



ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE BIBLIOTECAS

TRABAJO FINAL

“Valoración sobre el grado de disponibilidad, accesibilidad, uso de recursos y servicios de información de la Biblioteca de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional del Nordeste durante los años 2019-2021: falencias y virtudes en el desarrollo de la colección”

- Tutor: Esp. **Silvia Torres**
- Alumna: **Magalí R. Stafulki**

AÑO 2022

Índice

Agradecimientos.....	I
Resumen.....	1
1. Introducción.....	2
2. Exposición del problema	3
3. Justificación y relevancia.....	4
4. Marco Teórico	5
4.1 <i>Biblioteca de Facultad de Humanidades</i>	5
4.2 <i>Desarrollo de colecciones</i>	10
4.3 <i>Necesidad de información de usuarios</i>	12
4.6 <i>Accesibilidad de recursos</i>	15
5. Estado del Arte.....	16
6. Objetivos	19
6.1 Objetivos generales:.....	19
6.2 Objetivos específicos	19
7. Metodología.....	21
7.1 Tipo de estudio.....	21
7.2 Técnicas de recolección de datos	21
8. Resultados	23
Datos sociodemográficos de los usuarios	23
9. Conclusiones.....	45
10. Bibliografía	48



Índice de tablas

Tabla 1. Materiales requeridos por los usuarios	24
Tabla 2. Servicios sugeridos a la biblioteca	25
Tabla 3. Idioma de preferencias por los usuarios	26
Tabla 4. Cumplimiento de necesidades de información.....	27
Tabla 5. Frecuencia de utilización de la biblioteca.....	28
Tabla 6. Actividades realizadas en la biblioteca	29
Tabla 7. Conformidad sobre los fondos bibliográficos	30
Tabla 8. Conformidad sobre los fondos de revistas	31
Tabla 9. Actualización de recursos informativos.....	32
Tabla 10. Facilidad para localizar libros.....	33
Tabla 11. Agilidad de transacciones o préstamos	34
Tabla 12. Plazos de préstamos	34
Tabla 13. Cantidad de recursos que se puede llevar en un préstamo	35
Tabla 14. Renovaciones o reservas	35
Tabla 15. Localización de recursos en línea.....	36
Tabla 16. Respuestas ante consultas informativas.....	37
Tabla 17. Ambiente de estudio y trabajo	38
Tabla 18. Renovación de préstamos	39
Tabla 19. Días y horarios de servicio.....	40
Tabla 20. Derechos y obligaciones del servicio	40
Tabla 21. Ayuda para localizar información	41
Tabla 22. Amabilidad en el trato con el usuario	42
Tabla 23. Formulario de anotaciones en campo.....	42



Agradecimientos

A mi tutora de Trabajo Final Esp. Silvia Torres, por sus constantes indicaciones, orientaciones y motivaciones indispensables para el desarrollo de este trabajo.

A mi familia, pilares de mi vida por animarme continuamente.

A mis colegas con quienes compartí el Ciclo de Especialización en Gestión de Bibliotecas a Distancia.

Finalmente, a todas aquellas personas que, de alguna forma, fueron parte de su culminación.

“Sé firme en tus actitudes y perseverante en tu ideal.

Pero sé paciente, no pretendiendo que todo te llegue de inmediato.

Haz tiempo para todo, y todo lo que es tuyo, vendrá a tus manos en el momento oportuno”

Mahatma Gandhi

Resumen

El presente trabajo se propuso como objetivo evaluar la disponibilidad, accesibilidad y uso de los recursos y servicios de información de la BCFacHum durante los años 2019 y 2021 determinando falencias y virtudes que inciden en el desarrollo de la colección. También se buscó analizar en qué medida los usuarios emplean los servicios de información de la BCFacHum durante el periodo 2019-2021. La relevancia de esta investigación remarca que las falencias en materia de accesibilidad y disponibilidad en los recursos de información y servicios, de la Biblioteca de la Facultad de Humanidades de la UNNE, impactan negativamente en el desempeño académico de su alumnado. En términos metodológico se empleó un enfoque de tipo mixto para el análisis de la información ofrecida por una muestra lograda en una encuesta a de 56 usuarios, 2 entrevistas al personal, y la aplicación de la observación directa. Las conclusiones halladas indicaron las necesidades de información de los usuarios, detectaron que los niveles de satisfacción fueron relativamente elevados. Además, en referencia a las solicitudes de materiales y recursos, los más requeridos fueron Libros, Tesis o Estudios de Investigación, Revistas; en menor medida se detectó la demanda de Enciclopedias, Diccionarios Especializados y Periódicos. En cuanto a los métodos de clasificación y organización del fondo documental, las entrevistas revelaron que se emplea el Sistema de Clasificación Decimal Universal (CDU) con una versión modificada o adaptada. Asimismo, cada área del conocimiento se diferencia en estanterías por medio de un sistema de clasificación por colores para facilitar la localización de materiales. Luego, la demanda y el acceso de los recursos tuvieron como resultados niveles de satisfacción moderado-alta al ser indagados específicamente sobre conformidad sobre fondos bibliográficos, revistas, y actualización de los recursos informativos. Finalmente, se propone un Programa de Gestión de Colecciones con el objetivo de mejorar la satisfacción de las necesidades y demandas de información por parte de la comunidad académica.



1. Introducción

Se elige la Biblioteca de la Facultad de Humanidades (en adelante, BCFacHum) de la Universidad Nacional del Nordeste (UNNE) para la realización del presente trabajo de investigación, cuya finalidad es determinar la relación existente entre la disponibilidad, accesibilidad y uso de los recursos de información con que cuenta. Esto permitirá identificar sus virtudes y falencias respecto al desarrollo de la colección y de la calidad de los productos ofrecidos por la biblioteca, ya que la colección debe estar conforme a la necesidad de los usuarios. Dicha evaluación nos posibilitará pensar y exponer políticas acordes de gestión y desarrollo de la colección.

En la investigación, el objeto de estudio será la disponibilidad, accesibilidad y uso de recursos y servicios de información entre los solicitantes de los productos de la BCFacHum. Para ello, se realizará una investigación descriptiva, que intente relacionar la demanda de los usuarios a lo largo de los años 2019-2021 y los recursos de información poseídos o accesibles por la institución.

La biblioteca de la BCFacHum es parte de la estructura general de la institución y apoya las funciones de docencia e investigación de la universidad. Todas las actividades, recursos y servicios de la biblioteca están orientados a satisfacer las necesidades de información de la comunidad universitaria en general. Para que una biblioteca sea funcional, debe satisfacer las necesidades de sus usuarios y asegurarse de que hagan un uso eficaz de los recursos y servicios de información disponibles a sus demandas.

La disponibilidad de recursos de información significa asegurarse la presencia en la biblioteca para un uso inmediato. Implica, por lo tanto, la adquisición pertinente de los materiales y, asimismo proporcionar los medios adecuados para que los usuarios puedan acceder a dichos recursos. Garantiza que todos los consumidores obtengan el documento que pueda satisfacer su búsqueda de información.

El término *disponibilidad* debe distinguirse de *accesibilidad*; no es suficiente que la biblioteca posea el documento, sino que, además, es necesario que el mismo esté disponible cuando el usuario lo necesite. La accesibilidad a los recursos de información refiere a la cualidad que tienen los servicios para que cualquier persona logre contar con el material o documento que necesita sin sobreesfuerzos y con autonomía. Es posible que haya materiales de aprendizaje disponibles, es decir, que la biblioteca los haya adquirido, pero que sean inaccesibles para quienes los necesiten porque, por ejemplo, hay un solo ejemplar para muchos usuarios, o está en mal estado, o mal procesado, o no está catalogado, entre otras posibles variables.

La biblioteca de la BCFacHum, ofrece los servicios básicos de información, referencia, de búsqueda y préstamos de materiales de información.

2. Exposición del problema

El problema principal que se abordará en el presente trabajo es identificar y evaluar aquellos factores que influyen, o no, en la disponibilidad, accesibilidad, uso de los recursos de información y servicios que presta la BCFacHum. El problema está orientado a indagar sobre los elementos mencionados, con el fin de determinar si los recursos disponibles satisfacen la demanda de la comunidad de usuarios en el momento solicitado.

- **Preguntas de investigación**

¿Cuál es la relación entre el nivel de demanda de los usuarios y la disponibilidad de los recursos de información en la BCFacHum?

¿Cuál es el nivel o grado de acceso a los recursos solicitados?

¿Cómo se realiza la selección, adquisición, clasificación y organización de los recursos de información con que cuenta la BCFacHum?

¿En qué consisten las necesidades de información de los usuarios de la biblioteca?



¿Cuáles son los factores que influyen en la accesibilidad, disponibilidad, uso de recursos y servicios de información de la biblioteca?

¿Cuáles son las consecuencias que generan esos factores en los usuarios?

¿Cómo esos factores identificados se relacionan con los servicios de la biblioteca?

- **Población beneficiaria**

Se beneficiarán todos los usuarios de la BCFacHum. Dentro de esos usuarios se distinguen tres grupos, el alumnado, el cuerpo docente y los investigadores.

3. Justificación y relevancia

Toda biblioteca debe desarrollar sus colecciones cuidando que sean suficientes tanto en calidad como en cantidad, buscando equilibrar sus contenidos en las diferentes áreas de interés y entre los diversos tipos de materiales para satisfacer las necesidades de información de la comunidad a la que sirve. Se considera que las falencias en materia de accesibilidad y disponibilidad en los recursos de información y servicios, de la Biblioteca de la Facultad de Humanidades de la UNNE, impactan negativamente en el desempeño académico de su alumnado, por lo que es necesario investigar los factores que las ocasionan, para readaptar y mejorar los productos y servicios que se ofrecen.

4. Marco Teórico

El objetivo de este apartado es describir, analizar y establecer el significado de los conceptos más utilizados a lo largo del trabajo final y que requieren, un análisis más detallado para poder entender con precisión, el problema de la investigación y el estudio en su contexto.

4.1 Biblioteca de Facultad de Humanidades

La Biblioteca Central de la Facultad de Humanidades, se encuentra ubicada en el Ala Sur Planta Baja de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional del Nordeste en el Campus Resistencia, situada en Av. Las Heras 727. Surge de la unificación de las bibliotecas pertenecientes a los Departamentos de Letras, Ciencias de la Educación, Nivel Inicial y una parte del fondo documental de la Biblioteca del Departamento de Historia, en el año 1999, a partir de las recomendaciones realizadas en el Informe Final de Evaluación Externa realizado por la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria CONEAU. Dicha unificación de bibliotecas no presenta un número de Resolución pero obra en actas, dado que fue un tema tratado en Sesión del Consejo Directivo de la Facultad de Humanidades durante la gestión de Ana María Foschiatti, por entonces, Decana de ésta Facultad. De esta manera, en el mes de marzo del año 2000, la biblioteca inicia sus actividades.

En sus primeros años, funcionaba solamente por el turno tarde y su fondo documental se encontraba segmentado, manteniendo el origen de procedencia de los fondos desde cada departamento académico, siendo atendidos cada uno de ellos, solo por el mismo personal bibliotecario que desempeñaba sus actividades en cada biblioteca.

Posteriormente, en el año 2002, la biblioteca comienza a prestar sus servicios también por el turno mañana, realizándose la distribución correspondiente del



personal de manera equitativa. En el mismo periodo, comienzan una serie de modificaciones en las instalaciones de la institución, separándose el área del fondo documental del área de sala de lectura, para lo cual fue necesario la integración total de las colecciones, conformándose el fondo documental con el que actualmente, la biblioteca presta sus servicios.

En lo que respecta a la colección, la biblioteca en sus inicios contaba con una colección automatizada mediante el Sistema Gestor de Bases de Datos MICROISIS, migrándose posteriormente sus registros, a la Base de Datos del Sistema de Gestión Integral de Bibliotecas “Pérgamo” en el año 2005, pasando a formar parte de la Red de Bibliotecas de la Universidad del Nordeste.

Desde el año 2015 se comienza a trabajar a través del sistema de estantería abierta, la adopción de este sistema se hizo desde la práctica, en forma autodidacta. Los bibliotecarios y los usuarios, fueron adquiriendo en forma mutua nuevos aprendizajes. La estantería abierta consiste en el acceso directo del usuario a las colecciones en el horario de funcionamiento de la Biblioteca, con la finalidad de lograr una búsqueda detallada y personalizada generando autonomía del usuario en el acceso a la información.

La institución actualmente no cuenta con un Marco Legal, razón por la cual momentáneamente, no posee una misión, visión y objetivos establecidos formalmente por escrito. Sin embargo, mediante la observación y en diálogo con el personal responsable, se establece que:

La misión de la Biblioteca Central de la Facultad de Humanidades responde a “satisfacer de manera eficiente las necesidades de información, formación y recreación de la comunidad académica de la Facultad de Humanidades, haciendo extensivo sus servicios a toda la comunidad”.

La visión es “brindar el mejor servicio bibliotecario en el campo disciplinar de Humanidades en la región NEA”.

El objetivo es:



- Posibilitar el acceso a recursos de información en diversos soportes y formatos a la comunidad académica.

- Apoyar los programas de enseñanza en la docencia y la investigación.

Es necesario mencionar que la biblioteca posee una normativa para regir el servicio de Circulación y Préstamos que se encuentra vigente desde el año 2009, el cual es el Reglamento de Funcionamiento de la Biblioteca Central de la Facultad de Humanidades, aprobado por el Consejo Directivo de la Facultad de Humanidades con la Resolución N° 085/09.

La biblioteca no posee una estructura orgánica a nivel institucional formalmente establecida, razón por la cual su gestión actualmente depende de la Secretaría Académica de la Facultad de Humanidades.

Servicios que presta:

- Circulación y préstamos
- Servicio de información y referencia
- Préstamos en Sala
- Préstamos a Domicilio
- Préstamos Interbibliotecarios
- Formación al Usuarios

Organigrama

La siguiente representación gráfica refleja la estructura de la institución, y se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y su dependencia jerárquica.



Ilustración 1. Organigrama

Funciones del personal:

- Atención en el área de circulación y préstamos
- Formación de usuarios
- Servicio de información y referencia
- Búsquedas especializadas
- Procesamiento técnico
- Tareas administrativas
- Servicio de asistencia virtual
- Ordenamiento de colecciones y salas de lecturas

En la Biblioteca Central de la Facultad de Humanidades existe un fondo documental de 23800 ejemplares de libros en formato impreso, 302 folletos, 1700 ejemplares



de revistas, 505 ejemplares de tesis, 70 especímenes. Además la Biblioteca también se maneja con repositorios de acceso abierto y bibliotecas electrónicas para proporcionar información a los usuarios. (Cabe aclarar que en la Biblioteca Central están fusionadas las carreras de Educación Inicial, parte de Historia, Letras, Ciencias de la Información y Ciencias de la Educación); las otras carreras como Geografía, Filosofía e Historia Regional, tienen sus propias bibliotecas en los institutos, con su propio fondo documental.

La colección de hemeroteca, acrecienta su volumen de publicaciones periódicas a través de las donaciones o canje con otras instituciones.

Componen la colección los siguientes tipos de documentos:

- Libros
- Folletos
- Publicaciones periódicas
- Tesis
- Videos VHS, CDs y DVDs
- Especímenes

Productos documentales de la Biblioteca Central de Humanidades:

- El producto documental con el que cuenta la biblioteca es el OPAC (Online Public Access Catalog), es un término inglés que designa al conjunto de programas integrados en el SIGB (Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria) que facilitan la consulta del fondo documental de la biblioteca. Al mismo se accede a través del modulo de Consulta-OPAC del Software para Gestión Integral de bibliotecas y Centros de Documentación Pέργamo.

- Posee además un catalogo impreso de documentos de cátedra.

4.2 Desarrollo de colecciones

El desarrollo de colecciones comprende al proceso de satisfacer los requerimientos de información de la comunidad de manera oportuna y económica empleando los recursos de información que posee una determinada entidad o institución (Evans E., 1995).

De ahí que los propósitos del desarrollo de colecciones en la biblioteca sea formar y orientar colecciones de materiales que se adecuen a las metas de la institución de la que depende, y también la definición de las necesidades y demandas de información de la comunidad, proporcionando un balance cualitativo y cuantitativo óptimo de acuerdo a las diferentes áreas de interés (Negrete Gutiérrez, 1999).

Otra definición sobre el tema es proporcionado por Aguado (2006), quien enuncia que es el proceso de construcción sistemática de colecciones de bibliotecas que incluye la determinación de una política alineado con metas y objetivos, selección y exclusión de materiales, planificación de estrategias coherentes en virtud de disponer de la información necesaria, y la evaluación de recursos existentes para determinar la cobertura de las necesidades de los usuarios.

En cambio la American Library Association (ALA) entiende que el término abarca varias actividades relacionadas con el desarrollo de la colección bibliotecaria, incluyendo la determinación y coordinación de los criterios de selección, la evaluación de los usuarios potenciales y reales, estudios sobre la utilización de la colección, evaluación de la colección, identificación de las necesidades de la colección, selección de material, planificación para compartir recursos, conservación de la colección y descarte de documentos (ALA, 1989).

Además, para mantener colecciones idóneas es menester implementar estudios, evaluaciones periódicas para que garanticen su calidad y pertinencia dentro del establecimiento bibliotecario. Así, Pacheco Gómez, et al., (2019), comentan que

cualquier método de evaluación debe servirse de indicadores cualitativos y cuantitativos, segmentados en análisis de colección y usuarios para ambos casos.

Los métodos cualitativos que se enfocan en la colección parten del supuesto de que los elementos en comparación con las colecciones propias respondan a criterios objetivos que aseguren su valor como punto de referencia. En cambio los métodos que se centran en los usuarios requieren encuestas y formulación de preguntas para entrevistar a los usuarios elegidos al azar o seleccionados con algún criterio de preferencia.

En relación a los métodos cuantitativos centrados en la colección, implica definir variables que se deseen medir, establecer la metodología de medición así como interpretar los resultados adecuadamente. En tanto que los métodos cuantitativos basados en los usuarios buscan estadísticas en torno a localizar deficiencias insatisfechas de las demandas de éstos, y también conocer el uso de los materiales adquiridos y si estos son acordes a las necesidades de información de los usuarios (Pacheco Gómez, et al., 2019).

Por lo tanto, una colección será óptima y tendrá coherencia cuando se gestione en función de los objetivos de la biblioteca, de las necesidades de sus usuarios, de la correcta administración de sus recursos y de las posibilidades de cooperación con otras instituciones, entre otros aspectos, los cuales se deben considerar en la elaboración de un documento (política o programa de gestión de colecciones) que proporcione sustentabilidad y legitimidad a las acciones (Negrete Gutiérrez, 1999).

Por otra parte, las tareas relacionadas con el desarrollo de colecciones demanda una cantidad de recursos que deben maximizarse por medio de las técnicas de prevención y conservación de materiales en cuanto al manejo en la preservación, manipulación, control del medio ambiente, temperatura y humedad, y la seguridad con la que cuenta así como tareas de digitalización. En este sentido, el papel del bibliotecario implica necesariamente la capacidad de planificación que contemplen todos los puntos mencionados para salvaguardar la colección ya que el desarrollo

de la misma no finaliza con la adquisición y uso, sino también al cuidado (Cruz Rodríguez & Mancilla, 2011)

4.3 Necesidad de información de usuarios

En virtud de que la biblioteca cumpla con el papel que tiene asignado dentro del sistema educativo es imprescindible que exista una interacción continua entre ella y los usuarios a quien debe servir; es entonces que, la necesidad de información, en términos de colecciones suministradas a los usuarios resulta relevante. A fin de comprender los requerimientos de información por parte de dichos usuarios se presenta a continuación una serie de definiciones conceptuales que demarcan la importancia de este aspecto.

Algunos autores subrayan que sin lugar a dudas la búsqueda de información puede no ocurrir en absoluto, si no hay necesidad o si no se reconoce la necesidad (González Valdés, 2019). En una línea similar Calva González & Santos Rosas (1997), plantean que las necesidades de información surgen cuando el individuo ya ha cubierto sus necesidades básicas, en tanto alimento, sueño, sed, etc., de manera aceptable y se encuentra influenciado por factores externos los cuales lo estimulará a que tenga una reacción adaptativa a él.

No obstante, Izarcelaya (2009) refiere a que las necesidades de información representan una abstracción que, es empleado para responder a las demandas de las personas, así como a la utilidad que hace de la información localizada.

Las necesidades de información también puede entenderse como el resultado de los inconvenientes que se le presentan a un individuo en una situación específica, que lo motiva a buscar conocimientos, ideas, hechos, datos o trabajos creativos o imaginativos producidos por la mente, los cuales son comunicados formal o informalmente en cualquier formato (Durrance, 1998) mencionado por (Calva González (2007).

Desde un punto de vista de la institución bibliotecaria, ésta tiene por finalidad la transferencia de información en virtud de la realización de la práctica social así como la generación de conocimiento científico, o eventualmente para satisfacer la necesidad recreativa o cultural (Izarcelaya, 2009). Entonces, la misión de cualquier institución documental, busca ofrecer respuesta a un problema cuantitativo de información, seleccionándola cuidadosamente y vertiéndola hacia los núcleos de los usuarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, la biblioteca universitaria se convierte en una unidad dinámica en constante movimiento a fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios, quienes son cada vez más exigentes; ello responde a las nuevas formas de estudio y metodologías de aprendizaje que dan como resultado nuevos requerimientos en la oferta de colecciones (Vivancos, 2008).

Herrera, Lotero & Rúa (1980), indican que el servicio ofrecido por las bibliotecas debe tener como eje las necesidades de los usuarios, y así, es imprescindible realizar evaluaciones continuas de dichas necesidades y prioridades de información.

En este orden de ideas, los autores expresan que cualquier estudio de usuarios en bibliotecas universitarias debe conocer la manera en la cual estos hacen uso de los recursos disponibles. Específicamente comentan que el análisis acerca del uso de recursos informativos sobre los consumidores debe contener al menos una serie de criterios que permitirán caracterizar al usuario y sus necesidades, entre ellas se destacan:

- a) Determinar los tipos de usuarios
- b) Detectar sus necesidades de información
- c) Establecer prioridades respecto a esas necesidades
- d) Conocer el nivel de satisfacción de estos
- e) Determinar el comportamiento de los usuarios frente a la información

f) Evaluar los servicios ofrecidos para su reestructuración en caso que sea necesario

Este último punto es requerido a fin de evaluar si el servicio prestado a los usuarios por la biblioteca resulta adecuado o pertinente conforme las necesidades. En caso que no lo sea, es importante que se tomen nuevas decisiones para corregir la oferta de colecciones ajustadas a las demandas de sus usuarios.

Otro aspecto que se vincula con las necesidades de información es la planificación en tanto parte del proceso administrativo que debe encontrarse en cada biblioteca (Calva González, s/f). La planeación es la predicción por adelantado sobre qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién va a hacerlo. Según el autor, la planeación permite evitar el caos y la anarquía de las actividades de la biblioteca.

Ello se debe ya que, cuando la biblioteca cuenta con objetivos bien definidos, se puede decir que pone en marcha una planeación dirigida a ejecutar acciones y esfuerzos para cumplirlas.

4.4 Empleo de recursos dentro en el ámbito bibliotecario

Las bibliotecas universitarias deben responder ante las nuevas necesidades educativas y cambios tecnológicos en el cual, el cúmulo de información se convierten en centros de recursos empleados para el aprendizaje y la investigación (Ferracuti & Bonacorsi, 2018).

Es entonces que, para responder a estas necesidades las bibliotecas deben, entre otras funciones, desarrollar colecciones que se adecuen en cantidad y calidad suficiente a las demandas informativas de la colectividad universitaria tales como estudiantes, docentes e investigadores (Ferracuti & Bonacorsi, 2018).

De ahí surge la importancia de la gestión de colecciones entendida ésta como “el conjunto de procesos que se ponen en marcha en una biblioteca para conformar y

mantener una colección de materiales que responda a las necesidades informacionales de la comunidad a la que la biblioteca asiste” (Duranti, 2014, pág. 7).

Asimismo, el desarrollo de la colección de una biblioteca es una de las tareas que más atención y esfuerzo requiere por parte de los bibliotecarios, y a que de su adecuada planificación, sistematización y racionalización dependerá el aprovechamiento eficaz de los recursos económicos, humanos y físicos de la biblioteca con la meta de ofrecer respuesta a las necesidades de sus usuarios (Orea Orea & Pacheco Hernández, 2017).

4.6 Accesibilidad de recursos

La Accesibilidad es el atributo imprescindible de todos los que conforman la experiencia de usuario en el establecimiento bibliotecario. Según lo señala Martínez Usero (2006), la accesibilidad refiere a las características que debe poseer, en el medio físico o digital, un producto o servicio para que sea factible de ser utilizado por las personas.

Para Ferrante, Mariana, & Corda (2014), la accesibilidad es el grado en el que todas las personas pueden usar un objeto, visitar un sitio o hacer uso de un producto o servicio. Del mismo modo, dicho concepto también puede aplicarse al entorno digital en referencia a la accesibilidad web, entendida esta como la utilización de un sitio de internet o una aplicación para facilitarles a los usuarios el acceso a la misma y a sus contenidos.

Sánchez de Boado (2004), comenta que la disponibilidad de los documentos se encuentra relacionado con uno de los indicadores de calidad. Por lo tanto la disponibilidad o accesibilidad, es la probabilidad de ser satisfecha una demanda del usuario sobre un ejemplar determinado. En tal caso, para el cálculo de esta probabilidad se consideran la tasa de adquisición, la de catalogación, búsqueda en

catálogos, así como cualquier factor relacionado que influyen en el logro de la búsqueda.

Siguiendo al autor, el análisis de la accesibilidad es una técnica, se aplica al seguimiento de las peticiones del usuario y evalúa con qué frecuencia la colección es deficiente cuando un usuario no puede localizar un ítem, así como con qué frecuencia es un error del usuario la causa de que tal ítem sea inaccesible.

En una línea similar Martínez Sánchez, & Sarmiento (2008), citando a Lancaster (1996), plantean que el rendimiento de un sistema de información puede ser valorado en términos de su éxito con la disponibilidad de los documentos y de su contenido. Consecuentemente, las autoras consideran que los criterios que orientan la evaluación de la accesibilidad son:

- a) Grado en el cual los documentos de mayor demanda por parte de los usuarios están disponibles en las colecciones del centro.
- b) Grado en el cual esos documentos pueden ser localizados por los usuarios en el momento en que ellos son requeridos.

Sin dudas, el análisis de la accesibilidad permite descubrir los puntos débiles en la biblioteca, desde el punto de vista de la ausencia de materiales en la colección, disposición física, etc, y es un factor a tenerse en cuenta para mejorar la calidad y desempeño en el servicio ofrecido.

5. Estado del Arte

A fin de exponer los hallazgos de investigaciones referentes al objeto de estudio tratado en este trabajo, se señalan los siguientes estudios:

El trabajo titulado “Evaluación de colecciones en una biblioteca universitaria utilizando la minería de datos” por Pacheco, Morales, Martínez & López (2020), quienes presentan como objetivo analizar la colección bibliográfica con base en

indicadores cuantitativos para conocer las características y necesidades informativas de la comunidad. La evaluación cuantitativa es una herramienta que facilita al responsable bibliotecario la toma de decisiones para la adquisición y descarte de material bibliográfico. Como propuesta, este trabajo utilizó un modelo de minería de datos para analizar los indicadores relacionados con: 1) número de volúmenes por subclase temática, 2) número de usos por subclase temática, y 3) número de volúmenes en uso por subclase temática. El modelo se validó con un estudio estadístico de las transacciones de préstamos tanto a domicilio como en sala registrados en una de las bibliotecas de la Universidad Autónoma de Yucatán durante el periodo de mayo de 2011 a junio de 2017. A partir del análisis de número de volúmenes por su uso se observó, de manera general, que la colección bibliográfica de la biblioteca del CCEI está distribuida de tal forma que cubre con la demanda de su comunidad. Sin embargo, el análisis también reveló puntos críticos de la colección, es decir, subclases con mucha demanda y poco desarrollo (como Química o Física). Por el contrario, también existen subclases con poco uso y muchos volúmenes (por ejemplo, Medio Ambiente o Construcción de Edificios).

La propuesta titulada “La Gestión de Colecciones en la #BiblioColmex en el Plan de Desarrollo 2021-2030” por Chávez Villa (2021), en el cual se plantea la planificación estratégica cada diez años con el propósito de poder trazar el panorama de la Biblioteca para ese período. A partir de abril de 2020, la Biblioteca comenzó las tareas para definir el Plan de Desarrollo 2021-2030. La primera parte de la tarea consistió en definir actividades u objetivos que a corto, mediano y largo plazo permitan a la Biblioteca: 1) Prever las afectaciones que el trabajo que se realiza actualmente sufrirá debido a las tendencias y proponer la forma en que dicha actividad debería ser modificada; 2) Mantener el liderazgo en cada área; 3) Visualizar el futuro de los procesos que se realizan en las áreas; y 4) Definir las actividades que deben contemplarse de acuerdo con las tendencias extraídas de la bibliografía. Una vez concluida esta etapa se identificaron dieciséis artículos núcleo

para el área de gestión de colecciones que reflejan las tendencias esperadas en los próximos años. En una tercera etapa del plan, consistió en definir las líneas estratégicas oficiales para el área de Colecciones; ello requirió examinar las tendencias en conjunto y de ese modo evitar duplicaciones.

También se expone como antecedentes el trabajo titulado “Políticas para el desarrollo de colecciones de la biblioteca de la unidad educativa Manabí Tecnológico” elaborada por Joza & Zambrano (2018). Dentro de la investigación realizada se describe con profundidad la temática presentada y se enumeran las principales normas, debido a que la biblioteca escolar debe tener políticas de colecciones dentro de la misma. Para esto fue necesario un estudio descriptivo, empleando el método de análisis documental para la revisión bibliográfica y exposición de los contenidos. Como resultado obtenido podemos observar que las bibliotecas dentro de las instituciones educativas siempre han existido, pero son pocas las bibliotecas que se rigen a las políticas de colecciones existentes, derivadas del Ministerio de Educación y Cultura. Como conclusión se destaca la necesidad que todas las bibliotecas escolares deben tener sus propias políticas y a su vez regirse a las políticas que dispone el Ministerio de Educación y Cultura para así poder obtener un mejor servicio con la comunidad educativa.

El estudio “La evaluación de colección de libros en soporte papel del Sistema Integral de Documentación. UNCuyo” por Bermejo, Díaz & Mariano (2017), proponen como objetivo realizar un estudio de métodos de evaluación de calidad en colecciones, aplicados en bibliotecas universitarias de Iberoamérica, que se puedan adaptar a las bibliotecas de la UNCuyo. Para ello se seleccionaron países como Chile, Perú, México, España y Argentina. La Universidad actualmente cuenta con 14 bibliotecas universitarias, las cuales fueron encuestadas en su totalidad. Se elaboró una planilla web para facilitar la captura y envío de los datos a través de correos electrónicos. Las preguntas contaban con opciones para favorecer las respuestas y además orientar en la temática a responder. Las conclusiones

arribadas señalaron que la evaluación de las colecciones es “un conjunto de estudios y acciones que lleva a cabo la biblioteca para comprobar hasta qué punto la colección que ofrece responde a la necesidades de sus principales grupos de usuarios.

De acuerdo a las indagaciones realizadas, resulta necesario remarcar que los aspectos como por ejemplo: a) nivel de demanda y acceso a recursos; b) factores que influyen en la accesibilidad; y c) las consecuencias que generan los factores de accesibilidad, d) Biblioteca perteneciente a Facultad de Humanidades de la UNNE, entre otros, representan distintas vertientes del objeto de estudio actual que no fueron halladas en las investigaciones precedentes, o bien no presentan el enfoque que se pretende ofrecer en este trabajo. Ante esta situación, se propone lograr los siguientes objetivos de investigación:

6. Objetivos

6.1 Objetivos generales:

- Evaluar la disponibilidad, accesibilidad y uso de los recursos y servicios de información de la BCFacHum durante el los años 2019-2021, determinando falencias y virtudes que inciden en el desarrollo de la colección.

- Analizar en qué medida los usuarios emplean los servicios de información de la BCFacHum durante el los años 2019-2021.

6.2 Objetivos específicos

- Identificar las necesidades de información de los usuarios.

- Reconocer los servicios, temas y tipos de documentos más utilizados.

- Analizar los métodos para seleccionar, clasificar y organizar el fondo documental.



- Examinar la relación entre el nivel de demanda de los usuarios y el acceso a los recursos.
- Identificar los factores que influyen en la accesibilidad, disponibilidad, uso de recursos y servicios de información de la biblioteca.
- Determinar qué consecuencias generan esos factores y cómo se relacionan con los servicios que brinda la biblioteca.

7. Metodología

7.1 Tipo de estudio

Teniendo en cuenta la característica y el alcance de los objetivos que fueron definidos, el enfoque metodológico que resulta más pertinente será de tipo mixto o cuali-cuantitativo.

La relevancia de esta metodología, es que esa integración permite una utilización más completa y sistemática de los datos que la recopilación y el análisis cuantitativos y cualitativos de datos por separado, de ahí su validez para este estudio.

7.2 Técnicas de recolección de datos

Instrumentos de recolección de datos:

Los instrumentos a emplearse fueron: observación (formulario o registro de anotaciones) cuestionario y entrevistas.

En relación a la observación, fue directa y proporcionada por la persona que se encuentra a cargo de la biblioteca, este instrumento tuvo como meta la exploración, descripción de elementos y tareas, comprensión de circunstancias, entre otras actividades; una vez definidos sobre qué elementos o categorías requieren de este instrumento, se procedió a diseñar un formato de observación el cual tuvo forma de registro de anotaciones.

De acuerdo a Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Pilar Baptista (2010) “la observación no se limita al sentido de la vista, sino a todos los sentidos (...) y los elementos se van convirtiendo en unidades de análisis (...) no se determinan de antemano, ya que surgen de la misma inmersión y observación” (pág. 399). Tomando estos elementos orientadores, la práctica de la observación como instrumento, tuvo como ejes ordenadores los propios objetivos específicos definidos previamente en este trabajo.



De manera tentativa, se estableció que la observación se realizó en un plazo de 14 días, efectuada en doble turno (mañana y tarde) con sesiones de 30 minutos de duración por cada sesión, y se documentó en la misma aspectos relacionados con el comportamiento informativo de los usuarios, los documentos más utilizados, las necesidades de información más solicitadas, métodos de clasificación documental, y demás factores que influyen en la accesibilidad de los documentos.

Sobre el cuestionario, se tomó una muestra al azar de 56 personas desde la base de datos de la Biblioteca con la idea de localizar un conjunto importante de usuarios/alumnos para suministrar este instrumento; una vez definidas las variables de interés se formuló un conjunto de preguntas respecto de una o más variable, sin perder de vista que guarden coherencia con el planteamiento del problema a investigar.

Una vez logrado estos pasos, se optó por utilizar el correo electrónico como soporte para la recolección de información para que luego sean administrados.

En relación a la entrevista, estuvo dirigida al personal que labora en la entidad y tuvo como objetivo recolectar información sobre los métodos de clasificación y organización documental, así como también aspectos ligados a los servicios que presta la biblioteca.

Luego, los resultados de dichos instrumentos fueron procesados y analizados de forma trianguladas en las instancias correspondientes.

8. Resultados

A continuación se presentan los datos recolectados por medio de las encuestas ofrecidas a la muestra de usuarios, entrevistas aplicadas al personal de la biblioteca, así como los resultados del instrumento de observación. Posteriormente, se realiza la interpretación de estos datos a la luz de las categorías conceptuales que han sido definidas previamente en esta investigación, a fin de comprender sobre la disponibilidad, accesibilidad y uso de los recursos y servicios de información de la BCFacHum durante los años 2019-2021.

Datos sociodemográficos de los usuarios

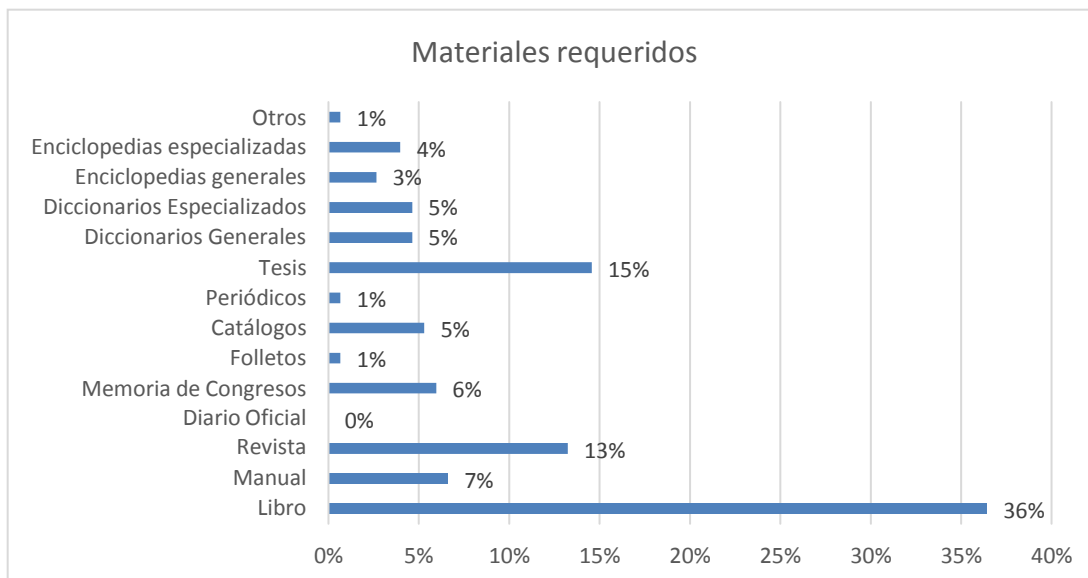
Tabla 1. Datos sociodemográficos de los usuarios

Edad	Frecuencia	%
De 18-30 años	28	50%
De 31- a 40 años	16	29%
De 41 a 50 años	9	16%
Más de 50 años	3	5%
Sexo	Frecuencia	%
Masculino	12	21%
Femenino	44	79%
Total	56	100%

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a los datos de la tabla 1 la mitad de los encuestados tienen entre 18 y 30 años, frente a 29% quienes tienen de 31 a 40 años, y en menor medida se ubicaron aquellos cuyas edades van de 41 a 50 años (16%), y más de 50 años (5%). La mayoría se constituyó por personas del género femenino (79%), y en un menor conjunto por el género masculino (21%).

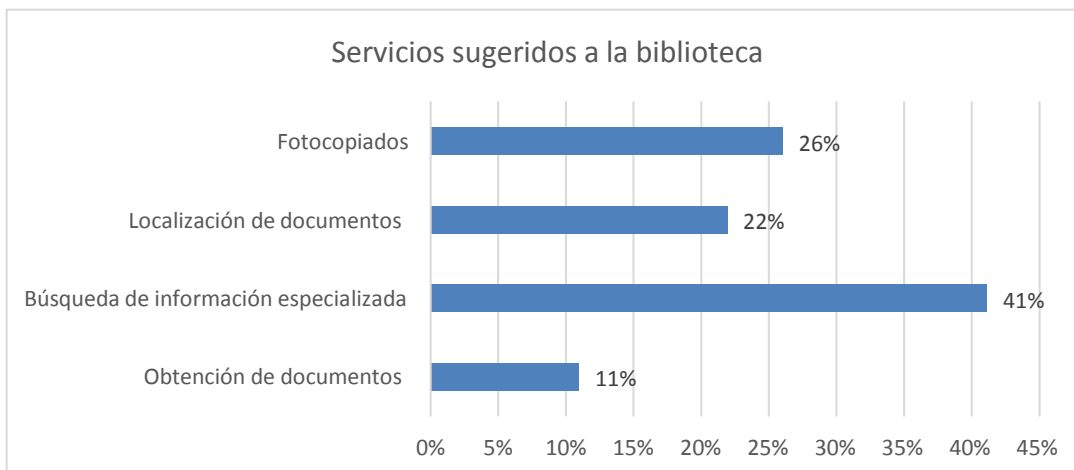
Tabla 1. Materiales requeridos por los usuarios



Fuente: elaboración propia.

Ante la consulta sobre los materiales más requeridos por los usuarios se pudo constatar que éste se trataba de Libros (36%), Tesis (15%), Revistas (13%), y en menor proporción se encontraban Manuales (7%), Memoria de Congresos (6%), Catálogos, Diccionarios Generales, Diccionarios Especializados (5%), Enciclopedias especializadas (4%), Enciclopedias generales (3%), Folletos, Periódicos, Otros (1%).

Tabla 2. Servicios sugeridos a la biblioteca

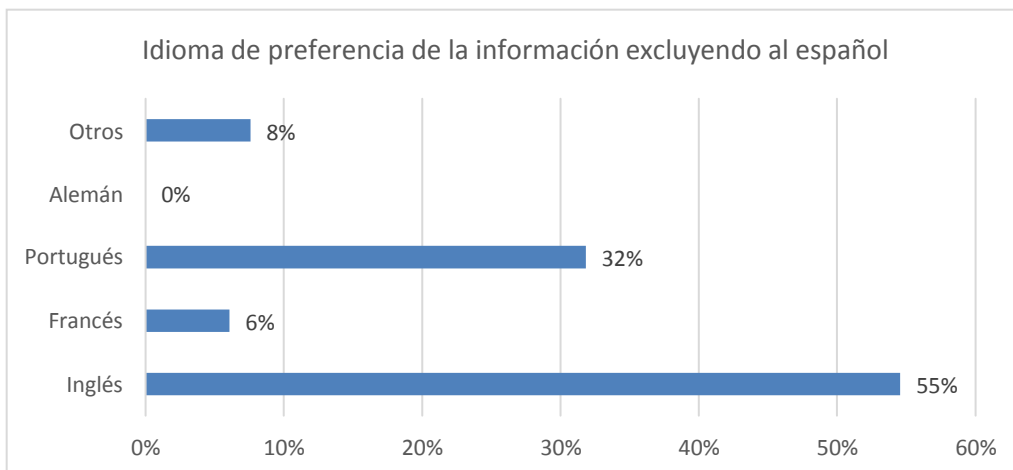


Fuente: elaboración propia.

La tabla 3 refleja las opiniones en relación a los servicios que el conjunto de usuarios sugiere que la biblioteca pueda brindar. Así, se destaca que la Búsqueda de información especializada (41%) constituye el más requerido, frente a Fotocopiados (26%), Localización de documentos (22%), y Obtención de documentos (11%).

Los autores Herrera, Loreto & Rúa (1980), comentan que el análisis de las necesidades de los usuarios debe seguir una serie de criterios a fin de resolver las demandas de estos. En este caso, se puede observar que la búsqueda, localización y obtención de documentos pueden agruparse en una sola categoría a fin de facilitar acciones para satisfacer estas necesidades.

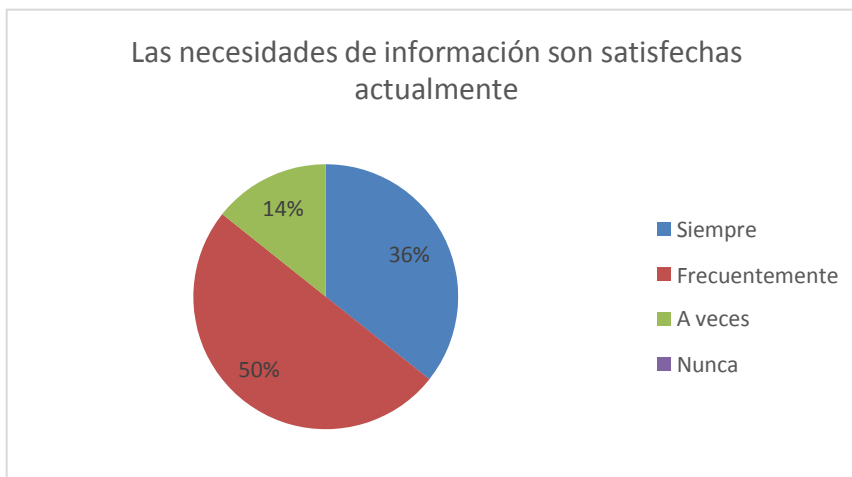
Tabla 3. Idioma de preferencias por los usuarios



Fuente: elaboración propia.

Si se excluyera el idioma español, los idiomas de preferencias para la obtención de recursos serían el Inglés (55%), Portugués (32%), Francés (6%), y Otros (8%).

Tabla 4. Cumplimiento de necesidades de información



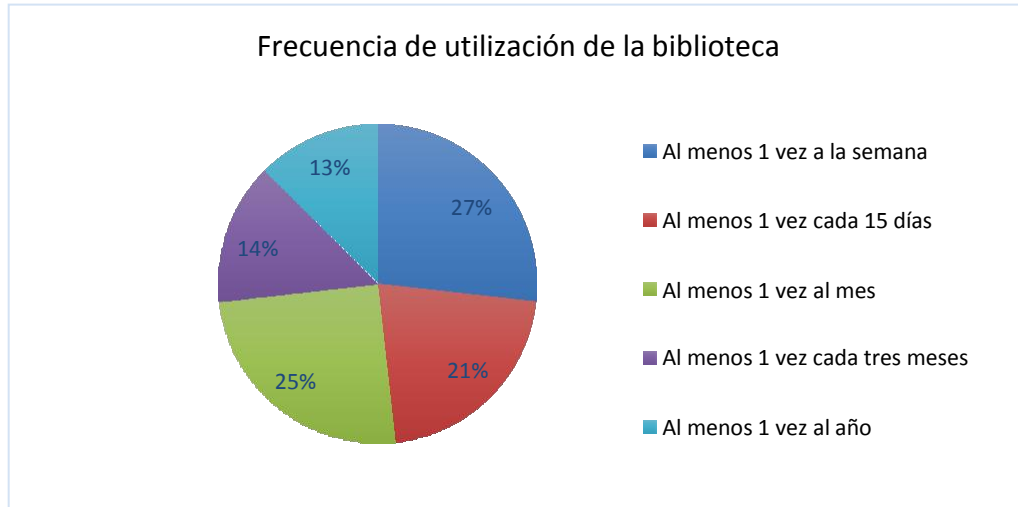
Fuente: elaboración propia.

Las necesidades de información son un elemento central de la teoría bibliotecológica, puesto que las actividades bibliotecarias y de información se sustentan en satisfacer las necesidades que tienen las personas que asisten (Aguado, 2006).

En este caso, la Tabla 5 muestra los resultados sobre el nivel de satisfacción en torno a este aspecto; en definitiva, 1 de cada 2 usuarios manifestaron que dicho cumplimiento ocurre Frecuentemente (50%), otro importante conjunto dijo Siempre (36%), y en una menor proporción dijeron que A veces (14%).

Es necesario identificar las necesidades de información de la comunidad que debe atender una biblioteca pública, lo cual es posible a partir de tener un perfil completo del conjunto de usuarios o comunidad a la cual está dirigida el servicio. De acuerdo a los resultados sobre este punto, las necesidades de información son frecuentemente satisfechas hacia los usuarios.

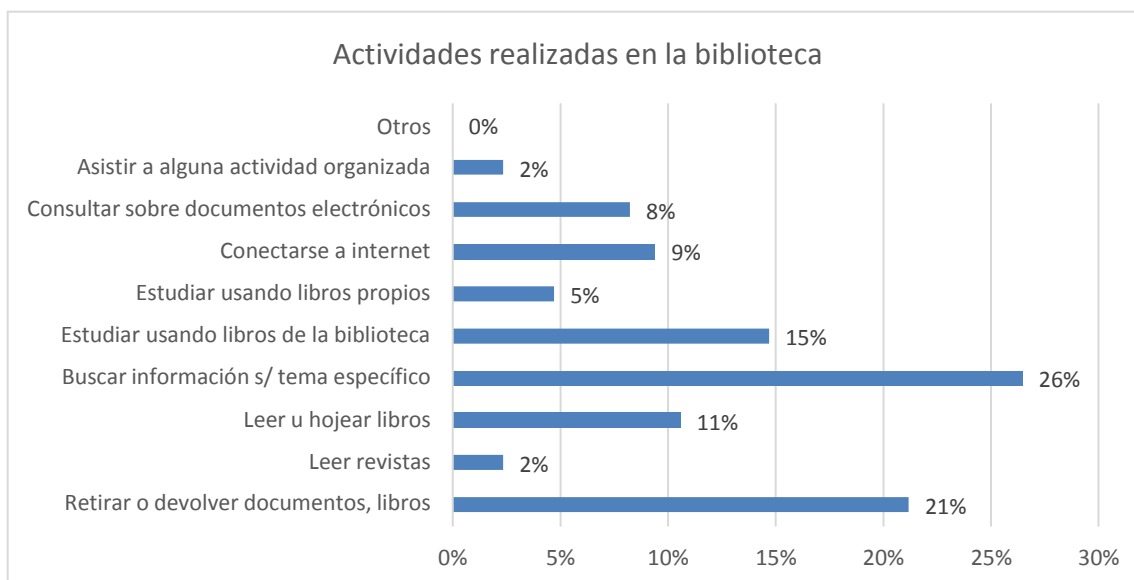
Tabla 5. Frecuencia de utilización de la biblioteca



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la frecuencia de utilización de la biblioteca los resultados fueron bastante variados ya que, un 27% dijo que utiliza al menos 1 vez a la semana, 21% dijo al menos 1 vez cada 15 días; 1 de cada 4 dijo que al menos 1 vez al mes. En proporciones levemente menores habían manifestados aquellos que hacen uso al menos 1 vez cada 3 meses (14%), y al menos 1 vez al año (13%).

Tabla 6. Actividades realizadas en la biblioteca



Fuente: elaboración propia.

Ante la indagación sobre las actividades realizadas en la biblioteca las respuestas fueron distribuidas en diferentes opciones. Un 26% expresó que Busca información sobre temas específicos, un 21% dijo que concurre a la biblioteca para Retirar o devolver documentos y libros, un 15% manifestó que Estudia usando libros de la biblioteca; en menor medida se encontraban aquellos que recurrían a la biblioteca para Conectarse a Internet (9%), Consultar sobre documentos electrónicos (8%), Estudiar usando libros propios (5%), Leer Revistas, y Asistir a una actividad organizada (2%).

Un punto relevante vinculado a las actividades que se realizan dentro de la biblioteca tiene que ver con la organización de los fondos documentales para satisfacer de manera eficiente la demanda de los usuarios. De este modo, el entrevistado decía lo siguiente:

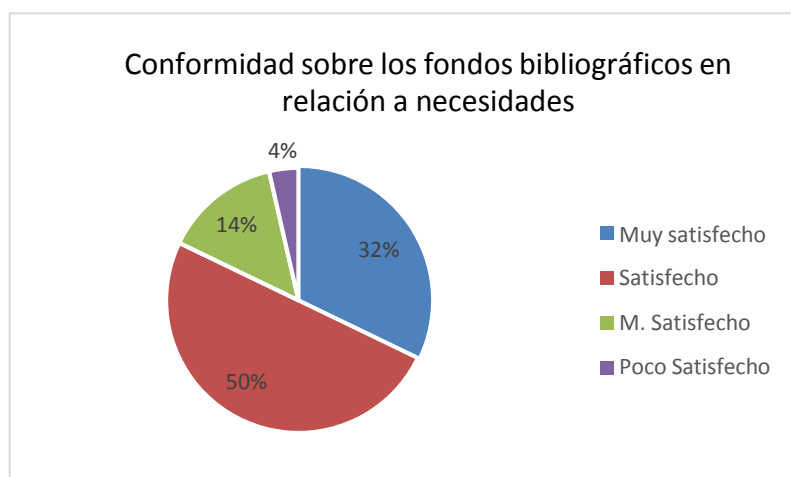
“(...) Los fondos documentales se organizan en base al Sistema de Clasificación Decimal Universal (CDU), en nuestro caso utilizamos una versión modificada, nuestra calificación es numérica-alfabética. Para dar

un ejemplo, Literatura española cuya clasificación sería 860, se realiza una subdivisión alfabética para especificar el género literario, en el caso de las novelas la signatura de clase sería 86O-N, más las tres primeras letras del apellido del autor o del título lo que conformaría la signatura Librística, no utilizamos Tabla de Cutter.

Además, cada área del conocimiento se diferencia en las estanterías mediante un sistema de clasificación por colores, en el que cada clase está representada por un color específico, siguiendo con el ejemplo de literatura el color asignado a esta área es el blanco”. (Bibliotecario 1).

“La clasificación empleada proporciona mayor productividad del personal, ahorro de tiempo en la búsqueda de la información e incrementa la calidad del servicio” (Bibliotecario 2).

Tabla 7. Conformidad sobre los fondos bibliográficos



Fuente: elaboración propia.

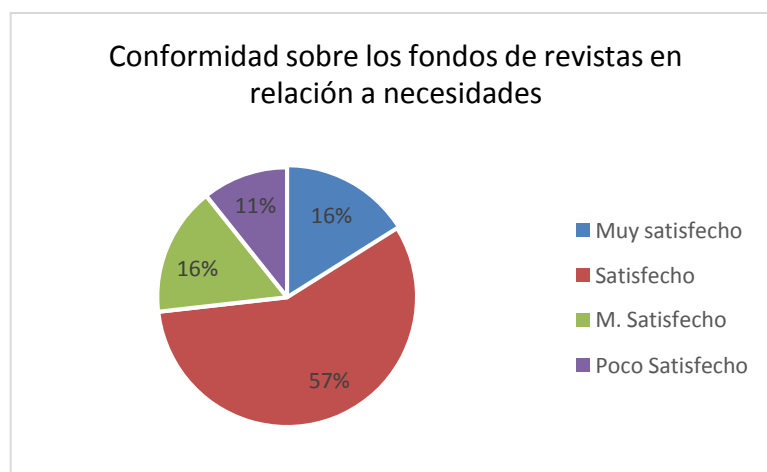
Ante la indagación sobre la conformidad en torno a los fondos bibliográficos en función a las necesidades, la mayoría (50%) contestó que se encuentra

Satisfecho, Muy satisfecho (32%), Medianamente satisfecho 14%, y Poco satisfecho con un 4% de las respuestas de los usuarios.

En relación a este punto, particularmente sobre las ventajas de una adecuada clasificación de catálogos, el personal de la biblioteca entrevistado decía:

“Una de las ventajas es que los usuarios pueden contar con los documentos de la misma temática en un mismo espacio físico en el estante, como así también documentos del mismo autor. Al ser estantería abierta los usuarios pueden visualizar todos los ejemplares disponibles en el estante”. (Bibliotecario 2)

Tabla 8. Conformidad sobre los fondos de revistas



Fuente: elaboración propia.

Por otro lado, la tabla 9 muestra las opiniones respecto de la conformidad sobre los fondos de revistas. Las respuestas indicaron que un 57% se encontraron Satisfecho ante la indagación, frente a un 16% quienes habían opinado estar Muy

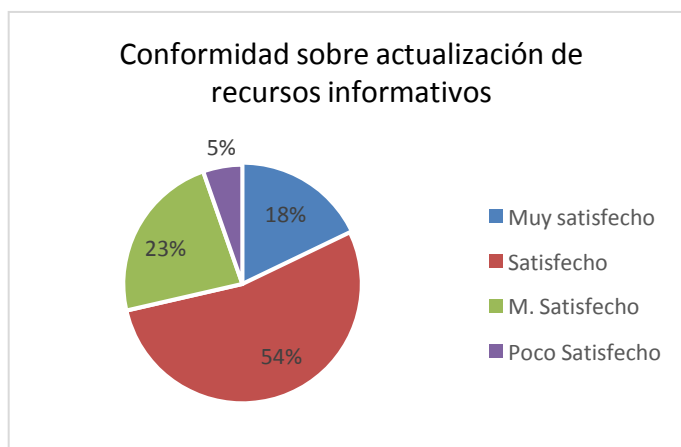
Satisfecho, y Medianamente satisfecho; solo un 11% opinó encontrarse poco satisfecho.

Resulta meritorio considerar que los niveles de satisfacción tanto sobre los fondos bibliográficos, fondos de revistas, así como la actualización de los recursos informativos tengan parcialmente una respuesta en el modo de organización que adopta la biblioteca. Uno de los entrevistados, respondía sobre esta cuestión:

“El tipo de organización adoptado por la biblioteca facilita mucho más la recuperación de la información ya que se pudo observar que los usuarios son mucho más autónomos dentro de los estantes, ubican el material bibliográfico en menos tiempo gracias a que la clasificación es más sencilla y acotada”. (Bibliotecario 1).

“La organización de las colecciones facilita la búsqueda y recuperación de la información en gran medida. Es altamente eficaz y eficiente”. (Bibliotecario 2)

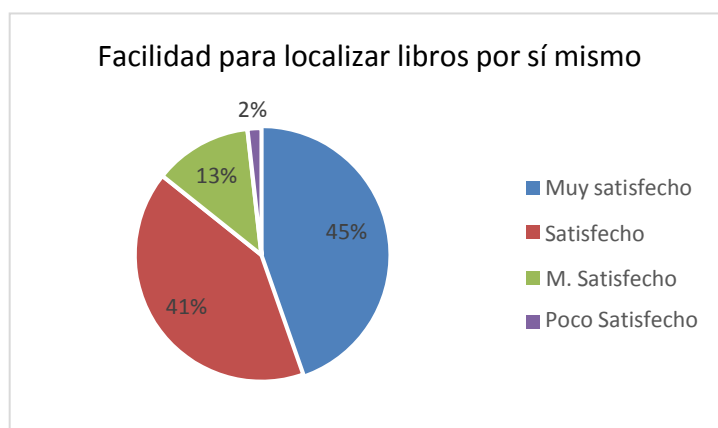
Tabla 9. Actualización de recursos informativos



Fuente: elaboración propia.

La Tabla 10 señala la conformidad de los usuarios respecto a la actualización de los recursos informativos. Así, el 54% dijo estar Satisfecho, casi 1 de cada 4 expresó estar Medianamente satisfecho, un 18% Muy satisfecho, y apenas un 5% Poco Satisfecho.

Tabla 10. Facilidad para localizar libros



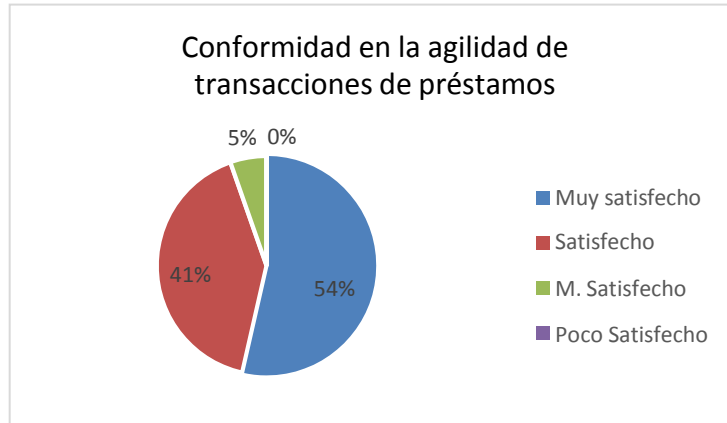
Fuente: elaboración propia.

Sobre la facilidad que tienen los usuarios para localizar libros por sí mismos la mayoría considera estar Muy Satisfecho (45%), Satisfecho (41%), Medianamente satisfechos (13%), y en menor medida Poco Satisfechos (2%).

Sobre la localización de recursos informativos y libros, se agregaba al respecto:

“Los criterios (de clasificación) se eligen pensando siempre en la accesibilidad y recuperación del material en el estante de manera rápida y eficaz por parte de los usuarios, evitándose notaciones muy extensas que dificultan localizar el material en el estante”. (Bibliotecario 1).

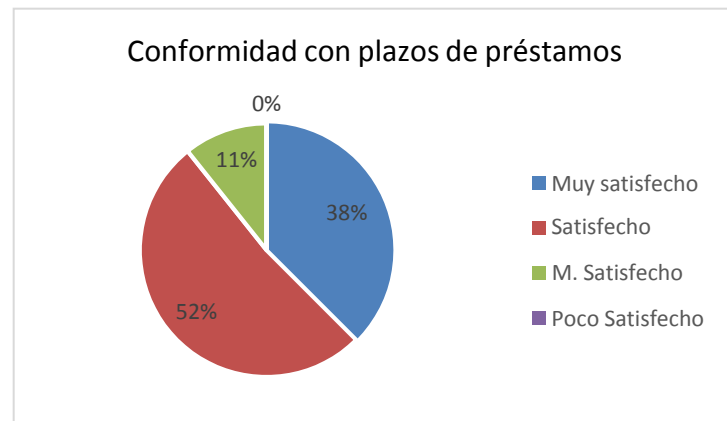
Tabla 11. Agilidad de transacciones o préstamos



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la conformidad en la agilidad de las transacciones de préstamos, casi 1 de cada 2 usuarios (52%), han opinado encontrarse Muy Satisfechos, frente a un 42% Satisfechos, y 5% Medianamente Satisfechos.

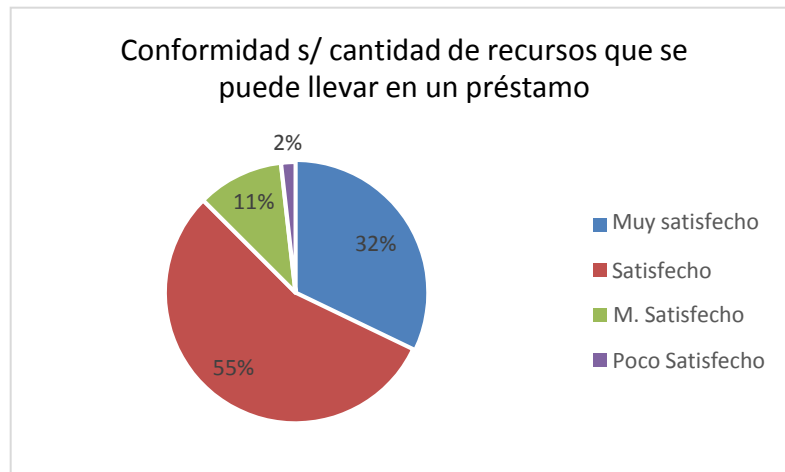
Tabla 12. Plazos de préstamos



Fuente: elaboración propia.

Resultados favorables también se han encontrado ante la indagación sobre la conformidad de los plazos de préstamos. En este caso un 52% ha opinado estar Satisfecho, un 38% Muy satisfechos, y solo un 11% Medianamente satisfecho.

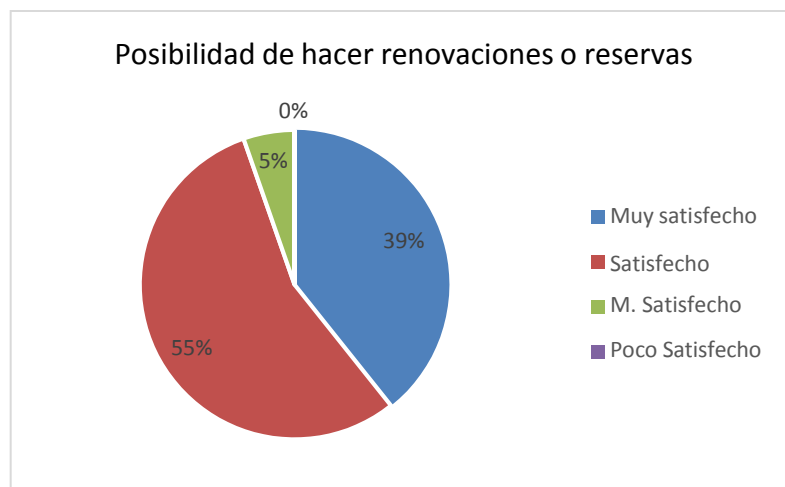
Tabla 13. Cantidad de recursos que se puede llevar en un préstamo



Fuente: elaboración propia.

Sobre la conformidad en relación a la cantidad de recursos que se puede llevar en un solo préstamos la mayoría consideró encontrarse Muy Satisfecho (55%), Muy Satisfecho (32%), M. Satisfecho (11%), y apenas un 2% opinó estar Poco Satisfecho.

Tabla 14. Renovaciones o reservas

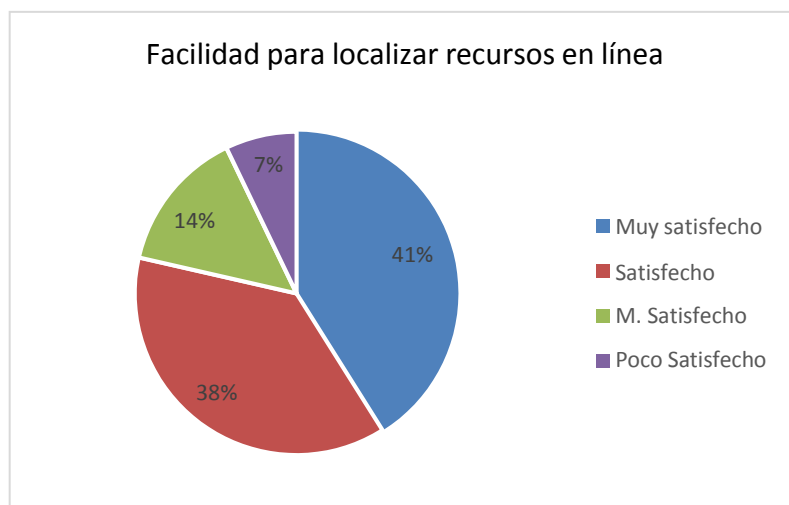


Fuente: elaboración propia.

La posibilidad de hacer renovaciones o reservas tuvo opiniones variadas, habiéndose registrado que un 55% estuvo Satisfecho, un 39% Muy Satisfecho, y solo un 5% Medianamente Satisfecho.

Martínez Sánchez & Sarmiento (2008) señalan que un indicador de buen funcionamiento del servicio de colecciones tiene que ver con la disponibilidad propia de los documentos y de su contenido. De este modo, se debe considerar y evaluar el grado en el cual los documentos de mayor demanda están disponibles para los usuarios; y también cómo dichos documentos pueden ser localizados. En tal sentido, si se toman los resultados de las tablas anteriores se puede constatar un moderado y alto nivel de conformidad con respecto a los puntos señalados previamente.

Tabla 15. Localización de recursos en línea



Fuente: elaboración propia.

La indagación sobre la facilidad para localizar recursos en línea tuvo respuestas más variadas aún, ya que 4 de cada 10 usuarios se mostraron Muy satisfechos (41%), Satisfecho (38%), Medianamente Satisfechos 14%, y Poco Satisfecho representaron con un 7%.

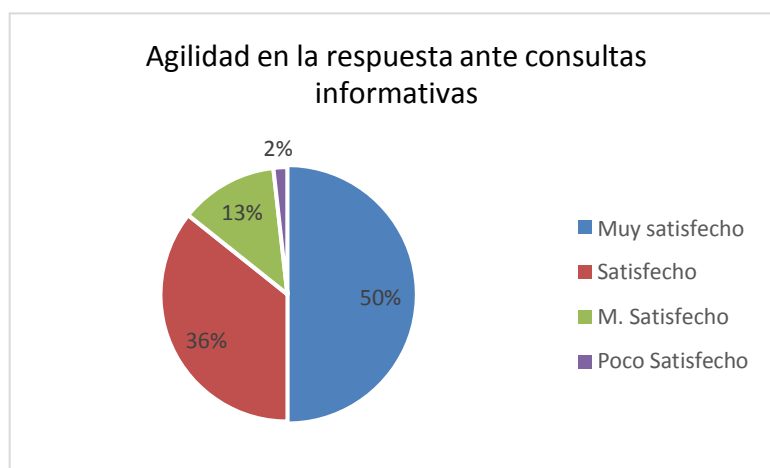
En este sentido, en relación a los servicios de referencia virtual, el entrevistado decía:

“(…) si bien durante el confinamiento se utilizó mucho, una vez retomadas las actividades presenciales su uso disminuyó bastante, lo que da la pauta de que nuestros usuarios prefieren realizar las búsquedas in situ”. (Bibliotecario 1).

Asimismo, agrega que, sobre los recursos en línea, se podrían implementar acciones de mejora a fin de resolver las necesidades de consultas de los usuarios:

“El servicio de digitalización de capítulos de libros, es sin dudas una mejora significativa a la hora de satisfacer las necesidades de información de nuestros usuarios remotos, tal es el caso de los investigadores de otras provincias que solicitan material que se encuentra en formato impreso dentro de la biblioteca”. (Bibliotecario 1).

Tabla 16. Respuestas ante consultas informativas



Fuente: elaboración propia.

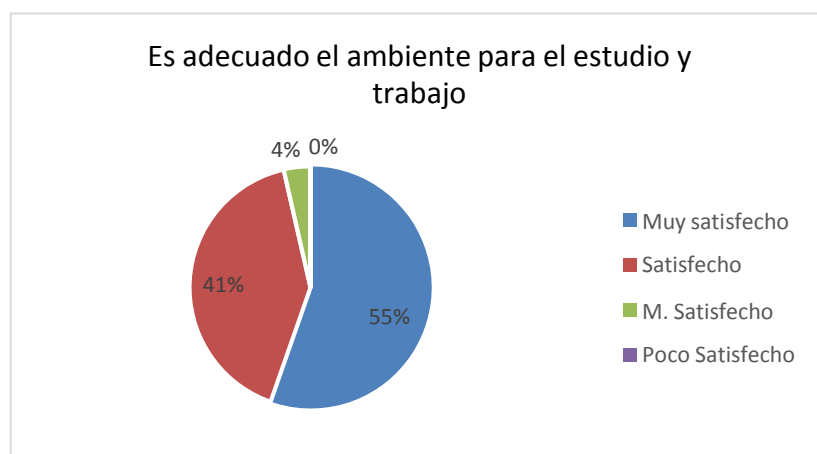
A evaluar la agilidad en las respuestas ante consultas informativas, la mitad de los encuestados dijeron encontrarse Muy Satisfecho, frente a un 36% quienes

estuvieron Satisfecho, 13% Medianamente satisfecho, y solo un 2% Poco Satisfecho.

Estas respuestas ante consultas informativas, también se encuentran relacionados con las fortalezas del servicio que ofrece la Biblioteca de la Facultad de Humanidades. En dicho sentido, un entrevistado agregaba:

“En cuanto a fortalezas para brindar servicios podemos mencionar el tamaño de la colección, estanterías abiertas, personal capacitado, amplitud de su horario de atención y la comodidad del espacio físico”. (Bibliotecario 1).

Tabla 17. Ambiente de estudio y trabajo



Fuente: elaboración propia.

La valoración sobre si es adecuado el ambiente para el estudio y trabajo obtuvo respuestas sumamente favorables hacia la institución, ya que 55% se encontraron Muy Satisfechos, 41% Satisfechos, 4% Medianamente satisfechos.

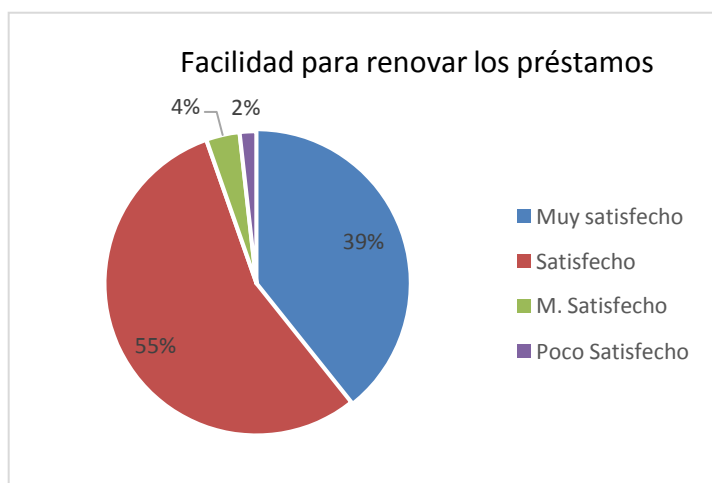
Sobre este punto se agregaba:

“El servicio de mayor uso es el de la sala de lectura, el área de informática y el servicio de wifi”. (Bibliotecario 2).

Y como aspecto de mejora sobre el ambiente de estudio y trabajo:

Incluiría como servicio, la digitalización de documentos, respetando las leyes establecidas. Además de incluir servicios especiales para las personas con discapacidad, cómo ser cabinas para el uso de los audios libros. (Bibliotecario 2).

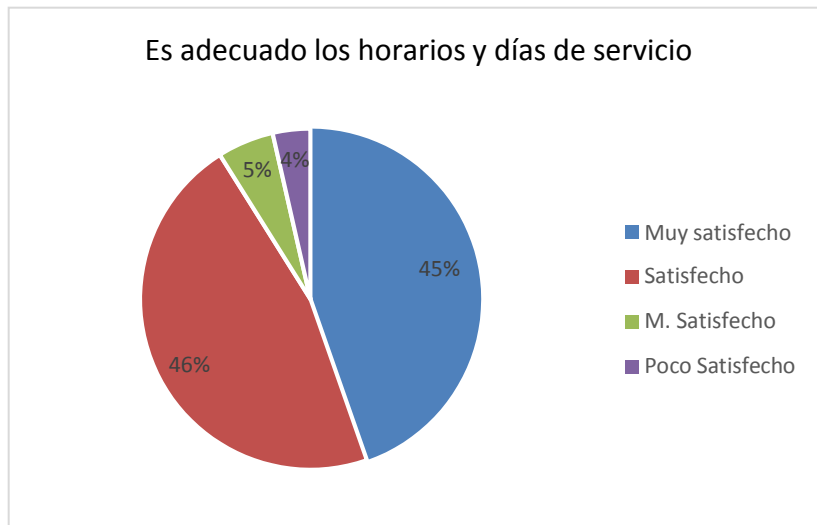
Tabla 18. Renovación de préstamos



Fuente: elaboración propia.

Sobre la facilidad para renovar los préstamos las opiniones de los encuestados se dividieron en 55% Muy Satisfechos, 39% Satisfechos, 4% Medianamente satisfechos, y solamente un 2% estuvieron Poco Satisfechos con este punto.

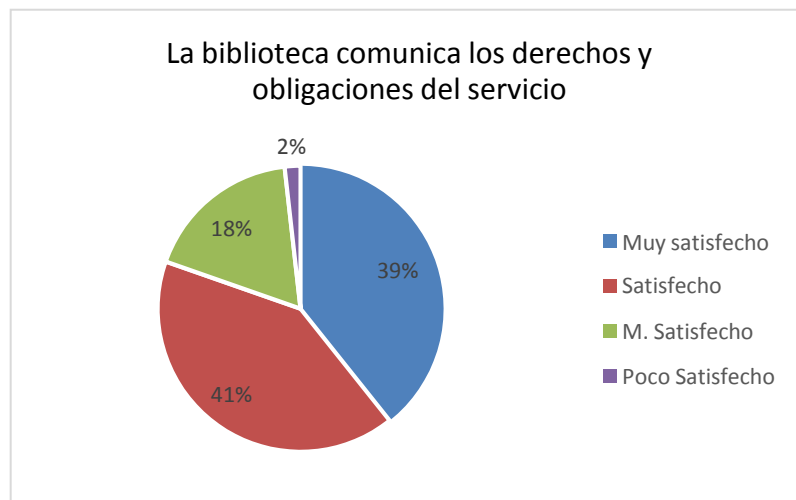
Tabla 19. Días y horarios de servicio



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a las opiniones si los horarios y días son adecuados para los usuarios, el 45% ha respondido que estuvo Muy Satisfecho sobre este punto, un 46% Satisfecho, un 5% Medianamente satisfecho, y un 4% poco satisfechos.

Tabla 20. Derechos y obligaciones del servicio

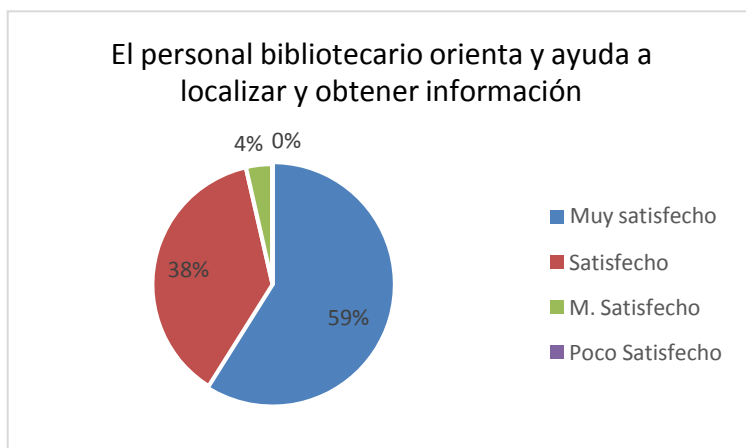


Fuente: elaboración propia.

En este caso las posiciones estuvieron marcadamente más divididas ya que, ante la indagación sobre si la biblioteca comunica los derechos y obligaciones del

servicio, 4 de cada 10 usuarios dijeron estar Satisfecho (42%), con un valor cercano (39% Muy Satisfecho, 18% Medianamente satisfecho, y 2% poco satisfecho.

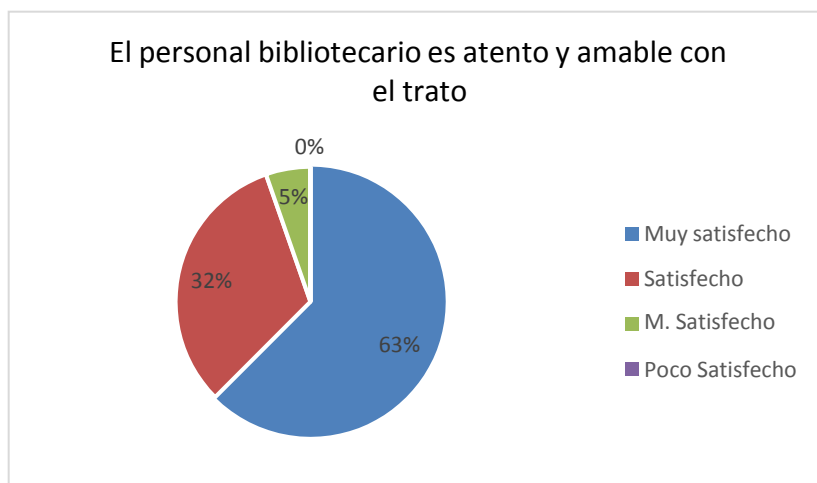
Tabla 21. Ayuda para localizar información



Fuente: elaboración propia.

La tabla 22 se aprecia las opiniones en relación a la orientación y ayuda para localizar y obtener información de parte del personal bibliotecario. Así, casi 6 de cada 10 encuestados (59%), dijeron estar Muy Satisfechos, 38% Satisfechos, y 4% Medianamente Satisfechos.

Tabla 22. Amabilidad en el trato con el usuario



Fuente: elaboración propia.

Con respecto a la amabilidad en el trato por parte del mismo personal bibliotecario, las respuestas resultan bastante claras al respecto; un 63% estuvo Muy Satisfecho, un 32% Satisfecho, y solo un 5% Medianamente satisfecho.

En cuanto a los resultados del Formulario de Anotaciones se puede observar las apreciaciones en torno a los servicios, temas y tipos de documentos más utilizados dentro de la biblioteca.

Tabla 23. Formulario de anotaciones en campo

Formulario de anotaciones en campo			
Lugar: Biblioteca Humanidades UNNE			
Fecha: 25/11 al 10/12			
Hora: diferentes horarios del día en franja horaria de 7 a 19 hs			
Escala		Valoración	Anotaciones del Observador
Muy poco	1		
Poco	2		
Moderado	3		
Bastante	4		

Mucho	5	1	2	3	4	5
Servicios, temas y tipos de documentos más utilizados						
1. Consulta general				x		
2. Lectura en libre acceso					x	
3. Información especializada					x	
4. Referencias electrónica		x				
5. Préstamo domiciliario			x			
6. Salas de trabajo en grupo						x
7. Acceso Wi-fi						x
8. Biblioteca digital y Repositorio			x			
9. Solicitud de material fotocopiado					x	
10. Libros						x
11. Revistas				x		
12. Manuales			x			
13. Diario oficial	x					
14. Memoria de congresos, coloquios o similar			x			
15. Folletos	x					
16. Catálogos				x		
17. Periódicos	x					
18. Tesis					x	
19. Diccionarios generales			x			
20. Diccionarios especializados	x					
21. Enciclopedias generales			x			
22. Enciclopedias especializadas	x					

Fuente: elaboración propia.

Estos resultados se llevaron a cabo con un total de 14 observaciones documentadas en el plazo de dos semanas, y constituyen una herramienta que pretende contrastar los datos hallados por otros instrumentos. Vale destacar que, en cuanto a los servicios, se puede comentar, que se detectó se habían empleado con bastante frecuencia las salas de trabajo en grupo, así como el acceso a



conexión a internet por medio de WiFi, y también el servicio de fotocopiado. Ahora bien, sobre los tipos de documentos mayormente solicitados se ubicaron los libros, trabajos de tesis o investigación y revistas. En menor proporción las consultas estuvieron en torno a las enciclopedias, diccionarios especializados, y periódicos.

9. Conclusiones

Al inicio de esta investigación se buscó como objetivo evaluar la disponibilidad, accesibilidad y uso de los recursos y servicios de información de la BCFacHum durante los años 2019-2021 determinando falencias y virtudes que inciden en el desarrollo de la colección. Y también analizar en qué medida los usuarios emplean los servicios de información.

Los usuarios que integraron la muestra fueron 56 personas mayoritariamente jóvenes de 18-30 años de edad, cuya frecuencia de uso de la biblioteca para el 73% al menos ocurre 1 vez al mes. Sobre este punto, si bien las respuestas fueron heterogéneas, un 27% manifestó utilizar la biblioteca por lo menos una vez a la semana, 21% una vez cada 15 días, y un 25% al menos una vez al mes.

Las necesidades de información de los usuarios detectaron que los niveles de satisfacción fueron relativamente elevados ya que la mitad de los encuestados habían manifestado que el cumplimiento ocurre frecuentemente, y 1 de cada 3 dijo que ello también se presenta siempre en la biblioteca. No obstante, otras opiniones habían sugerido que la biblioteca podría mejorar la satisfacción de las necesidades de información específicamente al momento en que el usuario debe ubicar los documentos y luego obtenerlos.

La implementación del instrumento de observación realizado a lo largo de 14 sesiones durante dos semana de aplicación, logró evidenciar en torno a los servicios que, se habían empleado con bastante frecuencia dentro del establecimiento las salas de trabajo en grupo, así como la conexión por medio de WiFi resultaron altamente valoradas. Además, en referencia a las solicitudes de materiales y recursos, los más requeridos fueron Libros, Tesis o Estudios de Investigación, Revistas; en menor medida se detectó la demanda de Enciclopedias, Diccionarios Especializados y Periódicos.



En cuanto a los métodos de clasificación y organización del fondo documental, las entrevistas revelaron que se emplea el Sistema de Clasificación Decimal Universal (CDU) con una versión modificada o adaptada. Asimismo, cada área del conocimiento se diferencia en estanterías por medio de un sistema de clasificación por colores para facilitar la localización de materiales.

La demanda y el acceso de los recursos tuvieron como resultados niveles de satisfacción moderado-alta al ser indagados específicamente sobre conformidad sobre fondos bibliográficos, revistas, y actualización de los recursos informativos.

Examinando los factores que influyen en la accesibilidad, disponibilidad y servicios de información de la biblioteca las opiniones de los entrevistados evidenciaron que el tamaño de la colección, las estanterías abiertas, y el servicio del personal capacitado constituyen fortalezas que favorece la calidad final del servicio brindado por la organización.

Un punto a destacar tuvo que ver con la satisfacción en torno a los servicios de atención y diligencia del personal a cargo de la atención de los usuarios. Ello, sumado a las fortalezas anteriormente mencionadas, tuvo como consecuencia un conjunto de respuestas óptimas para los usuarios consultados en las encuestas.

Por otro lado, resultaría valioso implementar acciones tendientes a incrementar el uso de los recursos digitales que se encuentran disponibles en el sitio web oficial de la biblioteca. Este lineamiento responde en considerar que el enfoque de la biblioteca como servicio para los usuarios juega un rol destacado en la mediación de herramientas informáticas como metodologías activas que faciliten el acceso a la información.

Las bibliotecas universitarias actualmente están tomando una nueva dirección crecidamente orientada hacia lo virtual y utilizando mecanismos más eficientes para una mayor visibilidad y difusión de los servicios, pensando siempre en la satisfacción y aprendizaje de sus usuarios de las diversas modalidades, tanto presencial como virtual y optimizando los recursos y soportes bibliográficos con los

que cuenta la institución universitaria, como por ejemplo el de incluir en sus colecciones el mayor número posible de recursos electrónicos.

Para ello resulta necesario atender 3 aspectos: a) Generar estrategias de promoción a través de redes sociales (Facebook e Instagram) para fomentar a la audiencia de la comunidad universitaria a visitar el sitio web de la biblioteca; b) Se debe reforzar o desarrollar una atención dinámica en tiempo real de manera que se conviertan en verdaderas unidades accesibles en línea, útiles para los usuarios universitarios; y c) Gestionar el control de los productos y servicios tanto de uso frecuente como de aquellos menos utilizados por los usuarios, con el fin de mejorar su presentación. Se puede emplear por medio de estadística de acceso y una breve encuesta donde se indique qué tipo de mejoras podría implementarse en la biblioteca.

Finalmente, cabe señalar que hasta la realización de la presente investigación la institución no ha plasmado explícitamente una Política de Desarrollo de Colecciones de modo escrito. En virtud de ello, es menester la formulación de estos elementos y plasmarlos dentro de la entidad, con la finalidad de dar a conocer a todo el personal que trabaja activamente, así como, también a la comunidad universitaria. Esta política debería considerar al menos, orientar a cubrir eficiente y oportunamente los requerimientos de recursos indispensables para satisfacer las necesidades informativas de la Facultad de Humanidades. Para ello, resultaría oportuno consolidar las fortalezas halladas en la presente investigación, empleando criterios para incrementar el uso de las colecciones por medio de la disponibilidad de documentos accesibles, de fácil localización en el sitio web, de calidad y con actualización; también sería interesante, detectar aquellas áreas temáticas que requieran completarse y actualizarse en las distintas colecciones.

10. Bibliografía

- Aguado, A. (2006). *Desarrollo de colecciones en bibliotecas universitarias: metodología de evaluación*. La Plata: Memoria Académica. doi:<https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/proyectos/py.259/py.259.pdf>
- ALA. (1989). *Guide to the evaluation of library collections*. Chicago: Standards Review Committee.
- Balbi, M. (2021). Metodología de la Investigación Científica y Seminario de Trabajo Final. *Material de Cátedra, no publicado*.
- Bermejo, Z., Díaz, M., & Mariano, K. (2017). *La evaluación de colección de libros en soporte papel del Sistema Integrado de Documentación. UNCuyo*. Mendoza: UNCU. Recuperado el 01 de 09 de 2021, de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/11016/diaz-bermejomarianoevaluacioncoleccionlibros.pdf
- Calva González, J. J. (2007). *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Calva González, J. (s.f.). Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria. *Public DBG*, <https://dgb.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volVI11/necesidades.html>.
- Calva González, J., & Santos Rosas, A. (1997). Documentación de las Ciencias de la Información. *Revista Universidad Complutense Madrid*. Recuperado el 04 de septiembre de 2021, de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/DCIN9797110207A>

- Chávez Villa, M. (06 de 06 de 2021). *Amontonamos las Palabras*. Obtenido de Plan de desarrollo 2021-2030, Biblioteca Daniel Cosío Villegas, El colegio de México, A.C: <https://bdcv.hypotheses.org/3851>
- Cruz Rodríguez, A., & Mancilla, I. (2011). *Evaluación de las colecciones bibliográficas de la biblioteca pública Ricardo Flores Magón*. México: Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.
- Díaz Jatuf, J. (2011). ¿Desarrollar o gestionar colecciones en bibliotecas?: abordaje terminológico. *V Encuentro de Bibliotecarios de la Provincia de Córdoba*. Córdoba, Argentina.
- Duranti, B. (2014). *Evaluación de colecciones en una biblioteca académica: Aplicación y comparación de los métodos de Slote y McClellan en relación al expurgo*. La Plata: Tesis de grado. Universidad Nacional de La Plata. En Memoria Académica.
- Durrance, J. (1998). Necesidad de Información: repensando la información en bibliotecas. *US Office of Educational Research Provement*.
- Escobar-Vallarta, C. (12 de 05 de 2021). *Blog de la Biblioteca Daniel Cosío Villegas*. Obtenido de BDCV: <https://bdcv.hypotheses.org/3738>
- EvaCol. (2020). Guía metodológica para la evaluación de colecciones. *Fahce*. Recuperado el 28 de julio de 2021, de <http://evacol.fahce.unlp.edu.ar/i-introduccion-a-la-evaluacion-de-colecciones>
- Evans, E. (1995). *Developing Library and information center collections*. London: Libraries Unlimited.
- Evans, E. (2000). *Developin glibraty and information center collections* . Englewood: Col: Libraries Unilited.

- Ferracuti, M., & Bonacorsi, B. (2018). La importancia de las bibliotecas universitarias en la investigación en el sistema universitario argentino. *Revista Electrónica RIUNNE*, 57-63.
- Ferrante, Mariana, & Corda, M. C. (2014). *Servicios y colecciones accesibles: mucho por hacer más que por decir*. La Plata. Recuperado el 14 de Octubre de 2021, de https://memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2970/ev.2970.pdf
- Fushimi, M., & González, C. (2016). *Metodología para la evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Buenos Aires: Academica.
- García Reche, G. (2007). *Plan de Gestión y Desarrollo de la colección de la biblioteca de la Universidad de Málaga*. Málaga: Biblioteca Universidad Málaga. Recuperado el 01 de 09 de 2021, de <https://www.uma.es/publicadores/biblioteca/wwwuma/PlanGestionDesarrolloColeccion.pdf>
- González Valdés, M. (2019). Estudio de necesidades de información de los usuarios de la biblioteca en la Universidad de Ciencias Médicas en Cinefuegos. *Gaceta Médica Espirituana*, 21(2), 2-35. Recuperado el agosto de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212019000200065
- Gutiérrez Sánchez, I. (2010). La necesidad de considerar la accesibilidad como criterio de adquisición de los recursos electrónicos. *Sesión Comunicación*, 5(2), 1-8.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Pilar Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

- Herrera, R., Lotero, L., & Rúa, I. (1980). Los estudios de usuarios en las bibliotecas universitarias. *Rev. Interam Bibliotecología*, 3(1-3), 281-297.
- Izarcelaya, A. m. (2009). *Estudio de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Leopoldo Marechal de la Universidad Nacional de La Matanza*. Buenos Aires: UNMDP. Recuperado el septiembre de 2021, de [http://humadoc.mdp.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/65/Tesi na%20Izarcelaya.pdf?sequence=1](http://humadoc.mdp.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/65/Tesi%20Izarcelaya.pdf?sequence=1)
- Joza, M., & Zambrano, J. (2018). Políticas para el desarrollo de colecciones de la biblioteca de la unidad educativa Manabí Tecnológico. *Atlante*, 5(4), 1-10.
- Martínez Usero, J. Á. (2006). Directrices para mejorar la accesibilidad a los recursos electrónicos en los servicios de información públicos. *Bid*, 15(17), 1-11. doi:<https://bid.ub.edu/sites/bid9/files/pdf/17marti2.pdf>
- Martínez, L., Sánchez, M., & Sarmiento, B. (2008). EStudio de la disponibilidad de documentos en una biblioteca universitaria. *Revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas*, 1(18), 85-99.
- Miguel, S., & González, C. (2010). EvaCol. *Guía metodológica para la evaluación de colecciones*. doi:<http://evacol.fahce.unlp.edu.ar/>
- Molina Benavides, L. (2015). *Evaluación de las bibliotecas universitarias ecuatorianas: análisis del entorno y propuesta de un catálogo de indicadores*. Barcelona: Universitat de Barcelona. Recuperado el 30 de julio de 2021, de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/97840/1/LSMB_TESIS.pdf
- Negrete Gutiérrez, M. d. (1999). El impacto del cambio en el desarrollo de colecciones en bibliotecas universitarias. *Scire*, 5(1), 55-64.

- Núñez Collado, D. (2015). *Calidad de los servicios de la biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Madre: Pilar de la Educación Superior*. Murcia: Universidad de Murcia. Recuperado el agosto de 2021, de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362657/TD%C3%91C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orea Orea, L., & Pacheco Hernández, F. (2017). El desarrollo de colecciones en bibliotecas públicas. Fundamentos teóricos. *Investigación Bibliotecológica*, 31(71), 235-270.
- Pacheco, C., Morales, L., Martínez, I., & López, R. (2019). Evaluación de colecciones en una biblioteca universitaria utilizando la minería de datos. *Investigación Bibliotecológica*, 33(81), 201-221.
- Quintero, D., & Rico, J. (2009). *Evaluación de la colección de libros impresos de la biblioteca satélite de medicina de la unviersidad de Los Antes: propuesta de modelo de evaluación y de lista básica*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Sánchez de Boado, A. (2002). Evaluación de Colecciones en las Bibliotecas Universitarias. Métodos Basados en el Estudio de la Colección. *Anales de Documentación*, 5, 245-272. Recuperado el 09 de julio de 2021, de <http://eprints.rclis.org/11993/1/ad0514.pdf>

- Sánchez de Boado, Á. (2004). Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias: métodos basados en el uso de la colección. *Anales de Documentación*, 18(7), 171-183.
- Vivancos, M. (2008). Trabajo de investigación para el Departamento de Patrimonio Artístico y Documental. *Programa 108*, Gestión del Conocimiento en las Organizaciones.
- Viviel, L. K., & Hernández, F. (2019). *Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de productos y servicios de información en bibliotecas de universidades públicas en Bogotá*. Bogotá: Ciencia Unisalle. Recuperado el agosto de 2021, de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1590&context=sistemas_informacion_documentacion