema predeterminado para realizar el expurgo</p> <p>Si se utilizan fórmulas</p> <p>Si se tiene en cuenta la obsolescencia del material</p> <p>Si el material se retira del estante y va a un depósito o se da de baja.</p> |
| Interpretación | <p>Un programa eficaz de expurgo puede mejorar la relación costo eficacia de la biblioteca, aunque existen costos asociados al expurgo, costes de diferentes tipos, inclusive los inconvenientes que se le podrían ocasionar al usuario.</p> |

B. Calidad del catálogo

| Indicador | Búsquedas |
|------------------|--|
| Objetivo | Determinar si el catálogo de la biblioteca es realmente una herramienta de búsqueda efectiva. |
| Definición | Este indicador define el porcentaje exitoso de búsquedas de ejemplar conocido, registrado en el catálogo, realizado por el usuario. |
| Método y cálculo | <p>Se incluirá en un cuestionario entregado a usuarios que se aproximen a las terminales de consulta donde se les pedirá los siguientes datos:</p> <p>Tipo de usuario</p> <p>Detalles bibliográficos que conoce</p> <p>Si ha encontrado el título o no</p> <p>Los títulos que no han sido encontrados serán debidamente chequeados para asegurarse que no estén registrados en el catálogo.</p> <p>Los cálculos serán los siguientes:</p> $\frac{A}{B} * 100\% \qquad \frac{C}{B} * 100\%$ <p>Donde</p> <p>A es el número de títulos encontrados por el usuario en el catálogo</p> <p>B es el número de títulos buscados por el usuario y que actualmente están registrados en el catálogo</p> |

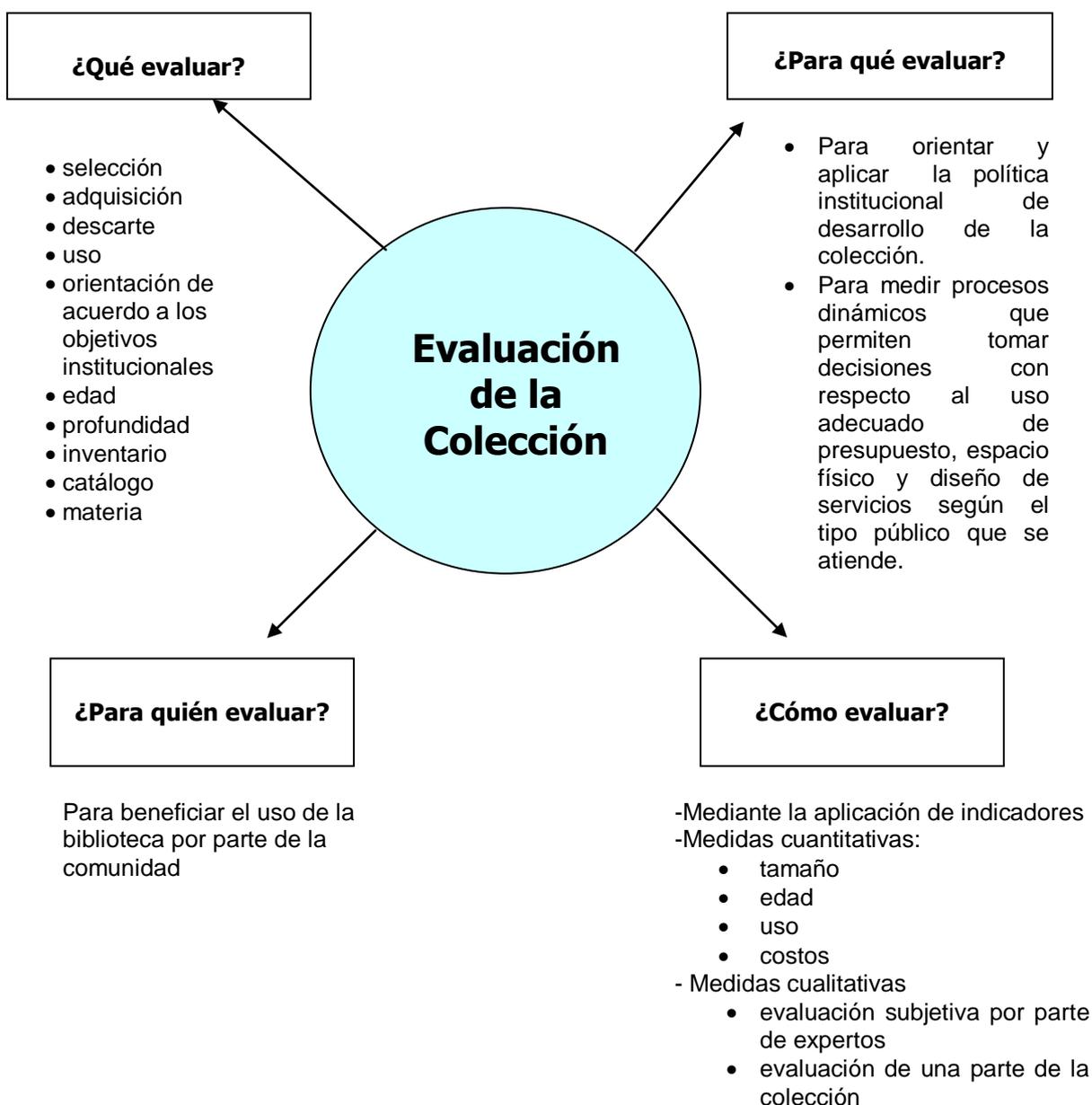
| | |
|----------------|--|
| | C es el número de títulos no encontrados |
| Interpretación | <p>Las mediciones de este indicador variarán en un rango de 0 100 y nos mostrará</p> <p>*Una tasa de éxito en el número de títulos encontrados por el usuario</p> <p>*Una tasa de fracaso del usuario en el número de títulos no encontrados (error en las búsquedas)</p> <p>*Una tasa de fracaso de la biblioteca en el número de títulos no encontrados debido a errores del catálogo de la biblioteca.</p> <p>Estos porcentajes nos ayudarán a saber si se debiera mejorar la educación del usuario en cuanto a la información sobre búsqueda en catálogos, o tal vez mejorar las guías de búsquedas en las terminales.</p> |

C. Disponibilidad de documentos en la colección

| Indicador | Disponibilidad |
|------------------|--|
| Objetivo | Saber si la existencia de títulos de la biblioteca es propia a la demanda de los usuarios. |
| Definición | La disponibilidad como indicador relaciona la oferta y la demanda de los materiales que existen en biblioteca, y define el porcentaje de materiales solicitados por el usuario que puede acceder en la biblioteca. |
| Método y cálculo | <p>Se incluirá en un cuestionario entregado a usuarios que se aproximen a las terminales de consulta donde se les pedirá los siguientes datos:</p> <p>Tipo de usuario</p> <p>Detalles bibliográficos que conoce</p> <p>Si ha encontrado el título o no</p> <p>Los títulos que no han sido encontrados serán debidamente chequeados para asegurarse que no estén registrados en el catálogo.</p> <p>Los cálculos serán los siguientes:</p> $A \frac{C}{B} * 100\%$ $_C \frac{C}{B} * 100\%$ |

| | |
|----------------|--|
| | <p>Donde</p> <p>A es el número de ejemplares disponibles para préstamo y para uso interno</p> <p>B es el número de ejemplares buscados por el usuario</p> <p>C es el número de ejemplares disponibles para la circulación</p> |
| Interpretación | <p>Estos porcentajes nos brindan información a cerca de la tasa de disponibilidad en general de la biblioteca y también, con un estudio más laborioso, puede especificarse valores de diferentes tasas, por ejemplo, de adquisición, de catalogación, de fallos en las búsquedas en el catálogo, de circulación, de no-préstamo, de documentos desordenados, de documentos no localizados por el usuario en estante.</p> |

Síntesis del Capítulo 3



CAPITULO 4

EVALUACION DEL EDIFICIO

4.1- Introducción

La construcción de edificios de bibliotecas se ha convertido en una de las mayores inversiones del mundo contemporáneo, en la que participan renombrados arquitectos.

La actual concepción de la biblioteca, con nuevas funciones y servicios, también ha modificado el uso tradicional de los espacios de acuerdo a las nuevas necesidades de los usuarios, el ambiente apropiado para las colecciones y la incorporación de las tecnologías de la información.

Desde el punto de la medición de las inversiones públicas, la biblioteca supone un elemento urbano a través del cual se pretende reflejar la prosperidad y modernidad de las ciudades, por lo que se utilizaría con fines políticos. De esta forma, la biblioteca está cargada de una simbología política, donde el saber está materializado en el edificio. También se construyen bibliotecas como una forma de asegurar la estabilización de los conocimientos.

Evaluar hasta qué punto el edificio consigue los objetivos adecuados es de esencial importancia, ya que significa someter a valoración:

- el proyecto de construcción;
 - su emplazamiento;
 - su aspecto externo;
 - su señalización;
 - accesibilidad;
 - la distribución interna de espacios;
 - su mobiliario;
 - las condiciones de comodidad
 - las condiciones de seguridad
 - las condiciones de facilidad de uso
-

Porcentualmente, el edificio supone una parte esencial del gasto, y su mantenimiento es un gasto fijo el que irá aumentando si se quiere que la biblioteca alcance niveles adecuados de rendimiento.

4.2- El proyecto y su evaluación

Según las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, los edificios de bibliotecas deben estar diseñados de modo que:

- reflejen las funciones del servicio;

- sean accesibles a todas las personas de la comunidad;
- sean lo suficientemente flexibles para adaptarse a nuevos servicios y cambios;
- tengan que estar situados cerca de otros lugares de actividad comunitaria;
- tengan que estar disponibles para otros usos, de ser posible.

El principio de planificar la biblioteca desde el punto de vista del servicio en lugar del punto de vista del edificio es el que debería primar. En ese sentido, la colaboración entre el bibliotecario y el arquitecto es esencial para lograr un proyecto de construcción o remodelación que derive en un edificio de calidad, es decir, útil, funcional y equipado con tecnología avanzada.

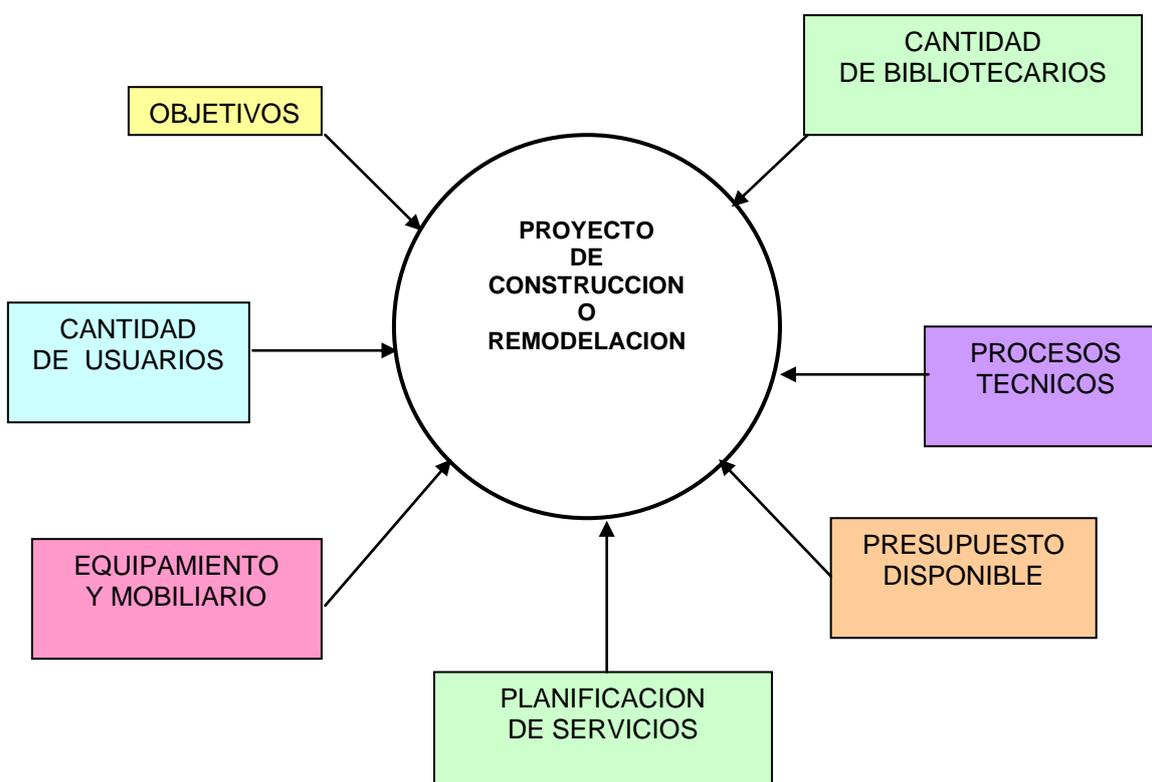
El plan de trabajo debería contemplar cuatro situaciones:

- ✓ falta de espacio para el crecimiento de la colección;
- ✓ falta de espacio para el personal y los usuarios;
- ✓ cambios en la dirección o misión de la organización;
- ✓ inclusión de nuevos servicios.

Atendiendo a estas cuestiones, sería deseable que el bibliotecario redactara un informe donde se establecerían las características que se van a exigir al edificio. El objetivo es plantear los problemas que luego resolverá el arquitecto.

Aunque la verdadera evaluación del proyecto de construcción o remodelación se realizará en el momento del inicio del funcionamiento de la biblioteca, se pueden tener en cuenta algunos aspectos para determinar si se está en presencia del proyecto adecuado, aunque sea en parte.

Dichos aspectos son:



Fuentes³⁵ propone un cuadro de evaluación de proyectos para bibliotecas:

| ASPECTOS | VALORACION | | |
|---|------------|-----------|-----------|
| | INADECUADO | ACEPTABLE | MUY BUENO |
| El análisis de los objetivos que persigue la biblioteca es: | | | |
| La relación entre cantidad de usuarios y los diversos espacios que se van a necesitar es: | | | |
| La asignación, en calidad y cantidad, del equipamiento y mobiliario que se va a necesitar es: | | | |
| La relación entre la cantidad de personal y el espacio destinado a ellos es: | | | |
| La relación entre los procesos técnicos que se van a desarrollar en la biblioteca y los espacios requeridos es: | | | |
| La relación entre el presupuesto disponible y lo que se pretende realizar es: | | | |
| La relación entre el presupuesto disponible y los previsibles gastos de mantenimiento es: | | | |

4.3- El papel del bibliotecario y su relación con el arquitecto.

La colaboración estrecha entre el arquitecto y el bibliotecario es fundamental. La realización o transformación de edificios bibliotecarios es una tarea muy compleja, en la que deben colaborar arquitectos y bibliotecarios, escuchándose y respetando las propias parcelas de profesionalidad. La planificación del edificio es importante porque es una inversión para mucho tiempo y muy costosa. El bibliotecario debe conocer su biblioteca, sus necesidades, servicios, sus usuarios, los modos de acceso a la lectura y la información que se pretende, etc. El arquitecto ha de señalar qué soluciones técnicas son posibles, respetando el valor histórico del edificio (en el caso que no sea nuevo), qué efectos van a producir sobre preservación, conservación, seguridad y accesibilidad de los fondos; qué circulación de usuarios y personal va a resultar, crear las redes informativas necesarias, etc. Si, como ocurre a veces, arquitectos y bibliotecarios no se comunican lo suficiente, se producen disfunciones que perjudican los resultados para el trabajo futuro de profesionales y usuarios. Es fundamental una cooperación

³⁵ FUENTES, Juan José, Op.cit.

estrecha y desde el principio, reconociendo la independencia mutua en sus respectivos campos, pero con acuerdo en los objetivos fijados por los bibliotecarios, que en este proceso, no debemos olvidar que son "clientes" y deben actuar como tales, como señaló Gómez Hernández³⁶.

El anteproyecto recoge lo que el bibliotecario pide al arquitecto. Es un resumen de las necesidades y problemas, de lo que queremos. El bibliotecario debe dar el croquis de la organización técnica y administrativa. el número de usuarios, la proporción de puestos de lectura por población, el número de volúmenes, y el incremento previsto.

Según Fuentes³⁷ debería contener:

- Funciones que se desea cumplir en la biblioteca.
- Número aproximado de usuarios en horas normales y en las horas de máxima actividad. En función de esto, delimitar la superficie total y útil del nuevo edificio, la decisión sobre el número de plantas, la distribución por secciones de esa superficie, la asignación de una planta a cada sección y las relaciones espaciales entre ellas.
- El tamaño (en metros lineales) y peso aproximados de la colección en función de los habitantes de la población.
- El tipo de relaciones que se quiere mantener con la comunidad y los horarios de apertura al público.
- El tipo de relaciones con el sistema bibliotecario, esto es, si el trabajo va a funcionar en forma de red o no.
- Número de empleados y el espacio a ellos dedicado.
- El presupuesto disponible, que determina el ajuste del proyecto.
- Si el edificio va a ser de nueva construcción o se va a rehabilitar uno que ya existe.
- Si la biblioteca va a estar instalada compartiendo los locales con otras entidades o, al contrario, en un edificio independiente de cualquier otro organismo.
- Por último, la aplicación como baremo o guía de las normas internacionales en función del número de habitantes de la población que la biblioteca va a atender.

³⁶ GOMEZ HERNANDEZ, J. A. Gestión de bibliotecas. Murcia: DM, 2002.

³⁷ FUENTES, Juan José. Op. cit.

4.4- Funciones y características del edificio

El hecho de que prime la función sobre la forma hace que se deban tener en cuenta los fines a los que va a servir la biblioteca, para concebir el edificio que la va a albergar.

La IFLA ha convocado cuatro reuniones para tratar el planeamiento del edificio de la biblioteca: el de 1971 en Lausana, sobre bibliotecas universitarias; el de 1973 en Roma, sobre bibliotecas nacionales; en 1977 en Bremen, sobre bibliotecas públicas; y el de 1980 en Frederiksdal (Dinamarca) sobre el problema de distribución de los espacios internos.

Las nuevas concepciones bibliotecarias han obligado al planteamiento de una serie de principios básicos sobre los que se debe asentar la construcción de un edificio.

El arquitecto inglés Harry Faulkner-Brown³⁸ establece las condiciones que debe asumir todo edificio bibliotecario. Estos principios básicos fueron presentados en 1973 y revisados en 1980:

1. **Flexible:** el edificio debe ser diseñado con posibilidad de hacer cambios en función de nuevas necesidades que vayan surgiendo con el paso del tiempo. Se debe procurar que los elementos como escaleras y ascensores afecten lo menos posible a los espacios, que las resistencias de carga sean suficientes para convertir en depósito espacios previamente no concebidos como tales, que la construcción permita conseguir unidades de espacio homogéneas. Este principio, no obstante, ni es aplicable a todo tipo de bibliotecas, ni ha sido unánimemente aceptado por todos los bibliotecarios del mundo, ya que algunos, aún considerando sus ventajas de economía y eficacia, lo consideran un reflejo de ciertas tendencias ajenas por completo al mundo bibliotecario.
2. **Compacto:** el edificio es un todo compuesto de distintas secciones, esto permite una mayor facilidad en la circulación tanto de los usuarios como del personal y de los libros.
3. **Accesible:** debe asegurar la accesibilidad y facilidad de movimiento tanto del exterior como en el interior. Exteriormente, por razón de su situación en relación con los servicios que debe prestar, debe ser céntrico cultural y urbanísticamente. Supone además que cuente con un edificio fácilmente discernible de los demás y sin grandes dificultades para su acceso desde la calle: en este aspecto no hay que olvidar la supresión de barreras arquitectónicas para niños, minusválidos y tercera edad. La accesibilidad interior supone claridad, tanto en la distribución de espacios como orientación interior por medio de señales adecuadas.
4. **Extensible:** la biblioteca, como organismo vivo que es, crece y se desarrolla. Se trata de prever la posibilidad de crecimiento de forma más o menos limitada y continua.

³⁸ El edificio: aspectos clave en el diseño de una biblioteca. [En línea] <http://www.absynet.com/tema/tema16.html> [Consultado el 26 de noviembre de 2009]

5. **Variado en su oferta de espacios:** el edificio debe permitir la instalación de distintas secciones dentro de él, cada una de ellas con necesidades diferentes y condiciones propias (salas de lectura, de consulta, sección infantil y juvenil, depósitos, zonas de libre movimiento, salón de actos, etc.).
6. **Organizado:** el edificio ha de permitir el acercamiento entre libros y lectores.
7. **Confortable:** la biblioteca debe ser cómoda. El confort es:
 - *acústico* (silencio, suelos silenciosos, dobles ventanas u otros elementos aislantes de los ruidos exteriores),
 - *visual* (luz suficiente, individual para investigadores, colectiva),
 - *físico* (temperatura),
 - *psicológico* (acabado agradable, humanización del espacio, disposición adecuada).
8. **Seguro:** cuando se habla de seguridad se refiere a varias vertientes: hacia el usuario, hacia el personal, hacia el equipamiento y hacia la colección. La construcción debe estar basada en materiales ignífugos, no inflamables, con dispositivos de seguridad y extinción. Protegido contra el agua, los agentes físicos, biológicos y químicos. Existirán dispositivos magnéticos antirrobo o circuitos cerrados de televisión, aislamiento del exterior con impermeabilización de suelos y techos, conducciones de agua y electricidad seguras, etc.
9. **Constante.** La inalterabilidad en las condiciones físicas dentro del edificio (temperatura, humedad, luminosidad, aislamiento sonoro, etc) favorece el trabajo cómodo de usuarios y personal. Y además es necesario para la conservación de los materiales bibliotecarios.
10. **Económico.** La necesidad de que el edificio debe construirse y mantenerse con el mínimo de recursos y personal.

Los servicios que proporcionará la biblioteca deberán considerar el espacio físico, teniendo en cuenta todos los imaginables. A tal efecto se mencionan, sólo a modo de ejemplo, los servicios que proporciona la Biblioteca Pública de Chicago:

- información sobre viajes, guías turísticas, mapas de ciudades
- organización de viajes y paseos
- asesoría para la incubación de nuevas empresas
- información y herramientas para la búsqueda de empleo
- asesoría para la autoconstrucción
- información sobre patentes y normas
- directorios telefónicos nacionales e internacionales
- renta de laptops

- colecciones completas de los periódicos locales y estatales (impresos o digitalizados)
- colecciones completas de las colecciones oficiales (impresas o digitalizadas)
- centro de recursos para la enseñanza (aglutina profesores interesados en el tema de la educación)
- colecciones especiales (libros y objetos)
- colección de fotografías antiguas de la ciudad y del estado
- material para ciegos y débiles visuales
- biblioteca infantil con áreas diferenciadas por edades
- colección de libros sobre arte y artesanías
- servicios de impresión digital
- colección de música clásica y popular
- conciertos
- colección de películas clásicas y populares
- cine club
- colección de libros en los principales idiomas
- colección de literatura
- encuentros literarios
- presentaciones de libros
- laboratorio para la autoenseñanza de idiomas utilizando tecnología multimedia
- colección estadística nacional, estatal y local
- mapoteca
- información para estudios genealógicos
- servicio de préstamo de materiales
- servicio de orientación
- servicio de información
- servicio de fotocopiado
- entrega de libros a domicilio
- videoconferencias
- internet e intranet
- préstamo electromagnético
- señalización electrónica
- página web
- organización de cursos
- desarrollo de habilidades informativas
- visitas guiadas
- cafetería
- librería
- venta de souvenirs de la biblioteca
- renta de salones

- actividades para niños
- títeres
- teatro

Según las pautas de la IFLA, se necesitaría:

- una biblioteca en poblaciones de 3.000 habitantes
- un sistema de bibliotecas a partir de 50.000 habitantes.

Según las recomendaciones de INTAMEL, para las ciudades de más de 400.000 habitantes:

- una biblioteca central que coordine el sistema de bibliotecas de la ciudad,
- una biblioteca de distrito para poblaciones de más de 100.000 habitantes;
- una biblioteca de barrio cada 15.000 habitantes: sus fondos serán sobre todo de libros infantiles, y de 1.000 a 2.000 para adultos.

En nuestro país, la legislación no determina cuántas bibliotecas se localizarán en una ciudad de acuerdo a su cantidad de habitantes; es así que en un distrito se concentran muchas bibliotecas en una localidad, en desigualdad con otras.

4.5- La adaptación de edificios históricos

Si los edificios son nuevos se pueden aplicar más fácilmente los principios que si ya nos encontramos con un edificio antiguo o que no fue pensado para uso bibliotecario. A veces surge el dilema de si rehabilitar y adaptar edificios históricos o hacerlos nuevos. Esto es fácilmente observable en las grandes Bibliotecas Nacionales o de investigación, que suelen ser bibliotecas centenarias, ubicadas en construcciones diseñadas con una mentalidad distinta a la actual. El crecimiento del número de publicaciones hace que reciban grandes cantidades de documentos cada año. La capacidad de sus depósitos se ve lógicamente desbordada, pues no fueron concebidas para albergar gran cantidad de documentos ni sofisticadas redes informáticas para su conocimiento y difusión.

Las alternativas que se plantean son varias: la primera sería realizar enormes edificios de nueva planta que difícilmente se localice en la zona céntrica, perdiendo la biblioteca su situación emblemática en la ciudad. También se puede intentar aprovechar el edificio histórico ampliando su capacidad con obras arquitectónicas muy complejas y costosas -dotación de plantas subterráneas o paralelas, creación de edificios anejos comunicados, etc. Finalmente, se puede mantener el edificio actual -con una remodelación profunda que permita las comunicaciones informáticas, de personal y de fondos, respetando en lo posible la estructura original del edificio- y crear depósitos secundarios -.

Para Fuentes³⁹ la respuesta es doble; si adoptamos un punto de vista estricta o "solamente" bibliotecario, debe decirse que no, por lo elevadísimo del costo, los problemas de almacenamiento, la necesidad de respetar con el mayor rigor las condiciones de los edificios históricos, etc. Desde este punto de vista sería preferible ubicar las bibliotecas en edificios nuevos. Pero si valoramos la utilidad social, en el sentido de que convertir en biblioteca un viejo edificio puede hacer posible que se invierta en su conservación, en el respeto del legado arquitectónico y el patrimonio histórico-artístico, en hacer las ciudades más humanas y agradables, se convierte en algo hermoso, útil y satisfactorio para todos los que han intervenido en dicha transformación y para la sociedad que recibe el resultado final de esa adaptación arquitectónica).

4.6- La distribución general de los espacios

Según el principio de flexibilidad debemos conseguir la mayor permeabilidad entre los diversos sectores e incluso entre la biblioteca y la calle, pero lo cierto es que es necesario distribuir el espacio disponible en atención a los servicios que prestará la biblioteca. Esta distribución viene dada, una vez más, por el tipo de biblioteca al que nos refiramos. Una posible clasificación de los espacios podría ser:

- funcionales
 - de uso
 - ✓ por la colección
 - ✓ por los usuarios
 - ✓ por los bibliotecarios
 - de apoyo: para trabajos técnicos no bibliotecarios, relacionados con el personal, los usuarios o los fondos
- de tránsito y servicio

Existen varias posibilidades y criterios para la diferenciación de espacios en las bibliotecas.

A la hora de distribuir el espacio muchos autores recomiendan hacerlo según el tipo de usuarios; este criterio sólo es válido para las bibliotecas públicas, pues es la que verdaderamente tiene distintas clases de usuarios: niños y adultos, presentes y ausentes, etc. Los adultos disponen de unos servicios y los niños de otros. No obstante conviene recordar las recomendaciones de la IFLA donde se afirma que la separación entre niños y adultos debe reducirse al mínimo. Puede ser interesante, sin forzar una división física, crear una zona juvenil con colecciones agrupadas por centros de interés. También hay que contar con la conveniencia

³⁹ FUENTES, Juan José. Op. cit.

de espacios para investigación, y la posibilidad de actividades colectivas y culturales, mediante una sala polivalente.

M.F. Bisbrouck⁴⁰ propone cinco zonas funcionales para este tipo de bibliotecas, que son fácilmente aplicables a bibliotecas públicas:

- Espacios de entrada.
- Espacios de consulta/trabajo y puesta a disposición de la documentación.
- Espacios de búsqueda de información.
- Espacios para depósitos de libros.
- Espacios de servicios internos.

Hay que contar también con espacios para trabajos técnicos y sanitarios, así como los espacios para las comunicaciones horizontales y verticales. En las bibliotecas pequeñas solo debe haber dos alturas o una más la entreplanta. En las grandes, no más de cuatro, siendo la última para el personal. La primera con los servicios relacionados con la cultura y la información: recepción, orientación, información, catálogos, control de circulación, préstamo personal, actos colectivos. Espacios para exposiciones, sala de reunión y conferencias, proyección, puestos audiovisuales. La zona de trabajo abarca el espacio para selección y recepción de fondos, catalogación, restauración y encuadernación, despachos de personal directivo, etc. Estarán en espacios de sótano los talleres, instalaciones de agua, luz, climatización, seguridad, almacenes especiales e independientes para materiales especiales, laboratorios de fotografía, microfilmación o grabación, etc.

La asignación de la cantidad de espacio que le corresponderá a cada sector o servicios es necesaria en la biblioteca, aunque su concepción sea abierta y flexible. Sin embargo, no existen normas preceptivas universales, y la misma IFLA en sus Lineamientos, donde ofrece orientación y consejo sobre las proporciones y medidas de los diferentes servicios, advierte de la escasa validez universal de las normas cuantitativas. Además de los problemas derivados del medio socio-económico donde se inserte la biblioteca, hay que tener en cuenta los que plantea la biblioteca por sí misma: así, las bibliotecas nacionales y especiales no son fácilmente normalizables, mientras que en las escolares y universitarias no es difícil calcular de antemano el número de usuarios y, por supuesto, se conoce que clase de usuarios son y el tipo de servicios que demandarán.

Debe tenerse en cuenta que, además de precisar diferente cantidad de espacio para diferentes servicios, también dentro de los mismos se estiman diferentes necesidades: así, un depósito cerrado necesitará menos espacio, pero más resistencia al peso que uno abierto; el personal directivo necesitará despachos individuales, mientras que el técnico compartirá

⁴⁰ GOMEZ HERNANDEZ, J. A. Op. cit.

espacios; las mesas de los lectores, individuales o colectivas, según el tipo de sala a la que vayan destinadas, ocuparán más o menos espacio, etc.

Las salas públicas deben diseñarse de modo que puedan vigilarse y atenderse con el menor número de bibliotecarios. Los tamaños no son fácilmente normalizables, sobre todo en bibliotecas nacionales y especiales.

4.7- Algunos aspectos clave en el diseño y acondicionamiento de las nuevas bibliotecas

La ubicación. En todos los manuales sobre el tema las indicaciones al respecto son claras, hay que conseguir que la biblioteca esté en un sitio céntrico y bien comunicado. El éxito de una biblioteca pública dependerá en buena medida de su facilidad de acceso para la mayoría de la población.

La imagen exterior del edificio. Hay edificios que invitan a entrar solo por su aspecto. Una arquitectura que despierte el interés por su contenido y no únicamente por la agresividad de sus formas y que en cierta manera sea una prolongación del paseo por la calle. Aquí se plantea el viejo problema de si es mejor rehabilitar antiguos edificios o construir nuevos. Normalmente los edificios rehabilitados solo pueden conservar sus fachadas y algunos elementos decorativos, ya que los problemas de resistencia y de compartimentación de los espacios impiden conservar su estructura primitiva. Y aunque a veces no lo parece, salen muchos más caros.

Orientación. El edificio debe aprovechar la orientación más favorable a la incidencia del sol, especialmente en las salas de lectura.

Accesos. Por exigencias de control se recomienda, en lo posible, un solo acceso para el público, y éste puede ser compartido con el personal. Si el edificio es muy grande podría tener un segundo acceso, pero esto aumentará los costos de funcionamiento. Para el suministro de equipamiento y dotación bibliográfica se recomienda un acceso directo desde un área de estacionamiento de carga y descarga, que no interfiera con el funcionamiento regular de la biblioteca.

Sistema de señales y orientación al lector. Se encuentra a mitad de camino entre muebles e instalaciones. Su situación, clases, diseño, etc. son tareas de profesionales que no conviene dejar en manos de aficionados. La importancia de la señalización es grande porque en ella se fundamenta una buena accesibilidad. La señalización ayuda a crear, propagar y mantener la identidad visual de una biblioteca. La señalización es una forma amable de acogida al usuario y

a la vez, potencia su libre movimiento por el interior de la biblioteca y su propia autonomía. El sistema de señalización, ha de encaminarse hacia tres objetivos:

- favorecer el acceso a la biblioteca,
- facilitar el uso de su estructura y sus servicios
- permitir la utilización autónoma de la búsqueda documental.

Si el bibliotecario no se siente capaz de diseñarla directamente, puede encargarla a un grafista, o a una empresa de comunicación. La señalización requiere la producción de una serie de signos con las siguientes características:

- que sean estables, claros y simples, en ubicación conocida, realizada y permanentemente visibles, en lugares donde la vista no esté ya demasiado solicitada ni haya ángulos muertos que perturben la visión
- que permitan un uso flexible y adaptable a nuevas situaciones que sean de comprensión universal, no ambiguos, concisos y de lectura rápida por su buen emplazamiento, formato y tamaño
- que utilicen los tipos de letras, colores, tamaños y símbolos más adecuados
- que estén colocados en una secuencia lógica fácil de seguir.
- que provoquen una reacción, una respuesta
- visibles durante toda la jornada; iluminarla si es preciso, o colorearla, de modo armónico con el entorno
- resistentes al vandalismo
- no peligrosa, sin esquinas puntiagudas o salientes

a) Señalización externa: Facilita la localización y el acceso al edificio, y publicita la biblioteca, favoreciendo la creación de su identidad visual e imagen pública.

La señalización externa se utiliza para indicar la dirección en que se encuentra la biblioteca, indicar dónde está la zona de estacionamientos, orientar sobre las paradas del bibliomóvil y, ocasionalmente, información sobre algunas actividades o servicios determinados, como exposiciones, cursos, conferencias y otras tareas.

Las señales externas de localización (estacionamientos, carteles anunciadores de la biblioteca, servicios para personas con capacidades diferentes, parada del bibliomóvil, etc.) deben estar en lugares bien visibles y alrededor de la biblioteca, excepto los carteles de direccionamiento hacia ella que estarán colocados en puntos estratégicos de la ciudad y, como mínimo, en un radio de 2 km. del edificio.

Las señales externas de contenido comprenden las relativas a la denominación de la biblioteca y pueden colocarse en la fachada del edificio o en carteles fijos pero siempre preocupándonos de que sea un emplazamiento principal y difícil de obviar. Estos carteles pueden ir acompañados con información sobre instrucciones o indicaciones de carácter general como los horarios de apertura.

b) Señalización interna: El usuario debe entrar en la biblioteca, un espacio amplio y despejado, donde se sienta a gusto y pueda disponer, con simbología clara y orientadora, de una información breve, rápida y completa relativa a los servicios que puede utilizar, las secciones donde éstos se ubican y la forma de llegar a ellos.

Así, por ejemplo, es necesaria la existencia de un panel que muestre esta información utilizando colores y dibujos para hacer más clara las búsquedas. También debe haber indicadores direccionales por todo el edificio, planos de planta con indicación del lugar de ubicación del usuario.

Es necesaria también una señalización normativa que ilustrara sobre las modalidades del servicio, uso de los catálogos, horario, etc.

La señalización de la colección posibilita el acceso directo a los documentos. Depende del sistema de ordenación empleado, y en todo caso requiere indicadores de estantería que señalen y orienten sobre las materias, representaciones simbólicas de los centros de interés, carteles explicativos de la CDU si la signatura se basa en ellas, etc.

Los elementos constitutivos de un sistema de señalización son:

- los caracteres tipográficos. En primer lugar hay que procurar una buena legibilidad, para la que habrá que decidir un tipo de letra claro, con letras mayúsculas y minúsculas combinadas para diferenciar los niveles del mensaje. El tamaño de los caracteres determina la distancia a la que puede ser leído, así como la separación entre caracteres.
- los símbolos. Los símbolos utilizados en el sistema de señalización serán fundamentalmente de los siguientes tipos:
 - Información: servicios higiénicos, mostrador de información, teléfono público, guardarropa, escaleras y ascensores, estacionamientos, cafetería, circulación de usuarios con problemas motrices, salas de conferencias, etc.
 - Contra incendios: extintores y mangueras, salidas de emergencia, etc.
 - Dirección: hacia las distintas secciones de la biblioteca.
 - Prohibición: prohibido fumar o pasar a determinados servicios internos.
- los colores. Los colores tienen un valor estético y también comunicativo, porque suelen estar asociados socialmente a conceptos como el peligro o la prohibición -el rojo-, la libertad de acceso -el verde-, etc. Se recomienda que el color utilizado garantice la máxima legibilidad del mensaje, que armonice con el ambiente de la biblioteca y que, si se utilizan composiciones con varios colores, se tienda a no usar aquellas que pierdan claridad visual.



Agrupación por áreas. Los criterios para la agrupación de áreas son la accesibilidad del usuario y los niveles de ruido. Según la accesibilidad, la Biblioteca Pública presenta 3 zonas diferenciadas:

- zona pública: aquellos ambientes de libre acceso público: hall de acceso, información, exposiciones, talleres, usos múltiples, sanitarios y el área de control que lo articula con la zona controlada;
- zona controlada: aquellos ambientes que al contar con colecciones requieren ser resguardadas: salas de lectura, general e infantil, colección local, referencia, hemeroteca, mapoteca, fonoteca, sala de proyecciones, información a la comunidad, etc.
- zona privada: aquellos ambientes de apoyo como oficinas, procesos técnicos, depósitos, descanso, comedor, sanitarios del personal, etc

Por razones funcionales se recomienda que referencia, catálogos, terminales y control de préstamo circulante se localicen próximos al hall de acceso.

Acústica y ruidos. La palabra "Biblioteca" tradicionalmente ha estado asociada a la idea de tranquilidad, por lo tanto, las características del medio que normalmente le rodea requiere provisiones específicas en este aspecto del diseño.

La zonificación y el emplazamiento se estudiarán para preservarla de los ruidos externos, considerando especialmente la ubicación de los espacios de lectura en las zonas más silenciosas del conjunto. La dinámica de algunas actividades propias de la biblioteca exige provisiones de control acústico interno, a fin de no perturbar las actividades que requieran mayor tranquilidad. Para ello se recomienda agrupar los espacios donde se realizan actividades de naturaleza similar: las de lectura, talleres, oficinas, etc. En caso de contar con varias plantas se recomienda ubicar en pisos bajos, las actividades más generadoras de ruido y tráfico.

Por los niveles de ruido podemos considerar tres categorías de ambientes:

- ✓ generadores de ruido: de usos múltiples, talleres, sala infantil, lectura informal, prensa diaria, hall de acceso.
- ✓ moderados: oficinas, depósitos, control de acceso, información y préstamo circulante, exposición, sanitarios, fonoteca, reprografía, información a la comunidad.
- ✓ silenciosos: referencia, las salas de lectura, mapoteca y proyección.

Aislamiento. Teniendo en cuenta las características de los fondos almacenados en las bibliotecas, así como las funciones que en ella se realizan, parece evidente señalar la necesidad de elementos de aislamiento, que proporcionen una defensa contra el ruido, los cambios climatológicos y, si es posible, la contaminación ambiental. Los sistemas de

aislamiento actualmente en el mercado son múltiples y variados. A la hora de su elección se tendrá en cuenta qué y a quién deberán proteger y contra qué, y procurar que no sean causa de otros problemas más graves: así, los sistemas de aislamiento deberán ser ignífugos, neutros y naturales.

Utilizar mobiliario o cerramiento adecuados para el aislamiento del sonido dentro de un mismo espacio, tales como cubículos, cabinas, etc. Utilizar materiales adecuados en revestimiento y acabados internos, como alfombras, tela, corcho, plafones acústicos, etc. en pisos, paredes y techos. Los espacios tales como auditorio, salón de usos múltiples, salas audiovisuales, fonoteca, etc., exigen un tratamiento acústico específico.

Flujos de circulación. En una biblioteca (aquí nos referimos a la biblioteca pública) se producen cuatro flujos de circulación importantes a considerar en el funcionamiento de los servicios:

- el de los usuarios: que puede diferenciarse en infantil y general; el acceso de los niños debe ser directo al área infantil a objeto de no perturbar las otras actividades, se recomienda que esta área tenga visuales a los servicios para que el niño se familiarice con todos los ambientes de la biblioteca. La circulación general debe permitir el acceso a cada área de servicio sin ocasionar conflictos en ellos.
- el de los empleados: puede ser similar al flujo del usuario en las áreas públicas o controladas y específico en las áreas privadas.
- el de las colecciones, y el del material (del tipo que sea): el flujo de materiales de todo tipo debe ser analizado en el proyecto pues en la biblioteca pública las colecciones son un importante factor: un libro accede, se ordena, cataloga, se ubica en la estantería correspondiente, se exhibe, se usa en sala, se presta al exterior del edificio y se recupera. Toda esta dinámica se desarrolla primero en las áreas privadas y posteriormente en las públicas y controladas.

Acondicionamiento ambiental. El acondicionamiento ambiental de una biblioteca debe optimizar el aprovechamiento de las condiciones naturales de iluminación, ventilación, acústica, al mismo tiempo que debe considerar los equipos necesarios para garantizar no solo el confort del usuario, sino la óptima ambientación para la conservación de las colecciones. Entre los agentes externos que influyen en la conservación de las colecciones se pueden citar:

- contaminación ambiental (plomo, gases, ácidos, ozono)
 - acidez del papel
 - acidez de las tintas
 - decoloración de las tintas
 - pérdida de resistencia del papel

- medio ambiente (temperatura, humedad relativa, ventilación)
 - temperatura alta
 - resecamiento del papel
 - proliferación de agentes biológicos
 - alteración de componentes del material
- iluminación (natural, artificial, radiación UV)
- limpieza:
 - del edificio
 - de la colección
- agentes biológicos
 - microorganismos: hongos
 - insectos: pececito de plata, cascarudo cigarrero, carcoman del pan, cucarachas, piojo de los libros, polillas
 - roedores
 - aves
- vandalismo
- almacenamiento y manipulación de los materiales
- desastres o siniestros
 - agua
 - fuego
 - tierra
- medidas de seguridad
 - fumigación: en base a piretrina
 - tratamiento para estanterías de madera: con impermeabilizantes

Los requerimientos de confort ambiental cuentan con normativas y recomendaciones derivadas de la experiencia en el desarrollo y uso de estas edificaciones.

Iluminación. La luz es un elemento clave que puede cambiar totalmente el aspecto y el confort de una biblioteca. La iluminación debe ser prevista en función de las actividades que se realizan en cada espacio: lectura, audición, administración, exposición, etc.

Los lucernarios y fachadas totalmente de vidrio (tan comunes en países nórdicos) pueden llegar a crear un clima insoportable en un país mediterráneo. La orientación de las zonas con cristales, las cornisas y todos aquellos elementos que impidan la irradiación directa pero dejen pasar la luz, son indispensables para el correcto funcionamiento de los edificios.

La lectura es la actividad que más nivel lumínico necesita. Es necesario procurar que las fuentes de luz natural o artificial estén ubicadas cenitalmente para lograr una mejor iluminación sobre el plano de la lectura. Cuando la iluminación natural no es suficiente, debe garantizarse el confort lumínico a través del uso complementario de iluminación artificial. Para la dotación de iluminación artificial es recomendable el uso de lámparas fluorescentes con filtro UV o iluminación con fibra óptica. Si el criterio es lograr una iluminación uniforme, se pueden emplear cielos rasos luminosos. Es deseable la utilización de luz natural, pero debe evitarse la incidencia directa de los rayos solares sobre los materiales bibliográficos y no bibliográficos, los lectores o el personal.

| Sector | Intensidad de iluminación entre.....y.....luxes | |
|------------------------------|---|-----|
| Depósitos | 100 | 150 |
| Depósitos de fondo antiguo | ---- | 50 |
| Recepción | 250 | 500 |
| Trabajos especializados | 250 | 750 |
| Despachos | 250 | 500 |
| Salón de actos | 100 | 500 |
| Sala de exposiciones | 100 | 500 |
| Salas de lectura | 500 | 750 |
| Salas de audición y video | 100 | 500 |
| Zonas comunes | 100 | 250 |
| Dependencias de servicio | 100 | 250 |
| Cuarto de máquinas y control | 75 | 100 |

Ventilación y temperatura. Todos los ambientes de una biblioteca, especialmente las salas de lectura, deben ser térmicamente confortables. En el caso de localidades excesivamente calurosas y solamente cuando sea imposible lograr niveles aceptables de temperatura mediante la disposición de las aberturas de la edificación, creación de microclimas, etc., debe recurrirse a sistemas mecánicos de enfriamiento y ventilación. La temperatura interior debe oscilar entre los 19 y 24 grados centígrados.

Las aberturas o ventanas deben ubicarse de tal forma que se establezca la ventilación cruzada en cada uno de los ambientes. Las ventanas y otros elementos de ventilación natural deben ser estudiados de manera de poder controlar la circulación del aire, además de evitar la posible entrada de agua, sol, polvo u otros contaminantes atmosféricos, insectos y alimañas, por el deterioro que ocasionan a las colecciones.

Cuando se usan ventiladores para ayudar a mantener el confort térmico de una sala de lectura y éstos se coloquen en el techo, debe cuidarse que no queden debajo de la fuente de luz artificial para evitar la intermitencia de la iluminación sobre el plano de lectura. Debe procurarse también que la velocidad de operación de éstos sea graduable y así evitar que se produzcan corrientes de aire molestas. La renovación de aire estimada para lograr los niveles deseados es de 20 veces por hora.

Se debe poner un especial énfasis en dotar la edificación con un sistema adecuado de deshumificación, pues mantener baja la humedad relativa del aire puede crear un ambiente más confortable, aunque no se logre bajar significativamente la temperatura interior, además de ofrecer mejores condiciones de preservación de las colecciones.

| Sector | Temperatura ambiente | Temperatura de cerramientos | Humedad relativa (%) |
|--|----------------------|-----------------------------|----------------------|
| Depósito bibliográfico | 15° - 21° | ----- | 45% - 65% |
| Administración y atención al público | 18° - 25° | 14° - 27° | 40% - 75% |
| Zonas comunes | 18° - 30° | 10° - 35° | 40% - 75% |
| Sala de lectura, Sala de audiovisuales | 18° - 25° | 14° - 27° | 40% - 75% |
| Sector de préstamo | 18° - 30° | 14° - 30° | 40% - 75% |

Estructura. La elección de los módulos estructurales de la edificación debe hacerse en función de los espacios que cubrirán: se recomienda el uso de grandes zonas estructurales, para las zonas públicas y controladas, pudiendo la zona privada resolverse con zonas estructurales de menor magnitud. Es decir, las distancias entre soportes o columnas puede ser mayor en las salas de uso público y menor en oficinas o similares.

Cuando se utilicen entresijos para ubicar las colecciones, la estructura debe contemplar sobrecargas mayores a las usuales.

Conviene recordar el principio de flexibilidad a la hora de tener en cuenta la estructura del edificio.

Barreras arquitectónicas. La biblioteca debe ser accesible a su totalidad. Personas con problemas motrices, pero también gente anciana o una madre con un cochecito de bebé, deben poder circular sin problemas por toda la biblioteca. Por tanto deben eliminarse los desniveles, peldaños y todos aquellos obstáculos que impiden a las personas acceder a una parte de los servicios.

Cualquier edificio de dos o más plantas debería estar dotado de ascensor y los accesos y zonas de paso deberían ser contiguos a los del resto de los usuarios (evitando así entradas especiales).

Protección. Las primeras medidas de protección se encuentran en la instalación y distribución adecuada de las redes de agua, electricidad, calefacción, alcantarillado, etc. Inmediatamente le siguen las medidas preventivas:

- contra robo
 - alarmas,

- detectores electrónicos volumétricos
- detectores electrónicos de contacto
- cámaras de video
- control de acceso de usuarios y colecciones
 - ✓ sistema de detección de libros
 - ✓ sistema de control de autopréstamo
 - ✓ sistema digital de identificación
 - ✓ pasillos de detección
 - ✓ tiras de seguridad
 - ✓ sensibilizador
 - ✓ verificador de libros
- contra incendios
 - detectores de calor o humo
 - detector de filtraciones
 - sistema de extinción automática
 - matafuegos

Transporte. El transporte puede establecerse de forma mecánica o automática, y suponer movimientos verticales -los más frecuentes- u horizontales. Existen multitud de sistemas, de los más simples a los más sofisticados: estos últimos suponen ahorro de personal y tiempo, pero su extrema complejidad y costo los hacen de difícil implantación. Los sistemas de transporte suelen plantear problemas de mantenimiento y conservación.

Otras instalaciones. Además de las mencionadas, existen una larga serie de instalaciones en la biblioteca, tales como las de guardarropa y consigna, encuadernación y reparación, talleres de imprenta, depósitos, sanitarios para usuarios y empleados, office o kitchinete, etc.

4.8- Mobiliario

Comprende una larga serie de elementos, fundamentales unos y complementarios otros. Es imposible, no sólo dar datos sobre medidas y proporciones, sino incluso enumerar todos los elementos que forman parte del mobiliario de una biblioteca. Entre los elementos fundamentales, no obstante, se pueden señalar los siguientes:

Estanterías. Sirven para almacenar libros y revistas, para su exposición, para crear espacios y hasta para orientar al lector. Incluyen también el equipo necesario para su utilización - sujetalibros, banderolas, etc.-, y pueden presentarse en diversas formas -compactas, no compactas, murales, de distinta altura, etc.). La elección del tipo de estantería se hará en función del empleo a la que se la destine y del lugar que vaya a ocupar en la biblioteca. Pueden ser de madera o metal, aunque este último parece imponerse.

Armarios, archivadores y vitrinas. Cumplen la misma función que las estanterías para las obras de características físicas diferentes a los libros (mapas, revistas, estampas, etc.) Las vitrinas dotadas de medidas de seguridad (contra robo, sequedad, etc.), deben utilizarse para las exposiciones temporales y para la guarda de materiales selectos y preciosos, cuyo valor cultural se cumple más en la contemplación que en la consulta.

Ficheros. Mueble imprescindible de trabajo hasta la automatización total y definitiva de las bibliotecas. Deben ser móviles y modulares, dotados de portaetiquetas y otros materiales auxiliares. Hoy en día ya en desuso.

Mesas y sillas. Las mesas pueden ser individuales y colectivas. Las mesas colectivas ahorran espacio y dinero, pero no son siempre lo más indicado para las bibliotecas. Conviene distinguir el tipo de mesa utilizada para la consulta de material de referencia o para la lectura en sala u otras funciones, de las utilizadas por el personal de la biblioteca. Las sillas habitualmente se suponen acolchadas y son aconsejables las giratorias con ruedas para el personal de la biblioteca. Los servicios técnicos tienen sus propias exigencias y su propio mobiliario.

Mostradores. Son elementos de conjunción entre usuarios y bibliotecarios y actualmente su función es más de información que de vigilancia. La altura de los mismos es variable y sus funciones pueden ser múltiples, desde un pequeño almacén provisional de los documentos devueltos hasta oficina múltiple de información, consulta y préstamo.

Carros de transporte de fondos. Imprescindibles en las bibliotecas, facilitan el transporte de documentos y la circulación de los mismos entre los depósitos y los usuarios. Han de ser cómodos, robustos, seguros y silenciosos.

Otros tipos de muebles. Son los del guardarropa, cafetería, lugares de descanso, etc. y pertenecen a la dotación ordinaria de cualquier edificio de uso colectivo.

4.9- Configuración del edificio

Según los estándares de la IFLA, el edificio de una biblioteca debería tener las siguientes características:

| | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| Local | Preferentemente en planta baja | |
| Acceso | Fácil, directo e independiente | |
| LUGAR | RELACION | SUPERFICIE |
| Sala de lectura para adultos | 1 punto / 100 hab. | 2,5 m ² / punto |
| Sala de lectura infantil | 1,5 puntos / 100 niños | 3,0 m ² / punto |

| | | |
|------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Sala de lectura de revistas | 1 silla / 2000 a 3000 hab. | 3,0 m ² / punto |
| Sala de préstamos | 1 silla / 100 hab. adultos | 15 m ² / punto |
| Sala de trabajo de personal | 20 m ² / 10000 hab. | 10 a 12 m ² / punto |
| Superficie de circulación | 10% - 20% | |

4.10- Indicadores para la evaluación del edificio de una biblioteca municipal

- Ubicación en zona céntrica
- Tasa de ocupación de lugares
- Número de usuarios por asiento
- Número de puestos de estudio / número de habitantes
- Total usuarios / total m² de biblioteca
- Total m² destinados a puestos de lectura / total m² biblioteca
- Total m² área acceso libre de control en biblioteca / total m² biblioteca
- Total m² área acceso controlado en biblioteca/ total m² biblioteca
- Superficie destinada al usuario (m²)
- Superficie destinada al personal (m²)
- Número de asientos de lectura
- Número de sectores de estudio (individuales y grupales)
- Superficie destinada a la colección (m²)
- Metros lineales totales de estantería abierta
- Metros lineales totales de estantería cerrada
- Metros lineales totales de estantería abierta vacía
- Metros lineales totales de estantería cerrada vacía

Síntesis del Capítulo 4



CAPITULO 5

EVALUACION DEL PARQUE INFORMATICO

5.1- Introducción

En este capítulo se analizará cuál es el equipamiento informático mínimo que se necesita para dotar a una biblioteca, teniendo en cuenta las tareas bibliotecarias que pueden desarrollarse con el mismo, y el uso que harían de él los usuarios.

5.2- Contexto político

En 1993 se publicó en Estados Unidos el documento “Infraestructura para la Información Nacional: Agenda para la Acción” (NII), el cual identificaba las políticas, estrategias e infraestructura respecto de la sociedad de la información. Se hacía hincapié en la política de acceso universal, donde el gobierno debería proveer a todos los ciudadanos un nivel básico o mínimo de servicios a través de Internet.

La misión de la biblioteca pública a la luz de la NII consistía en ser depositarias de información primaria de la sociedad democrática, facilitar el acceso a la información a través de Internet, y proveer formación y educación para impulsar la nueva alfabetización basada en la Web.

Es así que en el artículo “El fortalecimiento del papel de las bibliotecas públicas en la infraestructura nacional” se establece que la biblioteca pública debería convertirse en:

- a) un centro de formación y alfabetización sobre redes;
- b) un centro global de información electrónica que proporcione servicios de referencia e información electrónica a petición de los miembros de la comunidad;
- c) un enlace entre el ciudadano y la información gubernamental, punto clave de contacto para acceder a la información electrónica y los recursos locales, provinciales y nacionales;
- d) un centro de educación y formación en las nuevas tecnologías de la información a lo largo de la vida;
- e) un centro de acceso público, dotado de terminales que permitan a los ciudadanos conectarse a Internet;
- f) una entidad que organice y provea información para la comunidad;
- g) un centro de desarrollo económico local.

Según las NII las bibliotecas públicas deberían tener:

- equipo y software adecuados para el uso de Internet;
- conexión adecuada a Internet;

- personal especializado, capaz de acceder y manejar adecuadamente los recursos y servicios, y de enseñar a los usuarios a utilizarlos.

Ante este panorama, la dotación de las bibliotecas debía incluir:

- el cableado con fibra óptica;
- la adquisición de equipo y programas necesarios;
- la conexión a redes;
- la automatización de servicios técnicos;
- la conversión digital;
- la búsqueda y recuperación en línea;
- el archivo y preservación de largo término;
- el establecimiento de estándares.

En América Latina se ha conformado el eLAC, una estrategia regionalmente concertada que concibe a las Tecnologías de Información y de Comunicaciones (TIC) como instrumentos de desarrollo económico e inclusión social. Su visión de largo plazo (hacia 2015) acorde con los objetivos de desarrollo del Milenio (ODM) y la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI), se concreta con planes de acción de corto plazo con metas cuantitativas y cualitativas a lograr:

- eLAC 2007 con 30 metas y 70 actividades para el trienio 2005-2007
- eLAC 2010 con 83 metas a lograr durante los años 2008-2010.

El eLAC apunta a:

- Conformar una metaplataforma del accionar público-privado para coordinar los esfuerzos de varios sectores, a fin de generar sinergias, evitar la duplicación de esfuerzos, y potenciar proyectos regionales, mediante la cooperación y el intercambio de mejores prácticas a nivel regional.
- Impulsar estrategias e iniciativas nacionales en áreas específicas, estableciendo lineamientos de acción y definiendo indicadores que orienten sobre el grado de avance en el desarrollo de la sociedad de la información.
- Profundizar conocimiento en temas críticos para apoyar la definición, diseño, implementación y evaluación de políticas.
- Intermediar entre las necesidades de los países de la región y el ritmo de desarrollo mundial, considerando las particularidades regionales en marco de las metas de la comunidad global.

En nuestro país la realidad es muy distinta.

El Programa Nacional para la Sociedad de la Información (PSI)⁴¹, dependiente de la Secretaría de Comunicaciones de la Nación, tiene su antecedente en el Programa para el desarrollo de las comunicaciones telemáticas del año 1998, e incluye las siguientes actividades:

- vinculadas al diseño e implementación de políticas públicas destinadas a proveer a la universalización de Internet y otras redes digitales de datos;
- al desarrollo del comercio electrónico;
- a la formación de recursos humanos especializados en su gestión;
- al fomento de las inversiones y al desarrollo, en general, de las telecomunicaciones, la informática, la electrónica, el software y demás tecnologías afines.

Los objetivos del PSI son:

- asesorar al gobierno sobre políticas de la sociedad de la información siendo referencia nacional sobre el estado de la misma;
- incentivar brindando asesoramiento y transferencia de conocimiento y especialización a proyectos gubernamentales y no gubernamentales que promuevan el acceso a la Sociedad de la Información y colaboren en la reducción de la brecha digital, en especial de sectores y colectivos excluidos por razones económicas, sociales, de género y/o discapacidad entre otros.
- estimular el uso intensivo de las TIC como herramientas facilitadoras y articuladoras de estrategias locales de desarrollo.
- generar experiencias exitosas de aplicación de TIC a procesos de inclusión social que sean generalizables y autosustentables.
- Promover el impulso de acciones públicas y privadas que desarrollen la formación de recursos humanos especializados en la gestión de tecnologías que favorezcan la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

En el Plan Estratégico 2007-2010 se han definido los siguientes ejes de acción:

- apoyar y optimizar iniciativas de valor estratégico a nivel nacional en base a las prioridades establecidas (CTC, Civitas II, Atedis, e-salud, y otros procesos e iniciativas de e-inclusión)
- Networking: estimular, participar y servir como punto de encuentro en distintas redes vinculadas con la SI y producción y gestión del conocimiento.
- difusión: concienciar a nivel nacional sobre la temática SI.
- conocimiento: asesorar al Gobierno nacional sobre políticas de la SI y ser el referente nacional en la temática (arquitectura informacional)

⁴¹ Programa Nacional para la Sociedad de la Información (PSI) [En línea] <http://www.psi.gov.ar> [Consultado el 19 de diciembre de 2009]

- representación: representar al Estado argentino en foros nacionales e internacionales vinculados con la temática SI.
- monitoreo y evaluación: contar con procesos estándar y datos fidedignos sobre el desempeño del programa y de la SI en la Argentina

A pesar de estas amplias declaratorias, no existe una política nacional de información en nuestro país, ya que no se observan acciones concretas en este aspecto. Tampoco se establecen lineamientos sobre la incorporación de la informática en la biblioteca pública.

5.3- Características del equipamiento informático

Al producirse continuos avances en relación a las características técnicas del equipamiento informático es muy difícil poder determinar cuáles serían los requerimientos mínimos que debería tener el hardware.

Sin embargo, y teniendo en cuenta que hay que distinguir entre el equipamiento para uso del bibliotecario y el equipamiento para uso de los lectores, podría considerarse la siguiente dotación de hardware:

- para uso del bibliotecario
 - monitor
 - teclado
 - CPU
 - Lectgrabadora de CD
 - Lectgrabadora de DVD
 - Impresora
 - Scanner
 - Conexión en red
 - Conexión a Internet
- para uso de los lectores
 - monitor
 - teclado
 - CPU
 - Conexión a Internet

5.4- Software específico

La automatización de bibliotecas ya no es considerada como una moda sino que es una verdadera necesidad para las bibliotecas. La tecnología es una herramienta imprescindible para el diseño de servicios eficientes y para el intercambio de información entre distintas unidades de información.

Los sistemas integrados de gestión de biblioteca constituyen sistemas para el proceso informático, de información estructurada o no estructurada, relacionada con actividades, documentos y adaptable a la estructura organizativa de la biblioteca.

En este caso la denominada integración indica multifuncionalidad, es decir, un sistema que se conforma por una serie de módulos que reflejan todas las actividades que se desarrollan en la biblioteca: préstamos, compras, procesamiento del material, etc.

Para la realización de las tareas bibliotecarias específicas existen varias ofertas de software específico en el mercado, tanto de distribución gratuita como comercial. Entre los más conocidos se pueden mencionar:

- De distribución gratuita: Open Marc
Clabel
Emilda
OpenBiblio
Espabiblio
Koha
Winisis
Open Marco Polo
Si.Ge.Bi.
- De distribución comercial: Pérgamo
Alejandría
Trooya

Los sistemas integrales pueden ser muy costosos para algunas bibliotecas, sin embargo, hay opciones a partir del denominado software libre. Este tipo de producto se caracteriza por proporcionar el código del programa, es decir, cualquier usuario puede realizar las modificaciones que considere adecuadas para mejorar sus prestaciones.

El movimiento de código abierto ha permitido desarrollar importantes plataformas de trabajo. A nivel mundial existe una amplia gama de herramientas que ofrecen aplicaciones similares a las del software comercial.

Este tipo de programas constituyen una solución muy importante para todo tipo de biblioteca que no cuente con recursos suficientes para adquirir un software comercial o que quiera hacer un desarrollo personalizado a bajo costo.

5.5- Indicadores para la evaluación del parque informático de una biblioteca municipal

- a) Número de puestos informáticos
 - I. Para uso de lectores
 - II. Para procesos técnicos
 - III. Para uso administrativo

- b) Frecuencia del uso del equipamiento informático
 - I. Lectores
 - II. Procesos técnicos
 - III. Uso administrativo
- c) Características del parque informático
 - I. Cantidad de lectores de CD-Rom
 - II. Cantidad de lectores de DVD
 - III. Cantidad de equipos conectados en red local
 - IV. Cantidad de equipos conectados a Internet
- d) Cantidad de equipos para el servicio de préstamo
- e) Periféricos adicionales
 - I. Impresora
 - II. Scanner
 - III. Lectgrabadora de CD-Rom
 - IV. Lectgrabadora de DVD
- f) OPAC
- g) Base de datos para consulta de usuarios
 - I. sí
 - II. no
- h) Acceso a Internet de los usuarios
 - I. sí
 - II. no
- i) Capacitación a usuarios
 - I. sí
 - II. no
- j) Capacitación a empleados
 - I. sí
 - II. no

5.7- Síntesis del capítulo 5



MARCO DE APLICACIÓN

**ANALISIS DE LA SITUACION EN LAS BIBLIOTECAS MUNICIPALES DE LA
ZONA SUR DEL GRAN BUENOS AIRES:
Análisis de la situación en el COMCOSUR**

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

1) ASPECTOS GENERALES

a) Cantidad de habitantes por distrito

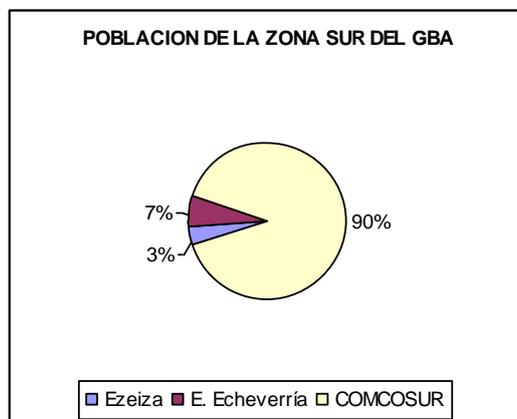


Fig. 1

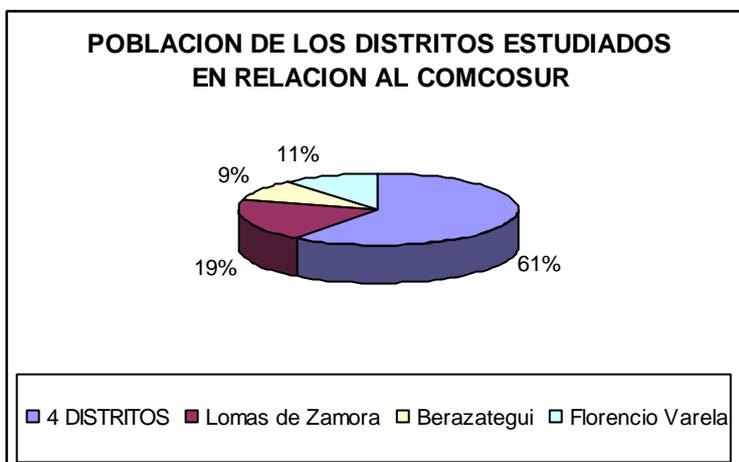


Fig. 2

| Distrito | Cantidad de habitantes |
|--------------|------------------------|
| Almte. Brown | 515.556 |
| Avellaneda | 328.980 |
| Lanús | 453.082 |
| Quilmes | 518.788 |

Fig. 3

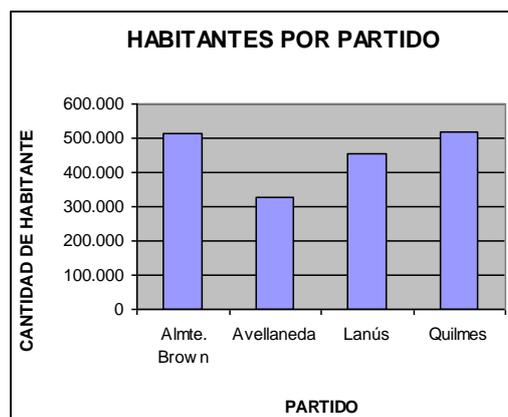


Fig. 4

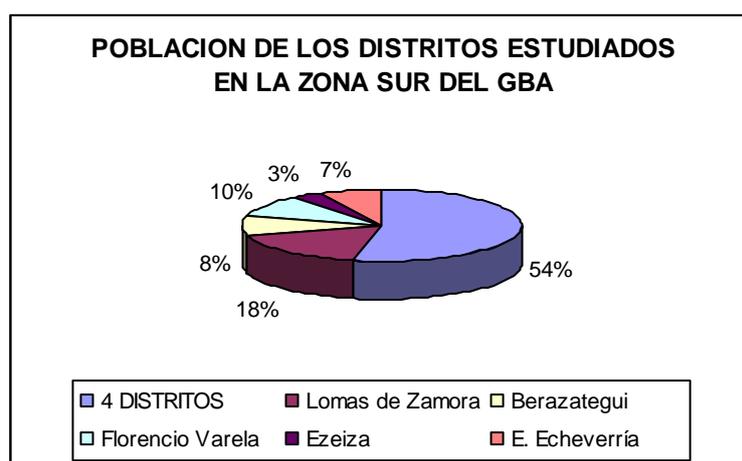


Fig. 5

En esta pregunta se determina la cantidad de público potencial que cada BM está en condiciones de atender, de lo que surge que la menor cantidad corresponde al partido de Avellaneda, y la mayor cantidad a Quilmes (Fig. 3 y 4). Si bien la muestra representa el 90 % del total de la zona sur del GBA (Fig. 1), los cuatro distritos en los que se pudo realizar la investigación conforman el 61 % de dicha regionalización (Fig. 2), y el 54 % de la muestra (Fig. 5).

b) Dependencia orgánica directa de la Biblioteca

| Distrito | Depende de | Rango de la Biblioteca Municipal |
|-----------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Almirante Brown | Subsecretaría de Cultura | Dirección |
| Avellaneda | Dirección de Patrimonio Cultural | Jefatura de División |
| Lanús | Dirección de Cultura | |
| Quilmes | Secretaría de Cultura | Jefatura de Departamento |

Fig. 6

La dependencia orgánica se corrobora según su categorización en cuanto oficina de servicios públicos (Fig. 6). Sólo en el caso de la BM de Alnte. Brown se observó que la misma goza del rango de Dirección, aunque ésta no ha sido ocupada por profesionales bibliotecarios desde 1997. En Quilmes tiene el rango de Jefatura de Departamento y depende directamente de la Secretaría de Cultura, mientras que en Avellaneda es Jefatura de División a cargo de una bibliotecaria profesional, quien está finalizando su tesis de Licenciatura en Bibliotecología, y depende de la Dirección de Patrimonio Cultural. En Lanús depende la Dirección de Cultura, aunque no hay personal jerárquico a cargo de la biblioteca.

Esta ubicación dentro de los organigramas nos muestra la posición de la BM dentro del la organización general de cada municipio, con las consecuencias que ello tiene en la formulación de políticas, presupuestos, planificación de actividades, relaciones con otras dependencias internas o externas al área cultural, etc.

c) Existencia de proyecto anual o planificación integral

| Distrito | Proyecto anual | Ultima actualización |
|--------------|----------------|----------------------|
| Alnte. Brown | Sí | 2009 |
| Avellaneda | Sí | 2009 |
| Lanús | No | |
| Quilmes | Sí | 2009 |

Fig. 7

Se observa claramente que el 75 % de las BM relevadas tienen un proyecto de actividades anuales, lo cual es coincidente con la existencia de una autoridad de rango intermedio (lo cual se observó en el ítem anterior). Este no es un dato menor, ya que demuestra una necesidad de organizar las tareas anuales en forma sistémica, contemplando necesidades desde una cierta autonomía, y dando un marco de acuerdo a las características propias de una unidad de información.

d) Existencia de manual de procedimientos

| Distrito | Manual de procedimientos | Ultima actualización |
|--------------|--------------------------|----------------------|
| Alnte. Brown | No | |
| Avellaneda | Sí | 2007 |
| Lanús | No | |
| Quilmes | Sí | 1991 |

Fig. 8

El 50 % de las BM cuentan con un manual de procedimientos (Fig. 8), aunque en el caso de Quilmes está desactualizado, y la autoridad entrevistada ha manifestado que necesita una urgente revisión.

Sin embargo, no puede dejar de señalarse el contraste del caso de Alnte. Brown, donde se observan ciertos rasgos generales de organización, pero se carece de un manual de procedimientos que los mismos empleados están reclamando como necesario, no solo para tener claridad en el abordaje de las tareas cotidianas, sino para el caso de la incorporación de nuevos empleados al equipo de trabajo.

En el caso de la BM de Lanús la carencia del manual de procedimientos es una consecuencia más de la falta de personal jerárquico responsable que guíe el accionar institucional.

e) Existencia de reglamento para los usuarios

| Distrito | Reglamento | Ultima actualización |
|--------------|------------|----------------------|
| Alnte. Brown | Sí | 1992 |
| Avellaneda | Sí | 2007 |
| Lanús | Sí | 2008 |
| Quilmas | Sí | 1993 |

Fig. 9

Se observa rápidamente que todas las BM cuentan con reglamento para el uso de los servicios por parte de los usuarios, aunque el 50 % de ellas está desactualizado en 16 años, mientras que el 50 % restante está actualizado en hasta 2 años (Fig. 9).

En este ítem se observa que la falta de un profesional bibliotecario que dirija la biblioteca incide en forma relativa en la revisión y reformulación del reglamento, puesto que en Lanús no hay profesional a cargo y el reglamento está actualizado, acción ésta llevada a cabo a instancias de los mismos empleados, pero en Quilmes la situación es a la inversa.

f) Realización de proceso de evaluación institucional

f.1) Colección

| Distrito | Colección |
|--------------|-----------|
| | Sí |
| Alnte. Brown | Sí |
| Avellaneda | Sí |
| Lanús | No |
| Quilmes | Sí |

Fig. 10

En el 75 % de las BM se realiza la evaluación de la colección (Fig. 10), aunque no con una periodicidad anual. Se deduce que esto obedece a la falta de una política de evaluación sistemática de la BM que contempla una revisión anual de la colección, a fin de tomar decisiones relacionadas con el expurgo o la adquisición de determinados materiales.

También puede obedecer a la falta de una política de evaluación general del área a la que pertenece la Biblioteca, lo cual incide directamente en la acción de revisar periódicamente los objetivos, plantear las necesidades y realizar los ajustes necesarios a fin de delinear nuevos objetivos de trabajo para el año siguiente. En el caso de la evaluación de las colecciones se puede afirmar que es uno de los elementos primordiales de la actividad bibliotecaria, por lo que su evaluación debe ser constante. Del éxito de la evaluación de la colección dependerá en gran parte el éxito del resto de la gestión bibliotecaria.

f.2) Personal

| Distrito | Personal |
|--------------|----------|
| Almte. Brown | No |
| Avellaneda | No |
| Lanús | No |
| Quilmes | Sí |

Fig. 11

Aquí se observa un resultado inverso al de la pregunta anterior, ya que sólo en el 25 % de las bibliotecas se realiza la evaluación de su personal (Fig. 11). Este resultado puede obedecer a múltiples factores:

- ✓ falta de evaluación de todo el personal municipal, lo cual es responsabilidad de la oficina de Personal o Recursos Humanos;
- ✓ falta de evaluación desde el área de la Secretaría de Cultura;
- ✓ falta de interés en la mejora de los servicios;
- ✓ intromisión gremial.

f.3) Edificio

| Distrito | Edificio |
|--------------|----------|
| Almte. Brown | No |
| Avellaneda | No |
| Lanús | No |
| Quilmes | Sí |

Fig. 12

Se observa que en el 75 % de los casos relevados no se evalúan las características del edificio (Fig. 12). En la práctica se verificaron las consecuencias de esta falta de evaluación, ya que la distribución incorrecta de espacios, la mala utilización o subutilización de los mismos es frecuente en edificios que no han sido construidos para ser usados como biblioteca, o que comparten las instalaciones con otras dependencias municipales.

f.4) Parque informático

| Distrito | Parque informático |
|------------|--------------------|
| | Almte. Brown |
| Avellaneda | Sí |
| Lanús | Sí |
| Quilmes | Sí |

Fig. 13

En el caso del parque informático, se verifica que en el 100 % de las BM se realiza su evaluación en forma periódica (Fi. 13). Esto obedecería a la necesidad de modernización de las oficinas dotándolas de equipamiento, aunque no siempre coincide con las necesidades reales para el trabajo bibliotecario. Es así que la decisión de adquisición de equipamiento informático muchas veces se toma en otras instancias jerárquicas.

2) COLECCIÓN

a) Política de desarrollo de colecciones

| Distrito | Política DC |
|--------------|-------------|
| Almte. Brown | No |
| Avellaneda | Sí |
| Lanús | No |
| Quilmes | Sí |

Fig. 14

En el 50 % de las unidades de información han manifestado que poseen una política de desarrollo de las colecciones. Sin embargo, esta respuesta contrasta con la de evaluación de las colecciones (Fig. 10), ya que en Almte. Brown se respondió que se evaluaba la colección,

aunque no hay una política explícita de desarrollo de la misma. En el resto de los distritos hay coherencia entre la existencia de evaluación y política de desarrollo de la colección.

Es aquí cuando cabe preguntarse qué han entendido los entrevistados como “evaluación de la colección” y “política de desarrollo de la colección”.

b) Materiales documentales procesados

En todas las unidades de información se ha observado que el material procesado está organizado en estanterías.

En cuanto a la cantidad de registros automatizados, en Alnte. Brown representa el 84 % de la colección, en Avellaneda el 91 %, en Lanús el 12 % y en Quilmes el 50 %.

Si se analiza la cantidad de fichas en catálogo topográfico, se observa que en la BM de Alnte. Brown no se realiza dicho catálogo desde 1997, efectuándose la catalogación sólo de los nuevos ejemplares que se incorporan a la colección. Sin embargo, en Avellaneda se observa que el 85% de la colección figura en el catálogo topográfico, mientras que en Lanús representa el 88%, y en Quilmes el 87%.

Con respecto a la cantidad de títulos procesados anualmente, se ha determinado que en Alnte. Brown se procesan 350, en Avellaneda 2500, en Lanús 2000, y en Quilmes 500.

c) Cantidad por tipos de materiales que forman la colección

| Distrito | Materiales que forman la colección | | | | | | |
|--------------|------------------------------------|------------|-----------|------------|---------------------|---------|------------------|
| | Libros | Hemeroteca | Videoteca | Multimedia | Biblioteca Parlante | Braille | Otros materiales |
| Alnte. Brown | 25775 | 0 | 360 | 50 | 0 | 0 | 0 |
| Avellaneda | 14612 | 10 | 258 | 11 | 29 | 394 | 4 |
| Lanús | 17000 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Quilmes | 80000 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fig. 15

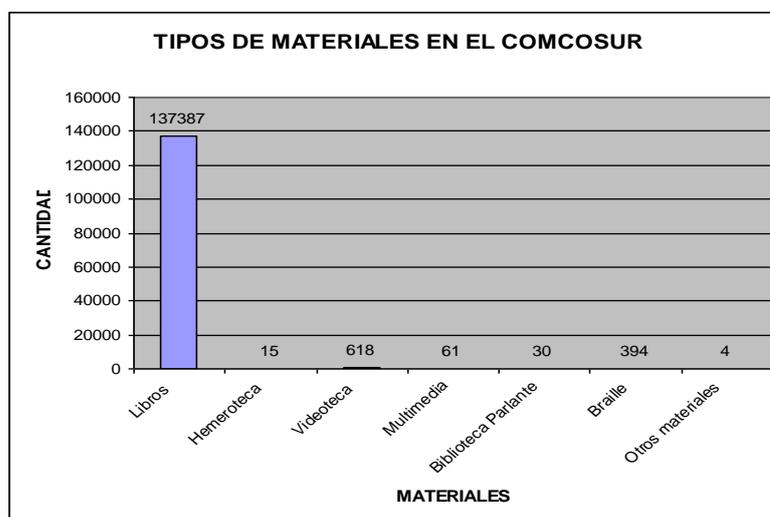


Fig. 16

Se observa claramente que en la distribución de materiales en la zona del COMCOSUR hay un 99 % que corresponde a libros, mientras que el 0,44 % corresponde a videoteca y un 0,28 % a material escrito en el sistema Braille. El 0,28 restante corresponde a multimedia, biblioteca parlante y hemeroteca.

Con respecto a la cantidad de libros, se determina que la BM de Quilmes es la que concentra el 58 % de dicho material, mientras que la de Almirante Brown tiene el 19 %, la de Lanús el 12 % y la de Avellaneda el 11 %. (Fig. 17)

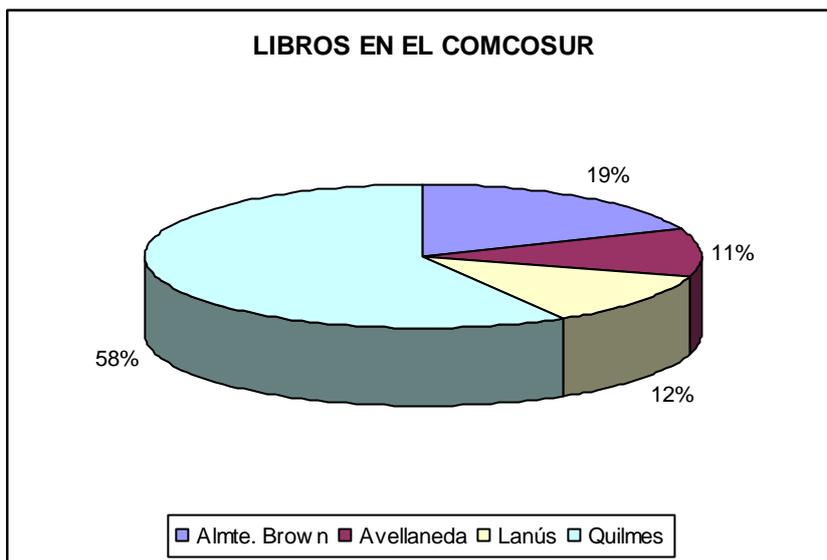


Fig. 17

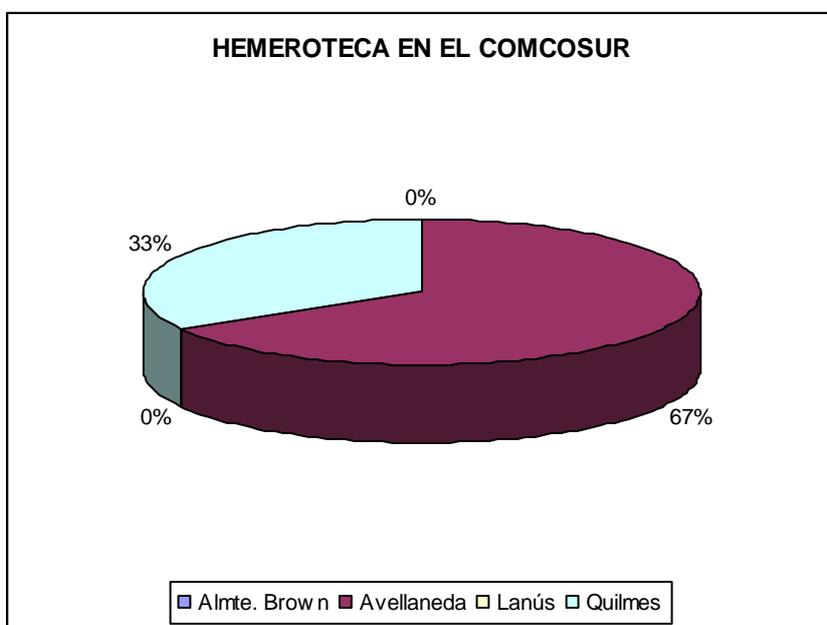


Fig. 18

La Fig. 18 nos demuestra que el 67 % de la colección de Hemeroteca se concentra en la BM de Avellaneda, y el 33 % restante en la BM de Quilmes, careciendo de este servicio las otras bibliotecas. Aquí cabe preguntarse qué importancia se le da a la información proveniente de las publicaciones periódicas, ya sea nacionales o locales. Si bien es sabido que coleccionar publicaciones periódicas de cobertura nacional tiene un costo y ocupan espacio, no sucede lo mismo con las publicaciones locales; éstas tienen especial importancia en lo que se refiere al registro de la historia y acontecimientos de la vida local.



Fig. 19

De la lectura del gráfico de la Fig. 19 se desprende que la Videoteca con mayor cantidad de ejemplares se concentra en la BM de Alnte. Brown con el 58 %, mientras que en Avellaneda se ubica el 42 % restante. Se ha verificado que ambas colecciones responden a temáticas similares. Las bibliotecas de Lanús y Quilmes no ofrecen este servicio.

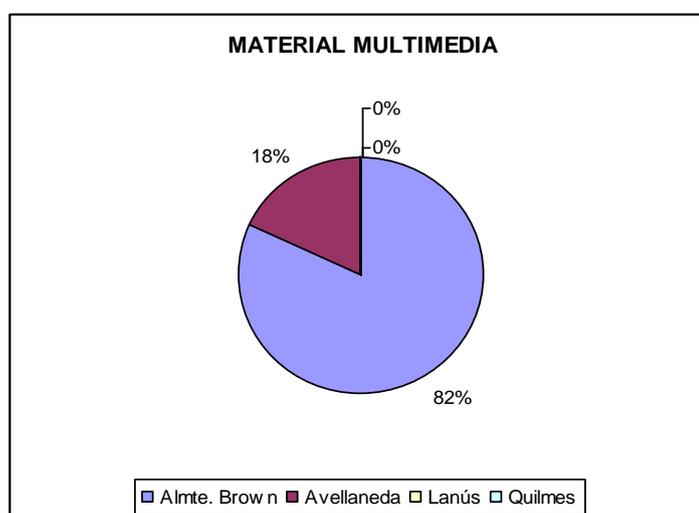


Fig. 20

En el caso del material multimedia, se observa que únicamente las BM de Alnte. Brown y Avellaneda cuentan con este servicio.

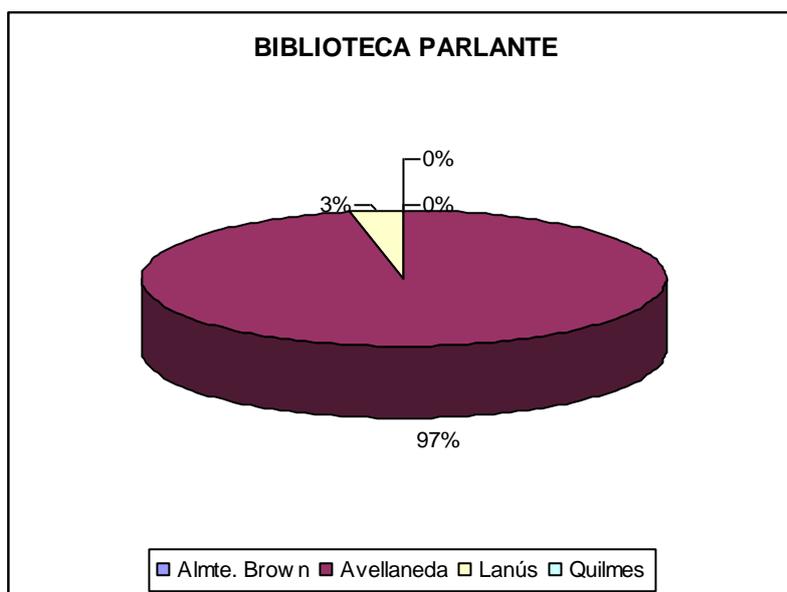


Fig. 21

La BM de Avellaneda concentra el 97 % de la colección de Biblioteca Parlante en la zona, mientras que en Lanús también hay material de este tipo (Fig. 21).

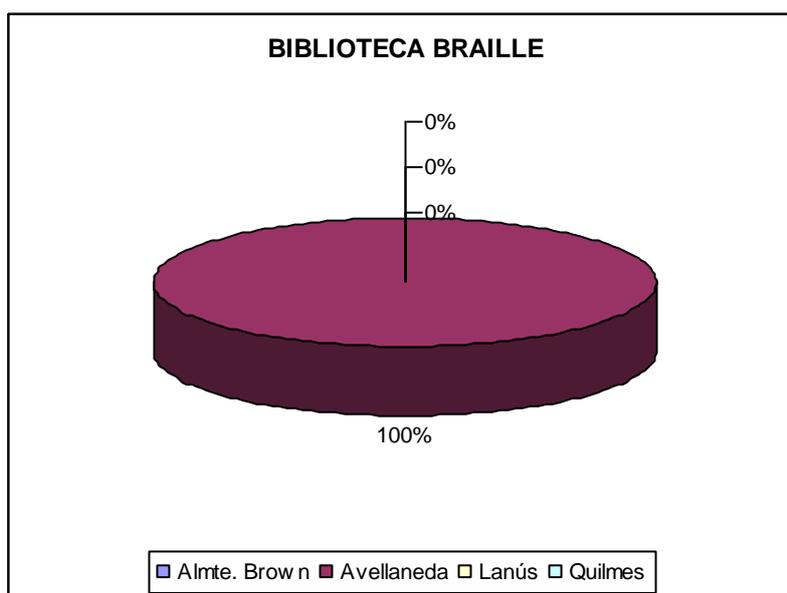


Fig. 22

Se observa claramente que la única biblioteca que colecciona material escrito en sistema Braille es la de Avellaneda (Fig. 22).



Fig. 23

En la Fig. 23 también se observa claramente que la BM de Avellaneda es la única que posee en su colección otro tipo de materiales (Cd Rom, cassettes de audio, mapas y planos).

d) Cantidad de préstamos

| Distrito | Cantidad de préstamos | | |
|--------------|-----------------------|-----------|---------|
| | diarios | mensuales | anuales |
| Almte. Brown | 72 | 928 | 0 |
| Avellaneda | 48 | 959 | 6085 |
| Lanús | 16 | 132 | 3928 |
| Quilmes | 34 | 670 | 5729 |

Fig. 24

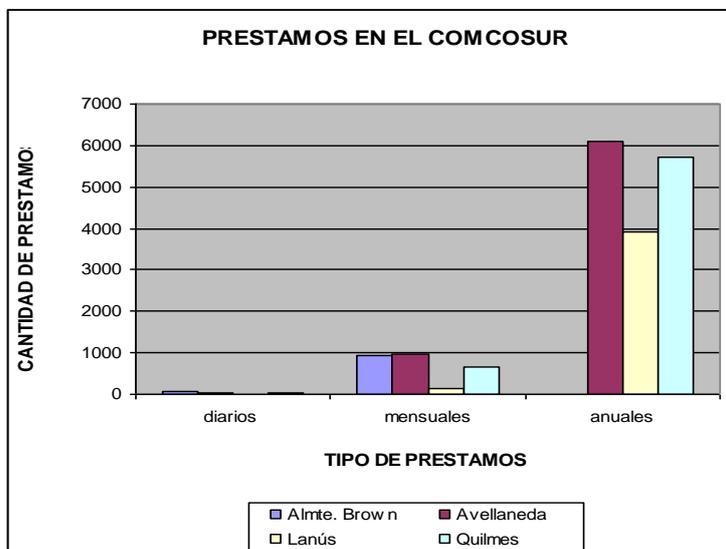


Fig. 25

De acuerdo al análisis de las Fig. 24 y 25, se determina que la mayor cantidad de préstamos diarios se verifica en la BP de Alnte. Brown y la menor en Lanús. En cuanto a los préstamos mensuales la BM de Avellaneda y Alnte. Brown son las de mayor y menor cantidad respectivamente. Con respecto a los préstamos anuales no ha podido realizarse el estudio en su totalidad, ya que las autoridades de la BM de Alnte. Brown no han facilitado los datos, por lo que surge que la BM de Avellaneda es la que tiene la mayor cantidad de préstamos a domicilio.

e) Materia con mayor cantidad de préstamos

Como resultado de esta pregunta surge que hay disparidad en la elección mayoritaria de las grandes temáticas que los usuarios leerán a domicilio: en Alnte. Brown son las novelas, en Avellaneda es historia, en Lanús es literatura, y en Quilmes son los textos para la escuela primaria. Queda pendiente conocer el motivo de estas preferencias por parte del público: si las mismas obedecen a motivaciones relacionadas con la oferta atractiva que de esos materiales realice la biblioteca, si están relacionadas con tareas escolares, o por propia elección de los usuarios. En ninguna de las unidades de información se brindaron detalles sobre esta temática, por lo cual se deduce que no se ha hecho un análisis de esta cuestión, ni tampoco se conoce si esta situación es constante a lo largo del tiempo.

f) Cantidad de consultas en sala

| Distrito | Cantidad de consultas en sala | | |
|--------------|-------------------------------|-----------|---------|
| | diarios | mensuales | anuales |
| Alnte. Brown | 40 | 691 | 0 |
| Avellaneda | 55 | 359 | 2585 |
| Lanús | 4 | 38 | 1164 |
| Quilmes | | | |

Fig. 26

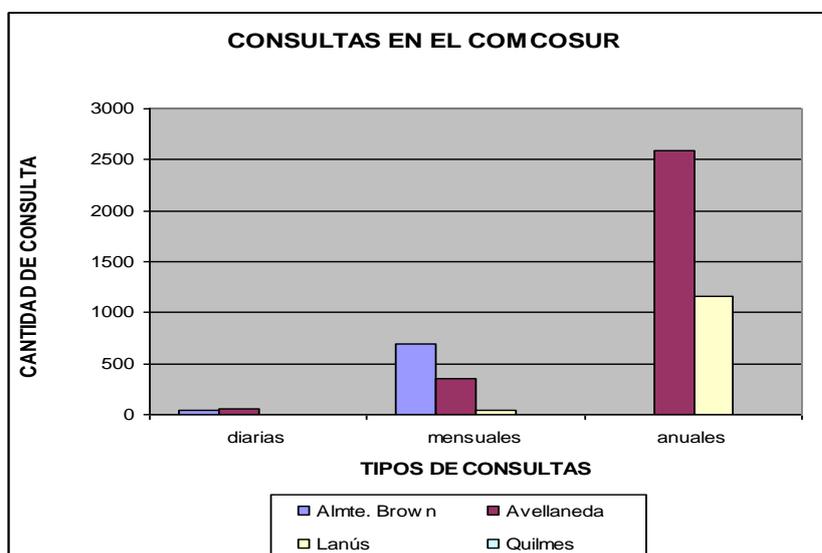


Fig. 27

De la observación de la Fig. 27 surge que la mayor cantidad de consultas en sala anuales corresponde a la BM de Avellaneda.

g) **Materia con mayor cantidad de consultas en sala**

Como resultado de esta pregunta se observa una coincidencia en los distritos de Alnte. Brown y Avellaneda en las materias más prestadas a domicilio y más consultadas en sala. Es importante entonces verificar el motivo de esta coincidencia, por lo que se deduce que probablemente tiene que ver con el perfil de usuario que concurre a dichas unidades de información. En Lanús la materia más consultada es Cs. Puras, mientras que en Quilmes es Literatura.

h) **Edad de la colección**

| Distrito | Edad de la colección |
|--------------|----------------------|
| Alnte. Brown | 52 años |
| Avellaneda | 51 años |
| Lanús | Sin datos |
| Quilmes | Sin datos |

Fig. 28

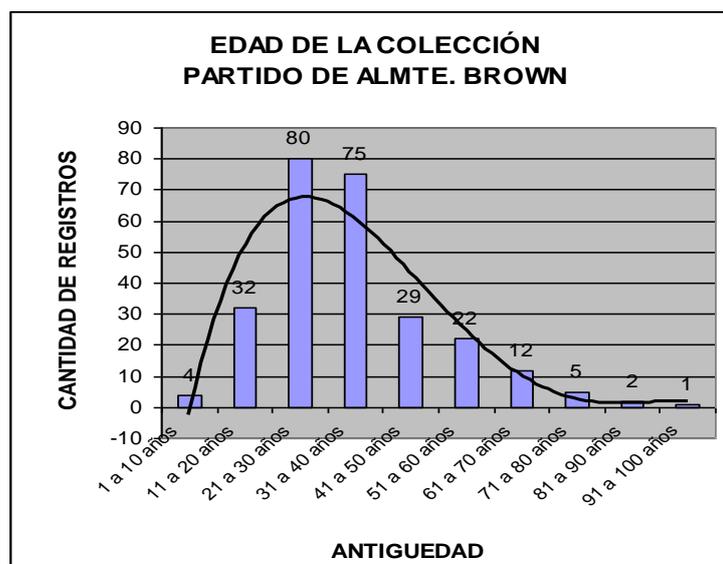


Fig. 29

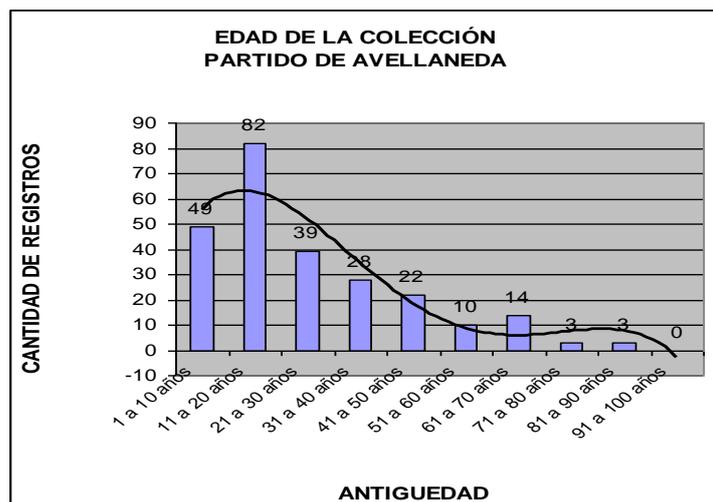


Fig 30

Para conocer la edad de la colección se ha realizado un muestreo aleatorio de 250 registros en las BM de Almte. Brown y Avellaneda.

Se observa entonces que, en el caso de la BM de Almte. Brown (fig. 29):

- la mayor parte de la colección tiene 52 años de antigüedad,
- sólo el 2% tiene hasta 10 años de antigüedad,
- el 57 % corresponde a materiales de 21 a 40 años,
- el 28% tiene más de 40 años,
- el 84% de la colección tiene hasta 50 años de antigüedad.

Para el caso de la BM de Avellaneda (Fig. 30):

- la mayor parte del material tiene 51 años de antigüedad,
- el 20% de la colección tiene hasta 10 años de antigüedad,
- el 33 % de 11 a 20 años, lo cual nos indica una colección bastante actualizada,
- el 27 % corresponde al rango de 21 a 40 años,
- el 89% de la colección tiene hasta 50 años de antigüedad.

Se deduce que la colección de la BM de Avellaneda está más actualizada que la de Almte. Brown, ya que el 53% de la primera tiene hasta 20 años de antigüedad, mientras que en la segunda sólo el 14% cumple con esta condición.

Es una diferencia bastante notable, de lo que se desprende la orientación de las adquisiciones en cuanto a cantidad y tipo, en ambas unidades de información, característica que se analizará en el siguiente apartado. Sin duda, impacta directamente en la antigüedad de la colección, y por ende, en el servicio que se ofrece al público. Una colección que no está lo suficientemente actualizada no cumplirá las expectativas de los usuarios en este tipo de bibliotecas.

i) Cantidad de adquisiciones en el período 2005-2009

| Distrito | Cantidad de adquisiciones 2005/2009 | | | | | | |
|--------------|-------------------------------------|------------|-----------|------------|---------------|---------|-------|
| | Libros | Hemeroteca | Videoteca | Multimedia | Bib. Parlante | Braille | Otros |
| Almte. Brown | 941 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Avellaneda | 661 | 0 | 0 | 20 | 0 | 0 | 0 |
| Lanús | 150 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Quilmes | 40 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fig. 31

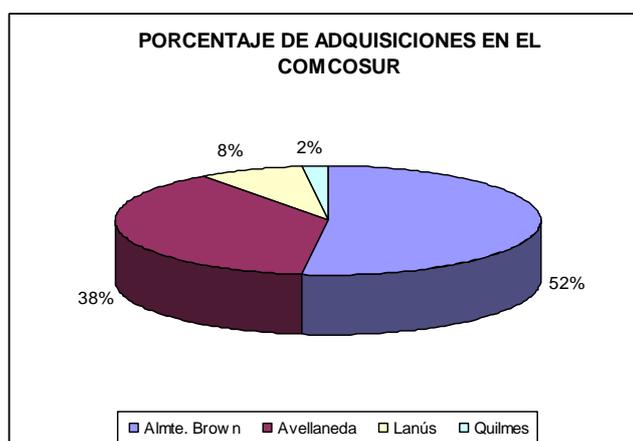


Fig. 32

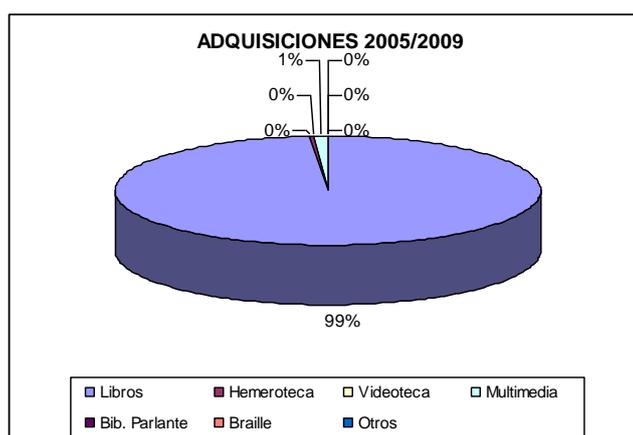


Fig. 33

El mayor porcentaje de adquisiciones se verifica en Almte. Brown y en Avellaneda (Fig. 32), mientras que los materiales que se incorporan en mayor proporción son los libros (99%). Es importante aclarar que en el partido de Lanús no se efectúan adquisiciones desde el año 2008.

j) **Tipo de adquisiciones**

| Distrito | Tipo de adquisiciones | | |
|--------------|-----------------------|-------|----------|
| | compra | canje | donación |
| Almte. Brown | 351 | 0 | 590 |
| Avellaneda | 547 | 0 | 134 |
| Lanús | 0 | 0 | 150 |
| Quilmes | 44 | 0 | 0 |

Fig. 34

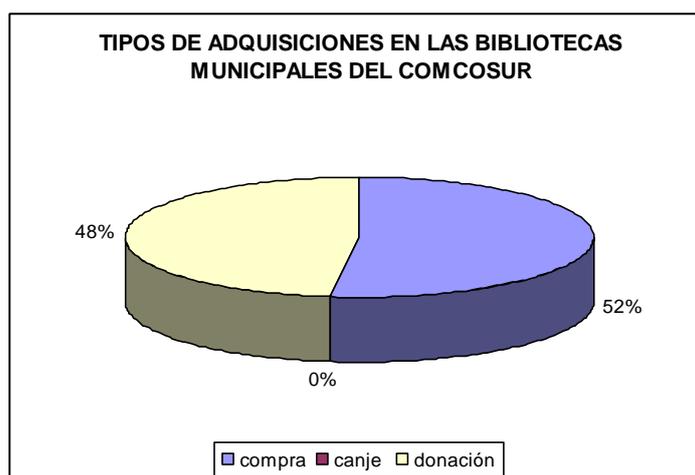


Fig. 35

El distrito donde hay mayor cantidad de adquisiciones es Almte. Brown, seguido por Avellaneda, Lanús y Quilmes (Fig. 34). En cuanto al tipo de adquisición, hay mayor porcentaje de donación que de compras (Fig. 35), lo cual nos indicaría que la compra de materiales para las bibliotecas municipales no es un propósito muy tenido en cuenta por las administraciones municipales.

Es destacable el caso de la BM de Lanús, ya que sólo ha incorporado material por medio de donaciones (Fig. 34).

k) **Expurgo**

| Distrito | Expurgo | | | | | |
|--------------|--------------|---------------|--------|-----|-----------|--------------------|
| | sistema | obsolescencia | estado | uso | ubicación | baja de inventario |
| Almte. Brown | Obs. Directa | X | X | X | Depósito | Sí/186 |
| Avellaneda | Obs. Directa | X | X | X | Depósito | No |
| Lanús | Obs. Directa | X | X | X | Depósito | Sí |
| Quilmes | Obs. Directa | X | X | X | Depósito | Sí |

Fig. 36

Se observa claramente que en el 100 % de los distritos analizados se realiza el expurgo a través del sistema de observación directa, es decir, a partir de una evaluación exhaustiva de los ejemplares, considerando en todos los casos la obsolescencia, el estado de deterioro y el uso de los materiales. En todos los casos se apartan los ejemplares y se los ubica en un depósito, aunque en los casos de Almte. Brown, Lanús y Quilmes también se los da de baja.

En Avellaneda no se da la baja a los materiales ya que, por constituir bienes patrimoniales, debe contarse primero con el acuerdo del Concejo Deliberante; por lo tanto, se resguardan en un depósito especial.

l) Recuperación de información en el catálogo

| Distrito | Búsquedas exitosas | | | |
|--------------|--------------------|---------|----------|-------|
| | % de títulos | Títulos | Materias | Autor |
| Almte. Brown | 70% | 70% | 100% | 70% |
| Avellaneda | 80% | 80% | 85% | 75% |
| Lanús | 28% | 28% | 45% | 35% |
| Quilmes | 65% | 65% | 60% | 70% |

Fig. 37

Todas las bibliotecas tienen un alto porcentaje de existencia de títulos solicitados existentes en la colección, salvo la BM de Lanús, con sólo el 28% de resultados positivos. Lo mismo sucede con el porcentaje de búsquedas exitosas en los catálogos de títulos, materias y autor.

Analizando el porcentaje de búsquedas exitosas en el catálogo de títulos, ronda entre el 65% en la BM de Quilmes, en el 70% en la BM de Almte. Brown, y el 80% en la BM de Avellaneda,

Sin embargo, es notable el caso de la BM de Almte. Brown, ya que en el caso de las búsquedas exitosas en el catálogo de materias se observa un 100% de éxito, mientras que en las búsquedas exitosas en el catálogo de autor las BM de Almte. Brown, Avellaneda y Quilmes están entre un 70 y 75%.

Estos resultados nos indican que la información recuperada del catálogo se acerca bastante a lo solicitado por los usuarios en las BM de Almte. Brown, Avellaneda y Quilmes. No ocurre lo mismo en la BM de Lanús, donde evidentemente no se orienta el desarrollo de la colección de acuerdo a las necesidades de los lectores.

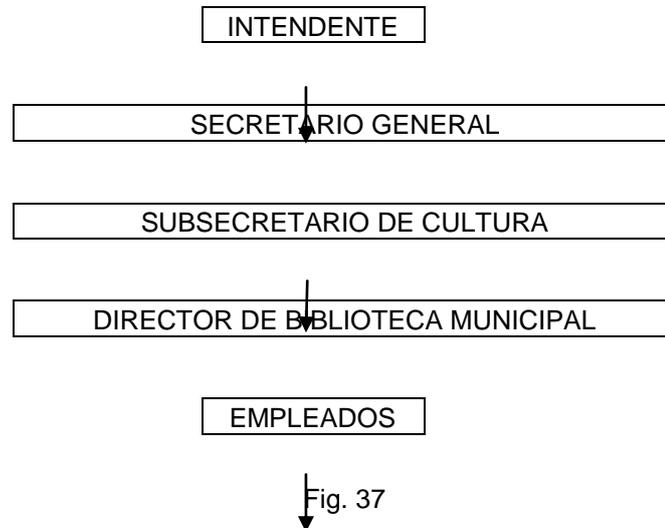
2) PERSONAL

▪ Organigrama administrativo

Se ha analizado el organigrama administrativo correspondiente a cada una de las BM visitadas, de manera de poder observar el lugar que cada unidad de información ocupa en el organigrama general de cada distrito.

A continuación se presenta cada uno en forma detallada:

Almte. Brown:



Avellaneda:



Lanús:

Fig. 39

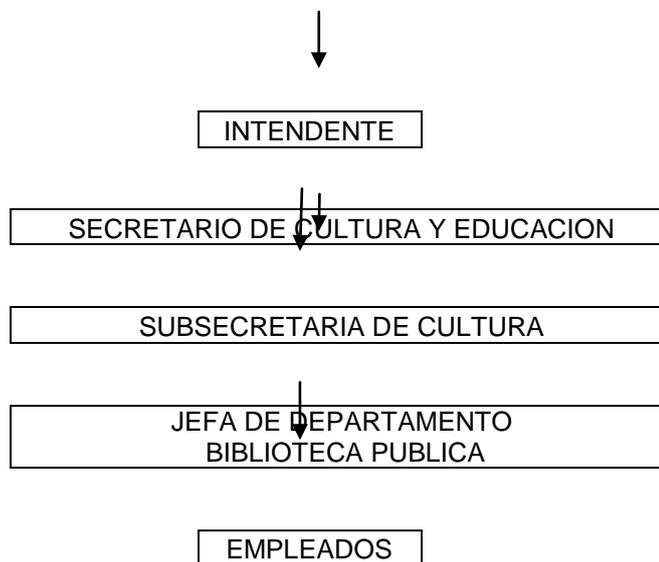
Quilmes:

Fig. 40

Del análisis de los organigramas surge que el 75 % de las BM ocupa el cuarto lugar en los escalafones municipales (Fig. 37, 38 y 40), mientras que la BM de Lanús ocupa el quinto lugar en el organigrama (Fig. 39). Estas posiciones establecen diferencias en cuanto a la organización general del subsistema Biblioteca dentro del sistema Municipalidad, ya que denotan diferentes formas de abordar la visión, misión, objetivos y proyectos de la biblioteca.

- **Total de personal**

| DISTRITO | Total de personal |
|--------------|-------------------|
| Almte. Brown | 17 |
| Avellaneda | 11 |
| Lanús | 6 |
| Quilmes | 15 |

Fig. 41



Fig. 42

| Distrito | Total de personal | Cantidad de habitantes | Relación usuarios por personal | Relación persona / cantidad de habitantes según UNESCO |
|--------------|-------------------|------------------------|--------------------------------|--|
| Almte. Brown | 17 | 514.622 | 30.272 | 206 |
| Avellaneda | 11 | 329.638 | 29.967 | 132 |
| Lanús | 6 | 425.512 | 70.919 | 170 |
| Quilmes | 15 | 518723 | 34.581 | 207 |

Fig. 43

De la observación de los gráficos de las Fig. 41 y 42, surge claramente que la mayor concentración de personal se verifica en la biblioteca del partido de Almte. Brown, mientras que la biblioteca de Lanús es la que menor cantidad de personal posee.

Si se atiende a la relación usuarios por personal, que proporciona la cantidad de usuarios que realmente atiende y potencialmente debería atender cada integrante del personal de la biblioteca, se observa que Avellaneda posee la menor proporción ya que a menor cantidad de habitantes posee mayor cantidad de personal, mientras que Lanús posee la mayor

proporción dada la cantidad de habitantes y la poca cantidad de empleados que trabajan en la biblioteca. (Fig. 43 y 44).

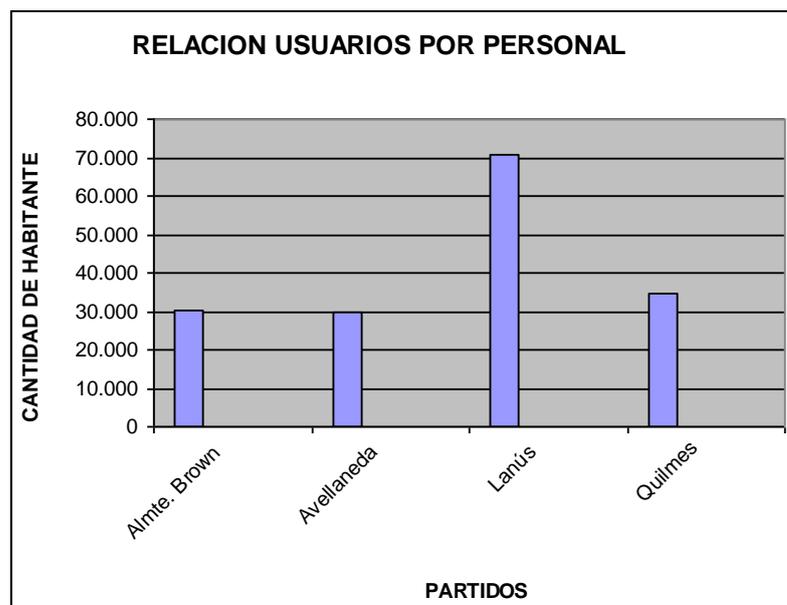


Fig. 44

Si se analiza el estándar de la UNESCO que recomienda la dotación básica de personal de bibliotecas, dicho documento sugiere la presencia de un bibliotecario por cada 2.500 habitantes (Fig. 43). Se observa que en los municipios de Almirante Brown y Quilmes el valor está casi equiparado, mientras hay notorias diferencias de estas comunas con Lanús y Avellaneda, siendo esta última la que evidencia la menor relación (Fig. 45).

Esta cifra muestra la cantidad de empleados a jornada completa que se necesitarían para atender a la población potencial de cada biblioteca, la que por cierto está muy lejana de la realidad.

Se deduce que, si bien estas cifras pueden parecer exageradas ante la visión que se tiene generalmente de la tarea bibliotecaria, no dejan de ser un estándar reconocido de la actividad. Aquellos funcionarios que tienen a su cargo la organización del servicio público de biblioteca municipal evidentemente desconocen estos parámetros.

Por supuesto que no se puede dotar a una biblioteca de 132 ó 207 empleados, pero sí de un número de personas al servicio del público bastante alejado de 6.

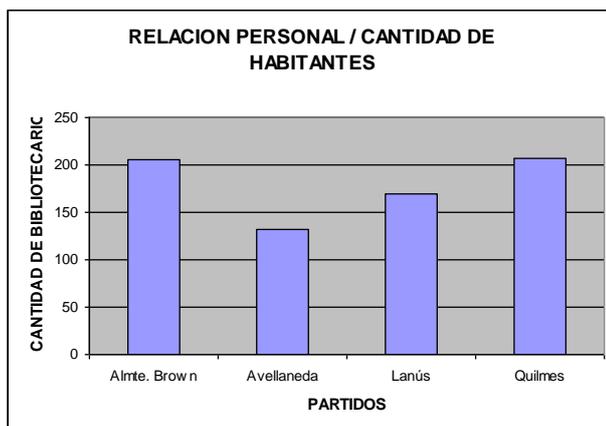


Fig. 45

▪ Cantidad de personal por categoría

| DISTRITO | Cantidad de personal por categoría | | | | | |
|--------------|------------------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------|----------|---------------|
| | Funcionarios | | Bibliotecarios | Administrativos | Limpieza | Mantenimiento |
| | Director | Jefe de Departamento o Sección | | | | |
| Almte. Brown | 1 | 1 | 5 | 9 | 1 | 0 |
| Avellaneda | 0 | 1 | 0 | 10 | 1 | 0 |
| Lanús | 0 | 0 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| Quilmes | 0 | 1 | 8 | 4 | 1 | 1 |

Fig. 46

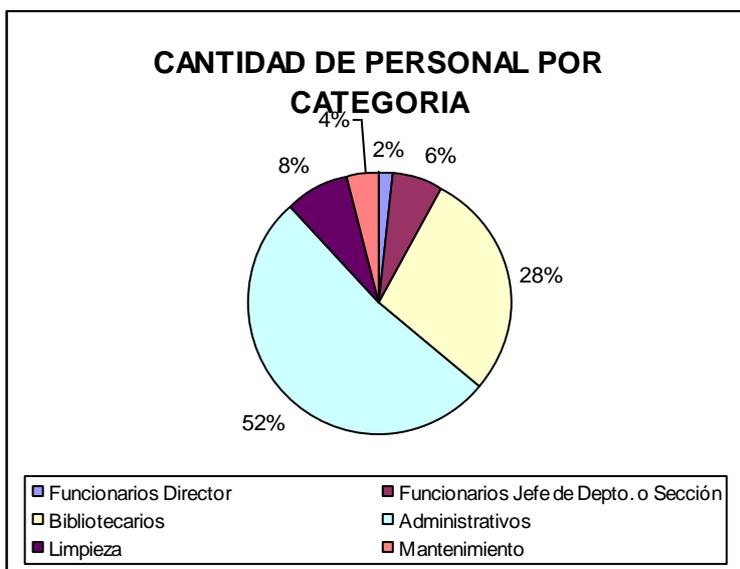


Fig. 47

Según lo dispuesto por la Ley 11.757 (Estatuto para el personal municipal de la provincia de Buenos Aires) y la organización interna de cada municipio es que se realiza la categorización del personal. Se observa claramente en la Fig. 47 que la mayor parte del

personal que se desempeña en las BM corresponde a la categoría administrativa (52 %) , seguido por los bibliotecarios con un 26 %.

Es aquí donde se verifica que la labor bibliotecaria no está en manos de bibliotecarios, ya que representan la cuarta parte de la categorización de personal, cuando en realidad deberían ser mayoría. Este es uno de los principales motivos de análisis en las bibliotecas que dependen de entes estatales, ya que allí se tiene una cabal idea de cómo desde los estamentos políticos se comprende la importancia de que la labor sea realizada por personal con la preparación técnica específica.

- **Cantidad de personal por situación laboral**

| DISTRITO | Cantidad de personal por situación laboral | | | |
|--------------|--|-------------------|--------------|------------|
| | Político | Planta permanente | Mensualizado | Contratado |
| Almte. Brown | 1 | 16 | 0 | 0 |
| Avellaneda | 0 | 6 | 4 | 1 |
| Lanús | 0 | 2 | 0 | 4 |
| Quilmes | 0 | 14 | 0 | 1 |

Fig. 48



Fig. 49

Si se analiza la situación laboral del personal, se corrobora que en un 78 % corresponde a la planta permanente, lo cual garantiza estabilidad laboral, pero no el desempeño por largo tiempo en la biblioteca. Esto último sucede porque en la administración pública es común el otorgamiento de pases o cambios de destino, lo que conlleva a que haya rotación de personal, con la consiguiente falta de continuidad de formas de trabajo y logro de objetivos.

- **Cantidad de personal por nivel de estudio**

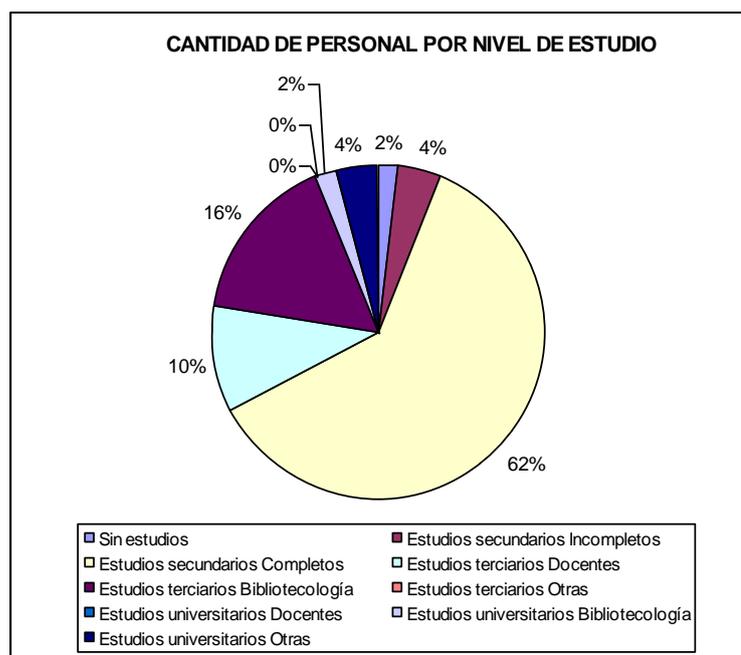


Fig. 50

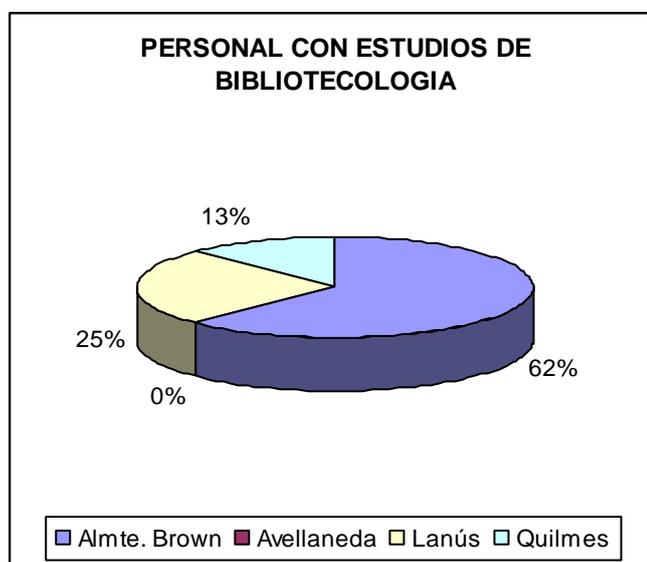


Fig. 51

Según los datos relevados, el 62 % del personal tiene estudios secundarios completos, mientras que sólo el 2 % no tiene estudios (Fig. 50). Con respecto a los estudios específicos de Bibliotecología, el 16 % tiene a nivel terciario, y el 2 % tiene estudios a nivel universitario.

Es importante destacar que también hay personal con estudios terciarios docentes, lo cual representa el 10 % del total, lo que presupone que ante la falta de personal especializado un docente puede cubrir el puesto de bibliotecario. Esta situación está relacionada con el imaginario social sobre las tareas e incumbencias de un bibliotecario, y que ante la falta de personal específico es preferible contar con personal idóneo, y mejor si tiene conocimientos

docentes, lo cual presupone una visión global de algunos temas para poder satisfacer las necesidades de los usuarios.

Atendiendo a los estudios específicos, el municipio de Alnte. Brown es el que concentra el mayor porcentaje, seguido por los de Lanús y Quilmes. El caso de Avellaneda es singular, ya que hay sólo una persona con estudios específicos, aunque de carácter universitario.

Si se presta atención a la cantidad de bibliotecarios profesionales sobre el total de personal de la biblioteca, resulta que el 99 % se concentra en Alnte. Brown, mientras que en Lanús se observa un 0,5 %. Avellaneda tiene un 0,375 % y Quilmes tiene un 0,125 %. (Fig. 52)



Fig. 52

De acuerdo a los parámetros de la UNESCO, los bibliotecarios con título deberían constituir la tercera parte del personal. El municipio de Lanús es el único que cumple con esta condición, ya que tiene dos bibliotecarios sobre un total de seis. Alnte. Brown se acerca bastante a la cifra requerida, ya que tiene cinco en lugar de seis. Los casos de Avellaneda (uno sobre cuatro) y Quilmes (uno sobre cinco) son más complicados, ya que evidencian la multiplicidad de tareas que se presume realiza el único bibliotecario.

- **Cantidad de personal de limpieza**

| DISTRITO | Personal de limpieza |
|--------------|----------------------|
| Alnte. Brown | 1 |
| Avellaneda | 1 |
| Lanús | 1 |
| Quilmes | 1 |

Fig. 53

Se observa claramente que en cada unidad de información hay personal de limpieza (Fig. 53), aunque se deduce que una sola persona es una dotación insuficiente para la multiplicidad de tareas que se deben abordar. Las mismas incluyen no sólo la limpieza de las instalaciones, sino también la de las colecciones,

- **Cantidad de personal de mantenimiento**

| DISTRITO | Personal de mantenimiento |
|--------------|---------------------------|
| Almte. Brown | 0 |
| Avellaneda | 0 |
| Lanús | 1 |
| Quilmes | 1 |

Fig. 54

Sólo el 50 % de las bibliotecas municipales cuentan con personal de mantenimiento propio (Fig. 54), ya que la BM de Avellaneda depende del personal de mantenimiento de la Dirección de Patrimonio Cultural, y en Lanús depende del área de mantenimiento de la Subsecretaría de Cultura.

De esta forma se complica la realización de las tareas en el tiempo, ya que se debe seguir el pedido por la vía jerárquica correspondiente.

- **Carga horaria semanal por tipo de personal**

El 98 % del personal cumple con una carga horaria de seis horas diarias (treinta horas semanales), ya que es lo establecido por la Ley 11.757 (Estatuto para el personal municipal). Sin embargo, la Jefa de Departamento de la BM de Quilmes, al estar en un inciso escalafonario jerárquico, cumple con un régimen de ocho horas diarias (cuarenta horas semanales).

4) EDIFICIO

a) **Edificio**

| DISTRITO | Propiedad | |
|--------------|-----------|-----------|
| | propio | alquilado |
| Almte. Brown | X | |
| Avellaneda | X | |
| Lanús | X | |
| Quilmes | X | |

Fig. 55

La totalidad de los edificios relevados son de propiedad de cada municipio, lo cual garantiza autonomía en cuanto a la toma de decisiones sobre el mismo.

| DISTRITO | Uso | |
|--------------|-----------|------------|
| | exclusivo | compartido |
| Almte. Brown | X | |
| Avellaneda | | X |
| Lanús | | X |
| Quilmes | X | |

Fig. 56

Con respecto al uso edilicio, el 50 % de las bibliotecas hace uso exclusivo de las instalaciones, disponiendo libremente del uso de los espacios (Fig. 56).

b) **Antigüedad del edificio**

| DISTRITO | Antigüedad | | |
|--------------|------------|-------|--------------|
| | año | nuevo | refaccionado |
| Almte. Brown | 1898 | | X |
| Avellaneda | 1890 | | X |
| Lanús | | | X |
| Quilmes | 1873 | | X |

Fig. 57

Analizando los resultados del cuadro de la Fig. 57, surge que el edificio más antiguo corresponde a la BM de Quilmes (136 años) y el más nuevo a la BM de Almte. Brown (111 años). No se considera para este ítem a la Biblioteca del partido de Lanús dado que este dato no fue proporcionado.

Todas las unidades de información funcionan en edificios refaccionados, lo que denota la necesidad de que la colección y los servicios ofrecidos se adecuen al espacio físico.

c) **Ubicación**

| DISTRITO | Ubicación | |
|--------------|-----------|------------|
| | céntrica | periférica |
| Almte. Brown | | X |
| Avellaneda | X | |
| Lanús | X | |
| Quilmes | X | |

Fig. 58

El 75 % de las bibliotecas relevadas están ubicadas en zonas céntricas, entendiéndose que las mismas están en la zona principal, de mayor actividad comercial y de fácil acceso de cada partido.

Sin embargo, es llamativa la situación de la BM de Almte. Brown, ya que, a pesar de ser una entidad de importancia en su zona de influencia, está distante de la zona céntrica, e incluso de la estación de ferrocarril, sin señalización adecuada para acceder a ella.

d) **Cantidad de plantas**

| DISTRITO | Cantidad de plantas | | |
|--------------|---------------------|---------|---------|
| | planta baja | 1° piso | 2° piso |
| Almte. Brown | X | | |
| Avellaneda | X | X | |
| Lanús | X | X | |
| Quilmes | X | X | |

Fig. 59

El 75 % de los edificios tiene dos plantas; sólo el de Almte. Brown se desarrolla en planta baja. (Fig. 59)

e) **Señalización**

| DISTRITO | Señalización | | | | |
|--------------|--------------|------------|----------------|----------------|-----------------|
| | banner | marquesina | cartel externo | cartel interno | poster o afiche |
| Almte. Brown | | | X | | |
| Avellaneda | | | | X | |
| Lanús | | | X | | |
| Quilmes | | | | | |

Fig. 60

| DISTRITO | Diseño de señalización | | |
|--------------|------------------------|---------|-----------------------|
| | comprensible | confuso | señalización negativa |
| Almte. Brown | X | | X |
| Avellaneda | X | | |
| Lanús | X | | |
| Quilmes | | | |

Fig.61

Del análisis de la información relevada en los cuadros (Fig. 60 y 61), surge que en el 75 % de las BM hay señalética institucional comprensible, siendo de tipo externa el 66 %, y un 33 % señalado con cartelera colocada dentro del edificio municipal.

Es destacable el caso de la BM de Almte. Brown, ya que si bien el cartel es comprensible, está tapado por árboles que impiden su correcta y rápida visualización (fig. 61).

En el caso de la BM de Quilmes no se observa ningún tipo de señalización externa, lo cual es llamativo dada la ubicación céntrica de la misma y la antigüedad de la biblioteca. Quizás para los lugareños es una entidad muy conocida, pero esta investigadora tuvo dudas al momento de localizarla, las cuales se hubiesen evitado si se contaba con un cartel indicador.

f) Superficie

Lamentablemente no se ha podido realizar una evaluación comparativa de este indicador, ya que en el 75 % de las unidades de información no se brindó este dato.

Sólo se ha tenido acceso a los datos correspondientes a la BM de Avellaneda, cuyos resultados se consignan a continuación:

- Recepción: 31,25 m²
- Sala de lectura: 24,84 m²
- Sector de préstamos: 31,25 m²
- Depósitos de la colección: 89,72 m²
- Dirección y administración: 3,30 m²
- Procesos técnicos: 3,30 m²
- Sala Infantil y Juvenil: 14,41 m²
- Colecciones especiales: 19,50 m²
- SUM: 121,87 m²
- Sanitarios: 15,41 m²

La superficie total es de 354,85 m², lo cual cumple con lo indicado en las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, que establece que debe haber espacio suficiente para la circulación del público y del personal, es decir, entre el 15% y el 20% de las zonas públicas y del 20% al 25% de la zona reservada al personal.

En el caso de la BM de Avellaneda, se verifica que hay un 19% de la superficie total en la zona de circulación del público, mientras que para el personal es del 32%.

g) **Número de puestos de lectura**

| DISTRITO | Número de puestos de lectura | | |
|--------------|------------------------------|--------|-----------|
| | 1 a 5 | 5 a 10 | más de 10 |
| Almte. Brown | | | X |
| Avellaneda | | | X |
| Lanús | | | X |
| Quilmes | | | X |

Fig. 62

Todas las bibliotecas visitadas tienen más de 10 puestos de lectura:

- la BM de Almte. Brown tiene 24,
- las BM de Avellaneda y Lanús tienen 15,
- la BM de Quilmes tiene 94.

En este último caso se contabilizan los puestos de lectura correspondientes a la sala de lectura general y la sala de lectura de la parte histórica del edificio, ya que se utilizan ambos ambientes.

h) **Acceso para discapacitados motores y visuales**

| DISTRITO | Acceso para discapacitados | |
|--------------|----------------------------|-----------------------|
| | rampa | pasillos c/ pasamanos |
| Almte. Brown | X | |
| Avellaneda | | |
| Lanús | | X |
| Quilmes | | X |

Fig. 63

La única biblioteca con rampa para el acceso de usuarios con problemas motrices y/o sillas de ruedas es la de Almte. Brown. En el resto de las unidades de información se ha verificado la presencia de escalones que dificultan los desplazamientos.

En cuanto a las escaleras, en el 50% que las Salas de Lectura se ubican en planta alta, se observa que tienen pasamanos. El otro 50% ha ubicado estratégicamente la Sala de Lectura en planta baja para evitar una nueva barrera arquitectónica para las personas con dificultades motrices.

i) Tipo de pisos

| DISTRITO | Tipo de pisos | | | |
|--------------|---------------|----------|------------------|---------------------|
| | madera | alfombra | mosaico/cerámico | goma antideslizante |
| Almte. Brown | X | | X | |
| Avellaneda | | | X | |
| Lanús | | | X | |
| Quilmes | | | | X |

Fig. 64

En el 75% se ha optado por la colocación de piso de mosaicos o cerámicos, lo cual en cierta forma favorece la limpieza. Sólo en el caso de la BM de Almte. Brown se verifica parte de piso de mosaico y de madera.

Es destacable el caso de la BM de Quilmes, donde el 60% del piso de planta baja está recubierto por goma antideslizante, lo cual favorece el tránsito.

Sin embargo, no se ha observado la colocación de las tiras de este material en ninguna de las escaleras de las bibliotecas relevadas, lo cual sería muy importante como medida preventiva de accidentes.

j) Iluminación

| DISTRITO | natural | | |
|--------------|----------|---------|---------|
| | ventanas | puertas | cenital |
| Almte. Brown | X | | |
| Avellaneda | X | | |
| Lanús | X | X | X |
| Quilmes | X | | X |

Fig. 65

Se observa claramente que el 100% de las unidades de información posee iluminación natural a través de ventanas, destacando la calidad de la misma en las BM de Avellaneda, Lanús y Quilmes (Fig. 65).

Sólo el 25% tiene también iluminación natural a través de la puerta, y el 50% iluminación natural cenital, es decir, a través de claraboya.

Hay que recordar que la iluminación impacta directamente no sólo sobre la visualización de las personas al momento de leer y escribir, sino también sobre la preservación de la colección, por lo que constituye un factor que va a ser altamente determinante sobre las condiciones generales de la biblioteca.

| DISTRITO | artificial | | | | | | |
|--------------|------------|-----------------|---------------|------------|-----------------|---------------------|-------------------------|
| | general | puntual o focal | de exposición | decorativa | lámpara de mesa | tubos fluorescentes | lámparas incandescentes |
| Almte. Brown | | X | | | | | X |
| Avellaneda | X | | | | | X | |
| Lanús | | | | | | X | |
| Quilmes | | | | | | X | |

Fig. 66

En el 75% de las BM se utilizan tubos fluorescentes, en un 25% se suma también el uso de iluminación artificial general, mientras que en un 25% se utiliza sólo iluminación puntual o focal con lámparas incandescentes (Fig. 66).

k) Ventilación y temperatura

| DISTRITO | ventilación | | | | | |
|--------------|---------------------|---------------------|--------------------|---------|---------|------------|
| | mecánica | | | natural | | |
| | ventilador de techo | ventilador de pared | aire acondicionado | | cruzada | no cruzada |
| central | | | individual | | | |
| Almte. Brown | X | | | X | | X |
| Avellaneda | X | | | | | X |
| Lanús | X | | | X | | X |
| Quilmes | X | | | | X | |

Fig. 67

| DISTRITO | Calefacción | | | | Tratamiento de la humedad | |
|--------------|-------------|---------------|---------|--------------------|---------------------------|----------------|
| | pantalla | losa radiante | central | estufas eléctricas | deshumidificación | humidificación |
| Almte. Brown | X | | | | | |
| Avellaneda | | | | X | | |
| Lanús | X | | | | | |
| Quilmes | X | | | | | |

Fig. 68

La ventilación, como en el caso de la iluminación, constituye un factor muy importante tanto para la salud de las personas como para la colección.

Considerando la ventilación de tipo mecánica, en el 100% de los casos relevados se observa el uso de ventiladores de techo, donde, si bien ayudan a la renovación de aire no son ofrecen seguridad. Sólo el 50% posee equipos de aire acondicionado.

Para el tipo de ventilación natural, sólo el 25% es cruzada, y el 75% de los casos es no cruzada (Fig. 67).

Con respecto a la calefacción, en el 75% de los casos se utilizan pantallas, y en el 25% (BM de Avellaneda) se usan estufas eléctricas.

En ninguna de las bibliotecas se realizan tratamientos de la humedad mediante el uso de deshumidificadores o sistemas de humidificación, lo cual, en el caso de uso de aires acondicionados, impacta directamente sobre la conservación de la colección.

l) Acústica

| DISTRITO | Acústica | | | | | |
|--------------|---------------|--------|-------------|----------|---------------------------|----|
| | revestimiento | | | | distribución de ambientes | |
| | alfombras | corcho | poliuretano | plafones | sí | no |
| Almte. Brown | | | | | X | |
| Avellaneda | | | | | X | |
| Lanús | | | | | X | |
| Quilmes | | | | | X | |

Fig. 69

Ninguna de las BM tiene revestimiento en sus paredes que atenúe los ruidos del exterior. Si bien se verifica en el 100% que hay una distribución de ambientes que intenta disminuir los ruidos, dicho objetivo no se logra completamente debido a la presencia de ruidos externos propios de un edificio compartido con otras dependencias.

m) Sistemas de seguridad

I. cuando la biblioteca está cerrada

| DISTRITO | Sistemas de seguridad | | |
|--------------|-----------------------------------|-------------|---------|
| | Cuando la biblioteca está cerrada | | |
| | detectores | | alarmas |
| | volumétricos | de contacto | |
| Almte. Brown | | | X |
| Avellaneda | | | |
| Lanús | | | |
| Quilmes | | | |

Fig. 70

II. cuando la biblioteca está en funcionamiento

| DISTRITO | cámaras de video |
|--------------|------------------|
| Almte. Brown | |
| Avellaneda | |
| Lanús | |
| Quilmes | |

Fig. 71

| DISTRITO | Control de acceso de usuarios y colecciones | | | | | | |
|--------------|---|--------------|---------|-----------------------|--------------------|----------------|-----------------------|
| | detección de libros | autopréstamo | digital | pasillos de detección | tiras de seguridad | sensibilizador | verificador de libros |
| Almte. Brown | | | | | | | |
| Avellaneda | | | | | | | |
| Lanús | | | | | | | |
| Quilmes | | | | | | | |

Fig. 72

Sólo el 25% de la BM tiene un sistema de seguridad (alarma) cuando la misma está cerrada (Fig. 70). Dadas las características de los materiales que ellas conservan, que muchas veces son ejemplares únicos, y que ya no se consiguen en el mercado por estar agotados, es un tema preocupante la falta de seguridad para la colección.

Sin embargo, no se han verificado en ninguna de las BM la presencia de cámaras de video (Fig. 71) ni de sistemas de control de acceso de usuarios y de colecciones (Fig. 72), demostrando una vez más que las medidas de seguridad tendientes a lograr la integridad de las colecciones son por demás mínimas.

De esta forma, se acrecientan las posibilidades de falta de ejemplares, ya que la falta de medidas de seguridad unida a la escasez de personal hace que sea potencialmente más fácil el hurto de materiales.

III. contra incendios

| DISTRITO | detector de humo | matafuegos | | extinción automática | |
|------------|------------------|------------|-------|----------------------|--------------------|
| | | cantidad | tipos | a gas | rociadores de agua |
| | Almte. Brown | | 8 | | |
| Avellaneda | | 5 | ABC | | |
| Lanús | | 2 | | | |
| Quilmes | | 3 | BC | | |

Fig. 73

Es llamativo que ante la facilidad de combustión del papel, sólo el 50% de las BM tengan matafuegos (Fig. 73), y que además no se encuentren a la vista en los lugares más transitados.

Se observa que sólo en la BM de Avellaneda se han colocado matafuegos de halón del tipo ABC, aptos para apagar fuegos en sólidos, líquidos y en espacios con riesgo eléctrico. En la BM de Quilmes está contemplada la extinción de fuego en líquidos y con riesgo eléctrico.

n) Mobiliario

I. Mostradores

| DISTRITO | mostradores |
|--------------|-------------|
| Almte. Brown | 1 |
| Avellaneda | 1 |
| Lanús | 1 |
| Quilmes | 2 |

Fig. 74

En el 75% de las bibliotecas relevadas hay sólo un mostrador para la atención al público, ubicados en la planta baja, en el sector de recepción de usuarios, o bien en el sector de préstamos.

En la BM de Quilmes hay dos, uno en la recepción en planta baja y otro junto a la Sala de Lectura en planta alta (Fig. 74).

II. Sillas

| DISTRITO | sillas | | |
|--------------|--------|---------|-----------|
| | niños | adultos | empleados |
| Almte. Brown | 0 | 24 | 9 |
| Avellaneda | 4 | 15 | 13 |
| Lanús | | | 4 |
| Quilmes | 0 | 94 | 17 |

Fig. 75

La distribución de las sillas es bastante dispar, ya que señala también el tipo de público que cada biblioteca espera atender.

Sólo se observan sillas para niños en la BM de Avellaneda, ya que es la única que posee un sector infantil.

El número de sillas ubicadas en las salas de lectura están acordes a las mesas colocadas y de acuerdo al espacio físico disponible.

En cuanto a las sillas para los empleados, también guardan relación con el número de personas que trabajan en cada unidad de información (Fig. 75).

III. Mesas

| DISTRITO | mesas | |
|--------------|-------|---------|
| | niños | adultos |
| Almte. Brown | 0 | 3 |
| Avellaneda | 4 | 5 |
| Lanús | | |
| Quilmes | 0 | 16 |

Fig. 76

En este ítem se observa una situación similar al del caso analizado anteriormente, ya que hay un 25% de distribución de mesas para niños, mientras que en el 100% de las BM hay mesas destinadas a la lectura de adultos acordes al espacio físico disponible (Fig. 76).

IV. Escritorios

| DISTRITO | escritorios | |
|--------------|-------------|--|
| | | |
| Almte. Brown | 3 | |
| Avellaneda | 3 | |
| Lanús | 2 | |
| Quilmes | | |

Fig. 77

Se han considerado los escritorios que son utilizados por los empleados para realizar sus tareas diarias.

Realmente no se observa una buena distribución de acuerdo a la cantidad de personas que forman parte de cada plantel. Por ejemplo, en Almte. Brown hay 16 personas, y aunque están en distintos turnos el espacio para trabajar no es suficiente.

V. Ficheros

| DISTRITO | ficheros | |
|--------------|----------|----------|
| | cajonero | rotativo |
| Almte. Brown | 1 | |
| Avellaneda | 1 | |
| Lanús | | 1 |
| Quilmes | 1 | |

Fig. 78

El 75% de las unidades de información poseen fichero de tipo cajonero, siendo Lanús la única que tiene fichero rotativo (Fig. 78).

Este detalle, aunque pudiera parecer menor, marca una manera de evaluar los servicios al público por parte de las autoridades, y la adecuación de los mismos en relación a la posibilidad de modernizarlos.

Tanto el fichero cajonero como el fichero rotativo son muebles clásicos que además son incómodos, ya que no permiten la consulta simultánea de varias personas. Sin embargo, por cuestiones prácticas, podrían retirarse los cajones en caso de que dos o más personas tuvieran que consultar información dispuesta una muy cerca de la otra, es decir, en fichas cercanas.

La practicidad del fichero rotativo es relativa, ya que si hubiera un problema mecánico o eléctrico no podría realizarse la consulta. Entonces, se pretende dar una imagen moderna, pero carente de pragmatismo.

VI. Mesas para PC

| DISTRITO | mesas para PC |
|------------|------------------|
| | Almte. Brown |
| Avellaneda | 2 |
| Lanús | 2 |
| Quilmes | 2 |

Fig. 79

En el 100% de las unidades de información relevadas se ha constatado el uso de mesas para las PC.

VII. Estanterías

| DISTRITO | estanterías | | |
|--------------|-------------|-----------|---------|
| | de madera | metálicas | |
| | | fijas | móviles |
| Almte. Brown | X | | X |
| Avellaneda | X | X | |
| Lanús | | X | |
| Quilmes | | X | |

Fig. 80

En el 75% de los casos se ha verificado el uso de estanterías metálicas fijas (Fig. 80), aunque en el caso de la BM de Avellaneda se utilizan también estanterías de madera.

En la BM de Almte. Brown se usan estanterías de madera y metálicas móviles, aunque hay sólo cinco de éstas últimas. Se las ha colocado en un lugar muy angosto del depósito, y aunque el objetivo de aprovechar espacio se cumple, es bastante incómodo acceder a las estanterías porque están cerca de una columna que funciona como barrera arquitectónica.

VIII. Exhibidores

| DISTRITO | exhibidores | | |
|--------------|-------------|-----------|-------|
| | de libros | de videos | de CD |
| Almte. Brown | | | |
| Avellaneda | X | | |
| Lanús | X | | |
| Quilmes | X | | |

Fig. 81

En el 75% de las bibliotecas se observa el uso de exhibidores de libros nuevos; ninguna de las BM exhibe videos o CD incorporados recientemente a su colección, para conocimiento de los usuarios (Fig. 81).

5) PARQUE INFORMÁTICO

a) Número de puestos informáticos

| DISTRITO | Total de equipos | Número de puestos informáticos | | |
|--------------|------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| | | Para uso de los lectores | Para uso de procesos técnicos | Para uso administrativo |
| Almte. Brown | 8 | | 3 | 5 |
| Avellaneda | 4 | 1 | 1 | 2 |
| Lanús | 6 | | 3 | 3 |
| Quilmes | 2 | 0 | 1 | 1 |

Fig. 82

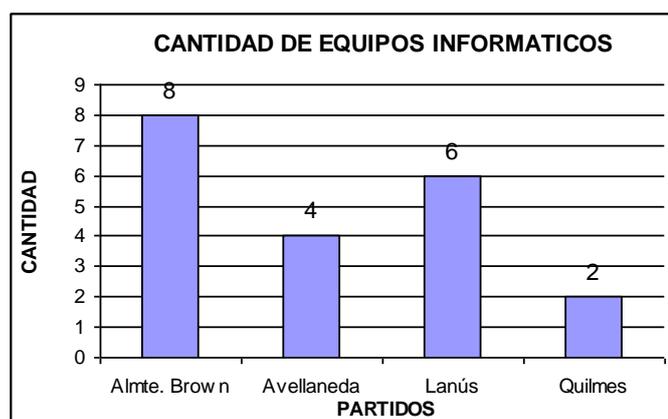


Fig. 83

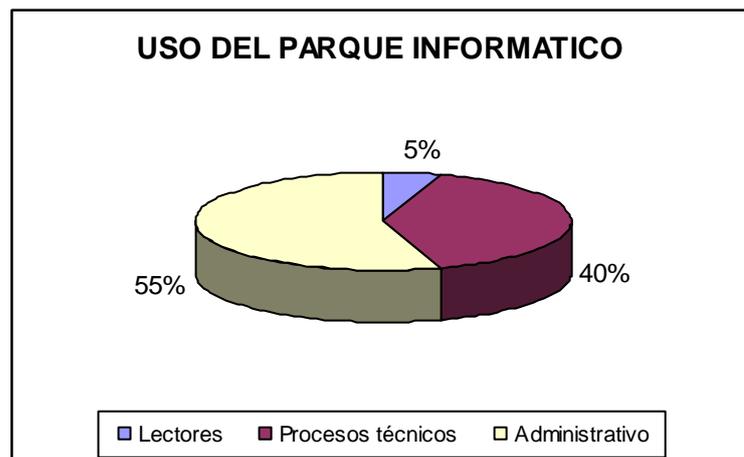


Fig. 84

La BM que cuenta con mayor cantidad de puestos informáticos es la Almte. Brown, mientras que la de Quilmas es la que menos posee (Fig. 82 y 83).

La BM de Avellaneda es la única que posee un equipo a disposición del público (Fig. 82).

El 55% del equipamiento se utiliza con fines administrativos, el 40% para el procesamiento técnico de la colección, y sólo el 5% restante para uso del público (Fig. 84).

Ante esta realidad se establece claramente que en un 95% se prioriza el uso interno por parte del personal, y no se ofrece al público la posibilidad de uso para consultas in situ, ya sea de catálogos o de información en red.

b) Frecuencia del uso del equipamiento informático

| DISTRITO | Frecuencia del uso del equipamiento informático | | |
|--------------|---|-------------------------------|-------------------------|
| | Para uso de los lectores | Para uso de procesos técnicos | Para uso administrativo |
| Almte. Brown | | diario | diario |
| Avellaneda | diario | diario | diario |
| Lanús | | diario | diario |
| Quilmes | | diario | diario |

Fig. 85

La Fig. 85 nos muestra que la frecuencia del uso del equipamiento informático para fines administrativos como de procesos técnicos es diaria en el 100% de las BM visitadas. En la BM de Avellaneda, la única que ofrece el uso a los lectores, también se verifica un uso cotidiano.

c) Características del parque informático

| DISTRITO | Cantidad de lectores de | | Equipos conectados a | |
|--------------|-------------------------|-----|----------------------|----------|
| | CD-Rom | DVD | red local | Internet |
| Almte. Brown | 4 | 3 | 8 | 8 |
| Avellaneda | 4 | 1 | 1 | 1 |
| Lanús | 1 | 1 | 3 | 0 |
| Quilmes | 1 | 0 | 0 | 0 |

Fig. 86



Fig. 87

Con respecto a las características técnicas del equipamiento, se establece que el 100% de los mismos tienen lectores de CD-Rom, mientras que el 75% puede leer DVD (Fig. 86).

El 57% está conectado a una red interna, mientras que sólo en el 43% de las BM hay conexión a Internet (Fig. 87).

d) Cantidad de equipos para el servicio de préstamo

| DISTRITO | Equipos para servicio de préstamo |
|--------------|-----------------------------------|
| Almte. Brown | 1 |
| Avellaneda | 1 |
| Lanús | 0 |
| Quilmes | 0 |

Fig. 88

El 50% de los equipos está preparado para la gestión de préstamo, lo cual expresa la ventaja analizada al momento de planificar la dinámica del servicio (Fig. 88).

e) Periféricos adicionales

| DISTRITO | Periféricos adicionales | | | |
|--------------|-------------------------|---------|--------------|-----|
| | impresora | scanner | lectogradora | |
| | | | CD-Rom | DVD |
| Almte. Brown | 3 | 2 | 2 | |
| Avellaneda | 1 | 0 | 1 | 1 |
| Lanús | 1 | 1 | 1 | |
| Quilmes | 2 | 0 | 0 | 0 |

Fig. 89

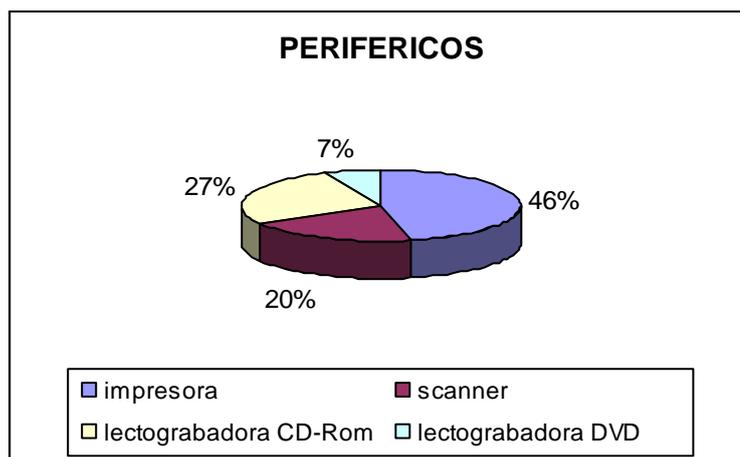


Fig. 90

Los periféricos adicionales impactan directamente en la posibilidad de realizar las tareas cotidianas con otras posibilidades prácticas.

En la Fig. 89 se observa claramente la distribución de los periféricos en cada BM, mientras que en la Fig. 90 surge que la impresora es el elemento que está presente en mayor porcentaje, seguidos de la lectora de CD-Rom.

f) OPAC

| DISTRITO | OPAC |
|--------------|------|
| Almte. Brown | Sí |
| Avellaneda | Sí |
| Lanús | No |
| Quilmes | No |

Fig. 91

La Fig. 91 demuestra que el 50% de las BM poseen OPAC.

Hay que aclarar que en el caso de la BM de Avellaneda se está reformulando el OPAC existente, ya que se ha planificado la realización de un catálogo centralizado de todas las bibliotecas del distrito.

La falta de OPAC puede estar dada por tres factores: falta de equipamiento informático suficiente, falta de personal capacitado para llevar a cabo las tareas inherentes a dicho proyecto, o falta de decisión política que comprenda la utilidad de este servicio a los usuarios.

g) Base de datos para consulta de usuarios

| DISTRITO | Base de datos consulta de usuarios in situ |
|--------------|---|
| Almte. Brown | No |
| Avellaneda | Sí |
| Lanús | No |
| Quilmes | No |

Fig. 92

Sólo el 25% de las BM ofrece este servicio. Como en el caso de la pregunta anterior, se reiteran los tres factores mencionados.

h) Acceso a Internet de los usuarios

| DISTRITO | Acceso a Internet in situ de los usuarios |
|--------------|--|
| Almte. Brown | No |
| Avellaneda | Sí |
| Lanús | No |
| Quilmes | No |

Fig. 93

El 75% de las BM evaluadas no posee este servicio in situ (Fig. 93).

Por lo tanto debería considerarse, como en los casos anteriores, cuál es el criterio de la oferta de los servicios al público, ya que si bien hoy una gran mayoría de la población tiene acceso a un locutorio o cibercafé, no puede dejar de tenerse en cuenta que Internet constituye una gran fuente de información actualizada constantemente, y que con un uso crítico de la misma, puede complementar la que contienen otros soportes.

- Capacitación a usuarios y a empleados

| DISTRITO | Capacitación a | |
|--------------|----------------|-----------|
| | usuarios | empleados |
| Almte. Brown | No | No |
| Avellaneda | No | No |
| Lanús | No | No |
| Quilmes | No | Sí |

Fig. 94

El objetivo de esta pregunta es verificar si se ha considerado la capacitación en el uso del parque informático, tanto para los usuarios como para los empleados.

En el 100% de las BM visitadas no se ha planificado la capacitación para los usuarios, mientras que en el 75% tampoco se ha tenido en cuenta la capacitación para los empleados.

Es así que tanto unos como otros hacen uso de las computadoras y periféricos de acuerdo a experiencias previas y conocimientos adquiridos en otras instancias de aprendizaje.

CONCLUSIONES GENERALES

Las bibliotecas municipales de la zona sur del Gran Buenos Aires, y muy especialmente las de la zona del COMCOSUR, evidencian un proceso de gestión institucional basado en el desconocimiento de la labor bibliotecaria por parte de los funcionarios estatales, donde aún sigue vigente el modelo tradicional de biblioteca.

En este sentido es que se ha verificado que la falta de una política de evaluación sistemática de las unidades de información impacta directamente en la toma de decisiones posteriores y en la formulación de políticas, presupuestos, actividades, etc. Es aquí donde surge una contradicción entre lo expresado en la Pregunta 1 c) y Pregunta 1 f), ya que si se menciona mayoritariamente la existencia de un proyecto o planificación anual (Pág. 106, Fig. 7), pero luego no se verifican procesos integrales de evaluación institucional (Pág. 108 Fig. 10 y 11, Pág. 109 Fig. 12 y 13), cabe preguntarse desde qué diagnóstico institucional se plantea la planificación anual.

Estas acciones de evaluación diagnóstica y de proceso deberían realizarse con el aporte de personal capacitado en tiempos y espacios adecuados, y con la participación de los funcionarios políticos, de manera que definieran las líneas de acción de las bibliotecas. La construcción de líneas de acción y el establecimiento de acuerdos podría ser un instrumento muy útil al momento de realizar la evaluación institucional.

Teniendo en cuenta las problemáticas individuales de cada biblioteca municipal y las características de la comunidad en la que está inserta, puede afirmarse que es necesario establecer mínimas acciones de evaluación que ayuden a revisar las estrategias implementadas hasta el momento.

Por este motivo, se afirma la siguiente hipótesis complementaria:

“Las condiciones dadas por las problemáticas y situaciones actuales que deben enfrentar las bibliotecas municipales requieren de la sistematización urgente de acciones de evaluación para la obtención de mejoras en los servicios específicos”.

En el caso de la evaluación de las colecciones se puede afirmar que es uno de los elementos primordiales de la actividad bibliotecaria, por lo que su evaluación debe ser constante. Del éxito de la evaluación de la colección dependerá en gran parte el éxito del resto de la gestión bibliotecaria.

En el 50 % de las unidades de información han manifestado que poseen una política de desarrollo de las colecciones, aunque no se verificaron estrategias pertinentes. Basta observar el tipo de materiales que poseen las bibliotecas (Pág. 111, Fig. 16), los relevamientos sobre préstamos (Pág. 115, Fig. 25) y consultas (Pág. 116, Fig. 27), edad de la colección (Pág. 117, Fig. 29), cantidad de adquisiciones (Pág. 119, Fig. 31, 32 y 33) y tipos de adquisiciones (Pág. 120, Fig. 34 y 35).

El desarrollo de las colecciones implica definir las características de la colección de una biblioteca pública, que son totalmente distintas a las de una biblioteca escolar, ya que los fines

de ambas instituciones son distintos. De esta forma, se evitarían conflictos al momento de superponer esfuerzos en desarrollar una colección orientada a tareas escolares exclusivamente, olvidando la diversidad de público que debería atender una biblioteca municipal.

Es aquí cuando cabe preguntarse qué han entendido los entrevistados como “evaluación de la colección” y “política de desarrollo de la colección”. La falta de claridad en estos conceptos impacta directamente en el análisis global que se hace de cada biblioteca, y en el de la región observada.

Una colección que no está lo suficientemente actualizada no cumplirá las expectativas de los usuarios en este tipo de bibliotecas. Es aquí donde se tienen en cuenta las políticas de adquisiciones que determinan las autoridades municipales y las partidas presupuestarias para tal fin. La ausencia de compra de materiales actualizados influye en la dinámica institucional, ya que las donaciones de particulares constituyen casi el único medio de incorporación de materiales. Si bien se realiza una selección negativa de los mismos, a veces es la única forma de ingresar volúmenes.

Los argumentos presentados anteriormente dan fuerza a la segunda hipótesis complementaria:

“La evaluación de las colecciones es esencial para la economía de tiempo y esfuerzos, considerando las necesidades de los usuarios, y teniendo como base la realización de un estudio de dicha colección.”

Con respecto al organigrama administrativo correspondiente a cada Biblioteca Municipal, surge que hay diferentes formas de abordar la visión, misión, objetivos y proyectos.

El estándar de la UNESCO que recomienda la dotación básica de personal de bibliotecas, dicho documento sugiere la presencia de un bibliotecario por cada 2.500 habitantes. Sin embargo, esta recomendación no se cumple en el área del COMCOSUR (Pág. 124, Fig. 41, 42 y 43).

La labor bibliotecaria no está mayoritariamente en manos de bibliotecarios, ya que representan la cuarta parte de la categorización de personal (Pág. 126, Fig. 46 y 47). Este es uno de los principales motivos de análisis en las bibliotecas que dependen de entes estatales, teniendo así una cabal idea de cómo desde los estamentos políticos no se comprende la importancia de que la labor sea realizada por personal con la preparación técnica específica.

De acuerdo a los parámetros de la UNESCO, los bibliotecarios con título deberían constituir la tercera parte del personal. Sin embargo, sólo representan el 18% de la muestra estudiada (Pág. 128, Fig. 50), no cumpliendo con la recomendación internacional.

Hay personal auxiliar de limpieza (Fig. 53), y de mantenimiento propio (Fig. 54). La totalidad del personal está bajo el régimen de la Ley 11.757 (Estatuto para el personal municipal).

No se ha verificado decreto u ordenanza que defina el perfil del bibliotecario en el marco de las políticas culturales de la zona estudiada, ni documento que exprese qué esperan de él las autoridades municipales, lo cual marca la postura de las autoridades ante la figura del bibliotecario municipal. La ausencia de bibliotecarios profesionales también es una señal a tener en cuenta.

Es así que se confirma la hipótesis complementaria:

“Las bibliotecas municipales carecen de políticas claras y precisas, así como de un marco regulador a nivel municipal que permita definir y jerarquizar el rol del profesional bibliotecario, y a su vez, definir un perfil bibliotecario que optimice los servicios.”

Edificios municipales refaccionados y ubicados en zonas céntricas, denotan, sin embargo, la necesidad de visibilidad de estas instituciones en la comunidad, haciendo uso de edificios históricos que carecen de funcionalidad (Fotos N° 1, 9, 18 y 24) . Al respecto sería necesario revisar la idea del uso de este tipo de edificio, prefiriendo quizás evaluar costos y optar por construir uno de uso exclusivo bajo las normativas que recomiendan los organismos bibliotecológicos internacionales.

No obstante, es necesario destacar que en algunos casos se ha verificado que las bibliotecas comparten el edificio con otras dependencias del área cultural, o ajenas a la misma (Pág. 131, Fig. 56). Esta última situación descrita influye en la presencia de ruidos externos.

Hay contradicciones en cuanto a las barreras arquitectónicas presentes, olvidando el carácter de pública de las bibliotecas municipales y de atención a la diversidad (acceso de usuarios con problemas motrices y/o sillas de ruedas (Foto N° 4), salas de lectura en planta alta (Foto N° 32), falta de tiras antideslizantes en escaleras (Foto N° 26)). La accesibilidad es uno de los requisitos fundamentales para garantizar la concurrencia de los usuarios (Pág. 134, Fig. 63). También es importante recordar la variedad de servicios a distintas franjas etáreas (Fotos N° 14, 15 y 16), lo cual no es abordado por todas las bibliotecas.

Otros aspectos como iluminación, ventilación (Foto N° 23) y calefacción impactan directamente no sólo sobre el confort de usuarios y personal, sino también sobre la preservación de la colección, por lo que constituyen factores altamente determinantes sobre las condiciones generales de la biblioteca.

Es importante destacar que no se realizan tratamientos de la humedad mediante el uso de deshumidificadores o sistemas de humidificación, por lo que de esta forma se contribuye al deterioro progresivo de las colecciones, a falta de control de la humedad relativa.

La ausencia de alarmas, detectores, cámaras de video, personal de seguridad, y sistemas de control de incendios demuestra la política de seguridad implementada en estas unidades de información, potenciando la falta de los materiales. De esta forma se infiere la importancia otorgada al patrimonio cultural único de cada distrito.

El mobiliario no es suficiente (Pág. 140, Fig. 75y76; Pág. 141, Fig. 77; Pág. 142, Fig. 79, Pág. 143, Fig. 81), y en varios casos puede calificarse como antiguo (Pág. 141, Fig. 78) (Fotos N° 6 y 28), u obsoleto (Pág. 142, Fig. 80). El mobiliario y su distribución denotan la evaluación y

planificación del espacio físico y los usos que de él se han pensado, en función de los objetivos institucionales.

Considerando los argumentos expuestos, se confirma otra de las hipótesis complementarias de la investigación:

“Los edificios destinados a las bibliotecas municipales no son adecuados para los objetivos específicos de dichas unidades de información.”

Si bien se observa que se está incorporando progresivamente equipamiento informático en las bibliotecas municipales, el uso que se le da al mismo es mayoritariamente administrativo (Pág. 144, Fig. 84). Esto es consecuencia de la falta de personal con suficientes conocimientos específicos de aplicaciones informáticas a las tareas bibliotecarias, o la falta de un presupuesto acorde a las necesidades profesionales. El uso de computadoras para la gestión bibliotecaria debería ser tenida en cuenta como una manera de economizar tiempo y esfuerzo, tanto para el usuario como para el personal (Pág. 145, Fig. 88).

Esto último se observa en cuanto al desarrollo de OPACs (Pág. 146, Fig. 91), ya que si bien dos bibliotecas los están llevando a cabo, aún no se ha implementado en la totalidad de la colección.

Las aplicaciones informáticas al servicio de los usuarios son importantes en momentos en que las instituciones deberían implementar diversas estrategias: para usuarios familiarizados con las herramientas tecnológicas y para los que no, de manera de posibilitar la atención a diversos sectores de la comunidad. Entre estas aplicaciones se pueden mencionar la consulta de bases de datos in situ, el acceso a Internet, la ya nombrada OPAC, estrategias que ameritarían no sólo la capacitación del personal sino también de los usuarios reales y potenciales, a través de talleres abiertos a todos los habitantes del distrito en cuestión.

Esto da fuerza a la verificación de la hipótesis complementaria, que dice que:

“El parque informático de las bibliotecas municipales no está bien aprovechado”.

Si se dejan de lado las particularidades de cada municipio, hay denominadores comunes: falta de personal jerárquico y de planta con estudios bibliotecológicos, falta de difusión de la unidad de información y de sus servicios, edificios no aptos para el funcionamiento de una biblioteca, y parque informático insuficiente o subutilizado.

Entonces, se confirma la hipótesis general de esta investigación:

“Las bibliotecas municipales de la zona sur del Gran Buenos Aires pierden eficiencia ante la falta de acciones coordinadas desde la figura del COMCOSUR, lo cual favorecería el nivel de desarrollo y eficacia de las mismas.”

RECOMENDACIONES

A través de las respuestas obtenidas en las encuestas, y de la lectura de los aportes teóricos de los autores y documentos consultados, se concluye que sería necesario establecer pautas mínimas de trabajo, a la luz de la normativa internacional de la labor bibliotecaria (Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas), la evaluación orientada a la calidad, y en el marco de la Ley 13580/06 y el Estatuto del COMCOSUR (Pág. 151, Art. 3°) se propone "...la definición de estrategias consensuadas de desarrollo cultural,la adquisición conjunta de bienes y servicios", elementos que posibilitarían un abordaje regional de soluciones a la problemática planteada

Si se considera que desde el Instituto Cultural de la provincia de Buenos Aires también se llevan a cabo acciones de regionalización, sería interesante profundizar prácticas de este tipo que marcarían una posibilidad de trabajo enriquecedor a partir del análisis y discusión de problemáticas afines.

Es por eso que se recomienda la creación de una **Mesa de Trabajo** conformada por representantes de cada municipio (personal jerárquico de carrera y un representante de la Secretaría de Cultura), con el objetivo de conformar un equipo de trabajo que establezca líneas de acción conjunta e instale el debate con respecto a:

- las características de las bibliotecas municipales;
- su evaluación;
- el compromiso de los funcionarios políticos en la elaboración de documentos para el COMCOSUR que definan:
 - la cobertura de cargos con personal bibliotecario con título habilitante,
 - la formulación de políticas de desarrollo de colecciones,
 - el aprovechamiento racional de los espacios edilicios,
 - el uso del equipamiento informático de acuerdo a las necesidades bibliotecológicas.
 - el financiamiento para llevar a cabo acciones concretas de mejora de los servicios bibliotecarios.
- la creación de bibliotecas municipales en los tres distritos del COMCOSUR que aún no brindan este servicio a sus comunidades: Berazategui, Florencio Varela y Lomas de Zamora.

Por lo tanto, es necesario que existan por escrito planes, políticas, metas y objetivos claros y precisos. Llevar a cabo un sistema de gestión de calidad es una tarea bastante compleja que implica:

- liderazgo de la dirección de la biblioteca;
- facultar algunas decisiones al personal con título de bibliotecario;
- orientarse al usuario;

- implicar a todos los recursos humanos en la filosofía de la calidad;
- planificar con una visión a largo plazo;
- analizar, normalizar, describir y documentar todos los procesos de trabajo;
- evaluar periódicamente la planificación.

Los posibles obstáculos que podrían presentarse para la implementación exitosa del sistema son:

- la pasividad y falta de visión de los funcionarios de las áreas de cultura;
- encontrarse satisfechos con la situación actual de la biblioteca y no percibir la necesidad de mejorar;
- falta de receptividad, afán de protagonismo o incapacidad para asimilar las influencias externas.

Estos obstáculos serán materia de análisis en la Mesa de Trabajo, de manera de ir orientando y fortaleciendo el proceso.

Implantar un sistema de gestión de calidad tiene costos de inversión, pero su beneficio final es grande.

APENDICE DOCUMENTAL

a) MODELO DE CUESTIONARIO

BIBLIOTECA MUNICIPAL DE

1) ASPECTOS GENERALES

- a) Cantidad de habitantes del distrito.....
- b) Dependencia orgánica directa de la Biblioteca
 - b.1) del Intendente
 - b.2) de la Secretaría de Cultura y/o Educación
 - b.3) otro.....
- c) Existencia de proyecto anual o planificación integral
 - c.1) Sí
 - c.2) No
 - c.3) Actualización más reciente.....
- d) Existencia de manual de procedimientos
 - d.1) Sí
 - d.2) No
 - d.3) Actualización más reciente.....
- e) Existencia de reglamento para los usuarios
 - e.1) Sí
 - e.2) No
 - e.3) Actualización más reciente.....
- f) Realización de proceso de evaluación institucional
 - f.1) Colección
 - I. Si
 - II. No
 - III. Periodicidad
 - f.2) Personal
 - I. Si
 - II. No
 - III. Periodicidad
 - f.3) Edificio
 - I. Sí
 - II. No
 - III. Periodicidad

f.4) Parque informático

- I. Si
- II. No
- III. Periodicidad

2) COLECCIÓN

- a) Política de desarrollo de colecciones
 - I. Sí
 - II. No
- b) Materiales documentales procesados
 - I. acervo organizado en estanterías
 - II. cantidad de registros automatizados
 - III. cantidad de fichas en catálogo topográfico
 - IV. cantidad de títulos procesados anualmente
- c) Cantidad por tipos de materiales que forman la colección
 - I. Libros
 - II. Hemeroteca
 - III. Videoteca
 - IV. Multimedia
 - V. Biblioteca parlante
 - VI. Material en sistema Braille
 - VII. Otros materiales
- d) Cantidad de préstamos
 - I. Diarios
 - II. Mensuales
 - III. Anuales
- e) Materia con mayor cantidad de préstamos
- f) Cantidad de consultas en sala
 - I. Diarias
 - II. Mensuales
 - III. Anuales
- g) Materia con mayor cantidad de consultas en sala
- h) Edad de la colección
- i) Cantidad de adquisiciones en el período 2005-2009
 - I. Libros
 - II. Hemeroteca
 - III. Videoteca
 - IV. Multimedia
 - V. Biblioteca Parlante
 - VI. Material en sistema Braille

- VII. Otros
- j) Tipo de adquisiciones
 - I. Compra
 - II. Canje
 - III. Donación
- k) Expurgo
 - I. Sistema utilizado
 - II. Consideración de la obsolescencia del material
 - III. Consideración del estado del material
 - IV. Consideración del uso del material
 - V. Ubicación del material retirado en un depósito
 - VI. Baja del material en inventario
- l) Recuperación de información en el catálogo
 - I. Porcentaje de títulos solicitados existentes en la colección
 - II. Cantidad de búsquedas exitosas en el catálogo de títulos
 - III. Cantidad de búsquedas exitosas en el catálogo de materias
 - IV. Cantidad de búsquedas exitosas en el catálogo de autor

3) PERSONAL

- a) Organigrama administrativo
- b) Total de personal
- c) Cantidad de personal por categoría
 - I. Funcionarios
 - I.1) Director
 - I.2) Jefes de departamento o sección
 - II. Bibliotecarios
 - III. Administrativos
 - IV. De limpieza
 - V. De mantenimiento
- d) Cantidad de personal por situación laboral
 - I. Político
 - II. Planta permanente
 - III. Mensualizado
 - IV. Contratado
- e) Cantidad de personal por nivel de estudio
 - I. Sin estudios
 - II. Estudios secundarios incompletos
 - III. Estudios secundarios completos
 - IV. Estudios terciarios
 - IV.1) Carreras docentes

- IV.2) Bibliotecología
- IV.3) Otras carreras
- V. Estudios universitarios
 - V.1) Carreras docentes
 - V.2) Bibliotecología
 - V.3) Otras carreras
- f) Cantidad de personal de limpieza
- g) Cantidad de personal de mantenimiento
- h) Carga horaria semanal por tipo de personal:
 - I. bibliotecario
 - II. administrativo
 - III. limpieza
 - IV. mantenimiento

4) EDIFICIO

- a) Edificio
 - I. propio
 - II. alquilado
 - III. uso exclusivo
 - IV. compartido
- b) Antigüedad del edificio
 - I. nuevo
 - II. refaccionado
- c) Ubicación
 - I. céntrica
 - II. periférica
- d) Cantidad de plantas
 - I. planta baja
 - II. 1° piso
 - III. 2° piso
- e) Señalización
 - I. Banner
 - II. Marquesina
 - III. Cartel indicador externo
 - IV. carteles indicadores internos
 - V. Poster o afiche
 - VI. Diseño
 - VI.1. comprensible
 - VI.2. confuso

VI.3. señalización negativa

- f) Superficie
 - I. Recepción
 - II. Sala de lectura
 - III. Sector de préstamos
 - IV. Depósitos
 - V. Dirección y administración
 - VI. Procesos técnicos
 - VII. Sala infantil
 - VIII. Colecciones especiales
 - IX. Sala de exposiciones
 - X. Salón de usos múltiples (SUM)
 - XI. Cafetería
 - XII. Sanitarios
- g) Número de puestos de lectura
 - I. 1 a 5
 - II. 5 a 10
 - III. más de 10
- h) Acceso para discapacitados motores y visuales
 - I. Rampa
 - II. pasillos con pasamanos
- i) Tipo de pisos
 - I. madera
 - II. alfombra
 - III. mosaico/cerámico
 - IV. de goma antideslizante
- j) Iluminación
 - I. natural
 - I.1. ventanas
 - I.2. puertas
 - I.3. cenital
 - II. artificial
 - II.1. general
 - II.2. puntual o focal
 - II.3. de exposición
 - II.4. decorativa
 - II.5. lámpara de mesa
 - II.6. tubos fluorescentes
 - II.7. lámparas incandescentes

- k) Ventilación y temperatura
 - I. ventilación
 - I.1. mecánica
 - I.1.1. ventilador de techo
 - I.1.2. ventilador de pared
 - I.1.3. aire acondicionado
 - I.3.1. central
 - I.3.1.a con germicidas
 - I.3.2. individual
 - I.2. natural
 - I.2.1. cruzada
 - II. calefacción
 - II.1. pantalla
 - II.2. losa radiante
 - II.3. central
 - II.4. estufas eléctrica
 - III. deshumidificación
 - IV. humidificación
- l) Acústica
 - I. revestimiento
 - I.1. alfombras
 - I.2. corcho/poliuretánico
 - I.3. plafones acústicos
 - II. distribución de ambientes
 - II.1. sí
 - II.2. no
- m) Sistemas de seguridad
 - I. cuando la biblioteca está cerrada
 - I.1. detectores volumétricos
 - I.2. detectores de contacto
 - I.3. alarmas
 - II. cuando la biblioteca está en funcionamiento
 - II.1. cámaras de video
 - II.2. control de acceso de usuarios y colecciones
 - II.2.1. sistema de detección de libros
 - II.2.2. sistema de control de autopréstamo
 - II.2.3. sistema digital de identificación
 - II.2.4. pasillos de detección
 - II.2.5. tiras de seguridad
 - II.2.6. sensibilizador

II.2.7. verificador de libros

II.3. alarma sonora

III. contra incendios

III.1. detector de humo

III.2. matafuegos

cantidad.....

tipos.....

III.3. extinción automática

III.3.1. a gas

III.3.2. por rociadores de agua

n) Mobiliario

I. mostradores

II. sillas

II.1. para niños

II.2. para adultos

II.3. para empleados

III. mesas

III.1. para niños

III.2. para adultos

IV. escritorios

V. ficheros

V.1. cajonero

V.2. metálico rotativo

VI. mesas para PC

VII. estanterías

VII.1. de madera

VII.2. metálicas

VIII. exhibidores

VIII.1. de libros

VIII.2. de videos

VIII.3. de CD

5) PARQUE INFORMÁTICO

a) Número de puestos informáticos

I. Para uso de lectores

II. Para procesos técnicos

III. Para uso administrativo

- b) Frecuencia del uso del equipamiento informático
 - I. Lectores
 - II. Procesos técnicos
 - III. Uso administrativo
- c) Características del parque informático
 - I. Cantidad de lectores de CD-Rom
 - II. Cantidad de lectores de DVD
 - III. Cantidad de equipos conectados en red local
 - IV. Cantidad de equipos conectados a Internet
- d) Cantidad de equipos para el servicio de préstamo
- e) Periféricos adicionales
 - I. Impresora
 - II. Scanner
 - III. Lectgrabadora de CD-Rom
 - IV. Lectgrabadora de DVD
- f) OPAC
- g) Base de datos para consulta de usuarios
 - I. sí
 - II. no
- h) Acceso a Internet de los usuarios
 - I. sí
 - II. no
- i) Capacitación a usuarios
 - I. sí
 - II. no
- j) Capacitación a empleados
 - I. sí
 - II. no

¿QUÉ ES EL CONSORCIO DE MUNICIPIOS DEL CONURBANO SUR?

Es, hoy, un Consorcio de Gestión y Desarrollo, constituido (en el marco de la Ley N° 13.580) por los Municipios de Almirante Brown, Avellaneda, Berazategui, Florencio Varela, Lanús, Lomas de Zamora y Quilmes.

Su historia, sin embargo, comienza antes de la fecha de vigencia de la Ley mencionada; pues los Intendentes de estos 7 Municipios, el primero de Julio del 2004, firmaron el convenio de cooperación que le dio origen; en el convencimiento de que la problemática local requería de una asociación efectiva en el ámbito regional.

Por consiguiente, en la búsqueda de dar respuestas efectivas que mejoren la calidad de vida de sus 3.500.000 vecinos, se comenzó a cimentar las bases de este espacio; el cual se manifiesta como un ámbito de elaboración y gestión de políticas públicas comunes en cuestiones tan centrales como las ambientales, el tránsito, la salud, la educación, la seguridad, la infraestructura, el desarrollo local, la inclusión social, y ,en definitiva, el conjunto de "bienes públicos" de los cuales los municipios se han convertido en productores.

Al poco de andar el andamiaje jurídico existente se manifestó insuficiente para permitir la plena existencia como persona jurídica de esta asociación intermunicipal. Fue así que en un trabajo tenaz de los Funcionarios Municipales y los Legisladores de la Región, con el asesoramiento del Tribunal de Cuentas y el Ministerio de Economía, se plasmó la Ley 13.580.- verdadera pieza innovadora y de vanguardia en materia de municipalismo.

El 10 de Mayo de 2007, en Berazategui, luego de receptar en su Estatuto Constitutivo, las sugerencias de los Organismos de la Constitución a los cuales fue sometido; éste fue suscripto por los 7 Intendentes y protocolizado por la Escribanía General de Gobierno de la Provincia. A partir de ese momento, el COMCOSUR es una persona jurídica de derecho pleno.

En ese mismo acto eligió su Consejo de Administración que tendrá mandato anual y su sede será siempre coincidente con la de quien lo presida. El mismo estba compuesto por: Julio Pereyra Presidente; Juan José Mussi Vicepresidente; Sergio Villordo Secretario; Baldomero Álvarez de Olivera, Manuel Quindimil, Manuel Rodríguez y Jorge Rossi Vocales.

Queda así formalmente constituido un organismo público interjurisdiccional con la capacidad de Diseñar, Formular e Implementar todas aquellas políticas tendientes a resolver las problemáticas de alcance regional. El COMCOSUR es una creación innovadora que permite dar un paso adelante en lo que a regionalización se refiere, y por esta razón debe ser fervientemente fomentado con voluntad política.

ESTATUTO DEL CONSORCIO DE MUNICIPIOS DEL CONURBANO SUR

CAPITULO I: Denominación, Integración, Finalidades, Objetivos y Acciones

ARTICULO 1º: El Consorcio de Municipios del Conurbano Sur, en adelante el COMCOSUR), o el Consorcio indistintamente; es un organismo constituido en el marco de la Ley 13.580/06, regulatoria de los Concorcios de Gestión y Desarrollo en el ámbito territorial de la Provincia de Buenos Aires. Lo integran voluntariamente las Municipalidades que hayan declarado expresamente su adhesión. El Consorcio se regirá por las disposiciones emergentes de la citada Ley , del presente Estatuto y de aquellas que fijen a sus efectos, las normas generales y especiales vigentes en la materia.

ARTICULO 2º: El Consorcio constituye domicilio legal en la Provincia de Buenos Aires República Argentina.

ARTICULO 3º: El COMCOSUR tendrá como objetivos primordiales los fundamentos dispuestos por la Ley de origen y en su convenio fundacional, a cuyo fin podrá realizar entre otras, las siguientes actividades:

- Potenciar las políticas de estado trazadas por los Intendentes signatarios del COMCOSUR, propendiendo al desarrollo local sustentable, como premisa de justicia social entre los Municipios, la Provincia y la Nación.
- Generar un compromiso solidario entre los municipios miembros, tendiente al crecimiento armónico de la región ; que evite la concentración de riqueza y población en algunos Distritos en detrimento de otros, sin que esto implique el cercenamiento de las autonomías municipales ni las potestades y decisiones individuales de cada Comuna, ni tampoco su derecho a generar sus propias políticas públicas.
- Defender los intereses comunes de los habitantes de los distritos miembros del Consorcio, definiendo estrategias consensuadas de desarrollo humano, económico, social y cultural.
- Promover la resolución conjunta de problemáticas comunes que hacen a las cuestiones ambientales de la región tales como: el tratamiento de los efluentes; el saneamiento de agua y cloacas; la disposición final de los residuos en general, en coordinación con la autoridad de aplicación; como así también, las adquisiciones conjuntas de bienes y servicios; las mediaciones que procedan ante las controversias limítrofes entre jurisdicciones; políticas y gestiones concernientes al ordenamiento territorial; la planificación urbanística, de redes viales, calles o túneles comunes; toda gestión asociada tendiente a ampliar los servicios en el área de salud, como la compra de medicamentos a mayor escala; la colaboración regional en el abordaje de el tema de la que inseguridad de sus habitantes, establecer legislación y políticas acordes al poder de policía en coordinación con los órganos competentes en la materia.

- Promover políticas de carácter regional que provean al correcto desenvolvimiento y ejercicio de las facultades de policía de cada uno de los Municipios miembros.
- Fomentar el asociativismo productivo y todo tipo de cooperación que resulten convenientes para la mejora a nivel regional, el acceso al financiamiento, la incorporación de capitales y una mayor tecnológica generadora de demanda de mano de obra.
- Impulsar la radicación de las micros, pequeñas y medianas empresas en forma mancomunada.
- Incentivar todo desarrollo productivo, industrial y tecnológico regional, resguardando el medio ambiente; la soberanía cultural y los derechos humanos.
- Apoyar y propender al crecimiento del turismo en toda la región.
- Coadyuvar a una fluida comunicación entre el COMCOSUR y los Organismos estadales, para un efectivo intercambio de información tornando operativas las políticas, a los fines de satisfacer las necesidades públicas.
- Apoyar la creación de cualquier otro medio que, aceptado por las Partes signatarias, facilite el mejor aprovechamiento de las oportunidades de cooperación; priorizando la articulación de la asistencia técnica y capacitación con los programas existentes a nivel provincial y nacional e internacional.
- Producir, llegado el caso, bienes y servicios a través del Consorcio, o la asociación de éste con el sector privado.
- Consolidar un marco estratégico territorial, promoviendo la incorporación de nuevas formas de gestión.
- Asociarse con entidades públicas y/o privadas, con miras a llevar adelante sus objetivos.

ARTICULO 4º: La duración del Consorcio será ilimitada. En caso de disolución su liquidación se hará con arreglo a lo establecido en el presente Estatuto y en la legislación vigente.

CAPITULO II: Organización, Deberes y Derechos

ARTICULO 5º: Integran el COMCOSUR los Municipios de: Almirante Brown, Avellaneda, Berazategui, Florencio Varela, Lanús, Lomas de Zamora y Quilmes, que suscribieran el Convenio COMCOSUR el 1 de julio de 2004.

a) Los Municipios de la región con problemáticas similares o aquellos que por sus características puedan representar un beneficio para el Consorcio.

b) Personas de existencia ideal de carácter público o privado y personas físicas y entes estatales descentralizados.

CAPITULO III: Régimen de Autoridades, Administración y Representación

ARTICULO 6º: Son órganos del COMCOSUR:

- a) Consejo de Administración.
- b) Consejo de Planificación.

- c) Consejo Asesor.
- d) Auditoría Interna.

Las misiones, funciones y competencia de los mencionados órganos se establecen en las disposiciones esgrimidas en el presente.

ARTICULO 7º: La representación del COMCOSUR será ejercida por un Consejo de Administración que estará integrado por los Señores Intendentes de los Municipios miembros del Consorcio. Será el órgano rector de Gobierno y Administración. Los cargos dentro del Consejo serán elegidos inicialmente en Asamblea por simple mayoría. El período de duración en sus cargos será de doce (12) meses y la renovación de los cargos se efectuará en forma ascendente, comenzando a partir del último vocal y de manera escalonada hacia los cargos superiores.

ARTICULO 8º: Los cargos del Consejo de Administración serán:

- Presidente.
- Vicepresidente.
- Secretario.
- Vocales.

ARTICULO 9º: El Presidente será elegido por los intendentes integrantes del Consejo de Administración, desempeñando dicho cargo durante un período de (12) doce meses y estableciéndose una rotación para el ejercicio de esta función, debiendo recaer anualmente la Presidencia en uno de los Municipios miembros del COMCOSUR. En caso de ausencia temporaria o definitiva, licencia, renuncia o cualquier causa que le impida ejercer el cargo será reemplazado por el Vicepresidente, quien permanecerá hasta el reingreso del Presidente o hasta la finalización del mandato.

ARTICULO 10º: El Vicepresidente será designado con la misma metodología de elección y duración en el mandato que el Presidente.

ARTICULO 11º: La Secretaría será ejercida por un Intendente integrante del Consorcio, estableciéndose el mismo sistema de elección y rotación que para el Presidente. Por razones administrativas el Intendente que asuma tal cargo podrá delegar sus funciones en un integrante de su gabinete, el que podrá permanecer en ella de acuerdo con la voluntad de los Intendentes para que desempeñe el cargo de Secretario.

ARTICULO 12º: Los Vocales serán designados con la misma metodología de elección, rotación y duración en el mandato que el Presidente.

ARTICULO 13º: El Consejo de Administración podrá dictar normas, suscribir convenios o ejercer todos los actos administrativos y legales inherentes a su condición de tal. Las Comunas

integrantes que por sus propias decisiones no adhirieran a las propuestas generadas con el voto mayoritario del COMCOSUR, quedarán excluidas de tales decisiones y de las derivaciones que las mismas impliquen, no así de dicho Consorcio.

CAPITULO IV Organización, Deberes y Derechos:

ARTICULO 14º: El Presidente es el representante legal del COMCOSUR en todos sus actos.

Son sus deberes y atribuciones:

- Disponer las citaciones y presidir las reuniones del Consejo de Administración.
- Vigilar el fiel cumplimiento del presente Estatuto, los reglamentos y las resoluciones del Consejo de Administración.
- Firmar en forma conjunta con el Secretario, Contador y Tesorero, las memorias y balances; como así también, aquellos documentos previamente autorizados por el Consejo de Administración, que importen obligaciones de pago o contratos que obligue al Consorcio.
- Otorgar con el Secretario, los poderes, autorizaciones, delegación de funciones que autorice el Consejo de Administración.

El vicepresidente reemplazará al Presidente en todos sus deberes y atribuciones en caso de ausencia transitoria o vacante de cargo. A falta de Presidente, Vicepresidente y Secretario y al solo efecto de sesionar, la Asamblea designará como Presidente ad-hoc a uno de los Consejeros.

ARTÍCULO 15º: Son deberes y atribuciones del Secretario:

- Citar a los miembros del Consejo de Administración cuando corresponda según el presente Estatuto.
- Refrendar los documentos autorizados por el Presidente.
- Redactar o hacer redactar las Actas y Memorias.
- Llevar o hacer llevar los libros de Actas de sesiones del Consorcio.

En caso de ausencia transitoria o vacante de cargo, el Secretario será reemplazado por un Vocal designado por el Consejo de Administración.

ARTICULO 16º: El Consorcio contará con un equipo de trabajo dependiente del Consejo de Administración, denominado "Unidad administrativa COMCOSUR" integrada por (1) un Tesorero, (1) un Contador y (1) un Jefe de Compras, quienes serán designados inicialmente en Asamblea por los dos tercios (2/3) de sus integrantes. Durarán en sus cargos mientras perdure su buena conducta y pertinente desempeño ó bien que el Consejo de Administración reunido en Asamblea y por unanimidad decida poner fin a sus funciones por razones de mérito y oportunidad, aún cuando no mediaren razones de inconducta manifiesta ó mal desempeño en sus funciones. De no obtenerse la unanimidad para el supuesto de remoción se aplicará la forma decisoria prevista en el artículo 28º del presente.

ARTICULO 17°: El Consejo de Planificación, estará conformado por dos (2) representantes de cada Municipio, designados por los respectivos Intendentes ; dependerá del Consejo de Administración .Serán atribuciones de este Consejo el desarrollo, propuesta, y optimización técnica de los objetivos del COMCOSUR.

ARTÍCULO 18°: El Consejo de Administración podrá designar un (1) Coordinador General. Será designado por la mayoría absoluta de los Intendentes miembros del Consejo de Administración pudiendo ser removido de la misma manera. La citada designación podrá recaer preferentemente en algún Funcionario de cualesquiera de los gabinetes de los Municipios miembros.

ARTICULO 19°: El Coordinador General tendrá funciones ejecutivas de carácter gerencial de las resoluciones y decisiones que adopte el Consejo de Administración. Se le podrán atribuir funciones de vínculo con Entidades representativas relacionadas con el objeto o fines que determina el presente Estatuto y con las autoridades de cada Municipalidad integrante. Son responsabilidades del Coordinador General:

- a) Acatar las disposiciones impartidas por el Consejo de Administración.
- b) Formar un Equipo de coordinación, planificación y ejecución de los proyectos y/o programas, emprendimientos y trabajos que revistan las características del proyecto COMCOSUR y que cumplan función de asesoramiento, elaboración y prestación de proyectos inherentes a los municipios miembros que se presenten en forma individual.
- c) Centralizar y difundir toda la información del COMCOSUR.
- d) Confeccionar los presupuestos de funcionamiento de los mencionados Equipos.
- e) Someter a aprobación del Consejo de Administración todas las resoluciones que adopte, como así también un reglamento de funcionamiento de los Equipos técnicos, respecto de la prioridad de los proyectos y de la relación de los municipios miembros con el COMCOSUR.

ARTICULO 20°: El Consejo Asesor se integrará por Entidades representativas en general (Entidades Intermedias, Organizaciones No Gubernamentales, Universidades, Colegios Profesionales, etc.); reconocidas por cada Municipio miembro, las mismas serán designadas por el Consejo de Administración a propuesta de cada Municipio. El Consejo Asesor tendrá funciones de asistencia técnica y cooperación.

ARTICULO 21°: El órgano de Fiscalización y Control denominado Auditoría Interna estará compuesto, por tres (3) miembros titulares y tres (3) suplentes, designados por mayoría absoluta de los miembros del Consejo de Administración, según propuestas presentadas por cada municipalidad integrante. Su duración será de dieciocho (18) meses, pudiendo ser reelectos.

ARTICULO 22: Son funciones de la Auditoría Interna:

- a) Verificar el estado de los libros y demás documentación respaldatoria
- b) Fiscalizar la organización administrativa, y el funcionamiento técnico legal y contable.

ARTICULO 23º: El órgano auditor interno tendrán las siguientes atribuciones y deberes:

- a) Examinar los registros y documentos del COMCOSUR por lo menos cada (3) tres meses, fiscalizar la administración, el estado de la caja y la existencia de títulos y valores de cualquier especie.
- b) Verificar la percepción de los recursos y el pago de los gastos de conformidad a las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias.
- c) Observar e informar al Consejo de Administración todas las irregularidades que hubiese detectado.
- d) Concurrir a las sesiones del Consejo de Administración cuando lo considere conveniente, o cuando sea citado por aquél. A estas reuniones se asistirá con voz pero no con voto.
- e) Dictaminar sobre la memoria anual, inventario, balance general y el cuadro de recursos y gastos sometándolo a consideración del Consejo de Administración.

ARTICULO 24º: Por resolución del Consejo de Administración podrá ser retribuido el trabajo de todo el personal afectado a tareas tanto institucionales como de planificación, asesoramiento, organización y representación del COMCOSUR, los que se regirán por la Ley de Contrato de Trabajo. Los Municipios podrán adscribir y/o comisionar agentes municipales que no revistan como personal superior o jerárquico.

ARTÍCULO 25º: Son derechos de los Municipios miembros:

- Utilizar los bienes y servicios existentes y aquellos que se incorporen en las condiciones estatutarias y reglamentarias que se establezcan.
- Proponer al Consejo de Administración las iniciativas, proyectos, y políticas que hagan al interés de cada uno de los Distritos, como así también al interés de la región.
- Participar en el Consejo de Administración con voz y voto.
- Aspirar a desempeñar cargos de administración y fiscalización previstos por este Estatuto, elegir y ser elegidos.
- Presidir el Consejo de Administración de conformidad con lo estatuído en el artículo 14º del presente.
- Solicitar la convocatoria del Consorcio con el aval como mínimo de un miembro más en forma extraordinaria.
- Tener libre acceso a toda la documentación e información de lo concerniente al funcionamiento del COMCOSUR.
- Retirarse voluntariamente dando aviso con noventa (90) días de anticipación como mínimo, siempre que no mediere ninguna obligación contraída solidariamente con el

Consortio. En caso de mediar alguna obligación con el mismo, que haya originado un beneficio de tipo económico -financiero para el distrito miembro, esta desvinculación deberá ser aprobada por el Consejo de Administración.

Al Municipio que dispusiere retirarse le será reintegrado el veinticinco por ciento (25%) del capital aportado al tiempo de su incorporación al Consortio. El plazo para el pago del mismo será de Un (1) año contado a partir del vencimiento del plazo establecido en el presente.

El alejamiento de un Municipio miembro y/o la integración de otro/os será mediante Ordenanza municipal y todo ingreso y/o desvinculación deberá ser aprobado por el Consejo de Administración.

Los Municipios miembros gozarán de la autonomía y autarquía previstas en la legislación vigente y no podrán ser obligados a ninguno de los actos que sus poderes legítimamente constituídos no hayan previamente aprobado.

Las Municipalidades integrantes tendrán derecho a reclamar el cumplimiento y la participación a que se hayan obligado en la forma prevista del inciso (j) del presente artículo.

Participar de las asambleas, reuniones, audiencias públicas, congresos, seminarios y demás actividades que realice o que participe el COMCOSUR.

Utilizar los bienes y servicios en las condiciones que estos establezcan y que sean brindados por el Consortio por sí o por acuerdo con terceros.

ARTÍCULO 26°: Son obligaciones de los Municipios miembros:

- Integrar los aportes financieros que se comprometan con la intervención de los Organismos correspondientes de cada uno de ellos.
- Cumplir con los compromisos que contraigan con el COMCOSUR.
- Acatar las resoluciones de los órganos administrativos facultados para emitirlas, sin perjuicio del derecho de recurrir contra ellas en la forma prevista en este Estatuto y en la legislación vigente.
- Disponer en la medida de sus posibilidades, de las estructuras administrativas y de servicios de cada uno de los Municipios que se comprometan y que sean destinadas a la realización de alguna de las políticas que en conjunto emprenda el Consortio.
- Comprometerse solidariamente, al logro de los objetivos funcionales del COMCOSUR de la Provincia de Buenos Aires.
- Cumplir con las prescripciones del presente instrumento y acatar las decisiones del Consortio, dictadas en función del mismo.
- Realizar con empeño las funciones para lo que se los elija o designe y contribuir puntualmente al sostenimiento del COMCOSUR.

CAPITULO V: De las Reuniones Plenarias

ARTICULO 27º: Las reuniones plenarias revestirán carácter de Asambleas, deberán realizarse con una secuencia no inferior a los sesenta (60) días y tendrán validez cuando cuenten con un quórum mínimo de la mitad más uno del total de los miembros que constituyen el Consejo de Administración del CONSORCIO. Si después de transcurrida una hora, no se contase dicho quórum, la Asamblea sesionara con los miembros presentes.

ARTICULO 28º: Las resoluciones deberán ser aprobadas por la totalidad de los miembros presentes en la Asamblea. En caso de no existir unanimidad, y con la insistencia de tres miembros se convocará nuevamente, tomándose en este caso la decisión por el voto de los dos tercios de los presentes.

ARTICULO 29º: Los Municipios estarán representados en las Asambleas por sus respectivos Intendentes o por quienes estos designen en cada caso, con voz y voto en las Asambleas.

ARTICULO 30º: El Presidente y el Secretario, juntamente con el Coordinador General, podrán solicitar reuniones extraordinarias las que también revestirán el carácter de Asambleas, cuando la urgencia o la importancia de los temas así lo requieran.

ARTICULO 31º: Los Municipios miembros podrán solicitar reuniones extraordinarias de acuerdo a lo establecido en el artículo que antecede.

ARTICULO 32º: Los temas que se traten en las reuniones plenarias deberán estar contenidos en un Orden del Día, que deberá estar a disposición de todos los Consejeros como mínimo setenta y dos (72) horas antes de la reunión. Este requisito no es aplicable a la convocatoria de las reuniones extraordinarias. Solamente podrán tratarse temas fuera del Orden del Día mediante un pedido de incorporación al mismo que deberá contar con la aprobación de la mayoría del Consejo de Administración.

CAPITULO VII: Régimen Patrimonial, Financiero y Administración de Fondos

ARTÍCULO 33º: El capital del Consorcio será del (1,5 %0) Uno coma cinco por mil del presupuesto anual ejecutado por cada municipio integrante correspondiente al Ejercicio Financiero 2006; a tal efecto no se considerarán los recursos afectados provenientes de asignaciones extraordinarias de la Provincia o la Nación.

El capital se integrará de la siguiente manera: el Veinticinco por Ciento (25%) al momento de la suscripción del presente Estatuto y el Setenta y Cinco por Ciento (75%) en cuotas mensuales, iguales y consecutivas, en un número igual al de los meses restantes hasta concluir el año en curso. El vencimiento de la primera cuota operará a los treinta (30) días de la suscripción del presente.

ARTICULO 34º: Los Municipios miembros deberán pagar un canon anual que será destinado a gastos de funcionamiento y/o inversión . El mismo será igual al (1,5 %0) Uno coma cinco por mil del presupuesto anual ejecutado por cada municipio integrante, en el ejercicio inmediato anterior, libre de los recursos afectados referidos en el Artículo 33º primer párrafo.

ARTICULO 35º: El capital del COMCOSUR podrá ser incrementado con otros aportes que voluntariamente pautaran los municipios miembros, o por los aportes que realicen los Municipios al ser autorizada su incorporación; también podrá ser incrementado por subsidios provinciales y/o nacionales, por aportes otorgados por fundaciones u organismos nacionales o internacionales sin compromiso de devolución. También formarán parte del capital los bienes que se adquieran o generen y que hubiesen sido financiados con el uso de los aportes antes mencionados, y/o con el aporte de donaciones que pudieren recibirse; cualquier otro bien que sea incorporado al patrimonio y la capitalización de utilidades líquidas y realizadas.

ARTICULO 36º: Los Municipios podrán realizar aportes extraordinarios para ser destinados a la contratación de bienes y servicios. En la medida en que el aporte extraordinario no esté previsto en el presupuesto anual deberá ser ratificado por el Honorable Concejo Deliberante de cada Comuna. Los aportes extraordinarios serán dispuestos por el Concejo de Administración. Cuando el Departamento Ejecutivo de cualquiera de los Municipios integrantes decida no hacer uso del objeto de la contratación resultará eximido de efectuar el aporte extraordinario a que se hace mención.

ARTICULO 37º: Se considera además que:

a) Los aportes no reintegrables, subsidios sin compromiso de devolución y donaciones, si fueran destinados a la adquisición de bienes de uso del Consorcio, se registrarán a título gratuito y serán de exclusiva propiedad del Consorcio.

b) Los aportes no reintegrables, subsidios sin compromiso de devolución y donaciones que se reciban para el financiamiento de proyectos específicos, serán de propiedad de las Municipalidades integrantes que desarrollen dichos proyectos en la misma proporción de su participación en el proyecto financiado.

c) Los bienes afectados al COMCOSUR, adquiridos mediante créditos, serán de propiedad de los Municipios miembros en relación directa con los aportes efectuados, debiendo mediar las autorizaciones correspondientes para los distintos tipos de créditos que establece la normativa de aplicación y llegado el caso la pertinente autorización de los organismos intervinientes sobre el destino y uso de los bienes y servicios que se abonen mediante estas operatorias. La amortización de los créditos será exclusiva responsabilidad de los municipios miembros que lo contraten, pudiendo destinarse, con acuerdo del Consejo de Administración, rentas del producido de estos bienes a la amortización de los citados empréstitos.

d) En materia de la toma de créditos se respetará la total autonomía de los Municipios miembros, pudiendo estos excusarse de la participación en estos actos, sin por ello perder la categoría de integrantes del Consorcio.

e) El capital responsable, único pasible de ser comprometido ante terceros, será el comprendido por el aporte que refiere el artículo 33º y 35.

ARTICULO 38º: El COMCOSUR con el voto de los dos tercios (2/3) de sus integrantes, podrá asociarse con capitales privados, nacionales o extranjeros, debiendo mantener en estos casos el cincuenta y uno por ciento (51%) de la representación de los cargos directivos con toma de decisiones, que garantizará la administración de los bienes asociados o la facultad de delegar la misma. El capital que se aporte en este caso, no podrá ser superior al establecido en el artículo 33º del presente y las utilidades líquidas que se produzcan por dicho aporte , como mínimo en un quince por ciento (15%) deberán destinarse al pago de dividendos, pudiendo afectarse el resto a obras de interés general del Consorcio.

ARTICULO 39º: Cualquier otro aporte o modificación de capital no previsto en este Estatuto requerirá el voto unánime de los miembros del Consorcio, con las respectivas autorizaciones de los poderes legítimamente constituidos de cada uno de los Municipios miembros y de sus órganos contralores.

ARTICULO 40º: El Consorcio llevará su contabilidad en libros y será estructurada de modo que refleje claramente:

- El Estado Patrimonial a través de las evoluciones del activo y pasivo.
- El desenvolvimiento financiero y presupuestario.
- Los resultados del ejercicio mediante la concentración de ingresos y gastos de explotación.
- La acumulación de los déficit y superávit en la Cuenta "Pérdidas y Ganancias". La contabilidad explotación se organizará con las normas técnicas correspondientes al tipo similar de la empresa privada y la contabilidad financiera se ajustará a las modalidades de la administración pública.

ARTICULO 41º: Anualmente se confeccionará la documentación que a continuación se detalla y su presentación no podrá exceder los noventa (90) días del cierre de cada ejercicio financiero, considerándose como fecha de cierre el 31 de Diciembre de cada año.

- Balance General
- Inventario
- Estado de Resultado y demás cuadros anexos

ARTICULO 42°: Conjuntamente con el Balance General se procederá a la confección de la memoria anual que deberá contener una descripción del estado del Consorcio, con mención de las diferentes secciones en que opera, y los proyectos en curso de ejecución. Dicha memoria deberá hacer especial referencia a:

- Los gastos e ingresos cuando no estuvieran discriminados en el Estado de Resultado u otros cuadros anexos.
- La relación económica y social cuando se produjeran las asociaciones previstas en el artículo 35° del presente.
- Las sumas invertidas en educación y capacitación y todo otro dato de interés que contribuya a la correcta interpretación de los Balances que se presenten.

ARTICULO 43°: El Balance General, previa aprobación por parte del órgano de fiscalización interno, será remitido por el Consejo de Administración a cada uno de los Municipios miembros, para su conocimiento dentro de los plazos establecidos, es decir antes del treinta y uno (31) de marzo de cada año.

ARTICULO 44°: Antes del 15 de septiembre de cada año el Consejo de Administración presentará a los Municipios miembros el proyecto de cálculo de recursos y presupuesto de gastos para el ejercicio siguiente. En el supuesto que en el cálculo de recursos presentado se prevea el aporte de capital de las Comunas integrantes, la intervención de los Honorables Concejos Deliberantes será obligatoria. Caso contrario se autoriza al Consejo de Administración del Consorcio a proceder a su aprobación.

ARTICULO 45°: El COMCOSUR se regirá en materia de contrataciones de bienes y servicios por su Reglamento interno.

ARTICULO 46°: Las resoluciones que vulneren o excedan algunas de las atribuciones o principios del presente Estatuto, no serán consideradas válidas, debiendo respetarse en todos los casos las potestades y atribuciones de los Municipios miembros y observarse las particularidades de cada uno de ellos, teniendo en cuenta la composición de los poderes que los integran. Si mayoritariamente se tomara una decisión de cualquier índole que no vulnere el espíritu del presente Estatuto, y por alguna razón no se consiguiera la aceptación de todos los miembros, la misma tendrá validez exclusivamente para aquellos Municipios miembros que la ratifiquen, pudiendo excusarse el resto sin por ello perder su condición de integrantes del Consorcio.

CAPITULO VIII: De la Disolución y Liquidación:

ARTICULO 47°: En caso de disolución del Consorcio, adoptada por decisión mayoritaria del Consejo de Administración, se procederá a su liquidación. Para proceder a la misma el Consejo

de Administración designará una Comisión Liquidadora compuesta por tres (3) miembros de dicho Consorcio. La citada Comisión deberá cumplir su cometido en un plazo de tres (3) meses.

ARTICULO 48º: El sobrante patrimonial que resultare de la liquidación será distribuido entre los Municipios miembros en forma proporcional a los aportes efectuados en los últimos cinco (5) años. Se entiende por sobrante patrimonial, el remanente total de los bienes una vez pagadas las deudas.

ARTÍCULO 49º: El Presidente del Consejo de Administración o la persona que dicho Cuerpo designe al efecto, quedan facultadas para gestionar la autorización para funcionar y la Inscripción de este Estatuto, aceptando en su caso, las modificaciones de forma que la Autoridad de aplicación exigiere o aconsejare.

ARTICULO 50º: Las modificaciones del presente Estatuto deberán ser tratadas en Asamblea donde se necesitará el voto de los dos tercios (2/3) del total de los miembros del Consejo de Administración. Para la exclusión del COMCOSUR de alguno de los Municipios miembros se requerirá el voto favorable de los dos tercios (2/3) del total de los integrantes.

ARTICULO 51º: En las cuestiones previstas en el presente estatuto donde los consejeros miembros se excusaran de participar, los dos tercios (2/3) serán considerados exclusivamente sobre el total de los miembros presentes.

BIBLIOGRAFIA

- AGUSTIN LACRUZ, María del Carmen. Bibliotecas digitales y sociedad de la información. [En línea] Disponible en: <http://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1097/1079>. [Consultado el 15 de septiembre de 2009]
- ARCHUBY, César [et al] Elementos de bibliometría: módulo de estudio – Mar del Plata: UNMDP, s.f.
- AREA MOREIRA, Manuel. Desigualdades, educación y nuevas tecnologías. [En línea] Disponible en: www.ull.es/departamentos/didinv/etnologiaeducativa/doc-desigualdades.htm. [Consultado el 1 de agosto de 2009]
- ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de evaluación de calidad. –1a ed. – Buenos Aires, Alfagrama, 2006.
- BUENOS VIEIRA, Guaracy José. Impacto tecnológico y arquitectura en bibliotecas. –1ª ed.— Buenos Aires, Alfagrama, 2006.
- BUONOCORE, Domingo. Elementos de bibliotecología. 3a ed. reformada. Santa Fé: Castellví, 1952.
- BUSHA, Charles. Métodos de investigación en bibliotecología: técnicas e interpretación. – S.e. – México: UNAM, 1990.
- CARRION GUTIEZ, Manuel. Manual de bibliotecas. – 2a ed. – Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993.
- CONSOLE, Alfredo. Hagamos del bibliotecario un profesional. Buenos Aires: El Ateneo, 1954.
- CRAWFORD, John C. The culture of evaluation in library and information services. – S.e. -- Oxford, Chandos Publishing, 2006.
- Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. [En línea] Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/1246545.pdf>. [Consultado el 19 de agosto de 2009]
- DIRECTRICES para una política de desarrollo de las colecciones sobre la base del modelo Conspectus. [En línea] Disponible en: <http://archive.ifa.org/VII/s14/nd1/gcdp-s.pdf>. [Consultado el 15 de agosto de 2009]
- DITTRICH VAN WEERINGH, Kathinka. Los políticos no deben ocupar cargos de gestión cultural. En: La Nación, 5 de noviembre de 2000, [Material de cátedra]
- DOMINGUEZ SANJURJO, María Ramona. Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública. – 2a ed. – Gijón: Trea, 2001.
- ELLIS, Simon [et al]. Global library statistics. En: IFLA Journal 35 (2): 123-130 (2009).
- ESPINAS, Eulalia. Planes de mejora en las bibliotecas públicas: proyectos, evaluación y calidad. [En línea] Disponible en: www.anabad.org/admin/archivo/docdow.php?id=197. [Consultado el 29 de octubre de 2009]
- FELICIE SOTO, Ada Myriam. Biblioteca pública, sociedad de la información y brecha digital. – 1a ed., 1a reimpr. — Buenos Aires, Alfagrama, 2006.

- FERREIRA DOS SANTOS, Vanda. Biblioteca pública y desarrollo económico. 1a ed. – Buenos Aires: Alfagrama, 2007.
- FUENTES, Juan José. Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. – 1a ed. – Gijón, Trea, 1999.
- GARCIA GOMEZ, Francisco Javier. Desarrollo y gestión de la colección local en la biblioteca pública. – 1a ed. – Buenos Aires, Alfagrama, 2005.
- GARCIA MELERO, Luis Angel. Automatización de bibliotecas. – S.e. — Madrid: Arco/Libros, 1999.
- GADNER, Richard. Collection development policies. En su: Library collections: their origins, selection, and development. – S.e. — New York, McGraw -Hill, 1981.
- GARZON, Alvaro. La política nacional del libro: guía para el trabajo de campo. – S.e. -- Ediciones UNESCO, 1997.
- GIAPPICONI, Thierry [et al]. Servicios de futuro basados en Internet en las bibliotecas públicas. – S.e. – Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2005.
- GIMENO PERELLO, Javier. Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público. – 1a ed. — Buenos Aires: Alfagrama, 2008.
- GOMEZ HERNANDEZ, José A. Biblioteconomía: conceptos básicos de gestión de bibliotecas. – 2a ed. – Murcia: la Universidad, 1999.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A. Gestión de bibliotecas: calidad y evaluación. En: Gómez Hernández, J. A. Gestión de bibliotecas. Murcia. [En línea] Disponible en: www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.PDF. [Consultado el 22 de febrero de 2009].
- IFLA. Rehabilitación y renovación de bibliotecas: el factor Wow seguido de un foro abierto sobre cuestiones de diseño de bibliotecas con un panel de expertos. [En línea] Disponible en: http://ifla.queenslibrary.org/VII/s20/rep/session_116_quebec_082008-es.pdf [Consultado el 18 de octubre de 2009]
- INDICADORES para la gestión de conservación en museos, archivos y bibliotecas. –1ª ed. – Buenos Aires, Alfagrama, 2008.
- JARAMILLO, Orlanda. Biblioteca pública: su gestión en el contexto de la sociedad de la información. – 1a ed. – Buenos Aires, Alfagrama, 2008,.
- KILKER, Julian. The social construction of a digital library: a case study examining implicatiosn for evaluation. En: Information technology and libraries, Vol. 17, No. 4, (1998).
- LANCASTER, Frederick Wilfrid. Evaluación de la biblioteca. – S.e. – Madrid: Anabad, 1996.
- LIBRARY statistics manifesto. [En línea] Disponible en: <http://iflalstat.wordpress.com/manifesto> [Consultado el 15 de septiembre de 2009]
- LOPEZ DE AGUILERA, Iñaki. Cultura y ciudad: manual de política cultural municipal. – S.e.— Gijón: Trea, 2000.
- MARCELO HUAMAN, Bernardino Alejandro. Evaluación de la colección de la biblioteca de la facultad de Ciencias Contables de UNMSM de acuerdo a normas y directrices internacionales para bibliotecas universitarias. [En línea] Disponible en:

http://sisibib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/Marcelo_HB/enPDF/Cap2.pdf.

[Consultado el 9 de febrero de 2009]

- MARIN FERNANDEZ, Josefa. Estadística aplicada a las Ciencias de la Documentación. – 2a ed. – Murcia: Diego Marín, 2000.
- MARTI LAHERA, Yohannis. Alfabetización informacional. – Buenos Aires: Alfagrama, 2007.
- MONFASANI, Rosa Emma. Usuarios de la información: formación y desafíos. – 1a ed. – Buenos Aires, Alfagrama, 2006.
- MOYA ANEGON, Félix de [et al]. Técnicas cuantitativas aplicadas a la Biblioteconomía y Documentación. Madrid: Síntesis, 1996.
- ORERA ORERA, Luisa. Manual de biblioteconomía. – S.e. – Madrid: Síntesis, 1997.
- PEREZ PULIDO, Margarita. Teoría y nuevos escenarios de la biblioteconomía. –1a ed., 1a reimpr. – Buenos Aires, Alfagrama, 2005.
- SANCHEZ AVILLANEDA, María del Rocío. Señalética: conceptos y fundamentos: una aplicación en bibliotecas. – 1a ed. – Buenos Aires: Alfagrama, 2005.
- SPILLER, David. La provisión de recursos de información para los usuarios de bibliotecas. – 1a ed. – Barcelona: Milenio, 2003.
- TEXIDOR, Silvia. El desafío de certificar: la ISO 9001:2000 su aplicación en bibliotecas y otras organizaciones de servicio. –1a ed. – Rosario: Nuevo Paradigma; Buenos Aires: CICCUS, 2009.
- THORHAUGE, Jens. Una imagen básica de la biblioteca pública en la sociedad de la información: funciones, tareas y servicios de la biblioteca pública. En: Thorhauge, J. [et al]. Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información. – S.e. – Comisión Europea: Segbert, 1998.
- VELEZ SALAS, Cecilia. Dieciséis cuestionamientos relativos a la planeación de edificios para bibliotecas públicas. – En: Revista Información, Año 14, No. 57 y no. 58, primavera y verano 2004. [En línea] Disponible en: www.infoconsultores.com.mx/RevInfo57/57_ART_Dieciseis.pdf. [Consultado el 15 de septiembre de 2009]
- VILLANUEVA, Leslie. Motivación y creatividad para la bibliotecología de hoy. –1a ed. – Buenos Aires, Alfagrama, 2006.
- YOUNG, Meter R. Measurement of electronic services in libraries: statistics for the digital age. En: IFLA Journal. Vol. 24, No. 2, (1998).