

**Universidad de Sancti Spíritus  
“José Martí Pérez”  
Facultad de Humanidades  
Departamento de Psicología, Comunicación Social,  
Bibliotecología y Ciencia de la Información.**



**TRABAJO DE DIPLOMA**  
en opción al título de Licenciatura en  
Bibliotecología y Ciencia de la Información.

**Título:** “Evolución de los Servicios Bibliotecarios de la Biblioteca Pública Demetrio Barrios Gil de Taguasco, en el período 2001-2011.”

**Autora:** Yolaisy Morera Cruz

**Tutora:** Lic. Lilia Rosa Oliva Prieto

**2012**

## **Resumen**

El presente trabajo aborda el comportamiento de los servicios tradicionales que facilitan el uso de documentos dentro y fuera de la institución que brinda la Biblioteca Pública Municipal: Demetrio Barrios Gil De Taguasco, así como los servicios automatizados a partir de su surgimiento, en cuanto a su tipología y calidad a partir del criterio de estudiosos con autoridad reconocida en el tema. El estudio se enmarca en la etapa comprendida entre los años 2001- 2011, para lo cual se divide en dos quinquenios 2001-2005 y 2006-2011. En la investigación se utilizan métodos del nivel teórico y empírico, así como diferentes técnicas, entre ellas la encuesta, que se aplica a usuarios de la biblioteca, la entrevista a trabajadores y la observación.

# Tabla de Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: APRECIACIONES SOBRE LOS FUNDAMENTOS TEÓRICO- CONCEPTUALES E HISTÓRICOS</b> .....	<b>7</b>
<b>1.1 Biblioteca: concepto y tipología.</b> .....	<b>7</b>
1.1.1 La biblioteca pública: consideraciones conceptuales. ....	9
1.1.2 Biblioteca Pública Municipal de Taguasco. Génesis y ubicación actual. .	12
<b>1.2 Servicios bibliotecarios: su necesaria conceptualización y clasificación.</b> .....	<b>12</b>
<b>1.3 Servicios bibliotecarios: su oferta en la biblioteca Pública Municipal de Taguasco.</b> .....	<b>17</b>
<b>1.4 La calidad de la información en los servicios bibliotecarios.</b> .....	<b>18</b>
<b>CAPÍTULO II: REFLEXIONES SOBRE EL DISEÑO METODOLÓGICO Y RESULTADOS DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN.</b> .....	<b>23</b>
<b>2.1 Características del diseño metodológico.</b> .....	<b>23</b>
2.1.1 Criterios de selección de la muestra. Características de esta. ....	24
2.1.2 Métodos empleados en la ejecución de la investigación. Técnicas y procedimientos. ....	25
<b>2.2 Presentación y análisis de los resultados.</b> .....	<b>28</b>
2.2.1 Resultados a partir del análisis de contenido de fuentes documentales. .	29
2.2.2 Criterios de los usuarios: valoración de las encuestas. ....	39
2.2.3 Resultados que se evidencian en la observación. ....	41
2.2.4 Evaluación intraorganizacional: resultados de las entrevistas. ....	42
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>44</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>45</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>46</b>
<b>ANEXO I. ENCUESTA A USUARIOS.</b> .....	<b>50</b>
<b>ANEXO II. GUÍA DE OBSERVACIÓN A LOS TÉCNICOS QUE BRINDAN EL SERVICIO EN LA SALA DE ADULTO.</b> .....	<b>51</b>

<b>ANEXO III. GUÍA DE ENTREVISTA A APLICAR AL DIRECTIVO DE LA BIBLIOTECA. ....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXO IV. GUÍA DE ENTREVISTA A APLICAR A LA JEFA DE SERVICIO DE LA BIBLIOTECA. ....</b>	<b>53</b>
<b>ANEXO V. GUÍA DE ENTREVISTA A APLICAR AL TÉCNICO DE LA BIBLIOTECA. ....</b>	<b>54</b>
<b>GRÁFICO 1. COMPORTAMIENTO DEL PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS.....</b>	<b>55</b>
<b>GRÁFICO 2. COMPORTAMIENTO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD Y DE ATENCIÓN A DISCAPACITADOS.....</b>	<b>56</b>
<b>GRÁFICO 3. COMPORTAMIENTO DE LA PROMOCIÓN DE LECTURA Y LA DIVULGACIÓN.....</b>	<b>57</b>
<b>GRÁFICO 4. COMPORTAMIENTO DE LAS ASESORÍAS TÉCNICAS Y LOS SERVICIOS AUTOMATIZADOS.....</b>	<b>58</b>
<b>TABLA 1. CRITERIOS DE LOS USUARIOS SEGÚN SEXO.....</b>	<b>59</b>
<b>TABLA 2. CRITERIOS DE LOS USUARIOS SEGÚN EDADES.....</b>	<b>60</b>
<b>TABLA 3. CRITERIOS DE LOS USUARIOS SEGÚN NIVEL DE ESCOLARIDAD. ....</b>	<b>61</b>
<b>TABLA 4. CRITERIOS DE LOS USUARIOS SEGÚN PROFESIÓN U OFICIO....</b>	<b>62</b>
<b>TABLA 5. CRITERIOS DE LOS USUARIOS SEGÚN SINDICATOS.....</b>	<b>63</b>

## Introducción

La conceptualización del término biblioteca, responde a una realidad compleja y múltiple difícil de concretar en una definición globalizadora, más aún cuando se trata de una entidad de carácter dinámico y por lo tanto cambiante.

Esta realidad y diversidad se ponen de manifiesto de forma más patente en el momento actual, cuando las bibliotecas están en un momento claramente transnacional, derivado, entre otros aspectos, del cambio tecnológico y de una concepción económica de las instituciones de servicios y cultural.

Las bibliotecas al servicio público en general deben replantearse sus metas y objetivos con vistas a justificarse ante quienes los costean. Así se produce una paradoja, ya que se dan las mayores posibilidades de acceso (automatización, redes de carácter universal...), derivado, entre otros aspectos, del cambio tecnológico y de una concepción económica de las instituciones de servicios en los que aparecen nuevas formas como son los automatizados y la Disseminación Selectiva de la Información (DSI) y el Sistema de Información a la Comunidad (SIC).

A estos condicionantes se suman otros que dificultan la elaboración de una definición válida: la diversificación de tipos de usuarios y la diversificación de materiales susceptibles de ser albergados en una biblioteca (CD-ROM, videos, discos, etc.)

Los servicios bibliotecarios surgen, al igual que el resto de los servicios públicos, de la necesidad de cubrir servicios básicos indispensables para la comunidad; tales como la educación, los de comunicación, administrativos, sanitarios, etc.; todos con el objetivo de satisfacer necesidades según corresponda a sus características. En el caso específico de los servicios de información están destinados a dar solución a las necesidades informativas de los individuos con sus particularidades.

En el presente trabajo aparece como situación problemática que no existe un conocimiento científico de cómo han evolucionado los servicios desde los años

2001-2011 en la Biblioteca Pública Municipal Demetrio Barrios Gil de Taguasco, por lo que se enmarca el problema científico en:

\* ¿Cómo conocer la evolución que han experimentado los servicios en la Biblioteca Pública Municipal Demetrio Barrios Gil de Taguasco, en el transcurrir de los años 2001-2011?

Por lo que se define como objetivo general:

- Comparar los servicios bibliotecarios ofrecidos en los quinquenios 2001-2005 y 2006-2011 en la Biblioteca Pública Municipal Demetrio Barrios Gil de Taguasco.

Para el cumplimiento de este fin se establecen como preguntas científicas las siguientes:

- 1- ¿Cuáles son los criterios teóricos e históricos que fundamentan el estudio?
- 2- ¿Cuál ha sido el comportamiento de los servicios en el quinquenio 2001-2005?
- 3- ¿Cómo se comportan los servicios bibliotecarios en el quinquenio 2006-2011?
- 4- ¿Cuál ha sido la evolución de los servicios bibliotecarios de un quinquenio a otro según tipología y calidad a partir de la comparación entre ellos?

Como antecedentes importantes se constata “Un recuento necesario: Biblioteca Municipal de Taguasco” (2000), de las licenciadas Arminda Otaño Valdivia y Odalis Pérez Rodríguez en el que presenta como uno de sus objetivos la valoración del crecimiento de los servicios según los indicadores de evaluación estadística. Además se consultó el tema “Servicios a los usuarios” de la licenciada Arminda Otaño Valdivia como trabajo del diplomado: Bibliotecología. Módulo Servicio al público”, en los que entre otros objetivos se refiere a los servicios que presta la Biblioteca Pública teniendo en cuenta el uso de los documentos, información sobre documentos, e información sobre hechos y datos y, expone otros servicios que oferta la biblioteca. Pero este trabajo no llegó a tratar la evolución de los servicios atendiendo a cambios en su tipología y la calidad con que se ofrece, hecho que justifica el presente estudio.

### **Se establecen como categorías de análisis en el proceso investigativo:**

1- **Servicios que facilitan el uso de documentos:** Son aquellos que propician el uso de los documentos que existen en el fondo de la Institución y de aquellos que se reciben por préstamo interbibliotecario de otras bibliotecas o centros de información. Mediante la utilización de nuevas tecnologías, es posible disponer a través de Internet de copias digitales o en procesador de texto de documentos atesorados por otras instituciones ubicadas dentro y fuera del país, las que recibe el usuario en soporte electrónico o en papel, siempre y cuando se disponga de los recursos necesarios. Estos servicios abarcan fundamentalmente el préstamo interno de originales o de las copias antes mencionadas.

2- **Préstamo interno:** Los servicios que se le ofrecen al usuario para satisfacer sus necesidades de información y que facilitan el uso de los documentos dentro de la institución

3- **Préstamo externo:** Servicio propio de todo tipo de biblioteca que garantiza el aseguramiento informativo para cubrir las demandas de los usuarios mediante la entrega de los documentos que existen en el fondo de la institución, para su consulta fuera de la misma, durante un período limitado de tiempo.

4- **Servicios de referencia:** El Servicio de Consulta y Referencia, en su concepción más amplia, es la relación que se establece entre el usuario y el referencista a través de la comunicación directa dada en el proceso pregunta-respuesta. Como señala Martínez de Sousa, (1989) “el bibliotecario de referencia es el encargado de ayudar intelectualmente a los lectores con el objetivo de que puedan aprovechar racional y metódicamente los recursos del fondo bibliográfico”. (p. 87).

5- **Servicios personalizados:** Son aquellos que se brindan para resolver necesidades específicas de usuarios individuales, un servicio de alto valor agregado, por su parte, presenta una información al usuario con un grado de elaboración que lo diferencia de los demás servicios comúnmente prestados.

6- **Servicios automatizados:** Se basan en la circulación de documentos utilizando las posibilidades que brinda el lenguaje WWW, es un mecanismo proveedor de información electrónica para los usuarios conectados a Internet, este sistema permite a los usuarios el acceso a una gran cantidad de información: leer publicaciones periódicas, buscar referencias en bibliotecas, realizar paseos virtuales por pinacotecas, compras electrónicas o audiciones de conciertos, buscar trabajo u otras muchas funciones. Actualmente suman varios miles de bibliotecas que se suman a este sistema de información, que brindan sus servicios a una amplia comunidad de usuarios, estudiantes, profesores, cinéticos directivos, especialistas. Los servicios de información electrónica pueden resumirse en: bases de datos en línea, videotextos, teletextos, correos electrónicos, el chat, discos ópticos y Web.

7- **Tipología de los servicios bibliotecarios:** Está dada por el criterio de diferentes autores, se caracterizan a partir de los productos que generan o de las fuentes que se utilizan en los mismos, otro punto de vista para clasificarlos es en función de los usuarios para quienes se diseña el servicio, otros los clasifican en tradicionales y contemporáneos, lo que se relaciona con servicios manuales y automatizados.

8- **Calidad:** El Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. (Real Academia Española Diccionario, 1992). Para productos y servicios en los que se incluyen los de información, esta calidad vendría dada por la capacidad que tienen estos, de acuerdo con sus cualidades, para satisfacer necesidades, deseos, expectativas discretas o paradigmáticas, lo cual hace a su vez, que se asigne valor a los mismos. Es decir que, de principio, el concepto de calidad está estrechamente vinculado al concepto de valor y por ende al de satisfacción, relación que se puede analizar en diferentes direcciones.



**Se considera para orientar el proceso de investigación las siguientes tareas:**

- 1- Determinación de los aspectos teórico-conceptuales e históricos que sirven de fundamento al estudio mediante la consulta de fuentes documentales.
- 2- Comportamiento de los servicios en el quinquenio 2001-2005.
- 3- Situación de los servicios bibliotecarios en el quinquenio 2006-20011.
- 4- Comparación de los servicios bibliotecarios de un quinquenio a otro 2001-2005 y 2006-2011 atendiendo a su tipología y la calidad.

La población está conformada por 9 tipos de servicios que brinda la biblioteca y se toma como muestra el 100% de ellos: Préstamo interno, préstamo externo, préstamo interbibliotecario, servicio de extensión bibliotecaria, servicios de información a la comunidad, servicios para personas con discapacidades, acceso a bases de datos locales y remotas asesorías técnicas a lectores individuales y entidades, servicios de promoción y divulgación, todos como servicios tradicionales y los servicios automatizados como servicio contemporáneo.

La población de asistentes en la sala de adulto en el mes de enero de 2012 fue de 138 usuarios, se toman como muestra 9 de ellos para la aplicación de una encuesta al azar que representa el 12,42%, además de un total de 23 trabajadores, a los que a 3 de ellos se aplican entrevistas intencionales.

Para el estudio se utilizan los métodos teóricos: según su aporte a los procesos del conocimiento.

- Análisis- síntesis.
- Inducción-deducción.
- Histórico-lógico.
- Sistémico.

En la búsqueda de datos para constatar la realidad se hace uso de los métodos empíricos:

- Observación.
- Medición.
- Análisis de documentos.

Y como técnicas la de interrogación que se aplicará en entrevista a personal bibliotecario y encuestas a usuarios.

En el tratamiento estadístico de los datos se empleará la estadística descriptiva.

La estructura capitular se presenta para exponer el desarrollo del trabajo en dos capítulos, en el primero de ellos se trata los criterios teóricos-conceptuales como una secuencia histórica y en el capítulo segundo se presentan las precisiones sobre el diseño metodológico y el análisis de los resultados.

# **1 Capítulo I: Apreciaciones sobre los fundamentos teórico- conceptuales e históricos.**

Una biblioteca desde un enfoque tradicional es el lugar destinado al depósito de información registrada principalmente en forma de libros, definición que parte de la palabra que viene de la latina bibliotheca y esta a su vez del vocablo moderno biblion (libro), se hacen referencia a la información recogida en diferentes formatos como revistas, cintas magnéticas de video, microfilmes, grabaciones, películas y medios electrónicos.

En su calidad de depósito de información escrita las bibliotecas surgieron aproximadamente entre los años 3000 y 2000 a.n.e., en el Oriente Antiguo. Las primeras surgieron en Sumer y registraban información más bien de asuntos comerciales y legales; la más importante fue la biblioteca de Alejandría. Hacia el siglo I los romanos acaudalados comenzaron a crear bibliotecas privadas. Con el uso del papel y la aparición de la imprenta los libros, se hicieron más asequibles y aumentó el gusto por la lectura.

En los siglos XVII, XVIII se crearon bibliotecas nacionales en toda Europa y las bibliotecas públicas financiadas por el gobierno y con acceso a la población abrió sus puertas en el año 1950 en la ciudad de Manchester en Gran Bretaña y a lo largo del siglo XIX comenzaron a fundarse bibliotecas públicas nacionales en países de Latinoamérica.

Las bibliotecas se extienden desde la antigüedad y a pesar de haber experimentado muchos cambios su esencia no ha variado ya que su principal objetivo es brindar información a partir del depósito y conservación de su patrimonio documental.

## **1.1 Biblioteca: concepto y tipología.**

La Biblioteca se considera una organización o parte de una organización que posee un conjunto organizado de documentos (libros, publicaciones periódicas,

grabados, materiales cartográficos, documentos sonoros y otros documentos gráficos) manuscritos, impresos, reproducidos, digitales, en cualquier tipo de soporte, para facilitar su uso y brindar servicios para la información, la investigación, la educación y el ocio, sin discriminación de ningún tipo. Este concepto se ajustará a lo que aconseje la normalización internacional al respecto en cada momento. (Decreto ley No. 271 de las bibliotecas de la República de Cuba).

Teniendo en cuenta la territorialidad se clasifican en: Bibliotecas nacionales, provinciales, municipales, comunitarias, populares, entre otras.

Se definen cinco tipos de bibliotecas: definidas en Bibliotecas Nacionales, Académicas, Especializadas, Escolares y Públicas. (Ponjuán, 2004).

Bibliotecas Nacionales: biblioteca encargada de la adquisición y conservación de todos los ejemplares de las publicaciones impresas en el país por lo que tienen como principal objetivo salvaguardar el patrimonio bibliográfico conformado por lo producido por escritores nacionales, por escritores extranjeros publicados en la nación, por escritores nacionales en el extranjero y lo publicado sobre la nación en el extranjero. Se consideran bibliotecas de depósito en virtud de los reglamentos del Depósito legal del Estado. Compilan la bibliografía nacional corriente y retrospectiva, además de proporcionar un liderazgo en asuntos bibliotecarios y ser centro de coordinación para la investigación en bibliotecas a nivel nacional. Se ajustará a lo que aconseje la normalización internacional al respecto en cada momento.

Bibliotecas Académicas: Están ubicadas en centros de enseñanza superior, universidades, facultades y escuelas y su orientación es apoyar los programas educativos y de investigación de las instituciones donde se encuentran.

Biblioteca especializada: Está diseñada a responder necesidades profesionales concretas, suelen depender de empresas y organizaciones e instituciones específicas que proporciona los servicios a los empleados.

Bibliotecas escolares: Responden al programa de las instituciones a los que pertenecen pero además de libros académicos cuentan con otros de diferentes temas para crear el hábito de lectura.

Bibliotecas Públicas: Responden a los intereses de la amplia gama de usuarios que atienden. Sus fondos están integrados por textos sobre diferentes servicios sociales, además de obras clásicas, obras de referencias, discos, películas y libros recreativos; su objetivo es satisfacer las necesidades del mayor número posible de usuarios.

### **1.1.1 La biblioteca pública: consideraciones conceptuales.**

La biblioteca pública como práctica social constituyó la base sobre la cual se construyó el campo bibliotecológico y otros tipos de bibliotecas. Su rápida proliferación estuvo condicionada por factores de orden económico y social, especialmente por el derecho al acceso libre a la información en la sociedad democrática. En el transcurso del tiempo esta institución sufrió modificaciones en muchos aspectos, pero su función social no, en ello, contribuyó enormemente la creación, en 1876, de la *American Library Association*, que entre sus objetivos propuso no solo el establecimiento de estas instituciones, sino también la estandarización de su funcionamiento con vistas a lograr un cumplimiento más eficiente de su función social consistente en facilitar información a la comunidad.

La definición de biblioteca pública, puede encontrarse en varios textos de la literatura especializada. Sidroc Ramos, quien dirigió la Biblioteca Nacional “José Martí” a fines de la década del 60 y principios de 1970 expresó: “La biblioteca es servicio; todo en ella está en función de su servicio; no tiene otra razón de ser que su servicio, precisamente uno de los más calificados y progresistas de la sociedad contemporánea” (1973, p.118). Martínez de Souza (1989, p.85) en su *Diccionario de Bibliología y Ciencias Afines la define como:*

Biblioteca de carácter popular y libre, puesta al servicio de la ciudad, región o comunidad en que se encuentra emplazada, sostenida con fondos del gobierno o de la comunidad y que atiende gratuitamente las necesidades e intereses culturales de lectores no especializados.

El Manifiesto de la UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, (1994) las define de forma significativa en cuanto a sus potencialidades para garantizar el acceso a la información:

Las bibliotecas públicas y el sistema de lectura pública e información, que constituyen son un servicio público del que se dota la sociedad para garantizar a todos los ciudadanos la igualdad y oportunidades en el acceso y uso de las fuentes del conocimiento y la cultura, y facilita así el ejercicio de derechos fundamentales para las personas y para la convivencia democrática. La biblioteca pública es en espacio cultural, informativo, educativo y lúdico abierto a todos los sectores sociales en el que los libros han dejado de ser la única fuente de información. El concepto tradicional de biblioteca pública como espacio casi exclusivo para estudiantes e investigadores, o como almacén de libros, ha sido sustituido por un nuevo concepto de biblioteca que ya es una realidad.....se erige en el primer centro de información local, portal de acceso a la información que las tecnologías ponen a nuestro alcance, centro de actividades culturales de primer orden, solidaridad y participación, lugar de convivencia y encuentro. La biblioteca pública es la puerta de acceso a la sociedad de la información y del conocimiento. ( citado por Ponjuán 2006, p. 57).

La esencia de este concepto fue ratificado en el Manifiesto de la UNESCO en 1998 en Brasil por profesionales de diferentes países.

La biblioteca pública es un centro de información que facilita a sus miembros todo tipo de conocimiento e información. Debe servir a toda la población, sin discriminación de edad, sexo, nivel educacional, profesión y/o condición social. Sus objetivos están encaminados a satisfacer las necesidades de formación e información en el campo educativo, recreativo, cultural, profesional y al empleo positivo del tiempo libre. (Viciedo 2001-2003, pp 12-14).

El doctor Emilio Setién (2001) señala que lo más novedoso del momento en las bibliotecas públicas cubanas es la incorporación de las tecnologías, como una forma de fortalecer los procesos y los servicios.

Posteriormente la UNESCO/IFLA (2002) amplía esta definición, la cual se adopta para la presente investigación:

...una organización, establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, a la información y a las obras de imaginación, gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sea cual fueren su raza, nacionalidad, condición económica y laboral y su nivel de instrucción. (p. 1 )

La autora asume este criterio ya que lo considera más amplio y abarcador en el que se utiliza el espacio de la biblioteca además de brindar información en un ambiente cultural, informativo, educativo y lúdico abierto a todos los sectores sociales, en el que los libros han dejado de ser la única fuente de información y se le presta esmerada atención a los servicios automatizados.

### **1.1.2 Biblioteca Pública Municipal de Taguasco. Génesis y ubicación actual.**

El 27 de Septiembre de 1973 se funda la Biblioteca Sucursal Melanio Hernández de Tuinucú, tercera biblioteca pública del país creada por el MINAZ. La misma contaba con una sola sala, por lo cual estaban unidas las colecciones de infantil y juvenil con las de adulto. Su colección inicial fue muy pobre tanto de libros así como el mobiliario. Por motivo de poca capacidad para brindar un mejor servicio a la población e incrementar la colección, es aprobado por el MINAZ el presupuesto necesario para su ampliación y reconstrucción en el año 1983. Ya con un local más amplio la biblioteca llega a contar con las salas de adultos y de juvenil e infantil y se incrementa el mobiliario.

El 26 de Noviembre de 1983 se inaugura oficialmente la Biblioteca Pública Municipal Demetrio Barrios Gil de Taguasco. Esta surge dando cumplimiento a un acuerdo de la Asamblea Municipal del Poder Popular de declarar módulo Cultural al municipio de Taguasco. La Biblioteca Municipal se encontraba lista para prestar servicios a la población con un fondo de 1900 volúmenes. Cita en la calle E este No 11, entre Pedro María Rodríguez y Jorge Luis Ramírez, en propia localidad de Taguasco. El 15 de julio de 1998 se traslada a otro local en Camilo Cienfuegos No 82. entre Pedro María Rodríguez y Abel Santamaría, ubicada así en el centro comercial de la localidad con mayor visibilidad y amplitud, lo cual ha influido en una mejor prestación de los servicios bibliotecarios y de información a la comunidad.

### **1.2 *Servicios bibliotecarios: su necesaria conceptualización y clasificación.***

Diferentes autores agrupan los servicios bibliotecarios de diferentes maneras, según tipología y según definición y alcance de los servicios, otros caracterizan individualmente cada tipo de servicio.



“Los servicios constituyen la actividad fundamental de cualquier institución de información, pues a través de ellos se establecen las relaciones con los usuarios del sistema. Las actividades de selección, adquisición, procesamiento y adquisición del fondo de búsqueda están en función de satisfacer las necesidades de los usuarios” Setién (1998, p.57) y su consumo se realiza en el punto de contacto con el cliente, por lo que el servicio es un conjunto de actuaciones y un fallo en la cadena lleva al fracaso de todo el servicio.

Los servicios, término que proviene del latín *servitum* y que el Diccionario de la Real Academia (1992) lo define en su generalidad como organización y personal destinados a cuidar los intereses o satisfacer necesidades al público, o de alguna entidad social o privada, o bien la función o prestación desempeñadas por estas organizaciones y su personal. Cuando se refiere a un servicio discrecional, se entiende como servicio público regulable en función de necesidades y de la organización o individuo que lo presta.

En el caso de los servicios de información, cualquiera que sea, su objetivo es brindar información a los usuarios. Mediante la prestación de ellos, se establece un proceso de comunicación entre el usuario y el profesional de la información, el cual debe tener la preparación y conocimientos adecuados para ofertar un servicio de calidad.

Levitt (1987) da una visión respecto a la prestación de servicios, expresa que se puede interpretar como: la relación permanente entre usuario (de la información) y bibliotecario, cuyo objeto consiste en que el usuario sea satisfecho y contento con el desempeño del bibliotecario o de la organización informativa al final de la consulta o del proceso informativo.

En la presente investigación se abordan los criterios sobre los servicios bibliotecarios según Tardón, (2002) quien señala que en el trabajo de las bibliotecas se manifiesta una combinación de dos recursos importantes: información y personal, que a través de la realización de un trabajo técnico producen servicios con objetivos determinados, con posibilidades de evaluarlos para saber hasta que punto se cumple además de hacer correcciones en caso que sea necesario.

Según Setián, (1989) los servicios principales que prestan las distintas instituciones de información pueden clasificarse con arreglo al siguiente esquema:

- Servicios que facilitan el uso de documentos:
  - En otros idiomas -----traducciones.
  - En el centro----- préstamo interno.
    - reproducción de documentos.
  - Fuera del centro----- préstamo circulante.
    - préstamo interbibliotecario.
    - extensión bibliotecaria.
- Servicios que facilitan información sobre documentos:
  - Bibliográficos, referativos o de resumen.
- Servicios que facilitan información sobre hechos y datos.
  - Información factográfica
- Servicios de reseñas.

Estos servicios se ofrecen a partir de distintas categorías de documentos según temática y portador y en régimen de búsqueda retrospectiva, diseminación y diseminación selectiva de la información, según se requiera.

Los servicios de información han cambiado a medida que ha progresado la bibliotecología, con cada etapa de cambios han surgidos nuevos servicios. Las necesidades de los usuarios cambian y se hace necesario satisfacerlas.

Las bibliotecas públicas para la atención a los usuarios cuentan con los diferentes tipos de servicios señalados por Setián entre ellos los servicios que facilitan el uso de documentos, que son aquellos que propician el uso de los documentos que existen en el fondo de la Institución y de aquellos que se reciben por préstamo interbibliotecario de otras bibliotecas o centros de información. Mediante la utilización de nuevas tecnologías, es posible disponer a través de Internet de copias digitales o en procesador de texto de documentos atesorados por otras instituciones ubicadas dentro y fuera del país, las que recibe el usuario en soporte electrónico o en papel, siempre y cuando se disponga de los recursos necesarios.

Estos servicios abarcan fundamentalmente el préstamo interno de originales o de las copias antes mencionadas.

El servicio de préstamo de documentos es uno de los más utilizados en las bibliotecas públicas y comprende el servicio que se le ofrece al usuario para satisfacer sus necesidades de información y para el uso de los documentos dentro o fuera de la institución. Incluye el préstamo interno y externo.

Préstamo interno. Los servicios que se le ofrecen al usuario para satisfacer sus necesidades de información y que facilitan el uso de los documentos dentro de la institución.

Préstamo externo. Servicio propio de todo tipo de biblioteca que garantiza el aseguramiento informativo para cubrir las demandas de los usuarios mediante la entrega de los documentos que existen en el fondo de la institución, para su consulta fuera de la misma, durante un período limitado de tiempo.

Préstamo interbibliotecario. Es aquel que se lleva a cabo luego de un convenio bilateral entre dos instituciones, con vistas a obtener títulos que no se encuentran disponibles en una biblioteca, por lo que se solicitan en calidad de préstamo.

Estos ejemplares solamente pueden ser consultados en préstamo interno por uno o más usuarios de la biblioteca que solicita el material.

Servicio de extensión bibliotecaria.

Constituye un servicio que posibilita que la biblioteca pueda acercar los servicios bibliotecarios hacia zonas rurales y urbanas que no cuenten con una biblioteca pública, y donde se encuentren usuarios reales o potenciales que por razones de lejanía o de otras limitaciones, no pueden acudir a la Institución.

Consulta y referencia.

El servicio de Consulta y Referencia, en su concepción más amplia, comprende la relación que se establece entre el usuario y el referencista a través de la comunicación directa dada en el proceso pregunta-respuesta. Como señala Martínez de Sousa, (1989) “el bibliotecario de referencia es el encargado de ayudar intelectualmente a los lectores con el objetivo de que puedan aprovechar racional y metódicamente los recursos del fondo bibliográfico”. (p. 87).

Dicha actividad es más eficiente en la medida que el bibliotecario que la atiende posea una amplia cultura general, los conocimientos técnicos requeridos, y cuente con una buena colección de obras de referencia y una tecnología de avanzada.

El bibliotecario a cargo de los servicios de información, no debe limitarse a los fondos de referencia propiamente dichos, sino que ha de utilizar todos los recursos de la biblioteca que puedan estar a su disposición, a fin de satisfacer las necesidades informativas de los usuarios.

No debe obviarse la consulta a especialistas que poseen mayor experiencia en la tarea o disponen de colecciones más especializadas.

#### Reproducción de documentos de las bibliotecas.

Constituyen los servicios prestados en la reproducción de documentos en papel, fichas o películas realizadas por la biblioteca para sus usuarios; así como las destinadas a reemplazar los documentos en los préstamos interbibliotecarios (reproducciones que no se recuperan), de acuerdo con lo reglamentado y respetando lo dispuesto en las legislaciones de derecho de autor.

#### Acceso a bases de datos locales y remotas.

Son los servicios mediante los cuales el usuario podrá acceder a los documentos que se encuentran en formato digital así como a bases de datos locales y remotas, a través de la Internet e Intranet. El servicio se solicitará al especialista de la biblioteca que tenga a su cargo las colecciones de documentos en formato digital y medios técnicos destinados para el acceso a estos, el cual procederá a facilitar el documento solicitado, instruir al usuario en el acceso a las bases de datos o realizar personalmente la búsqueda de información en dependencia de la complejidad del tema solicitado.

#### Asesorías técnicas a usuarios individuales y entidades

Este servicio consiste en las tutorías de trabajos, asesoramiento técnico a estudiantes, personal bibliotecario de otras instituciones así como a entidades de información que no sean bibliotecas públicas, que se realizan por especialistas de la biblioteca. Se podrán solicitar por cualquier vía y, en dependencia del tipo de asesoría que el usuario solicite, la biblioteca designará a un especialista que

brinde el servicio; de este especialista se requerirá el conocimiento y la experiencia necesarias que le permitan ofrecer un servicio de calidad.

#### Servicios de promoción y divulgación

Constituye uno de los servicios de información y se caracteriza por mantener informado al usuario sobre los documentos, servicios bibliotecarios u otros datos de interés.

Se materializa en la confección de listados bibliográficos de diferentes temáticas, emisión de boletines y volantes, guías de bibliotecas, notas de prensa, exposiciones, murales, carteles, páginas Web, programas radiales y televisivos, entre otros.

#### Servicios para personas con discapacidades

Servicio dirigido a personas invidentes y débiles visuales o con otras discapacidades motoras, auditivas y mentales que se brinda en áreas especiales de las bibliotecas y se caracteriza por poseer un fondo especializado en Braille y medios tiflológicos y tiflotécnicos.

Además de los discapacitados se consideran usuarios de estas salas y/o áreas, los profesionales vinculados al estudio y ejercicio profesional con este entorno (psicólogos, terapeutas, fisioterapeutas, oftalmólogos, educadores de la enseñanza especial, etc.) así como los estudiantes de estas especialidades tanto de nivel medio como superior y los propios familiares de los discapacitados.

Este servicio está destinado para usuarios adultos aunque no se descarta la atención eventual a niños y jóvenes.

Muchos de los servicios bibliotecarios son típicos de determinadas instituciones de información y otros son servicios comunes a las mismas. En las bibliotecas municipales del territorio espirituano se prestan diferentes tipos de servicios destinados a satisfacer las necesidades cambiantes de los usuarios.

### **1.3 Servicios bibliotecarios: su oferta en la biblioteca Pública Municipal de Taguasco.**

Para distinguir los servicios bibliotecarios que se diseñan y ofrecen en esta biblioteca la autora se remite a la tipología dada por el criterio de diferentes autores, se caracterizan a partir de los productos que generan o de las fuentes que se utilizan en los mismos, otro punto de vista para clasificarlos es en función de los usuarios para quienes se diseña el servicio, otros los clasifican en tradicionales y contemporáneos, lo que se relaciona con servicios manuales y automatizados.

Entre los servicios tradicionales y contemporáneos que ofrece la Biblioteca Pública Municipal Demetrio Barrios Gil Taguasco se encuentran:

- 1- Préstamo interno.
2. Préstamo externo.
3. Préstamo interbibliotecario.
4. Servicio de Extensión Bibliotecaria.
5. Servicios de información a la comunidad.
6. Servicios para personas con discapacidades.
7. Acceso a bases de datos locales y remotas.
8. Asesorías técnicas a lectores individuales y entidades
9. Servicios de promoción y divulgación.

#### ***1.4 La calidad de la información en los servicios bibliotecarios.***

Los cambios y evolución en el uso de la información y en la aplicación de las tecnologías llevan al logro de una mayor rapidez en la recuperación de los contenidos documentales, a una mejor relación del costo / beneficio en el uso de los recursos informativos y a la especialización de los servicios lo cual contempla requisitos de calidad.

La calidad es definida en: El Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española (1992) como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Para productos y servicios en los que se incluyen los

de información, esta calidad vendría dada por la capacidad que tienen estos, de acuerdo con sus cualidades, para satisfacer necesidades, deseos, expectativas discretas o paradigmáticas, lo cual hace a su vez, que se asigne valor a los mismos. Es decir que, de principio, el concepto de calidad está estrechamente vinculado al concepto de valor y por ende al de satisfacción, relación que se puede analizar en diferentes direcciones.

La asignación de calidad se apoya en distintas cualidades presentadas por la información y los productos y servicios que la entregan. Autores como J.Olaisen (1990), G. Ponjuán (1998), D. A. Garvin (Citado en Ponjuán 1998, p.18) han abordado este aspecto. Entre estas cualidades coinciden en lo oportuno de las ofertas y de la propia información, es decir, su utilidad en el tiempo con respecto al momento en que se necesita, utilidad que está condicionada también por la vigencia temporal de dicha información, lo cual está relacionado con las posiciones desde el producto y el proceso productivo.

Otra dimensión se relaciona con la posición del usuario, o sea su percepción sobre el producto y servicio que recibe de acuerdo a sus parámetros o preferencias en cuanto a soportes y formatos como a la seguridad y confianza en el producto o fuente informativa. Otras dimensiones son la validez dada tanto por los métodos utilizados para el análisis de la información ofrecida o simplemente a partir de la propia calidad reconocida a la fuente de procedencia y el elemento estético que tiene que ver con cualidades artísticas en general tales como, modo de presentación que faciliten el acceso a la información como tablas, cuadros, gráficos que le asignan calidad a la misma.

Para Donald Marchand (1990) (citado por Ponjuán, 1998, p.12) profesional con autoridad reconocida en el tema la calidad de la información se puede enfocar desde diferentes posiciones:

- Desde el valor: Calidad como valor, en función del uso y sus resultados, lo que es igual a calidad como expresión de sus resultados.
- Desde el usuario: Se refiere a la asignación de calidad particular que hace cada usuario a partir de sus expectativas, deseos, preferencias, necesidades, niveles educacionales, culturales, características psicológicas.

- Desde el producto: Se determina la calidad desde las cualidades del producto informativo específico como oportuno, preciso, accesible, etc.
- Desde el proceso productivo: Se define en función de su correspondencia con el proceso productivo.
- Desde lo absoluto: Calidad por ella misma .Absoluta, no discutible.

Por lo que la autora asume el criterio de Marchand teniendo en cuenta que en la calidad de la información desempeña un papel importante el criterio del usuario y el nivel de satisfacción, que no están condicionados al producto de información que le brinda el profesional información de calidad, ya que esta puede ser de calidad, eficiente y valiosa pero no satisface la demanda del usuario desde el punto de vista la información ya que esta por si misma debe dar respuesta a las exigencias de los usuarios.

Es por ello que:

La finalidad de un servicio informativo no es el servicio como tal sino la satisfacción, con este servicio, de las necesidades de los usuarios y este servicio debe aspirar a satisfacerlas cada vez en mayor grado, esto se logra elevando cada vez más su calidad y la de los productos que entrega en lo que determina la calidad también creciente de los procesos involucrados en este servicio” (Rojas, 2006 p.112).

Las bibliotecas surgen desde la antigüedad, van pasando por diferentes transformaciones, en las que van apareciendo gran variedad de estas, con sus respectivos servicios, según la misión social a cumplir.

Los servicios bibliotecarios están considerados como servicios básicos dentro de una comunidad, dígase la educación, la salud y otros servicios públicos. Se definen como requisitos de la calidad para los servicios entre otros: el tiempo de acceso, la rapidez y agilidad en el servicio, la actitud del personal, la comunicación y la satisfacción del usuario; parámetros a seguir para rediseñar los servicios bibliotecarios existentes y crear nuevos tipos de servicios.



Esmerada importancia se le presta a la calidad de los servicios en la era de la información donde aparecen otros tan importantes como los automatizados llamados a estar en el centro de las bibliotecas del futuro, pues ante la polémica que existe con respecto a la desaparición de las bibliotecas y los bibliotecarios con la implementación de los adelantos en las Tecnologías de la Comunicación y la Información (TIC), es válido destacar que desde su origen, estas instituciones, así como sus sistemas de almacenamiento y recuperación de la información han asumido los cambios tecnológicos de todas las épocas para sobrevivir y llegar hasta la actualidad, ya que las bibliotecas no se definen por el soporte de sus documentos sino por las funciones que en ellas se realiza como lo plantea Bermello (2001) :

Algunos pretenden definir la biblioteca a partir del soporte de los materiales que atesora, desconociendo que desde las tablillas de arcilla hasta los discos DVD ( pasando por papiros, pergaminos, papel, celuloide, cintas magnéticas, etc.) las bibliotecas no han rechazado ningún medio portador de documentos ni se han aferrado a uno de ellos como único objeto de su atención. (p.58 )

Por lo que se afirma que las tecnologías de avanzada han servido para trazar metas a las bibliotecas y a sus profesionales en mejorar los servicios tradicionales e implementar otros nuevos, para satisfacer necesidades de información.

“La biblioteca del futuro- de hecho la de hoy- es un ente grande, complejo y volátil, donde no hay lugar para la rigidez, la timidez, lo carente de imaginación o de aventura “ (Taylor 1994,pp9-21) y entre las características que debe reunir quien tenga a su cargo los servicios de información en el futuro se señalan: visión, habilidad política y de comunicación, capacidad de llevar a la práctica los planes, tenacidad, persistencia, paciencia, flexibilidad y talento para el trabajo en equipo y para concertar alianzas, actitud de apertura ante los cambios y de aceptación de

retos, creatividad y energía. La tarea que se avecina no será una empresa fácil, supone retos cotidianos y decisiones que implican tomar riesgos.

La actividad bibliotecaria y de servicios de información se está convirtiendo en una de las profesiones privilegiadas, dado que el poder contar con las posibilidades de acceso organizado a la información se incrementará en la era electrónica y nuestra actividad ha estado ocupada desde siempre en organizar y sistematizar información, independientemente de su formato. Es por ello que Dowlin afirma que “el papel del bibliotecario del futuro será incrementar el acceso a la información. Hay que aprender nuevas herramientas, pero los valores básicos de la bibliotecología no necesitan cambiar. El proceso de cambios de las bibliotecas ha comenzado. Es tiempo en nuestra profesión de abordar sistemáticamente esta tarea” (Dowlin 1984, p .14).

## **2 Capítulo II: Reflexiones sobre el diseño metodológico y resultados del proceso de investigación.**

El presente trabajo expone los aspectos teóricos relacionados con los servicios de información, la evolución y su evaluación. Además se presentan las ventajas del proceso evaluativo teniendo en cuenta que las necesidades de los usuarios cambian constantemente, por lo que resulta imprescindible investigarlas sistemáticamente, por parte de los especialistas que trabajan en las organizaciones de información.

Para evaluar la evolución de los servicios en la etapa 2001-2011 fue necesario tomar en cuenta cómo se organizan estos, cuales se prestan en nuestra institución y como se desarrollan considerando el proceso de atención a los usuarios como un sistema en el cual intervienen factores psicopedagógicos y elementos organizativos que determinan el éxito o no de los servicios en cuanto a su tipología, calidad y variedad, el acto de satisfacción de la demanda de los usuarios en las que el trabajador de la información tiene un nexo fundamental entre el libro y el lector.

### ***2.1 Características del diseño metodológico.***

Es una investigación descriptiva porque describe el comportamiento de los servicios tradicionales en dos quinquenios determinados, explica las propiedades importantes de la etapa, además que evalúan diversos aspectos, dimensiones y componentes del fenómeno presentado en los quinquenios y desde el punto de vista científico describe y mide una serie de cuestiones que intervienen en la calidad de los servicios tradicionales y de los que aparecen de nuevo tipo, es decir describe lo que se investiga. Además ofrece la posibilidad de predecir diferencias o semejanzas entre lo que se describe.

En el campo de la investigación bibliotecológica comúnmente se aplican los enfoques cuantitativos y cualitativos, partiendo del criterio que los fenómenos que se estudian por la bibliotecología son complejos. Por lo que es razonable emplear perspectivas múltiples para ampliar su concreción según señalan diferentes autores (Rodríguez, 2004; Setién, 2003,2004).

El enfoque de la investigación que se presenta es cuantitativa, pues se identifican cambios cualitativos a partir de estudios cuantitativos referidos a la evolución de los servicios bibliotecarios. Además de utilizarse métodos cuantitativos en la selección de la muestra.

El enfoque cuantitativo se utiliza en la observación, la medición y la encuesta, presenta un alto grado de generalidad ya que este método utiliza fundamentalmente los canales sensoceptuales para juzgar sobre una situación que existe independientemente de la intervención del investigador en las que se utiliza la comparación, así como en el caso de la encuesta el investigador no se guía por sus propias suposiciones y observaciones, sino prefiere dejarse guiar por las opiniones, actitudes y preferencias de los sujetos.

En el caso del método cualitativo se llega a la descripción profunda y lo más completa posible de los hechos, situaciones, imágenes mentales, expresiones, actitudes, creencias, emociones, etc. de las personas ya sea de manera individual o colectiva con el fin de analizarlos, comprenderlos y así responder a las preguntas de investigación y generar información.

### **2.1.1 Criterios de selección de la muestra. Características de esta.**

Para la realización de este trabajo se tomaron dos tipos de muestra: una referida a los servicios contemporáneos y los tradicionales entre los que se encuentran: Préstamo interno, préstamo externo, préstamo interbibliotecario, servicio de extensión bibliotecaria, servicio de información, servicio para personas con discapacidades, asesorías técnicas a lectores individuales y entidades, servicio de promoción y divulgación y los llamados contemporáneos el acceso a bases locales

y remotas en los quinquenios 2001-2005 y 2006-2011, en los que valora el comportamiento de estos.

Se utilizan dos criterios muestrales, uno tiene características no probabilísticas y se selecciona intencionalmente, corresponde a la aplicación de tres entrevistas intencionales a directivos y trabajadores y el otro criterio es probabilística y se corresponde a la aplicación de nueve encuestas al azar a usuarios, con el objetivo de obtener información y comparar la calidad de los servicios tradicionales ofertados en los quinquenios analizados. La muestra de usuarios está compuesta por 9 personas; 5 del sexo femenino y 4 masculinos; de la edad de 26—35, encuestados 1 del sexo femenino y 1 masculino, se encuestó 1 masculino de la edad de 36-45 años y un femenino y 3 masculino de la edad de 46 -55 y dos femeninos de más de 65 años; con nivel escolar del segundo ciclo de primaria, media superior general y superior, salen representados dirigentes administrativos, profesionales, técnicos, amas de casa y jubilados; los sindicatos de Administración pública , Cultura, Educación, Salud y 2 no afiliados.

Otra de las técnicas utilizadas fue la entrevista a un cuadro, la jefa de servicio y una técnica, las 3 entrevistadas del sexo femenino y de las edades de 48, 51 y 60 años, 2 de nivel superior y un técnico medio.

### **2.1.2 Métodos empleados en la ejecución de la investigación. Técnicas y procedimientos.**

En la etapa en que se elabora el diseño de la investigación fue muy importante analizar las ventajas de los distintos métodos que se emplearan en la recolección de datos, de ahí la importancia de la selección de los métodos, técnicas e instrumentos a utilizar de acuerdo con los fines de la investigación.

Para la realización del presente trabajo se utilizan métodos del nivel teórico y empírico.

**Métodos del nivel teórico:** Los métodos teóricos cumplen una función epistemológica. Ellos permiten relevar las relaciones esenciales del objeto de investigación no observables de manera directa. Se utilizan en la etapa de

formulación del problema y en el análisis de los resultados, estableciendo una lógica de descubrimiento mediante la cual los datos obtenidos se transforman en generalizaciones empíricas. Se utilizan en la construcción de la teoría científica.

Entre los métodos teóricos están: el análisis y la síntesis, la inducción y la deducción, el histórico- lógico y el enfoque en sistema.

**Histórico-lógico:** El método sirvió para estudiar el fenómeno en su devenir histórico, pues a través de diferentes fuentes de información, se investiga la evolución, los antecedentes de la biblioteca, su tipología y de los servicios y la marcha progresiva de las teorías fundamentales en las cuales se sustenta la investigación lo que garantiza la secuencia lógica.

**Analítico-sintético:** Se realizó un análisis del comportamiento de los servicios en los quinquenios 2001-2005 y 2006-2011, análisis que llevó a una síntesis en el proceso de comparación.

**Inductivo-deductivo:** La deducción permitió, en unión de los anteriores métodos teóricos, determinar el problema científico para ejecutar el trabajo, y deducir los resultados; así como el razonamiento de lo general a lo particular.

**Sistémico:** Proporciona la orientación general del estudio como una realidad integrada por elementos que interactúan unos con otros. Se parte del concepto de biblioteca, su tipología, enfatizándose en la municipal hasta llegar a estudiar los servicios de la misma.

Estos métodos anteriores fueron utilizados para elaborar el capítulo de fundamentación teórica, se utilizó en la formulación del problema y los análisis de los resultados, además sirvió para analizar el problema en su devenir histórico, pues a través del análisis de las fuentes de información sirvió para analizar la evolución de los servicios y el comportamiento de estos en los quinquenios seleccionados, así como con la unión de todos los métodos se pudo ejecutar el trabajo y llegar a resultados así como razonamientos lógicos de lo general a lo particular.

### **Métodos del nivel empírico, procedimientos y técnicas.**

Los métodos empíricos son los que cumplen la función de revelar y explicar las características del objeto vinculado directamente a la práctica. Participan en la búsqueda de información inicial empírica y en la recogida de información para los logros de los objetivos.

Por la naturaleza de los datos que se obtienen los métodos empíricos pueden ser cuantitativos o cualitativos.

**Análisis de documentos:** Fue utilizado para explorar en las fuentes de conocimiento toda la información que existe sobre el objeto de estudio, con el propósito de analizar la metodología sugerida y lograr una mayor efectividad en el dominio de los componentes del contenido.

**Observación:** Es esencial durante una investigación científica ya que permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos en sus condiciones naturales a partir de objetivos previamente establecidos.

Es una técnica de investigación que proporciona conocimiento científico, es una forma de recoger información en el contexto natural donde tienen lugar los acontecimientos. Se observa lo que acontece, se registra y después se analiza la información para elaborar conclusiones.

En el presente trabajo se utiliza la observación externa o no participante de forma directa en la que el observador se mantiene al margen como un espectador pasivo, limitándose solamente a registrar la información que aparece ante él sin causar interacción, ni implicación alguna por lo que no es intrusiva ya que no se interfiere o modifica la esencia de lo observado; posibilitando una mayor veracidad y objetividad.

Al observador no incorporarse a la vida del grupo no cambia el comportamiento habitual y puede pasar inadvertido.

La encuesta se ha convertido en una de las técnicas de investigación científica más utilizadas, es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin

de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

Se realizó con el objetivo de obtener información de utilidad mediante preguntas que se formularon a las personas investigadas, obteniéndose respuestas que reflejaron los conocimientos, opiniones, intereses, necesidades, actitudes o intenciones de un grupo de individuos y no de sujetos aislados.

La encuesta es estructurada, mediante preguntas cerradas, aunque se da campo a las sugerencias de los encuestados. ( Anexo 1).

La entrevista es una técnica que se utiliza no tanto como un medio de acceder al conocimiento de comportamientos y rasgos individuales de las personas, sino más bien como un medio de acceder al conocimiento de fenómenos sociales, así pues, el entrevistador tiene que enfocar la entrevista con un poco de confianza para que la persona entrevistada se sienta cómoda , debe poseer calor e intercambio propios de una conversación, pero sin perder la claridad y las líneas hacia el objetivo científico mostrando profesionalidad. Para la entrevista de debe emplear un lenguaje claro y preciso con términos adecuados a la persona a entrevistar. Se elaboró una guía de entrevista que se anexa. (Anexo 2).

En el caso de los métodos del nivel empíricos se utilizaron en función de revelar y participar en la búsqueda de información en las que se obtuvieron datos cualitativos y cuantitativos, otros fueron utilizados para explorar la información contenida en los documentos y lograr mayor efectividad, así como conocer la realidad de un hecho como es el caso de la observación.

Con la adecuada utilización de los métodos se pudo obtener y analizar información así como llegar a conclusiones.

## ***2.2 Presentación y análisis de los resultados.***

Esta es una etapa de gran importancia en el proceso de investigación pues después de concluida la recogida de datos el investigador se encuentra ante un cúmulo de hechos y datos que ofrecen información individualizada pero que no permiten llegar a conclusiones científicas.



Este es el momento en que se da tratamiento a los datos recogidos a través de los métodos y las técnicas de medición empleadas para dar respuesta al objetivo de la investigación y a las preguntas planteadas a través de la elaboración de un informe con el propósito de comunicar a las personas interesadas el resultado del estudio de forma objetiva, clara y precisa.

### **2.2.1 Resultados a partir del análisis de contenido de fuentes documentales.**

Para el presente trabajo se escogieron como muestra los quinquenios 2001-2005 y 2006-2011, cuando se efectuó el análisis del quinquenio 2001-2005 se pudo constatar que de los servicios tradicionales el préstamo interno se comportaba de una manera adecuada ya que las demandas de los usuarios podían ser satisfechas de acuerdo a los documentos existentes en el fondo pues las colecciones estaban dotadas de muchas literatura artística, recreativa, sociopolítica, ciencias puras y aplicadas y textos de referencia, entre otras, pero las condiciones del local no permitían la permanencia de usuarios en la institución debido a que no existían salas destinadas a que estos hicieran usos de las colecciones dentro de la biblioteca.

Estas limitaciones para el uso del préstamo interno favoreció entonces el uso de los préstamos externos en algunas temáticas no siendo así en el caso de los libros de referencia que no circulan de manera externa. El préstamo externo entonces era elevado y continuo se tiene en cuenta que en este quinquenio comienza la municipalización de la enseñanza.

Un factor fundamental que corroboró con la calidad en la satisfacción de las demandas de los usuarios tanto a la hora de efectuar préstamos internos o externos fue la estabilidad del personal trabajador de información o referencistas, que eran de una vasta experiencia y conocedores del fondo bibliotecario, además del dominio del uso de catálogo auxiliares lo que minimizaba el tiempo de la búsqueda por lo que de manera general los usuarios se sentían muy satisfechos

con el servicio brindado y el tiempo de búsqueda oscilaba entre 10 y 15 minutos, generalmente las sugerencias según encuestas aplicadas en algunas investigaciones revisadas tales como: Dinámica de la lectura, Hábitos de lectura, Factibilidad económica de los servicios bibliotecarios, etc., los criterios coincidían en que continuaran así, que los servicios eran de calidad y en muchas ocasiones la autora se percató porque determinados usuarios buscaban siempre a los mismos referencistas.

En el caso del servicio tradicional de préstamo interbibliotecario fue utilizado eficientemente por el sistema de bibliotecas públicas ya que siempre las colecciones han estado carentes de libros de texto, es en esta etapa entonces en que al municipalizarse la enseñanza las bibliotecas públicas pasan a ser bibliotecas de apoyo a la educación y se le da el valor para el cual fueron concebidas como el centro de información por excelencia de toda comunidad y se empezó entonces, por la vía del préstamo interbibliotecario adoptar las colecciones de libros de texto hasta que posteriormente y debido a la asignación de presupuestos ostentosos se pudieron adquirir documentos deficitarios y decreció entonces dentro del mismo quinquenio los préstamos interbibliotecarios.

El servicio de extensión bibliotecaria ha sido desde su propia creación un servicio de excelencia aunque en esa etapa sólo se contaba con un técnico en esas funciones en la biblioteca municipal y dos en la sala de lectura de Zaza del Medio que desde su inicio jugó un papel determinante en la comunidad, es de destacar que fue una época de oro en el transporte de personal y producto a ello ese técnico podía acceder a varias y lejanas comunidades. Se contaba además con fondos adecuados en los que se destacaban la literatura infantil y los libros de novelas, entre ellos los policíacos y la décima, temática muy buscada en esta parte del territorio espirituano.

En este quinquenio pero ya en el último año se comienza a organizar el Servicio de Información a la Comunidad (SIC), por lo que se puede valorar de buena la preparación de los documentos, del personal, el espacio, los murales, pero aún no eran de conocimiento de la comunidad por lo que eran pocos utilizados.

Otro servicio tradicional es el servicio para personas con discapacidades, que a pesar que la biblioteca tiene barreras arquitectónicas se atiende un alto número de personas discapacitadas a través del proyecto ; Lectura VS enfermedad, este consiste en llevarle el libro a discapacitados totales y enfermos temporales que se registra en el área de atención para la salud que radica en cada policlínico, es el departamento que se encarga del registro y firma de los certificados médicos y por ese medio se localizan los enfermos que serán atendidos con posterioridad.

En esta etapa no es muy amplio el servicio de asesorías técnicas ya que por iniciarse en esta etapa la municipalización de la enseñanza hay muy pocos graduados, aunque es de destacar que no es nula pues siempre se apoya en el caso de trabajos de curso, jurados de eventos, etc.

El servicio de promoción y divulgación, es un servicio de esplendor en la biblioteca durante todo el quinquenio, sobre todo el de promoción ya que se ha contado con excelentes promotores de lectura que han diseñado y realizado actividades para todos los grupos etáreos de la comunidad, a través de este servicio se ha participado en diferentes eventos que han aportado para la institución varios premios y menciones a diferentes niveles, han sido actividades novedosas y creativas que han arrastrado público y evaluadas de instructivas, interesantes, que aportan conocimientos, estos criterios han sido tomados de investigaciones consultadas realizadas por la institución. En el caso del servicio de divulgación se realizaba mediante carteles e invitaciones personales, no se hacía uso eficiente de la radio provincial, ni existía la corresponsalía local, pero estas limitaciones para la divulgación no afectaban la asistencia de público a las actividades.

Se puede afirmar que en el quinquenio 2001-2005 según su tipología sobresalieron por su calidad los servicios tradicionales de préstamo externo, préstamo interbibliotecario, el servicio de extensión bibliotecaria, servicio para personas con discapacidades y los servicios de promoción, en esto desempeñó un papel determinantes los técnicos de la información, los promotores de lectura, el presupuesto asignado para la compra de documentos, el buen servicio de transporte de personal y como factor subjetivo el sentido de pertenencia de los profesionales y el amor por la profesión.

Como servicios tradicionales con menos resultados están el préstamo interno por la carencia de salas de lectura, el servicio de información a la comunidad que aparece en el último año del quinquenio y el servicio de divulgación por la no utilización de la radio provincial y la no existencia de la corresponsalía local de televisión.

Otro de los quinquenios que se valoran en la investigación es el comprendido entre el 2006 al 2011 en el que se analizan los servicios tradicionales y los llamados contemporáneos.

Se hace más uso del servicio de préstamo interno ya que debido a un proyecto de remodelación de la biblioteca se crea una sala de lectura para los usuarios adultos con condiciones adecuadas y se extiende el horario de servicio al público hasta las nueve de la noche de lunes a viernes, los sábados hasta las cuatro de la tarde y los domingos hasta las doce del mediodía, continúan la buena representatividad en el fondo de documentos de las temáticas solicitadas, incluyendo el completamiento de los fondos que dan respuesta a las carreras universitarias que se estudian en las diferentes sedes representadas en el municipio a través de la municipalización de la enseñanza.

Con relación al servicio de préstamo externo se considera que los tres primeros años fueron en ascenso, no así los dos últimos años del quinquenio debido a la entrega de módulos de estudio a los estudiantes de las carreras universitarias, pero si continúa el uso adecuado de la literatura artística, recreativa, ciencias puras y aplicadas y las sociopolíticas.

En esta etapa se produce un fenómeno poco usual en la institución que es la fluctuación de personal por causas, en algunos casos por mejoras salariales y otras por causas desconocidas, por lo que la labor del referencista y del trabajador de la información es regular pudiendo corroborar que la solicitud de la demanda oscila entonces entre los quince y treinta minutos en algunos casos más de esos y hasta no ser satisfecha la demanda a pesar de realizar una adecuada habilitación en el puesto de trabajo a los trabajadores , otros ser graduados de

técnico pero desconocían el fondo y en algunos casos por falta de recursos como se denota en los catálogos incompletos.

El préstamo interbibliotecario como servicio tradicional, se hace poco uso del mismo, ya que tanto los estudiantes como la biblioteca, sus fondos estaban dotados de los libros de texto y no es usual por parte de los usuarios la solicitud de literatura artística o de otra materia en lo que se haga necesario utilizar esta vía.

La extensión bibliotecaria como servicio tradicional presenta sus particularidades específicas en la etapa debido a, en primer lugar el transporte de personal comienza a presentar dificultades para llegar a zonas de difícil acceso, pero a su vez se comienza a aprobar plazas de promotoras de lectura en los diferentes Consejos Populares del municipio, cuestión ésta que desde un punto de vista favorece ya que se atienden por esta vía los ocho Consejos

Populares, crece la plantilla de la biblioteca sucursal y se pone un técnico en función de esta actividad, llegando a contar en el municipio con seis técnicos de extensión bibliotecaria, creciendo entonces el número de modalidades de extensión bibliotecaria y con ello el índice de circulación de documentos por modalidad.

En el quinquenio 2005-2011 se estabiliza el servicio de información a la comunidad y se realiza una amplia campaña divulgativa de este sistema a través de murales. Radio bases informativas y la utilización entonces de los técnicos de extensión bibliotecaria que llegan directamente a los centros de trabajo de todas las comunidades dando a conocer que en la biblioteca pueden ser informados sobre cualquier servicio comunitario que deseen conocer en cuanto a tipología, horario, etc. poniendo como vía fundamental el servicio telefónico en función de ello.

El servicio para personas con discapacidad es favorecido en esta etapa debida que paulatinamente van apareciendo niños con la enfermedad Xerodermia pigmentaria (Xp), los cuales son incorporados al proyecto Lectura VS enfermedad a los cuales entonces se les lleva también actividades de promoción de la lectura y se les convoca a concursos relacionados con los artes plásticas, con hechos y figuras relevantes de nuestra historia, y de creación literaria.

La promoción como servicio tradicional continúa destacándose, se incorporaron recursos humanos con capacidad de comunicación, creatividad, ideas frescas y novedosas, pero la aparición de las nuevas tecnologías( DVD, computadoras, USB, la adquisición de la televisión a color en muchos hogares) comenzaron a influir con el decrecimiento de asistencia de público a las actividades de promoción de lectura, situación que llevó a hacer estudios de efectividad de las actividades de promoción y de público, estas investigaciones arrojaron que las actividades se realizaban de manera novedosa, creativa, con buena preparación del promotor, dominio del tema e interesantes, pero que no asistían a las actividades por falta de tiempo, utilización del tiempo libre en otras opciones tales como: ver la televisión, descanso pasivo o leer, en menor medida sale representada la asistencia a actividades culturales.

En el caso de la divulgación, que está dentro del servicio de promoción se puede decir que este se fortaleció a través del uso mas eficiente de la radio provincial, inserción sistemática en las radios bases locales informativas y la utilización de la televisión local con un Spot permanente en la misma, vías que se utilizaron al notar de la disminución de la asistencia de público a las actividades de promoción, acciones que no resolvieron dicha dificultad.

En esta etapa aumenta las asesorías técnicas a lectores individuales y entidades ya que comienzan a finalizar carreras universitarias y el asesoramiento a tesis de culminación de estudios y continúa el servicio de jurado en eventos de historia local, coloquio de la cultura, forum gubernamental etc.

En el quinquenio 2006-2011 aparecen los llamados servicios contemporáneos; a través de la Batalla de ideas son donadas cuatro computadoras a la institución, una de ellas se destina para el trabajo del departamento de especialistas, otra al departamento de procesos técnicos y una como servidor que posibilita el acceso a bases de datos locales y remotas utilizados en la búsqueda de información en intranet para los usuarios, investigadores y para la capacitación de los propios profesionales de la información, la utilización del correo electrónico para el intercambio de información y los boletines digitales como vía de divulgar en el

mundo el quehacer del trabajo bibliotecario, así como la dotación en las PC de libros digitalizados, enciclopedias, diccionarios, atlas enciclopédicos etc. es un servicio de exquisita calidad y efectivo uso por la confiabilidad de la información brindada en dependencia del sitio utilizado.

En la medida en que aumentó la demanda de este servicio, se hace necesario utilizar dos máquinas al servicio de los usuarios. En estos momentos, dos de ellas se encuentran conectadas en red.

Este servicio presenta limitaciones que conspiran contra la cantidad pues el número de PC disponibles es mínimo, con frecuentes roturas e imposibilidad de arreglarlas, al no contar con la moneda disponible para darle solución a esta dificultad, además de no tener las máquinas de servicio al público conectadas al servicio de intranet.

Este quinquenio se caracteriza por el aumento del préstamo interno, estabilidad en el préstamo externo, decrecimiento en el préstamo interbibliotecario, incorporación de nuevos usuarios al servicio de extensión bibliotecaria, conocimiento y explotación del servicio de información a la comunidad, aumento de asesorías técnicas a lectores individuales y entidades, decrecimiento de asistentes a las actividades de promoción de la lectura y utilización de otras vías de divulgación, así como la aparición de los servicios contemporáneos tales como el acceso a bases de datos locales y remotas.

Al establecer la comparación entre los quinquenios 2001-2005 y 2006-2011 se pudo comprobar que con relación al préstamo interno fue superior en el segundo quinquenio de la etapa evaluada, ya que se crearon condiciones para una sala de lectura de usuarios adultos, en el caso del servicio tradicional de préstamo externo en el primer quinquenio fue evaluado de satisfactorio mientras que en el quinquenio 2006-2011 en los tres primeros años se mantuvo igual que en la etapa anterior, no así en los dos últimos años del quinquenio que retrocedieron debido a la entrega de módulos a los estudiantes de las carreras universitarias y se mantuvo la circulación del fondo por interés recreativo para ocupar el tiempo libre. (Gráfico 1)

Se puede plantear que en el primer quinquenio analizado un factor fundamental que corroboró con la calidad en la satisfacción de las demandas de los usuarios tanto a la hora de efectuar préstamos internos o externos fue la estabilidad del personal trabajador de información o referencistas, que eran de una vasta experiencia y conocedores del fondo bibliotecario, además del dominio del uso de catálogos auxiliares lo que minimizaba el tiempo de la búsqueda por lo que generalmente los usuarios se sentían muy satisfechos con el servicio brindado y el tiempo de búsqueda oscilaba entre 10 y 15 minutos, generalmente las sugerencias según encuestas aplicadas en algunas investigaciones revisadas tales como: Dinámica de la lectura, Hábitos de lectura, Factibilidad económica de los servicios bibliotecarios, en las que los criterios coincidían en que se continuara así, que los servicios eran de calidad y en muchas ocasiones nos percatábamos porque determinados usuarios buscaban siempre a los mismos referencistas.

En el segundo quinquenio analizado se produce en la institución una fluctuación de personal por varias causas, en algunos casos por mejoras salariales y otras desconocidas, por lo que la labor del referencista y del trabajador de la información es regular pudiendo corroborar que la solicitud de la demanda oscila entonces entre los quince y treinta minutos en algunos casos más de esos y hasta no ser satisfecha la demanda independiente de la habilitación en el puesto de trabajo a los trabajadores, otros que a pesar de ser graduados de técnico, desconocían el fondo y en algunos casos por falta de recursos como los catálogos incompletos, etc.

La comparación del préstamo interbibliotecario entre ambos quinquenios, establece una diferencia sustancial entre ambos, ya que en el primero de ellos se hizo un uso eficiente, no así en el segundo del quinquenio que decreció considerablemente debido a la entrega de módulos de libros de texto a los estudiantes universitarios y esos eran los libros más solicitados a través de este servicio tradicional. (Gráfico 1)



Al comparar el servicio de extensión bibliotecaria en ambos quinquenios se evalúa de excelente ya que en el primero de ambos el transporte de personal era muy bueno, llegando a comunidades intrincadas y aunque sólo se contaba con dos técnicos para dicha tarea se atendían un gran número de comunidades, en esta etapa se inicia el proyecto y se aprecia un ascenso en el hábito de lectura de los pobladores de las comunidades rurales; por su parte en el segundo quinquenio comienza la dificultad en el transporte de personal ;pero aparece entonces la alternativa de crear plazas de promotoras de lectura en todos los Consejos Populares aumentando de esa manera el número de técnicos en el servicio de extensión bibliotecaria, (Gráfico 1) aparecen en el municipio varios casos de niños con la enfermedad de Xerodermia pigmentosa (Xp) y estos niños ,se vinculan entonces al proyecto Lectura VS enfermedad. (Gráfico 2)

En cuanto al servicio de información se plantea que fue organizado en el último año del primer quinquenio por lo que los resultados no pueden ser comparados de forma exhaustiva con el segundo quinquenio ya que en este último se estabiliza el Servicio de Información a la Comunidad (Gráfico 2) y se realiza una amplia campaña divulgativa de este sistema a través de murales, radio bases informativas y la utilización entonces de los técnicos de extensión bibliotecaria que llegan directamente a los centros de trabajo de todas las comunidades dando a conocer los detalles sobre este servicio.

El servicio para personas con discapacidad no tiene mucha variación de un quinquenio a otro, sólo que en el segundo se incorpora los niños enfermos de Xerodermia pigmentaria dentro del proyecto Lectura VS enfermedad.

En ambos quinquenios el servicio de promoción es uno de los más estables dentro de los tradicionales, ya que en los dos se puede evaluar de excelente con relación al uso de técnicas y métodos, así como la forma novedosa y creativa de preparación de las actividades, sólo que en el segundo quinquenio se produce una merma en el número de asistentes a estas considerando que compiten la aparición de las nuevas tecnologías( DVD, computadoras, USB, la adquisición de la televisión a color en muchos hogares lo cual influyó en el decrecimiento de

asistencia de público a las actividades de promoción de lectura, situación que nos llevó a hacer estudios de efectividad y de público.

En el caso de la divulgación en el primer quinquenio se realizaba mediante carteles e invitaciones personales, no se hacía uso eficiente de la radio, ni existía la corresponsalía local, pero estas carencias no afectaban la asistencia de público a las actividades, a diferencia del segundo quinquenio este se fortaleció a través del uso más eficiente de la radio provincial, inserción sistemática en las radios bases locales informativas, de la televisión local con un Spot permanente en la misma, vías utilizadas al percatarnos de la disminución de la asistencia de público a las actividades de promoción. (Gráfico 3)

Es de destacar que el servicio de asesorías técnicas a lectores individuales y entidades creció de modo considerable en el segundo quinquenio ya que en esta etapa comienzan a graduarse estudiantes de las carreras universitarias e hicieron uso de los técnicos de información en las asesorías de los asientos bibliográficos para los trabajos de diploma de culminación de estudios, así como se hizo más evidente la presencia de bibliotecarios en jurados de eventos de otras entidades, destacándose el ser miembro permanente de la comisión de forum gubernamental. (Gráfico 4)

Es interesante cuando se analizan ambos quinquenios poder decir que en el segundo de estos aparecen los llamados contemporáneos y se hace referencia al acceso a bases de datos locales y remotas , la búsqueda de información en intranet para los usuarios, investigadores y para la capacitación de los propios profesionales de la información, la utilización del correo electrónico para el intercambio de información y los boletines digitales como vía de divulgar en el mundo el quehacer del trabajo bibliotecario, así como la dotación en las PC de libros digitalizados , enciclopedias, diccionarios, atlas enciclopédicos etc. es un servicio de exquisita calidad y efectivo uso por la confiabilidad de la información brindada en dependencia del sitio utilizado. (Gráfico 4)

### **2.2.2 Criterios de los usuarios: valoración de las encuestas.**

Para corroborar algunos criterios de calidad de los servicios se aplicó un instrumento de medición, es decir encuestas a personas que han sido usuarios en ambos quinquenios.

De los 9 encuestados, 2 son de la edad de 26 a 35 años, 1 del sexo femenino y 1 masculino, ambos respondieron que la atención que le brinda el bibliotecario es buena, a 1 de ellos la solicitud de la demanda fue resuelta entre 10 y 15 minutos y a 1 entre 15 y 30 minutos, uno se fue muy satisfecho y el otro satisfecho. (Tabla 1)

De la edad de 36 a 45 años se encuestó un masculino que opina que la atención del bibliotecario fue buena, fue atendido en más de 30 minutos y se fue poco satisfecho, este usuario planteó que en otros tiempos los técnicos dominaban mejor la colección, entonces que se refiera al quinquenio 2001-2005.

Se aplicaron 4 encuestas de la edad de 46 a 55, 3 del sexo masculino y 1 del femenino, 3 opinan que la atención del bibliotecario fue buena y uno regular; a solicitud de la demanda le fue satisfecha a 2 encuestados entre 10 y 15 minutos y a 2 entre 15 y 30 minutos, 1 se fue muy satisfecho y 3 satisfecho

Dos encuestas se aplicaron a la edad de más de 65, ambas del sexo femenino y consideran de buena la atención al bibliotecario y fueron atendidos entre 15 y 30 minutos y salieron satisfechas. (Tabla 2)

Cuando se hace el análisis del nivel de escolaridad se aprecia que 2 femeninas tienen el segundo ciclo de primaria, 1 femenina y 1 masculino son del nivel medio superior general y 3 masculino y 2 femeninas son graduados del nivel superior.

Las 2 femeninas del segundo ciclo de primaria responden que la atención que les brinda el bibliotecario es buena, a ambas el tiempo de satisfacción de la demanda le fue entre 15 y 30 minutos y las dos salieron satisfechas.

Dos encuestados corresponden al nivel medio superior general, 1 del sexo masculino y el otro del femenino. Para ambos la atención brindada fue buena, para el masculino el tiempo de satisfacción está entre 10 y 15 minutos y para la femenina entre 15 y 30 minutos; ambos resultaron satisfechos, el masculino sugiere completar el catálogo.

Cinco de los encuestados tienen nivel escolar superior, de ellos 3 son del sexo masculino y 2 del femenino. Los 3 masculinos responden que la atención fue buena, de las 2 femeninas, para fue buena y para la otra regular. En cuanto al tiempo de respuesta a la solicitud los del sexo masculino responden que para 1 fue entre 10 y 15 minutos, para otro entre 15 y 30 minutos y de más de 30 minutos para el restante. Uno del sexo femenino sugiere incrementar documentos sobre la temática de pedagogía. (Tabla 3)

Por la profesión u oficio hay 2 dirigentes administrativos, 1 masculino y 1 femenino, de esa misma forma se comportan los profesionales.

Se encuestaron 3 técnicos masculinos 1 ama de casa y una jubilada femeninas.

Los que corresponden a dirigentes administrativos, la femenina es directora y el masculino administrador, el femenino plantea que la atención brindada fue regular, en cambio para el masculino fue buena; el tiempo de respuesta a su solicitud, para el femenino entre 15 y 30 minutos, para el masculino entre 10 y 15 minutos, ambos se declaran satisfechos.

En cuanto a los profesionales se encuentran 1 enfermera y 1 maestro. Para ambos la atención brindada fue buena, para la enfermera el tiempo de satisfacción fue entre 10 y 15 minutos y el maestro más de 30 minutos.

En cuanto a los 3 técnicos masculinos, 1 es museólogo, 1 técnico en contabilidad y 1 promotor; los 3 manifiestan que la atención fue buena, para 2 de ellos, el museólogo y el promotor el tiempo de respuesta a solicitud fue de 10 a 15 minutos y para el técnico en contabilidad de 10 a 15 minutos, el contador se muestra muy satisfecho y el museólogo y el promotor satisfechos.

Para la ama de casa la atención fue buena, su solicitud fue respondida de 15 a 30 minutos y sale satisfecha.

La jubilada responde que fue buena la atención, de 15 a 30 minutos el tiempo para cubrir su solicitud y se siente satisfecha. (Tabla 4)

Por la afiliación sindical 2 femeninas no son afiliadas, 2 masculinos son de la Administración Pública. 3 de cultura y 1 de Educación del mismo sexo y 1 femenina de Salud Pública.

Para las 2 no afiliadas la atención fue buena, en ambas el tiempo en que se da respuesta a sus solicitudes es de 15 a 30 minutos y las 2 se declaran satisfechas.

Los 2 afiliados de la Administración Pública, responden que la atención es buena, en ambos su solicitud es respondida de 10 a 15 minutos, 1 de ellos se siente muy satisfecho y el otro satisfecho.

En cuanto al sindicato de la Cultura 2 de los encuestados responden que la atención es buena y para 1 es regular; los 3 coinciden en el tiempo en que se da respuesta a su demanda siendo esta de 15 a 30 minutos, con respecto al nivel de satisfacción los 3 salen satisfechos.

El afiliado de Educación manifiesta que buena la atención que recibe, el tiempo de responder a su solicitud es de más de 30 minutos.

Para la afiliada de Salud Pública la atención es buena, entre 10 y 15 minutos se responde su solicitud y se manifiesta muy satisfecha. (Tabla 5)

Las sugerencias que más sobresalen es desconocimiento del fondo en algunos casos, demora en la búsqueda de la información, servicio de mucha calidad, atención esmerada, etc.

Esta muestra intencional salvo algunos casos nos permitió confirmar de que algunos servicios que dependen del trabajador de la información fueron de mayor calidad en el primer quinquenio de la etapa analizada, en algunas de las encuestas aplicadas observamos ambigüedad o disociación en algunas respuestas que a la autora no le permite llegar a una conclusión de ubicar dichos criterios en un quinquenio determinado.

### **2.2.3 Resultados que se evidencian en la observación.**

Se aplicó la observación de la percepción directa para conocer la realidad en condiciones naturales de forma consecuente y objetiva, para la cual se preparó una guía (Anexo 3), en este caso se observó un técnico que lleva más de 20 años en el sistema y ha permanecido en varias ocasiones en la atención del público adulto, desde la entrada del usuario evaluamos de adecuada la atención en cuanto a saludo y cortesía, en que le puedo ayudar, la búsqueda del expediente y

la remisión al catálogo, todo esto se realizó en un tiempo prudencial, luego la búsqueda de documento en el fondo se dificultó por el mal intercalado de libros en los estantes, dificultad que no se puede determinar con exactitud de quien es el mal proceder y ya que por las salas están rotando 2 egresados de un año y medio de habilitación y que algunas tareas ya las realiza sin la supervisión del tutor.

Se observó a un técnico de 2 años de experiencia, pero de poco tiempo en la sala de adulto, por lo que los pasos anteriores a la búsqueda del documento se efectuaron correctamente, hubo dificultad en la localización de la solicitud por el desconocimiento del fondo y la ubicación de los libros en los estantes a pesar de estar señalizadas las colecciones.

En ambos casos hubo dificultad a partir de la localización del documento en los estantes.

#### **2.2.4 Evaluación intraorganizacional: resultados de las entrevistas.**

El directivo entrevistado opina que a la comunicación que establece el bibliotecario con el usuario le falta fluidez y convertir la información solicitada al lenguaje del usuario es decir, se queda solo con lo solicitado no le hace otras propuestas partiendo que hay caso que se podía realizar fácilmente.

Considera que el personal que brinda servicios le falta conocimiento del fondo, debido fundamentalmente al poco tiempo que llevan en la sala, coincide en que los fondos son el recurso de información mas importante para satisfacer la demanda de los usuarios considerando que estos están perfectamente organizados por temáticas, no así el rigor que deben tener dentro de cada clasificación lo que en ocasiones imposibilita la satisfacción adecuada a la demanda del usuario.

El tiempo de recuperación de la información varía en dependencia de la temática solicitada y de los intereses de lectura, es decir, si es por necesidad de estudio generalmente anda por el rango de los 30 minutos y si es por intereses recreativos está entre los 10 y 15 minutos.

En el caso del técnico entrevistado califica de buena la comunicación que se establece con los usuarios teniendo en cuenta la actitud hacia los mismos y que el personal técnico que está en la sala está apto para la prestación de los servicios.

En cuanto a la organización de los fondos plantea que en ocasiones se encuentran libros mal intercalados lo que dificulta la recuperación de la información y que el tiempo de acceso a la misma está en dependencia de la complejidad de la información solicitada.

Por su parte la jefa de servicio plantea que el trato del bibliotecario con el usuario es correcto pero le falta habilidad para brindar información relacionado con el variar el contenido de lectura del usuario, es decir brindar otras propuestas no solicitadas en el caso que el fondo no satisfaga la demanda.

En cuanto al personal que brinda el servicio está apto desde el punto de vista técnico, pero considera que le falta conocimiento del fondo y habilidad para ir creando catálogos auxiliares, coincide con el directivo cuando plantea que el fondo es el recurso indispensable para satisfacer la necesidad de información, el fondo está perfectamente organizado por temática pero con frecuencia se encuentran libros mal intercalados lo que imposibilita al personal de servicio recuperar la información solicitada, esto trae como consecuencia que el tiempo de recuperación de la información varíe en dependencia de la temática y los documentos solicitados.

## Conclusiones

- En la literatura consultada se encuentran diversas definiciones de un grupo de conceptos relacionados con las bibliotecas y sus servicios que sustentan teóricamente el estudio.
- Se evidencia un comportamiento satisfactorio del préstamo externo y el préstamo interbibliotecario en el primer quinquenio de estudio, en el cual se destacan por su excelencia la promoción de la lectura y el servicio de extensión bibliotecaria. Fueron escasas las asesorías técnicas y el servicio de información a la comunidad comienza a estabilizarse.
- En el quinquenio 2006-2011 se incrementa el préstamo interno y las asesorías técnicas. La extensión bibliotecaria se evalúa de excelente a pesar de no contar con los recursos humanos requeridos. Se denota más ampliamente la influencia de la biblioteca en la comunidad con los servicios de información a esta y se amplía el alcance del servicio a los discapacitados con la atención a los niños con Xerodermia Pigmentaria. Aunque la promoción de la lectura es satisfactoria disminuyen los asistentes alas actividades y tiene un menor uso el préstamo externo y el préstamo interbibliotecario.
- Son evidentes los cambios de los servicios de un quinquenio al otro pues adquieren mayor connotación la divulgación con el uso de diferentes vías en los últimos cinco años, en los que surgen además los servicios automatizados posibilitando el acceso a bases de datos con un uso eficiente y las asesorías técnicas se incrementan en función de la comunidad estudiantil y científica, el servicio de información a la comunidad se amplía y los servicios de préstamo de documentos experimentan también cambios significativos.



## **Recomendaciones**

Sugerir a las organizaciones realizar estudios de necesidades de información para a través de sus productos y servicios poder satisfacerlas.

Estudiar las causas que influyen en la baja asistencia a las actividades de promoción.

Aplicar estudios sobre necesidades de información considerando los diferentes contextos organizacionales para potenciar el uso del préstamo bibliotecario.

Buscar vías más efectivas para garantizar la devolución de los libros en la fecha prevista y no afectar la oferta de préstamo externo a los usuarios.

Capacitar a los bibliotecarios en el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para hacer un uso eficiente de ellas en la prestación de servicios.

Se hace necesario que el personal que brinda el servicio de información conozca eficientemente los fondos disponibles, estudie los catálogos y trabaje en variar el contenido de lectura de los usuarios, referido a la literatura artística.

## Bibliografía

Alvarez, L.; Barreto, G.(2010). *El arte de investigar el arte*. Santiago de Cuba: Editorial Oriente.

Canales,H, Suárez, A.(2001-2003).La calidad en las organizaciones de información: estudio de caso. *Bibliotecas*. Edición Especial, 105-114.

Chubarrian, O.S. (1981).*Bibliotecología general*. La habana: Félix Varela.

Escobar, S. (1999). Medición de los resultados de los servicios bibliotecarios. *Bibliotecas*. 1-2, 5-14.

Estevez, M, Arroyo,M, González, C.(2004). *La investigación científica en la Actividad física: su metodología*. La Habana: Editorial Deportes.

Fowler, V.(2000). *La lectura, ese poliedro*. Ciudad de la Habana: Departamento de Ediciones Biblioteca Nacional José Martí.

González, N. (2009). *Servicios al público y promoción de lectura*. Trabajo de diplomado, Universidad José Martí Pérez de Sancti Spíritus, Sancti Spíritus, Cuba.

González, Z. (2009). Los servicios de información desde la perspectiva de la calidad. Trabajo de diplomado. Módulo Servicios al público y promoción de lectura, Universidad José Martí Pérez de Sancti Spíritus, Sancti Spíritus, Cuba.

Hernández, R.( 2003). *Metodología de la investigación I*. La Habana: Félix Varela.

Henriquez. C.(2005). *Invitación a la lectura*. La Habana: Editorial Félix Varela.

Levitt, T.(1987). Panorama de Management y Gestión, CDI-MECON: Usemos el criterio industrial en los servicios. Buenos Aires: Organización y Desarrollo empresarial.

Manso, R, Milián, M.(2003). Servicios bibliotecarios en línea. *Ciencias de la información*,2, 17-27.

Martínez de Sousa, J.(1989). Diccionario de Bibliología y Ciencias Afines. Madrid: Editorial Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Mesa, B.M; Vega, O.(2006)*Bibliotecología*. La Habana: Félix Varela.

*Metodología de la investigación social*. (1988). La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Meneses, L. (2009). *Los servicios de información desde la perspectiva de la calidad*. Trabajo de curso, Universidad José Martí Pérez de Sancti Spíritus, Sancti Spíritus, Cuba.

Morales, L. (2009). *Los servicios de información como roles que distinguen a las instituciones que los brindan*. Trabajo de curso, Universidad José Martí Pérez de Sancti Spíritus, Sancti Spíritus, Cuba.

Moreira, J.A.(2006). *Introducción al estudio de la información*. La Habana: Félix Varela.

Otaño, A. (2005). *Servicios a los usuarios*. Trabajo de diplomado, Módulo: Servicios al público, Universidad José Martí Pérez de Sancti Spíritus, Sancti Spíritus, Cuba.

- Otaño et al. (2000, octubre). *Un encuentro necesario*: Biblioteca Municipal de Taguasco. Ponencia presentada en Evento Científico Bibliotecológico, Sancti Spíritus, Cuba.
- Otlet, P; Ayuso, M.D.(2004). *El tratado de documentación*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Pinto, M.(1999). Los usuarios/clientes de los servicios de información desde la perspectiva de la calidad: consideraciones metodológicas. *Ciencias de la información*, 30, 2, 23-29.
- Ponjuán, G.(2006). *Gestión de información en las organizaciones. Principios, Conceptos y aplicaciones*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Ponjuán, G.(2004). *Sistemas de información: Principios y aplicaciones*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Rodríguez, F. (2009). *Los servicios de información en el entorno electrónico*. Trabajo de diplomado, Universidad José Martí Pérez de Sancti Spíritus, Sancti Spíritus, Cuba.
- Rodríguez, G, Gil, J & García, E. (2004). *Metodología de la investigación cualitativa*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Rojas, J.L.(2006). *Evaluación de los servicios*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Rojas, J.L.(2006). *Diseño de servicios de información*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Rojas, J.L.(2003). *Usuarios de la información*. La Habana: Félix Varela.

- Setién, E. (2005). Métodos caritativos y cuantitativos en Bibliotecología. *Ciencias de la información*.36,3,29-37.
- Setién, E. (2003). *Teoría bibliológica informativa*. La Habana:Editorial Félix Varela.
- Setién, E. (1989). *Servicios de información*. (2da): Ciudad de la Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Sokol,N.(2004). *Búsqueda y recuperación de la información*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Stable, Y.(2003). Las nuevas tecnologías en los servicios bibliotecarios: una Mirada desde este nuevo siglo. *Ciencias de la información*,34,3, 39-42.
- UNESCO/IFLA (2002) Definición de Bibliotecas Públicas consultado online enero de 2010. Disponible en <http://www.mcv.es/biblioteca/mc/EBP/definición.html>
- Taylor,S.J, Bogdan.R.(2003). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Tejeiro, M. (2009). *Los servicios de información y los medios electrónicos*. Trabajo de diplomado. Módulo Servicios al público y promoción de lectura, Universidad José Martí Pérez de Sancti Spíritus, Sancti Spíritus, Cuba.
- Viciedo,M.( 2001-2003).Biblioteca pública: algunos paradigmas en el mundo y sus puntos de contacto con el paradigma cubano. *Bibliotecas*. Edición Especial, 9-15.

## Anexo I. Encuesta a usuarios.

Con el propósito de brindar un mejor servicio en nuestro centro hemos elaborado la siguiente encuesta que recoge datos de nuestro interés. Solicitamos de respuesta a las mismas: cooperación que apreciamos en alto grado.

Edad----- Sexo: M----- F----- Ocupación-----  
Sindicato----- Nivel escolar----- Estudio que realiza-----

1. ¿Cómo considera la atención que le brinda el bibliotecario?

Buena----- Regular----- Mala-----

2. La solicitud a su demanda fue satisfecha en:

Entre 10-15 min ----- De 15 a 30 min----- Más de 30 min-----

3. ¿Cuán satisfecho se siente con el servicio brindado?

Muy satisfecho----- Satisfecho----- Poco satisfecho-----

No satisfecho-----.

4. Sugerencias:

## **Anexo II. Guía de observación a los técnicos que brindan el servicio en la sala de adulto.**

- 1- Como los técnicos atienden a los usuarios.
- 2- Conocimientos necesarios de los técnicos para el desempeño de su labor.

### **Anexo III. Guía de entrevista a aplicar al directivo de la biblioteca.**

Con el propósito de brindar un mejor servicio en nuestro centro hemos elaborado la siguiente entrevista que recoge datos de nuestro interés. Solicitamos de respuesta a las preguntas: cooperación que apreciamos en alto grado.

¿Cómo usted califica la comunicación que se establece entre el bibliotecario y el usuario considerando como indicadores la actitud del bibliotecario en su trato al público?

¿Considera que el personal que brinda servicios es apto para esta función?

La capacidad de los fondos y los servicios informativos de la institución son elementos significativos para satisfacer las solicitudes de servicios.

¿Considera adecuada la organización de los fondos?

¿Es capaz el personal de servicios de recuperar la información solicitada?

¿Cómo valora usted el tiempo de recuperación de esta información si se toman 30 minutos como información recuperada en tiempo?



## **Anexo IV. Guía de entrevista a aplicar a la jefa de servicio de la biblioteca.**

Con el propósito de brindar un mejor servicio en nuestro centro hemos elaborado la siguiente entrevista que recoge datos de nuestro interés. Solicitamos de respuesta a las preguntas: cooperación que apreciamos en alto grado.

¿Cómo usted califica la comunicación que se establece entre el bibliotecario y el usuario considerando como indicadores la actitud del bibliotecario en su trato al público?

¿Considera que el personal que brinda servicios es apto para esta función?

La capacidad de los fondos y los servicios informativos de la institución son elementos significativos para satisfacer las solicitudes de servicios.

¿Considera adecuada la organización de los fondos?

¿Es capaz el personal de servicios de recuperar la información solicitada?

¿Cómo valora usted el tiempo de recuperación de esta información si se toman 30 minutos como información recuperada en tiempo?

## **Anexo V. Guía de entrevista a aplicar al técnico de la biblioteca.**

Con el propósito de brindar un mejor servicio en nuestro centro hemos elaborado la siguiente entrevista que recoge datos de nuestro interés. Solicitamos de respuesta a las preguntas: cooperación que apreciamos en alto grado.

¿Cómo usted califica la comunicación que se establece entre el usted y el usuario considerando como indicadores su actitud en su trato al público?

¿Se considera usted apto para esta función?

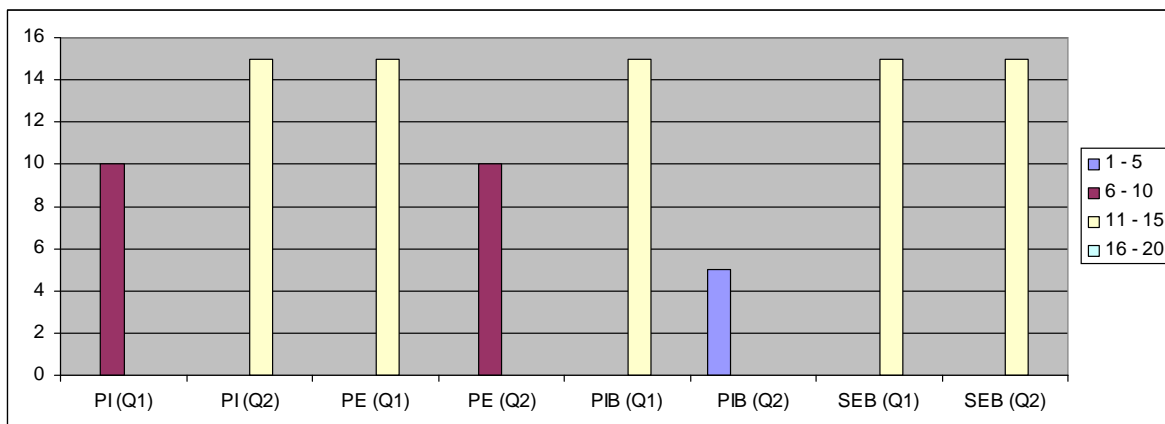
La capacidad de los fondos y los servicios informativos de la institución son elementos significativos para satisfacer las solicitudes de servicios.

¿Considera adecuada la organización de los fondos?

¿Se considera capaz de recuperar la información solicitada?

¿Cómo valora usted el tiempo de recuperación de esta información si se toman 30 minutos como información recuperada en tiempo?

## Gráfico 1. Comportamiento del préstamo de documentos.



### Leyenda:

PI: Préstamo interno.

PE: Préstamo externo.

PIB: Préstamo interbibliotecario.

SEB: Servicio de extensión bibliotecaria.

Q1: Quinquenio 2001-2005.

Q2: Quinquenio 2006-2011.

### Escala:

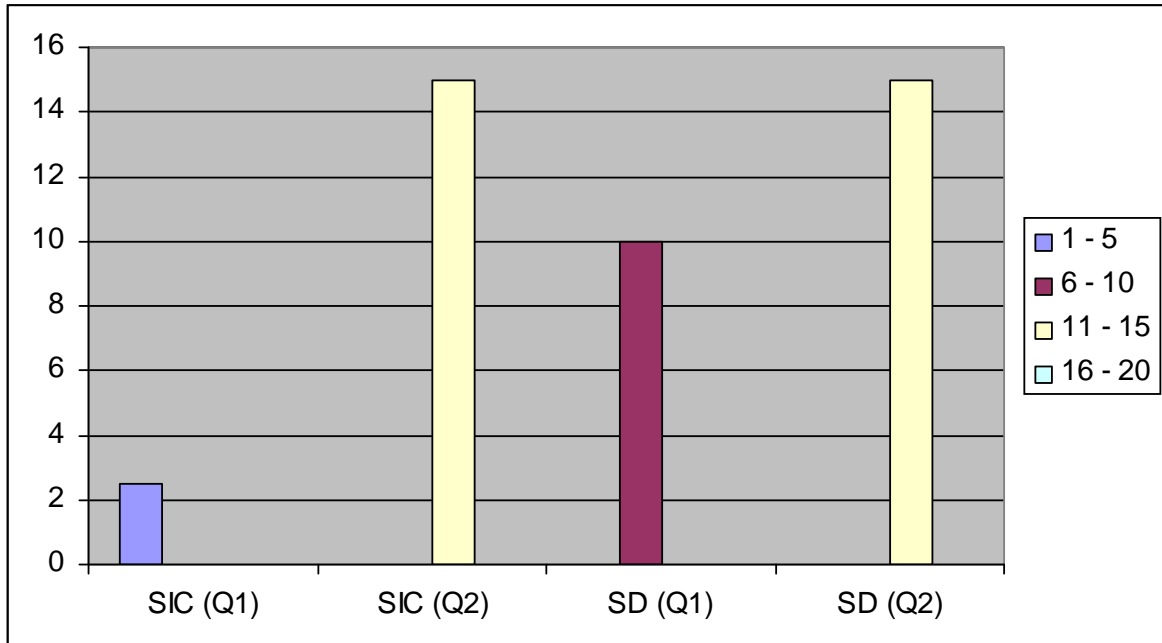
1-5: Regular

6-10: Bueno

11-15: Muy bueno

16-20: Excelente

## Gráfico 2. Comportamiento del servicio de información a la comunidad y de atención a discapacitados.



### Leyenda:

SIC: Servicio de Información a la Comunidad.

SD: Servicio de atención a discapacitados.

Q1: Quinquenio 2001-2005.

Q2: Quinquenio 2006-2011.

### Escala:

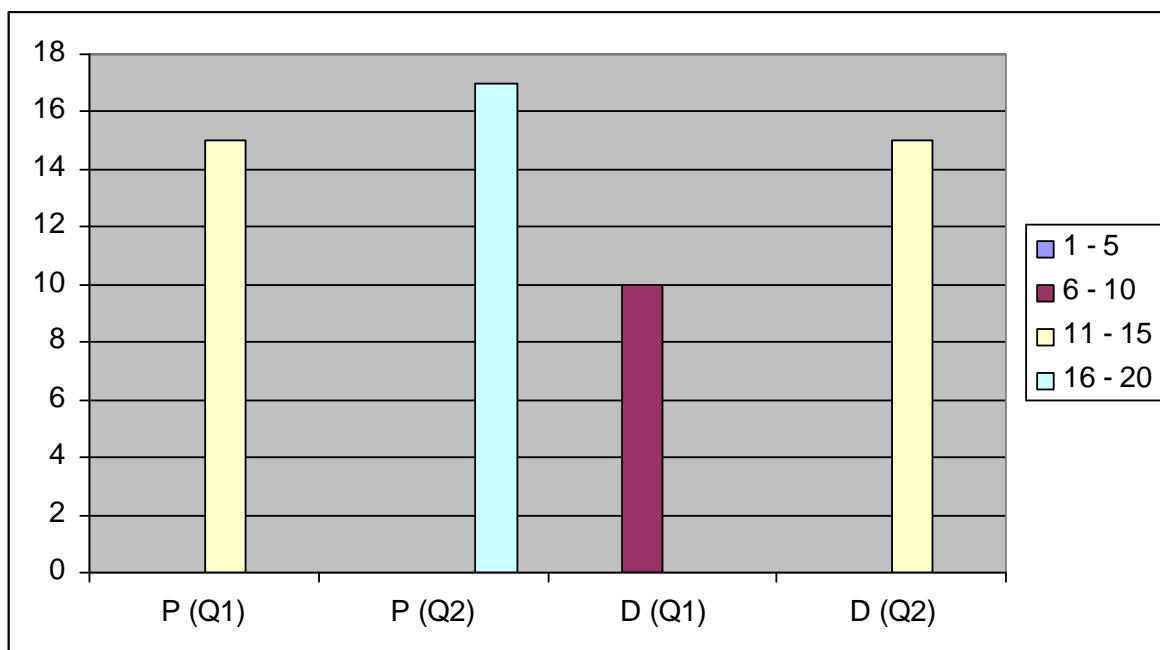
1-5: Regular

6-10: Bueno

11-15: Muy bueno

16-20: Excelente

### Gráfico 3. Comportamiento de la promoción de lectura y la divulgación.



Leyenda:

P: Servicio de Promoción.

D: Servicio de Divulgación.

Q1: Quinquenio 2001-2005.

Q2: Quinquenio 2006-2011.

Escala:

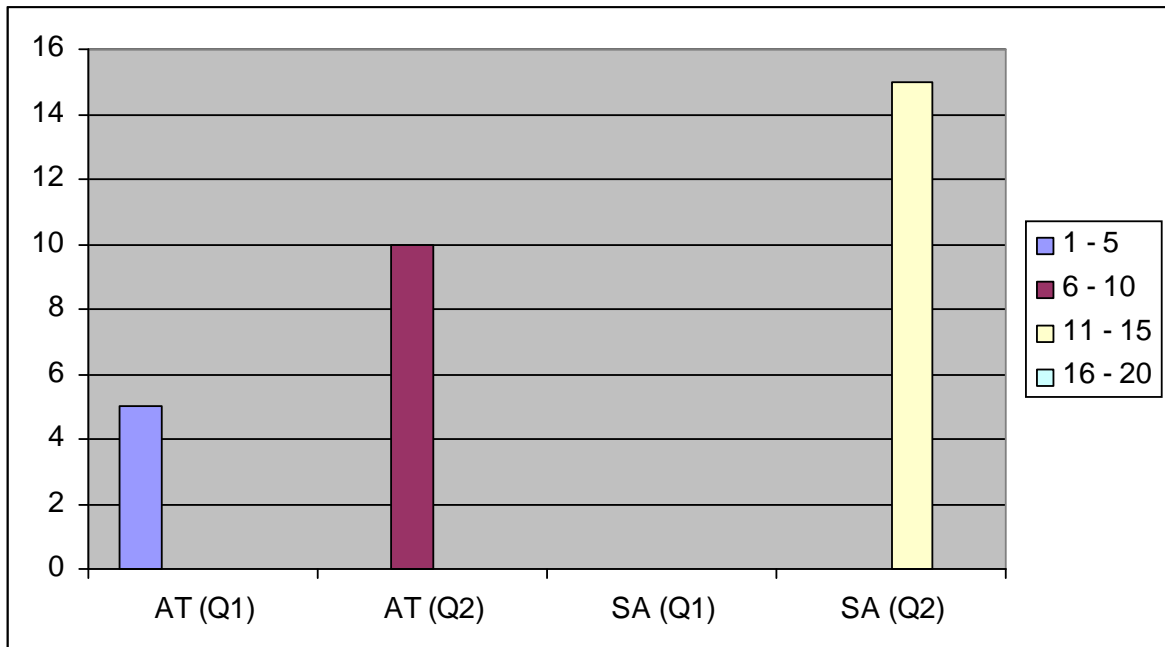
1-5: Regular

6-10: Bueno

11-15: Muy bueno

16-20: Excelente

## Gráfico 4. Comportamiento de las asesorías técnicas y los servicios automatizados.



### Leyenda:

AT: Asesorías Técnicas.

SA: Servicios Automatizados.

Q1: Quinquenio 2001-2005.

Q2: Quinquenio 2006-2011.

### Escala:

1-5: Regular

6-10: Bueno

11-15: Muy bueno

16-20: Excelente

**Tabla 1. Criterios de los usuarios según sexo.**

Según sexo	Cómo considera la atención que le brinda el bibliotecario			La solicitud a su demanda fue satisfecha en			Cuán satisfecho se siente con el servicio brindado			
	B	R	M	10-15 m	15-30 m	+30 m	Muy Sat.	Satis.	Poco Sat.	No Sat.
M	4	-	-	2	1	1	1	2	1	-
F	4	1	-	1	4	-	1	4	-	-
Total	8	1	-	3	5	1	2	6	1	-

**Tabla 2. Criterios de los usuarios según edades.**

Según edades	Cómo considera la atención que le brinda el bibliotecario			La solicitud a su demanda fue satisfecha en			Cuán satisfecho se siente con el servicio brindado			
	B	R	M	10-15 m	15-30 m	+30 m	Muy Sat.	Satis.	Poco Sat.	No Sat.
26-35	2	-	-	1	1	-	1	1	-	-
36-45	1	-	-	-	-	1	-	-	1	-
46-55	3	1	-	2	2	-	1	3	-	-
+ 65	2	-	-	-	2	-	-	2	-	-
Total	8	1	-	3	5	1	2	6	1	-



**Tabla 3. Criterios de los usuarios según nivel de escolaridad.**

Según nivel de escolaridad	Cómo considera la atención que le brinda el bibliotecario			La solicitud a su demanda fue satisfecha en			Cuán satisfecho se siente con el servicio brindado			
	B	R	M	10-15 m	15-30 m	+30 m	Muy Sat.	Satis.	Poco Sat.	No Sat.
2do ciclo de primaria	2	-	-	-	2	-	-	2	-	-
Media Sup. General	2	-	-	1	1	-	-	2	-	-
Superior	4	1	-	2	2	1	2	2	1	-
Total	8	1	-	3	5	1	2	6	1	-

**Tabla 4. Criterios de los usuarios según profesión u oficio.**

Según profesión u oficio	Cómo considera la atención que le brinda el bibliotecario			La solicitud a su demanda fue satisfecha en			Cuán satisfecho se siente con el servicio brindado			
	B	R	M	10-15 m	15-30 m	+30 m	Muy Sat.	Satis.	Poco Sat.	No Sat.
Dirigentes administrativos	1	1	-	1	1	-	-	2	-	-
Profesionales	2	-	-	1	-	1	1	-	1	-
Técnicos	3	-	-	1	2	-	1	2	-	-
Amas de casa	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-
Jubilados	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-
Total	8	1	-	3	5	1	2	6	1	-

**Tabla 5. Criterios de los usuarios según sindicatos.**

Según Sindicatos	Cómo considera la atención que le brinda el bibliotecario			La solicitud a su demanda fue satisfecha en			Cuán satisfecho se siente con el servicio brindado			
	B	R	M	10-15 m	15-30 m	+30 m	Muy Sat.	Satis.	Poco Sat.	No Sat.
Administración pública	2	-	-	2	-	-	1	1	-	-
Cultura	2	1	-	-	3	-	-	3	-	-
Educación	1	-	-	-	-	1	-	-	1	-
Salud	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-
No afiliados	2	-	-	-	2	-	-	2	-	-
Total	8	1		3	5	1	2	6	1	-