

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA CENTRO VENEZOLANO AMERICANO (CVA).

Br. Eiling Elena Cedeño Castillejo

Tutor. José López

Se evalúa los servicios de información de la Biblioteca Centro Venezolano Americano, a través de un modelo aplicado para determinar la satisfacción de los usuarios, la cual identifica elementos positivos y negativos de vital importancia, de igual manera se analiza la situación actual de los servicios a partir del uso de diferentes instrumentos de recolección de datos como lo son el cuestionario e indicadores cualitativo y cuantitativo. Los resultados obtenidos de esta investigación determinan que los servicios están presentando fallas, Así mismo se realizan las recomendaciones para las mejoras y calidad de estos.

PALABRAS CLAVE: EVALUACIÓN, SERVICIOS, BIBLIOTECA CENTRO VENEZOLANO AMERICANO, SATISFACCIÓN DE USUARIOS, CALIDAD.

Introducción

En la era del conocimiento, la biblioteca es de vital importancia en vista de que debe brindar servicios de calidad que respondan a las demandas de los usuarios. Las unidades de información deben enfrentar los desafíos de la sociedad, para ello es necesario que la institución sea de calidad, esto se logra con un alto nivel de eficiencia profesional, manejo eficiente de los recursos y alto grado de satisfacción de los usuarios.

Evaluar los servicios que presta la unidad de información permite identificar las carencias y limitaciones de la misma, ya que precisamente en los servicios es donde se reflejan las necesidades de los usuarios, por lo que su evaluación permite determinar la eficiencia de la biblioteca frente a las necesidades de estos.

En la Biblioteca Centro Venezolano Americano (CVA) se ha evidenciado desmejoras en el rendimiento ya que la colección esta desactualizada, y hay un desconocimiento del funcionamiento de algunos servicios que se prestan.

El objetivo general del presente estudio es evaluar los servicios de información de la Biblioteca CVA. Se realizó un diagnóstico de la situación actual así se conoció en qué grado la biblioteca está cumpliendo con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios, tomamos también en cuenta la forma en que se ofrecen los

servicios para proponer las alternativas para mejorarlos, esto permite que la Unidad de Información pueda ofrecer servicios de calidad, los cuales están orientados a incrementar el número de usuarios satisfechos, por lo que la evaluación de los servicios debe considerarse como un instrumento para la administración, que sirve para determinar cuán eficaz es la Biblioteca.

Esta investigación está estructurada de la siguiente manera:

El primer capítulo se plantea la necesidad de evaluar la biblioteca del Centro Venezolano Americano, así como el problema en el que se basa la investigación, objetivo general y específicos, ubicación en el contexto acumulado, importancia y limitaciones.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico, en el se presentan los antecedentes de la investigación y sus bases teóricas, después se presentan conceptos teóricos que servirán de base para la investigación. En principio se resume la historia del CVA así como la historia de su biblioteca contada por su fundadora, los servicios que presta y personal que labora en la misma, seguidamente se estudia el concepto, objetivos, niveles, tipos, metodología de la evaluación en las bibliotecas, después tenemos los indicadores de gestión desempeño y la calidad que debe de existir en las bibliotecas.

El tercer capítulo Marco metodológico, trata del tipo y diseño de la investigación realizada, así como la población y muestra técnicas e

instrumento de la recolección de información, como el cuestionario y los indicadores, así mismo las técnicas y representación de los datos.

El cuarto capítulo se desarrolla el análisis de datos recolectados se muestran los datos obtenidos de la investigación con sus respectivos análisis

Por último se presentan las conclusiones y recomendaciones, con base en la información recolectada.

Capítulo I- El problema

1.1 Planteamiento del problema

La biblioteca debe brindar servicios de calidad a través de una colección actualizada, infraestructura adecuada, personal con competencias en el área, además de proporcionar los servicios que se ofrece para que el usuario obtenga conocimiento acerca de donde puede acudir y que servicios puede utilizar para satisfacer sus necesidades.

La biblioteca del CVA ha venido ofreciendo sus servicios desde el año 1941 fecha en la que se inauguró dicha Unidad de Información. Actualmente ofrece sus servicios a una población de jóvenes, adultos. y niños, edades comprendidas entre 8 años hasta 50 años.

Ofrece los siguientes servicios a los usuarios: Consulta en sala, Préstamo circulante, Club de conversación para adultos, Club de Conversaciones para jóvenes, Servicio de Laboratorio multimedia, Servicio de Internet, Servicio de información comercial, servicio de fotocopiado y esta compuesta por la siguiente colección; referencia, general, TESOL, Kids´corner, Young Fiction, Easy Reading, Fiction, Spanish Fiction.

En La biblioteca del CVA se detectaron desmejoras y fallas en el servicio, lo cual trae como consecuencias la baja asistencia y el descontento de los usuarios, esto se debe a que la colección no está actualizada, el desconocimiento del funcionamiento de algunos servicios que se prestan, la falta de herramientas para obtener una respuesta rápida y eficaz. Además, se evidenció la necesidad de realizar por primera vez una evaluación de los servicios, colección, instalaciones y personal de la Biblioteca.

La realización de este estudio evaluativo, ayudó a conocer a fondo la situación de la biblioteca con respecto a los diferentes servicios que se ofrecen para aplicar los correctivos necesarios y así mejorar la calidad de los servicios por medio de la toma de decisión más oportuna.

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Evaluar los servicios de información de la Biblioteca Centro Venezolano Americano (CVA).

1.2.2 Objetivos específicos

- ❖ Diagnosticar la situación actual de la biblioteca.

- ❖ Determinar la satisfacción de los usuarios que asisten a la biblioteca del CVA con respecto a los diferentes servicios ofrecidos.

- ❖ Establecer los indicadores de gestión.

1.3 Importancia de la investigación

La evaluación de los servicios en las unidades de información es imprescindible para determinar la eficacia de los servicios. La preocupación de los bibliotecólogos en las unidades de información es ofrecer servicios de calidad, para ello se debe conocer los objetivos de la misma y evaluar si esto están siendo cumplidos, con miras a mejorar los servicios ofrecidos.

La evaluación contribuye a conocer la situación actual de la biblioteca, y así medir su efectividad, eficiencia, eficacia de los servicios, esto nos ayudará a proponer acciones y estrategias basándonos en los resultados de esta investigación sirviendo como apoyo en la toma de decisiones dentro del proceso administrativo, mejorando con esto las actividades que se llevan a cabo en la biblioteca e implementando nuevos y mejores servicios para los usuarios.

La presente investigación tendrá como base fundamental la evaluación de los servicios ofrecidos de la biblioteca CVA a través de un

modelo (diagnóstico) aplicado para determinar la satisfacción de los usuarios, la cual identifica elementos positivos y negativos de vital importancia, así proponer una serie de recomendaciones partiendo de los resultados de la evaluación y contribuir a las mejoras de los servicios.

1.4 Ubicación en el contexto acumulado

La calidad de las bibliotecas son una prioridad en la sociedad actual. Este hecho justifica la necesidad de un proceso constante de evaluación de los servicios bibliotecarios, que permita identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para introducir cambios acordes al estado de desarrollo de las teorías existentes y de las tecnologías de información y comunicación, siempre dentro del contexto de las demandas sociales respecto al acceso y uso de la información.

Con base en esta afirmación y de acuerdo a las líneas de investigación pautadas por el Centro de Investigación y Desarrollo en Ciencias de la Información (CIDECI) el presente trabajo de licenciatura se ubica en la evaluación de las necesidades del sector de la información, es importante señalar los avances que ha tenido la era informacional en las bibliotecas, Lancaster, (1983) personalidad reconocida en el campo de las Ciencias de la información, plantea que la evaluación debe ser tomada como una actividad dirigida

principalmente a la identificación de puntos o limitaciones existente en el sistema para saber cuál es el rendimiento de la misma. Ponjuán, (1998) dice que por medio de la evaluación se mide el logro y la forma de satisfacer los objetivos propuestos de una determinada unidad.

1.5. Limitaciones de la investigación

En la evaluación de los servicios de información se consideran varios aspectos fundamentales que influyen en la misma, el factor de la resistencia humana, en el suministro de información requeridas a través de la técnicas de recolección de datos que fueron empleadas.

El desconocimiento de la partida presupuestaria de la Biblioteca, ya que depende de un organismo externo (Embajada Americana).

Capítulo II – Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

Algunas investigaciones recientes realizadas en el año 2006 han hecho referencia al tema de la evaluación, como los siguientes trabajos de grado:

1.- “Evaluación de la gestión y calidad de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela”, de Rosimar Reina y Nathaly Torcat, en el se describe la situación actual del departamento de servicios públicos de la Biblioteca Central en cuanto a variables de préstamos, los indicadores de rendimiento relacionados y la calidad de este servicio; proponiendo un modelo de gestión de calidad personalizado, basado en el método de la Fundación Europea de Gestión de Calidad, a la Biblioteca Central.

2.-El presentado por Martínez Blanco, Eduardo, Paz Tello y Adriana Alejandra de Evaluación del funcionamiento de la Biblioteca de Ciencias Morfológicas "Dr. Guillermo Pérez Boccalandro", del Instituto Anatómico "José Izquierdo", de la Facultad de Medicina, de la Universidad Central de Venezuela, se basa en un diagnóstico de la situación actual de la misma, conociendo el estado de los servicios, el

funcionamiento general de la Biblioteca y determinando la satisfacción de los usuarios respecto al servicio ofrecido por esta investigación.

2.2 Bases Teóricas

Satisfacción del usuario: es definida como el *“resultado de la diferencia entre lo que esperaba que ocurriera (expectativa) y lo que dice haber obtenido (experiencia). Aporta una valoración a posteriori, sin dar información sobre la disposición primaria que tenía el individuo en el momento de la petición de ayuda”*. (Sanz, 1994).

Necesidad de información: Son los *“procesos cognitivos que pueden operar a diferentes niveles de conciencia que surgen en las personas cuando se encuentran en una situación la cual requieren determinado conocimiento. Es entonces cuando el sujeto recibe un estímulo el cual da como resultado la necesidad de información, la que el sujeto trata de satisfacer”*. (Ruelas, 2009)

Estudio de usuarios: Es el *“conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de necesidades y satisfacción información de los usuarios sobre su consumo”*. (Sanz, 1994)

Eficiencia: *“es la cualidad de la actuación de cualquier organización que mide la transformación, en el mejor ratio de los recursos aportados en productos y servicios. El grado de eficiencia se mide por la relación*

que se establece entre los bienes y servicios consumidos y los productos y servicios producidos. Se producen funcionamientos ineficientes cuando un aumento de recursos no va acompañando de mejoras cuando manteniendo el nivel de recursos disminuye la calidad de los servicios". (Sanz, 1994).

Eficacia: *"se mide por el grado de consecución de los objetivos propuestos por la biblioteca en sus programas de actuación o tácitamente definidos en su misión. Una manera de medir la eficacia es indicar niveles de satisfacción de los usuarios con partes o la totalidad del servicio. Esto se puede medir directamente o indirectamente". (Sanz, 1994)*

Evaluación: *Evaluar "es comparar los resultados alcanzados con los objetivos establecidos por la organización, los cuales deberán de ser claros y específicos y ser instrumentos de medida, pertinentes y confiables, adecuados al propósito que se pretende de alcanzar al igual que a una mejora continua. La evaluación se basa en indicadores y no en supuestos". (Ruelas, 2009)*

Calidad: *"En un marco institucional, la calidad constituye la totalidad de los aspectos y características de un servicio, proceso o producto destinado a satisfacer las necesidades de los usuarios tanto internos como externos, basados en un compromiso de mejor". (Soto, 2006)*

Indicador: *“Expresión (que puede ser numérica, simbólica o verbal) usada para caracterizar actividades (eventos, objetos, personas) tanto en términos cuantitativos como cualitativos con el fin de calcular el valor de las actividades caracterizadas y el método asociado”.* (ISO 11620)

Indicadores de gestión: *“Son herramientas que nos permiten evaluar la calidad y eficacia de los procesos y servicios prestados por las bibliotecas, además de valorar la eficiencia de los recursos asignados para la ejecución de los procesos y servicios”.* (Monagas, 2008)

Indicador de desempeño: Es *“la Expresión numérica, simbólica o verbal, derivadas de la estadística de la biblioteca y datos usados para caracterizar el desempeño de una biblioteca”.* (ISO 11620)

2.3 Centro Venezolano Americano

El Centro Venezolano surge a través de *“la política del buen vecino hecha realidad”*. En 1939 Franklin Delano Roosevelt, anunció la puesta en marcha de la Política del Buen Vecino la cual ofrecía un nuevo rumbo en las relaciones entre los Estados Unidos y América Latina, tomando como base la amistad entre países vecinos.

“Inspirada por la noticia, Margot Boulton de Bottome, concibió la idea de crear un espacio para el intercambio entre los Estados Unidos de

Norteamérica y Venezuela, no ya a nivel gubernamental, sino a nivel cultural y educativo.

Conjuntamente con Elisa Elvira Zuloaga e Yvonne de Klemperer funda el 4 de Julio de 1941 el “Centro de Información Cultural Venezolano Americano”, el cual abrió sus puertas en una amplia casa colonial situada en el centro de la ciudad, entre Carmelitas y Altigracia, no. 27.

Bajo la premisa de que el primer paso para el conocimiento de la cultura de otro país es el dominio de su idioma, el Centro inició las clases de inglés con dos profesoras, cuarenta estudiantes y escasos recursos.

Una generosa donación de libros proveniente de Nelson Rockefeller permitió al recién creado Centro abrir su primera Biblioteca. Paralelamente, comienzan a llevarse a cabo múltiples actividades culturales como charlas, conferencias, proyecciones de películas, etc. Intelectuales, artistas, escritores y personajes de la época se daban cita en el Centro para compartir con personas de intereses similares”. (Centro Venezolano Americano, s/f).

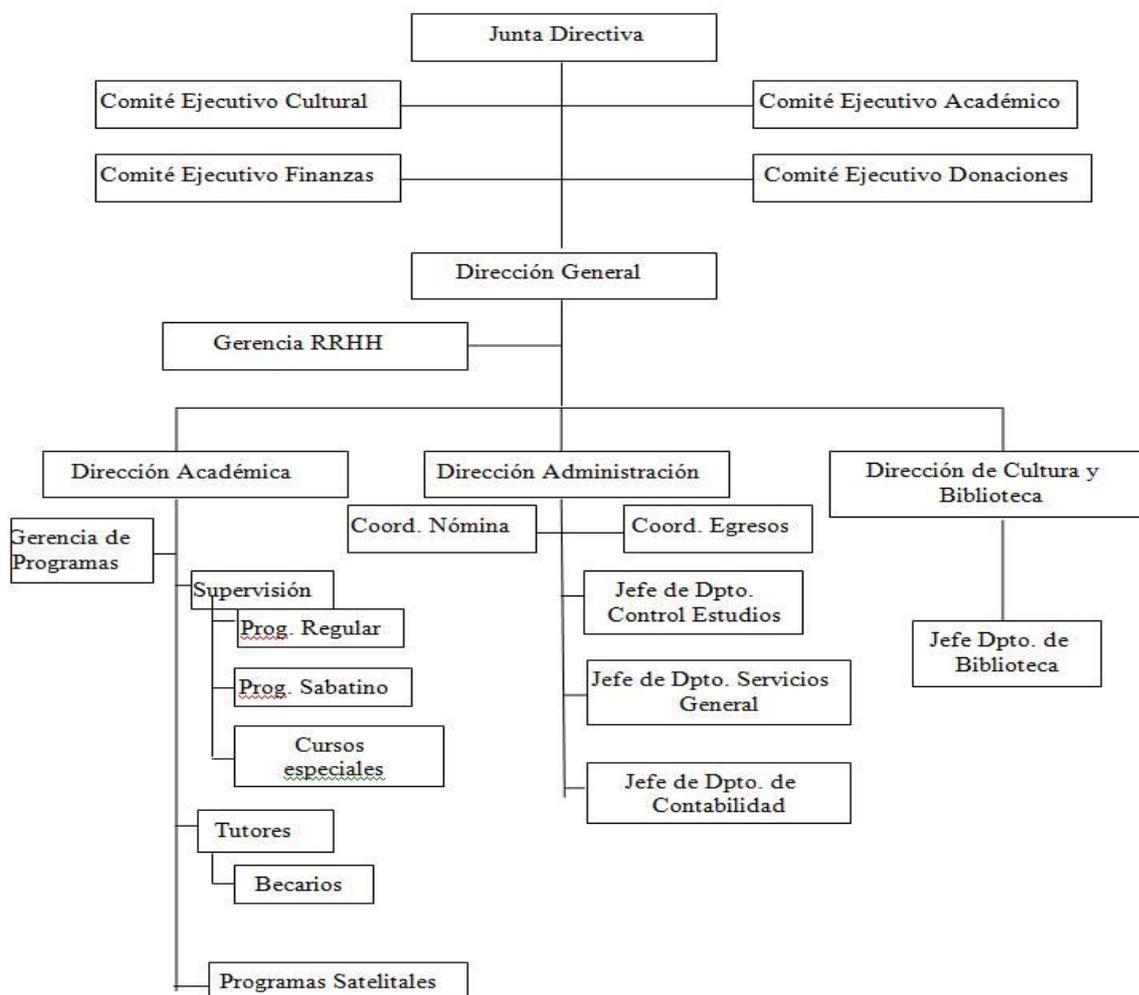
El programa de enseñanza del inglés también se expandió rápidamente y poco a poco, el CVA se fue posicionando como punto de referencia en el área educativo-cultural en la ciudad de Caracas.

2.3.1 Misión

“Intercambio cultural entre los pueblos de Venezuela y los Estados Unidos a nivel no gubernamental y trata de vencer la barrera de la diferencia del idioma entre estas dos naciones, desarrollando programas de enseñanza del inglés como lengua extranjera y del español como segundo idioma”. (Centro Venezolano Americano, s/f). Los cuales se han venido extendiendo, mejorando y avanzando tecnológicamente en el transcurso de los años.

“A lo largo de más sesenta y cinco años de labores, el CVA ha patrocinado y co-patrocinado numerosas actividades artísticas representativas de las culturas venezolana y estadounidense. Entre ellas ciclos de teatro, conciertos, exhibiciones de arte, cine, charlas y conferencias de personajes ilustres, seminarios, danzas de artistas de ambos países, entre otros”. (Centro Venezolano Americano, s/f).

2.3.2 Organigrama del Centro Venezolano Americano



Fuentes: Manual de organización. Biblioteca del Centro Venezolano Americano.

2.4 Biblioteca del Centro Venezolano Americano

La Biblioteca del Centro Venezolano Americano “es un servicio de información público creado en 1941 con el objeto de apoyar la labor del CVA como centro cultural binacional, a través del suministro de

productos y servicios de información a la comunidad”. (Centro Venezolano Americano, s/f) en las áreas de:

- Estados Unidos: Sociedad, Cultura, Gobierno, Política Exterior, Literatura.
- Enseñanza del inglés como Segundo Idioma y español como Lengua Extranjera.
- Política internacional y asuntos exteriores.
- Información referencial sobre Venezuela (sitios turísticos y de interés, historia, economía, datos de utilidad para la persona extranjera en el país).

La Biblioteca del CVA se encuentra ubicada en: Avenida Principal José Martí, Urbanización Las Mercedes, Edificio CVA, Planta Baja, Caracas, Venezuela, teléfono: (0212) 993.79.11/ 84.22, extensiones 135, 136,137, fax: (0212) 993.68.12

2.4.1 Misión

Especializar progresivamente la formación de colecciones bibliográficas y no-bibliográficas implementando recursos y servicios para atender la demanda de información que origina la población estudiantil.

2.4.2 Visión

Convertir a la biblioteca del CVA en un recurso informacional altamente actualizado y eficiente, capacitado para suministrar y localizar información bibliográfica y no bibliográfica sobre los diversos aspectos que conforman el panorama social, político, económico y cultural de los Estados Unidos de América y aspectos bilaterales, como medio para la promoción de la cultura norteamericana y para el afianzamiento de los lazos entre ambos pueblos.

2.4.3 Recursos

Monografía:

En la actualidad existen 8.732 monografías clasificada por el sistema decimal Dewey, compuesta de la siguiente manera:

- Colección de referencia
- Colección general
- Colección TESOL (Enseñanza del inglés).
- Colección Kids´corner (libros para niños).
- Colección Young Fiction (libros para jóvenes).
- Colección Easy Reading (libros de fácil lectura).
- Colección Fiction (cuentos y novelas en inglés).
- Colección Spanish Fiction (cuentos y novelas en español).

Publicaciones periódicas: 155 títulos activos

Recursos audiovisuales: 354 Películas clásicas y contemporáneas del cine norteamericano y mundial. Además 48 películas infantiles.

Recursos electrónicos: La Biblioteca del CVA cuenta con una página Web, que se encuentra disponible en <http://www.cva.org.ve/biblioteca.htm> contiene diversas secciones de información acerca de los servicios, horarios, nuevas adquisiciones y noticias. Además contiene hipervínculos a útiles recursos disponibles gratuitamente en internet.

La Base de datos disponible para ingresar los registros del fondo documental de la Biblioteca es Documanager, versión 7.3, software desarrollado con Microsoft Visual Basic 5.0, CDS/ISIS, estructurada por la UNESCO e ISIS.

2.4.4 Servicios

2.4.4. a) Consulta en sala

El material que puede ser consultado en sala es la que comprende las diferentes colecciones de la biblioteca.

2.4.4. b) Préstamo circulante

Únicamente los libros Pocket Books (novelas) y los fiction son los libros que están disponibles para préstamo circulante.

2.4.4.c) Club de conversación para adultos

Es una alternativa para egresados CVA o personas con nivel Avanzado de inglés, que desean mantener y mejorar su fluidez oral. El formato es el de reuniones informales donde se discuten tópicos de actualidad bajo la orientación de un facilitador se requiere que el aspirante tenga 18 años cumplidos y presente una entrevista de clasificación que certifique su nivel avanzado de Inglés oral.

2.4.4.d) Club de Conversaciones para jóvenes

El club de conversación para jóvenes es similar al de adultos pero dirigido a jóvenes con edades comprendidas entre los 12 y 17 años de edad, egresados de los cursos CVA para jóvenes o con personas con un nivel avanzado del inglés.

2.4.4. e) Servicio de Laboratorio multimedia

Está compuesto por diez (10) estaciones de trabajo que facilitan acceso a software para complementar el aprendizaje del inglés o del español, todas las estaciones están soportadas por un servidor donde se alojan las distintas aplicaciones. Este servicio facilita al estudiante

(Tanto en español como de inglés) el repaso de contenidos, estructuras comunes, verbos, pronunciación, gramática, etc.

2.4.4. f) Servicio de Internet

El servicio de Internet se presta para todo usuario por un costo preestablecido por la biblioteca.

2.4.4.g) Servicio de información comercial

Es una sección de la biblioteca que permite al usuario obtener información sobre aspectos comerciales con los EEUU.

2.4.5 Políticas de selección y adquisición

No existen políticas de selección y adquisición, se rigen por lo siguiente:

- La Embajada Americana hace aportes económicos a la biblioteca y de existir la necesidad de algún material bibliográfico, se le solicita a la misma el material, esta se encargará de adquirir el material.
- Para seleccionar el material a adquirir debe estar solicitado por algún profesor de la institución o recomendación.

- La mayoría de entrada de libros es por donación de la Embajada Americana o personas naturales.

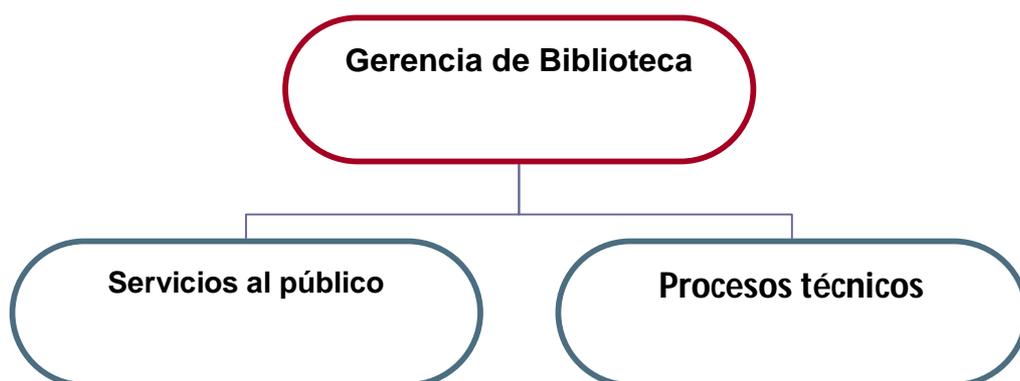
2.4.6 Personal

El personal que labora en la biblioteca está compuesto por:

- 2 Auxiliares del I turno 8.00 a.m. a 3:00 p.m.
 - 1 Tesista en Bibliotecología.
 - 1 Estudiante de Administración.
- 2 Auxiliares del II turno 12: 00 p.m. a 7: 00 p.m.:
 - 1 Estudiante de Bibliotecología.
 - 1 Bachiller

Cabe destacar que desde enero no hay gerente de Biblioteca.

2.4.6.1 Organigrama de la Biblioteca del CVA



Fuente: Elaboración propia.

2.5 Evaluación

En esta sección se abordará la parte teórica de la evaluación el objetivo es dar a conocer las definiciones de varios autores sobre que es la evaluación y su aplicación en las bibliotecas. El término evaluación ha sido definido de diversas formas y por distintos autores.

Según Lancaster, (1983) evaluar es establecer una *“comparación entre los objetivos que se había propuesto la institución objeto de estudio y la ejecución llevada a cabo, de manera tal que se pueda determinar si se ha producido alguna variación en la ejecución, y si esto ha ocurrido, si ha sido en una dirección deseada y hasta qué punto se ha comportado así.*

Esta tarea es de una gran trascendencia ya que hace posible *“determinar en qué medida la unidad de información (en este caso, una biblioteca) es capaz de hacerle frente a las demandas informativas de sus usuarios, identificar las limitaciones y fallas de sus servicios y hacer sugerencias que contribuyan a su mejoramiento”.* (Lancaster. 1995)

La evaluación debe ser *“dirigida principalmente a la identificación de puntos o limitaciones en un sistema existente y la formulación de mecanismos para incrementar su rendimiento. Es una comparación entre los objetivos que se habría propuesto la institución objeto de*

estudio y la ejecución llevada a cabo, de manera tal que se pueda determinar si se ha producido alguna variación en la ejecución, y si esto ha ocurrido, si ha sido en una dirección deseada y hasta qué punto se ha comportado así.”(Lancaster, 1983)

Por otro lado tenemos un concepto más actual *“Evaluar es comparar los resultados alcanzados con los objetivos establecidos por la organización, los cuales deberán de ser claros y específicos y ser instrumentos de medida, pertinentes y confiables, adecuados al propósito que se pretende de alcanzar al igual que a una mejora continua. La evaluación se basa en indicadores y no en supuestos”.* (Ruelas, 2009).

La evaluación es una actividad en la cual se puede observar los aspectos favorables y límites de los sistemas de información, cuales son los factores que disminuye el rendimiento y que afecta los servicios que ofrece el mismo para buscar mejoras por medio de estrategias oportunas y así mejorar la calidad.

La evaluación de los servicios de información se basa en un proceso objetivo esencial para toda unidad de información, que ayuda a observar detalladamente cuáles son las fallas, por ello la evaluación debe llevarse acabo con objetivos predefinidos es decir conseguir datos que permitan realizar mejoras en los servicios.

“La evaluación puede resultar cara si es difusa y carece de objetivos bien definidos, pero no tiene que ser irracionalmente costosa si se enfoca con claridad. Es más, la inversión que se realiza en un estudio de evaluación puede justificarse completamente si los resultados muestran lo que es necesario para mejorar la efectividad”. (Lancaster, 1996)

Por otro lado, la evaluación no es solamente una actividad intelectual con fines a obtener datos o cifras, para que el proceso de evaluación le sea realmente significativo a la biblioteca, este debe aportar la resolución de los problemas, como apoyo en la toma de decisiones más acertada para ofrecer servicios de calidad. Rojas, especialista que realizó un estudio reciente (2001) sobre el tema plantea que *“la evaluación de los servicios es, como toda actividad directiva, un proceso continuo que se formula científicamente para analizar la correspondencia de la actuación de las instituciones informativas con la misión, la visión, los objetivos y las metas correspondientes.*

A tal efecto, el proceso conduce a la obtención de datos, que reflejan esa actuación y la forma en que esta responde a las expectativas de los usuarios tanto internos como externos e incluso las supera, así como a las oportunidades y amenazas del entorno, para agrupar dichos datos, analizarlos, valorarlos y enjuiciarlos hasta llegar a conclusiones que reflejen las variaciones ocurridas en relación con lo programado, la adecuación de esas variaciones, el grado de aprovechamiento de esos

recursos disponibles, el nivel de eficacia y eficiencia logrado, las fortalezas y limitaciones y fallas que presenta, los beneficios que aporta, su impacto, la necesidad de modificar objetivos, estrategias, proyectos, acciones, productos y servicios de la institución con el fin de tomar decisiones para su perfeccionamiento". (Rojas, 2001)

Los conceptos analizados tienen un carácter sistémico, ya que los autores se refieren a la evaluación fundamentalmente como la relación objetivos-resultados de una organización de información, si se satisfacen o no las necesidades de sus usuarios, es decir, en qué medida el desempeño de las organizaciones se hacen eficientes y eficaces.

2.5.1 Objetivos de la evaluación

La evaluación de la biblioteca persigue varios objetivos, entre ellos y quizá el principal, es poner en marcha una serie de procedimientos y actividades que permitan analizar en profundidad la estructura y el funcionamiento de los procesos y servicios y la visión que tienen los usuarios de éstos últimos.

Según Arriola (2006) el proceso de evaluación debe garantizar lo siguiente:

- La eficacia y la eficiencia de las inversiones en enseñanza.

- El cumplimiento de estándares internacionales de calidad en los programas de formación que permitan la movilidad y la competitividad internacionales.
- La satisfacción de las demandas de formación de la sociedad.
- La respuesta a las necesidades de graduados que la sociedad demanda.

Uno de los objetivos primordiales de la evaluación es la mejora continua del servicio para conseguir satisfacer adecuadamente las necesidades de los usuarios y, de esta manera, proporcionar servicios de calidad.

En la actualidad las bibliotecas tienen *“la necesidad de mejorar cada día el servicio a los usuarios en cuanto oportunidad, ahorro de tiempo, versatilidad de medios, el aprovechamiento de la introducción de tecnologías de información y comunicación, entre otros y considerando que cada vez es más difícil obtener presupuesto suficiente para atender todas las necesidades de las distintas áreas de la biblioteca”*. (Belda, 2002). Por ello los administradores y jefes de las unidades de información se ven obligados a justificar y demostrar la pertinencia de la inversión, por lo que es indispensable realizar procesos de evaluación

que permitan demostrar de manera interna y externa la efectividad de las actividades desarrolladas en las bibliotecas.

2.5.2 Niveles de la evaluación

Los niveles son muy importantes en el proceso de evaluación, se pueden utilizar para evaluar algunos de los servicios de las bibliotecas se propone tres niveles:

- Efectividad
- Costo efectividad
- Costo beneficio

La efectividad determina en qué medida un servicio satisface las demandas de sus usuarios. Una evaluación puede ser subjetiva (por ejemplo, obtenida mediante la compilación de opiniones por medio de cuestionarios o entrevistas) y objetiva (por ejemplo, la combinación de indicadores cuantitativos y cualitativos). En este nivel, se evalúa el funcionamiento de un servicio para determinar si en verdad está cubriendo las necesidades de sus usuarios.

La evaluación costo-efectividad de un sistema está relacionada con la eficiencia de su funcionamiento interno. Este tipo de estudio mide la eficiencia en términos de costo con que el sistema cubre sus objetivos, la satisfacción de sus usuarios. Este punto está enfocado principalmente

a verificar si al ponerse en marcha un servicio cubre las necesidades de sus usuarios y si es así, no importa el costo que este tenga.

La evaluación costo beneficio es con frecuencia la más difícil de realizar. Está involucrada con la cuestión de saber si el valor o precio del servicio es mayor o menor que el costo de proporcionarlo.

La evaluación no sólo nos permite observar de manera objetiva la eficiencia de los servicios ofrecidos por la biblioteca esto implica guiarnos por el establecimiento de metas y objetivos que persigue la propia institución.

Por medio de la evaluación, es posible comprobar si dichas metas y objetivos se están cumpliendo o en su defecto se podrá determinar si estos deben ser modificados o replanteados. Mediante la evaluación de los servicios se mejora la efectividad de los mismos.

2.5.3 Tipos y herramienta de evaluación

En un proceso de evaluación una biblioteca debe siempre encaminarse en primer lugar a definir los métodos para la medición de sus resultados, puesto que existen diferentes tipos de evaluación que

ayudarán a analizar detalladamente y en profundidad los procesos y servicios.

Existen autores que han trabajado con varios métodos de evaluación, estableciendo dos tipos:

- 1) los métodos cualitativos.
- 2) los métodos cuantitativos.

“En la investigación de las variables que afectan la calidad de un servicio prevalecen dos métodos muy usados para indagar lo que percibe el usuario, el cualitativo y el cuantitativo. El primero permite un acercamiento a los aspectos subjetivos del servicio, mientras que el método cuantitativo evalúa de manera objetiva las características del mismo pudiéndose identificar y medir números”. (Albrecht, 1997)

La metodología cuantitativa, evalúa los procesos y servicios a partir de obtención de cifras, realizando un análisis del rendimiento con los resultados emanados, con el objetivo de identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para formular mejores mecanismos de trabajo

“Los métodos cualitativos facilitan al investigador establecer una imagen más cercana a la hora de solicitar un servicio, pues establece

prioridades dando cabida a la organización de las mismas. Sin embargo, los análisis de los datos cualitativos rara vez son decisivos, debido a que no son prueba estadísticas de algunas variables particular. Aunque son de vital importancia para conocer el marco referencial del consumidor, obteniendo un perfil claro de sus valores y expectativas, que permitirá explorar su perspectiva, tenga o no sentido para la unidad prestadora del servicio” (Albrecht, 1997).

La metodología cualitativa, al igual que la anterior, también se usa para evaluar procesos y servicios, detectando los puntos fuertes y débiles de los mismos, pero el método utilizado para la identificación es diferente, ya que aquí no necesariamente se utilizan cifras, sino que se analiza a partir de la comparación con la norma vigente de instituciones reconocidas.

Lo ideal sería no realizar una evaluación con un solo enfoque, sino que se viera de manera integral, o sea que se evaluara desde los puntos de vista cualitativo y cuantitativo. Realizando un diagnóstico para conocer los probables problemas que ocurren internamente en la institución, y tomar decisiones para mejorar a partir de la evaluación integral, y tratar de dar un enfoque más objetivo tratando de ser lo menos subjetivo posible y así establecer objetivos claros y precisos,

estructuras de trabajo, coordinación de trabajo individual y colectivo para la solución de problemas.

Tabla Nro. 1 Resumen de diferencias entre el método cualitativo y método cuantitativo

El método cualitativo es ...	El método cuantitativo es...
Descriptivo	Diagnosticator
Subjetivo	Objetivo
Exploratorio	Definitivo
Aproximado	Preciso

Fuente: RRPPnet Portal de Relaciones Públicas. Focus groups: Técnicas de recolección de datos. [en línea]. Argentina: NM Comunicaciones, 2001 [Consulta: 12 de octubre 2009.]. Disponible en: <http://rrppnet.com.ar/focusgroups.htm>

2.5.4 El cuestionario

Si se ha decidido realizar un cuestionario para recolectar información cuantitativa en la investigación, sus resultados ayudarán a *“la toma de decisiones de mercadeo y/o hacer cambios operacionales dentro de la organización”* (Echezuría, 2006). Con el fin de mejorar el servicio que se presta.

“Para preparar y redactar las preguntas se debe tomar en cuenta éstas deben ser cortas como sea posible, hacer uso de terminología simple y concreta, personalizarlas haciendo usted y minimizar la gimnasia mental al momento de responde el cuestionario” (Echezuría, 2006).

Luego de tener el primer formato listo es recomendable hacer una prueba piloto, para descubrir cualquier falla que se pueda descubrir a la hora de realizar las preguntas. Cuando el diseño esté listo se procederá a la reproducción necesaria según la muestra escogida.

2.5.5 Metodología de evaluación

La evaluación integral cuenta con herramientas generales y específicas para evaluar los diferentes aspectos que componen a los servicios bibliotecarios.

Para que se lleve a cabo una evaluación integral dentro de una biblioteca se deben contemplar según Arellano Jorge tres aspectos que son:

1. Los insumos, formado por los recursos humanos, materiales, financieros y organizacionales.
2. Los procesos, actividades que se realizan para transformar los insumos en productos.
3. Los productos, son finalmente los resultados o sea los servicios.

Para que una evaluación sea cien por ciento confiable, debe de ser eficiente, entendiéndose por esto que se utilicen todos los medios

necesarios, ya sean monetarios, de mobiliarios, y humanos que sean aprovechados para obtener resultados eficientes.

“La evaluación no debe de ser considerada como una auditoria o un control, al contrario debe de ser considerada como un método eficiente para ver las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de todo organismo a evaluar” (Arellano, 2002).

La evaluación tiene como objetivo analizar todo lo relacionado con el funcionamiento del organismo. *La evaluación tampoco es netamente estadística, esta solo sirve para que veamos un panorama global, desde el punto de vista cualitativo, esto quiere decir que lo veamos desde el grado de la satisfacción de las personas implicadas en el organismo a evaluar (Arellano, 2002).*

La evaluación está integrada por:

- Evaluación Interna: Esta es realizada por todo el personal de la misma unidad de información que desea ser evaluada, con planes de trabajo fabricado por la persona encargada de dicha unidad, haciendo que el personal sea participativo.

- Evaluación Externa: Se requiere de la presencia de una empresa que se dedica a ser evaluaciones, esta es externa a la unidad de información.

2.5.6 Estructura del modelo

Oscar Arriola Navarrete, presenta la siguiente estructura del modelo tanto para indicadores cualitativos como cuantitativos es la siguiente:

7 áreas de actividad:

- Área 1. Datos generales de la biblioteca
- Área 2. Recursos financieros
- Área 3. Recursos humanos
- Área 4. Recursos materiales: espacio y equipamiento
- Área 5. Procesos técnicos
- Área 6. Colección
- Área 7. Servicios

La mayoría de los modelos presentan o indicadores cualitativos o cuantitativos, en ésta propuesta se manejaron ambos, los primeros se evalúan en base a las normas de ABIESI y/o ACRL/ALA y los segundos cuentan con su método de medición.

Siguiendo la pauta mínima marcada por la norma ISO 11620, cada indicador cuantitativo se definió de acuerdo a la siguiente estructura:

1. Objetivo del indicador
2. Definición del indicador
3. Método
4. Cálculo
5. Indicadores relacionados

Los indicadores cualitativos únicamente cuentan con los 3 primeros puntos. A continuación pondré como ejemplo el área 7 de indicadores cualitativos e inmediatamente después la de indicadores cuantitativos únicamente de los servicios:

Cualitativos

Área 7. Servicios

7.1 Préstamo interno

a) Número total de préstamos (anual)

- Monografías
- Publicaciones periódicas
- Otros materiales

7.2 Préstamo a domicilio

a) Número total de préstamos (anual)

- Monografías
- Otros materiales

b) Número de usuarios que utilizan el servicio

7.3 Préstamo interbibliotecario

a) Número de peticiones realizadas

b) Número de peticiones satisfechas

c) Número de peticiones recibidas

d) Número de peticiones recibidas satisfechas

e) Número de usuarios que utilizan el servicio

7.4 Servicio de consulta

a) Número de preguntas de consulta solicitadas

b) Número de preguntas de consulta satisfechas

7.5 Búsqueda bibliográfica

a) Número de búsquedas solicitadas

b) Número de búsquedas realizadas (total)

c) Número de búsquedas realizadas con éxito

d) Número de usuarios que utilizan el servicio

7.6 Asistencia a la biblioteca

a) Número de usuarios que asisten a la biblioteca (anual)

Cuantitativos

Área 7. Servicios

7.1 Préstamo a domicilio por usuario

7.2 Préstamo interno por usuario

7.3 Tasa de circulación

- 7.4 Índice de incremento en el número de préstamos a domicilio
- 7.5 Índice de uso del servicio de préstamos a domicilio
- 7.6 Tiempo promedio de tramitación del préstamo interbibliotecario
- 7.7 Índice de efectividad del servicio de préstamo interbibliotecario
- 7.8 Índice de uso del servicio de préstamo interbibliotecario
- 7.9 Índice de preguntas de consulta por usuario
- 7.10 Grado de satisfacción de preguntas de consulta
- 7.11 Grado de rendimiento del servicio de búsqueda bibliográfica
- 7.12 Índice de efectividad del servicio de búsqueda bibliográfica
- 7.13 Índice de uso del servicio de búsqueda bibliográfica
- 7.14 Índice de asistencia a la biblioteca

2.6 Indicadores de gestión

Las organizaciones actuales, insertas en un mundo globalizado, requieren de la generación permanente de nuevas capacidades de competencia y del fortalecimiento continuo de todas aquellas unidades de información que le permitan incrementar la asistencia de usuario. Las bibliotecas, no sólo no están ajenas al desarrollo de estos procesos sino que tienen un rol de vital importancia en el desarrollo de las actividades académicas donde prestan apoyo.

Para las biblioteca, el contar con indicadores de gestión tanto del cumplimiento de su estrategia como para el diagnóstico de sus procesos

y el contrastar su realidad actual con su pasado o con aquella organización fijada como modelo, conlleva a que los costos y el tiempo que esto demanda.

Se puede utilizar un tipo de indicador de forma aislada, y múltiples trabajos se orientan en este sentido, el indicador de gestión permite determinar la eficacia la eficacia de los servicios técnicos mediante la relación gasto adquisiciones y coste de aquéllos o la relación préstamos/adquisiciones para medir la relación entre entradas y salidas de documentos (Duarte, 1995). En este sentido el indicador de gestión es el conjunto de indicadores cuya aplicación ofrece información sistemática sobre los resultados de las bibliotecas en relación con objetivos y metas.

Según (Monagas, 2008) *“los indicadores de gestión son herramientas que nos permiten evaluar la calidad y eficacia de los procesos y servicios prestados por las bibliotecas, además de valorar la eficiencia de los recursos asignados para la ejecución de los procesos y servicios”.*

2.6.1 Indicadores de desempeño

Se entiende por indicador de desempeño por *“un conjunto de herramientas que apuntan a los aspectos organizacionales del*

desempeño, que son esenciales para el éxito actual y futuro de la organización” (Stubbs, 2004).

De acuerdo con las normas ISO 11620 (1998) un indicador es *“una expresión numérica, simbólica o verbal usada para caracterizar actividades (eventos, objetos o personas) tanto en términos cuantitativos como cualitativos para evaluar el valor de las actividades caracterizadas y el método asociado”*. Asimismo se puede afirmar que un indicador de desempeño como una expresión numérica, simbólica o verbal derivada de las estadísticas de la biblioteca.

De acuerdo con Lancaster (1996) *“los modelos bibliotecarios son presentados como un conjunto de procesos: entradas, salidas y rendimientos”*. Las entradas *“son los recursos con los que cuenta el sistema bibliotecario”* (Stubbs, 2004), las salidas *“son los productos de las operaciones bibliotecarias y el rendimiento es el grado de satisfacción del cliente en relación a esa salida”* (Stubbs, 2004).

Las normas ISO 11620 (1998) establecen los criterios para la creación de Indicadores de desempeño distinguiendo cinco puntos fundamentales:

1. Contenido de información: el indicador debe ser informativo como herramienta para medir la actividad, para identificar logros y problemas en el desempeño de la biblioteca y que se permita tomar una acción para remediarla. Debe proveer información para tomar decisiones, establecer metas, priorizar actividades y servicios, etc.

2. Confiable: el indicador de desempeño debe ser confiable en el sentido de que produzca el mismo resultado cuando se usa repetidamente bajo las mismas circunstancias.

3. Válido: el indicador debe medir lo que se intenta medir.

4. Apropriado: el indicador debe ser apropiado para la propuesta que se quiere aplicar. Es decir que las unidades, las escalas y las operaciones necesarias para implementar el proceso de medición deben ser compatibles con el procedimiento de la biblioteca.

5. Práctico: el indicador debe ser práctico en el sentido de que use datos disponibles en la biblioteca, con un esfuerzo razonable en cuanto al tiempo de los empleados, el costo y el tiempo y paciencia de los clientes.

2. 6. 2 La Calidad

La calidad del servicio actualmente se ha convertido en un factor decisivo para el éxito y desarrollo de las organizaciones, esto es a consecuencia a las exigencias de los consumidores son cada vez mayores.

El término “calidad” de acuerdo con el diccionario de la lengua de la Real Academia Española, se define como *“la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”*.

Por otro lado Según Soto (2006), *“En un marco institucional, la calidad constituye la totalidad de los aspectos y características de un servicio, proceso o producto destinado a satisfacer las necesidades de los usuarios tanto internos como externos, basados en un compromiso de mejor”*.

Para Horovitz (1991), afirma que la calidad en servicios está estrechamente relacionada con la expectativa y satisfacción del usuario y está última se constituye en la reacción emocional y personal al servicio por parte del usuario.

Existen diferentes normas sobre gestión de calidad, *“el objetivo de la normalización es la simplificación de tareas, la eliminación de barreras al intercambio y la protección del consumidor”* (Mola, 2007). Las normas son desarrolladas, aprobadas y difundidas por organismos de normalización, como ISO (International Standard Organization).

ISO se creó en 1947 con el objetivo *“de facilitar la coordinación y unificación internacional de los estándares industriales. Actualmente, unos 130 países forman parte de esta federación mundial de entidades nacionales de estandarización”* (ISO).

Las normas ISO 9000 tratan sobre *“los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad. Gestionar la calidad, consiste en definir e implantar un conjunto de actividades orientadas a proporcionar a la alta dirección del centro de información, la confianza de que se está consiguiendo la calidad prevista a un costo adecuado”* (UNE-EN ISO 9001:2000).

Es importante señalar que la norma no define exactamente el sistema de calidad a aplicar por las empresas, sino que se limita a describir los requisitos a los que debe dar respuesta dicho sistema de calidad.

La implantación de la ISO 9001 ha de ser una oportunidad para reflexionar sobre los procesos que se llevan a cabo en el centro de

información así como dotarnos de un sistema de gestión de la calidad que nos permita planificar, describir y controlar los procesos.

2.6.3 Gestión de calidad

Anteriormente, las bibliotecas se caracterizaban por ser conservadoras. A mediados de los ochenta, con los caminos signados por el nuevo perfil del bibliotecario, se integro la alta gerencia de las unidades de información ya para los 90 era común que las bibliotecas buscarán la calidad.

La gestión de calidad en bibliotecas debe entenderse como un *“proceso o actividad constante, esto supone una actitud proactiva de todos los integrantes de la institución en relación al logro de la mejora continua”* (UNE-EN ISO 9001:2000). Para ello, es preciso detectar los errores o fallas en el sistema. Esta actitud debe extenderse también a las instituciones con quienes se interactúa.

Según Rodríguez (2003) implementar un sistema de calidad permite:

- Mejorar el conocimiento acerca de los usuarios, sus deseos y necesidades.
- Mejorar las relaciones con los mismos

- Mejorar la calidad de productos y servicios
- Mejorar la calidad de la información, pues mejora la comunicación
- Mejorar la calidad de recursos humanos, pues se forman de manera sistemática y se comunican mejor.
- Mejorar la competitividad de la biblioteca y de sus prestaciones.
- Reducir costos y errores. Disminuir el número de quejas.
- Favorecer el crecimiento de la biblioteca y facilitar la obtención de recursos.
- Dinamizar e integrar al personal, logrando su compromiso y proactividad.

2.6.4 Principios en los que se basa la gestión de la calidad

La gestión de la calidad en la norma ISO 9001:2000 se basa en ocho principios de gestión de la calidad definidos en la norma ISO 9000:20006, y ampliados en la norma ISO 9004:20007. A continuación se enumeran los mencionados principios:

1. Principio organización orientada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en superar sus expectativas.

2. Principio liderazgo

Los líderes unifican la finalidad y la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos de la organización.

3. Principio participación del personal

El personal, con independencia del nivel de la organización en el que se encuentre, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4. Principio enfoque a procesos

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

5. Principio enfoque del sistema hacia la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización a la hora de alcanzar sus objetivos.

6. Principio mejora continua

La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de la organización.

7. Principio enfoque objetivo hacia la toma de decisiones

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.

8. Principio relación mutuamente beneficiosa con el suministrador

Una organización y sus suministradores son interdependientes, y unas relaciones mutuamente beneficiosas aumentan la capacidad de ambos para crear valor.

En la formulación de la norma ISO 9001:2000 resulta evidente la influencia de los criterios de excelencia, especialmente en el documento que se denomina su "par coherente", la ISO 9004:2000. Se tiende a una cierta integración y complementariedad con otras normas y con los

modelos de excelencia ya existentes, tal como explícitamente se declara en el último epígrafe del capítulo.

Capítulo III- Marco metodológico

3.1 Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptiva, se realizó un diagnóstico de la situación actual y se evaluó el grado de gestión de la Biblioteca para conocer cuáles son los requerimientos existentes y proceder a determinar cómo mejorar la situación general de la Biblioteca para cumplir con el objetivo planteado.

3.2. Diseño de la investigación

La investigación se adecua a los propósitos de la investigación no experimental, transeccional, debida a que no plantea hipótesis, ni se manipulan variables.

La investigación es no experimental ya que se observó una realidad existente, es de tipo transeccional o transversal debido al tiempo de recolección de datos se realizó en el periodo específico julio-septiembre de 2009.

3.3. Población y muestra

La población en estudio que se tomó en cuenta es el correspondiente al número total de la comunidad del Centro Venezolano Americano

4.473 estudiantes y 73 docentes (fijos y contratados). Los datos fueron suministrados por el departamento de control de estudios.

Se tomó una muestra de 100 estudiantes y se realizó una evaluación completa de la población de profesores (73). El tamaño de la muestra se estimó considerando las características de cada población para asegurar su representatividad para realizar inferencias sobre las oportunidades de mejoras en los servicios de información de la biblioteca objeto de estudio.

Para la obtención de la muestra de estudiantes se aplicó un diseño muestral del tipo no probalístico y de clase opinático.

3. 4. Técnicas e instrumento de recolección de información

- La técnica aplicada resultó ser una encuesta personal y el instrumento seleccionado para la recolección de datos es el cuestionario (ver anexos 1) se utilizó para determinar el posicionamiento de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos a partir de la percepción de estos.
- El cuestionario *“contiene preguntas cerradas y abiertas, estas contienen alternativas de repuestas que han sido delimitadas”*

(Sampieri, 1998) será aplicado en el periodo comprendido julio-septiembre del 2009.

- Los Indicadores *“Son la expresión numérica, simbólica o verbal necesaria para caracterizar toda la gestión, actividades, personal u otros eventos con el fin de poder evaluar resultados”* (Stubbs, 2004). Para la elaboración de este modelo o metodología el autor Oscar Arriola Navarrete retomo las propuestas elaboradas por ANUIES, REBIUN, Pagaza y Arellano, tomando de cada uno de ellos la parte más sustancial y estructurando los indicadores bajo la norma ISO 11620.

3.5. Técnicas de análisis y representación de los datos

Codificación

Esta técnica *“consiste en transformar los datos obtenidos a través de los cuestionarios, a símbolos generalmente numéricos lo cual indica que son categorizados para luego tabularse”*. (Sampieri, 1998).

Tabulación

Esta técnica se utilizó *“para determinar la frecuencia con que se presentaron las particularidades de las distintas variables en estudio. La*

tabulación consiste en el análisis estadístico de los datos”. (Sampieri, 1998).

Gráficos

Se selecciona para representar visualmente los resultados de estudio (gráficos de circunferencia y de barras ya que la pregunta número 10 es de opciones múltiples) procurando siempre la comprensión de las variables.

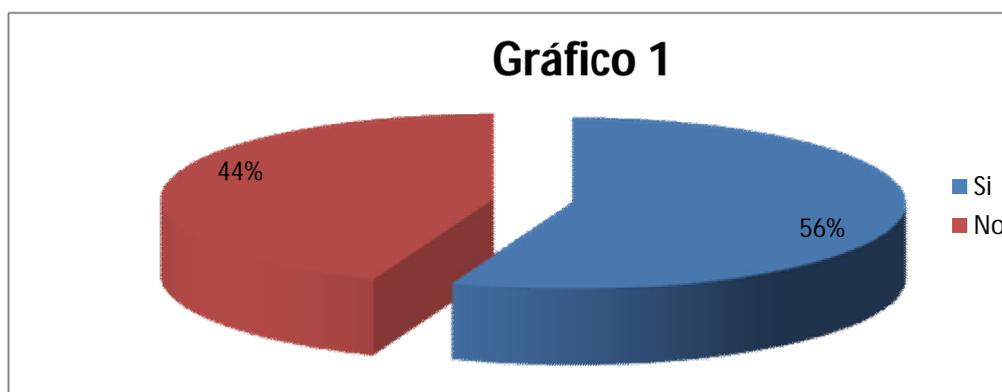
Capítulo IV- Análisis de datos recolectados

4.1 Análisis del cuestionario dirigido a los estudiantes

Cuadro 1

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Cuándo acude a la biblioteca encuentra todo el material?:

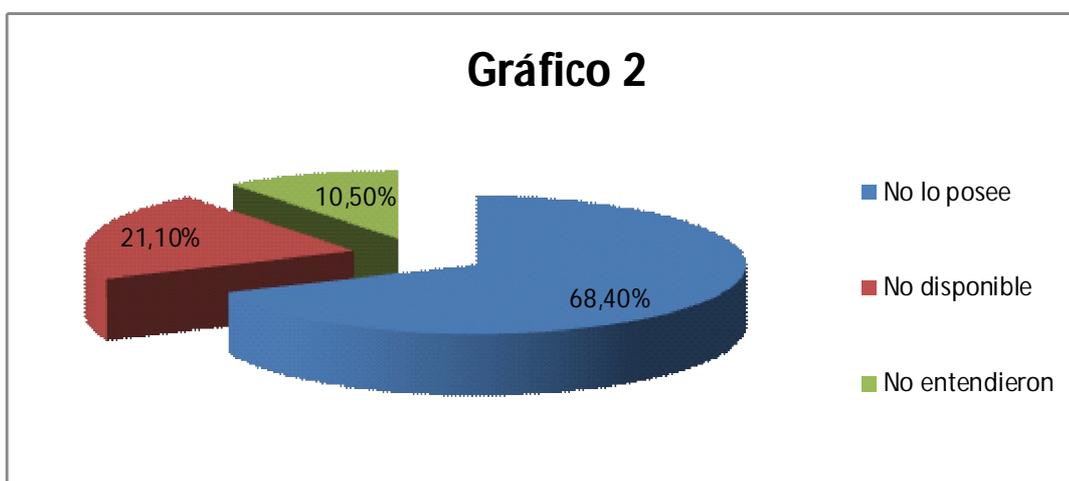


Esta gráfica nos muestra, el 56 % (un poco más de la población encuestada), consideran que encuentra todo el material que solicita. Sin embargo, la biblioteca no cuenta con los servicios especializados que faciliten el intercambio de información para lograr una eficiente, eficaz y pronta recuperación de información, sin importar su ubicación física o formato.

Cuadro 2

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Por cuál de estas causas no consiguió el material solicitado?:

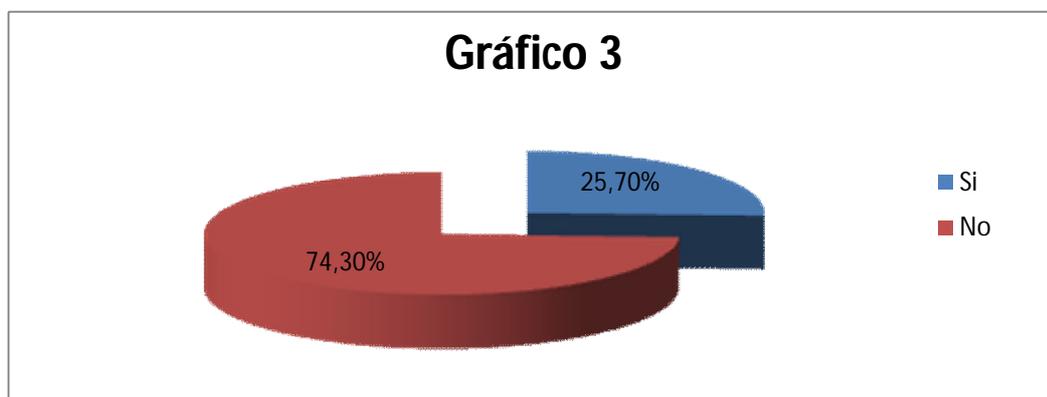


Aproximadamente siete (7) de cada diez (10) personas entrevistadas. Consideran que la biblioteca del CVA no dispone el material solicitado. La norma menciona, que para incrementar las posibilidades de acceso a recursos informativos que la biblioteca no posee, es importante gestionar acuerdos de cooperación con organismos e instituciones nacionales e internacionales que le permitan cubrir las demandas de información de sus usuarios.

Cuadro 3

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿La Biblioteca cuenta con los equipos o instrumentos adecuados que le permita tener fácil acceso a la información que se requiere:

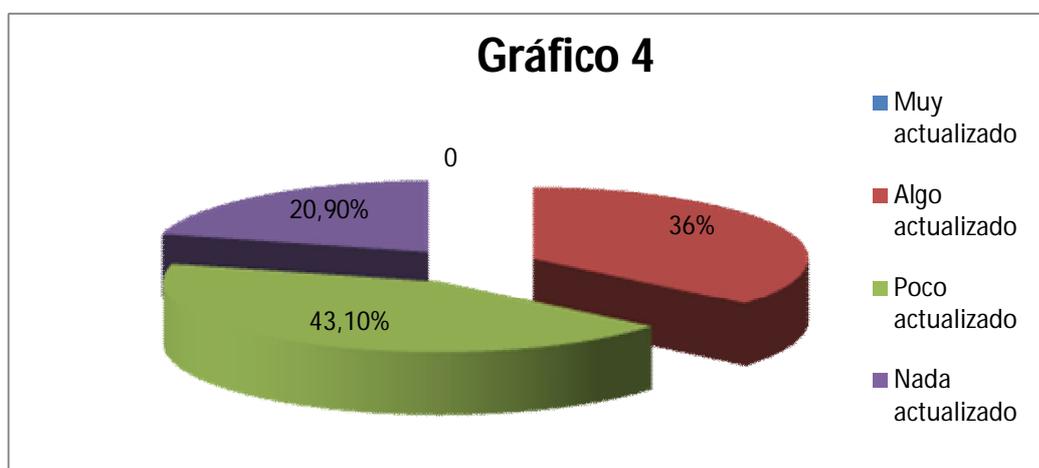


En lo que respecta a las opiniones sobre el hecho de que la biblioteca disponga de los equipos se pudo constatar que el 74,3 % de los encuestados señalan que la biblioteca del CVA no dispone de los recursos. Es por ello, que para garantizar el acceso y la recuperación de la información así como el desarrollo de los servicios digitales, la biblioteca deben disponer de equipos de cómputos e infraestructura de redes, de acuerdo con los avances de las nuevas tecnologías de la comunicación e información.

Cuadro 4

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Cuál es el grado de actualización que usted considera tiene el fondo documental de esta biblioteca?:

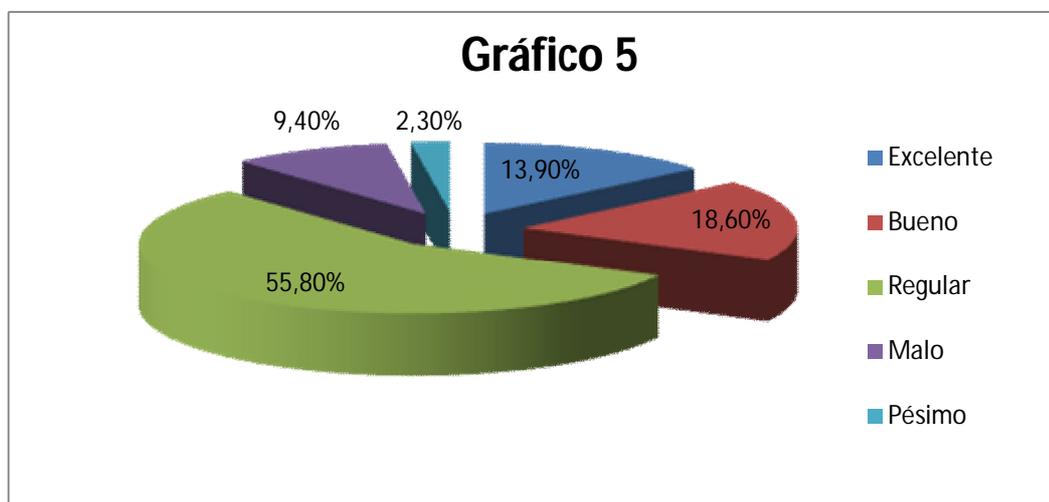


Quedó evidenciado con la presente investigación que el 43.1 % de los encuestados opina que el fondo documental está poco actualizado, Sin embargo el 36,0 % asegura que el fondo documental de la Biblioteca del CVA está algo actualizado.

Cuadro 5

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Cómo califica usted el servicio de atención al público que le ofrece la biblioteca?:

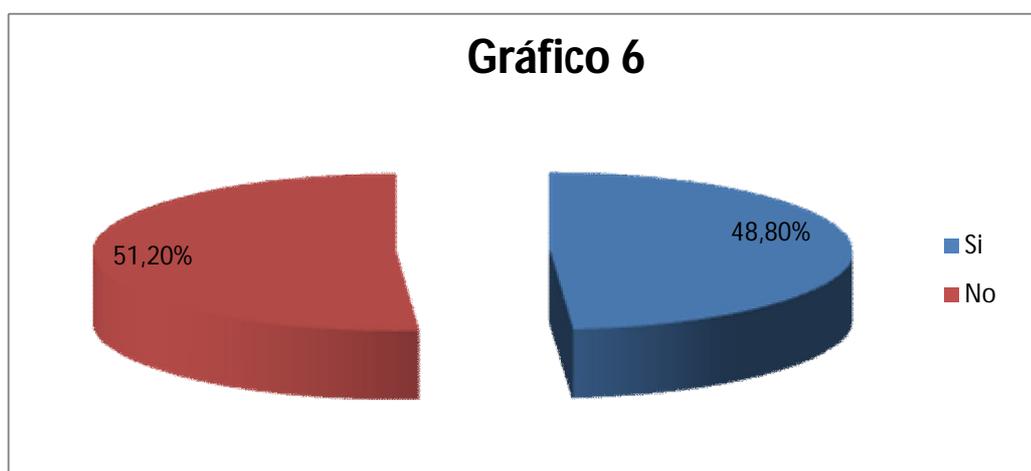


En cuanto al servicio de atención al público la mayoría de los encuestados (55,8 %), expresaron que la atención brindada por el personal bibliotecario es regular, se evidenció que este servicio es el más usado por los usuarios.

Cuadro 6

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Recibe usted la orientación adecuada acerca del uso de los servicios de la biblioteca?:

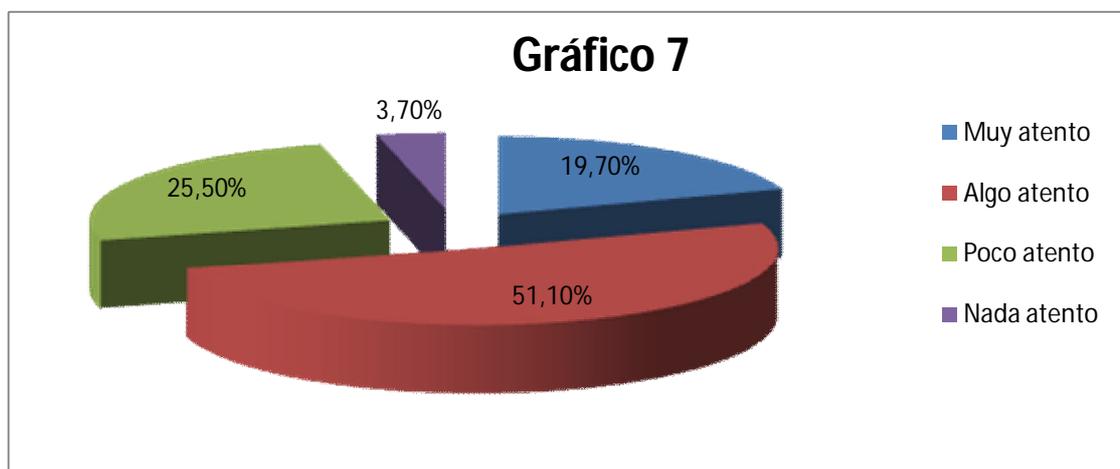


La mayoría de los usuarios (51,2 %) aseguraron que no reciben la orientación adecuada acerca del uso de los servicios por parte del personal bibliotecario, Cabe destacar que la colección se encuentra en estantería abierta por ende debería de existir una orientación en este sentido, con respecto a los otros servicios que presta la Biblioteca como los club de conversaciones, fotocopiado, información comercial y préstamo circulante se recibe las orientaciones adecuada.

Cuadro 7

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿En cuánto al trato del personal de la biblioteca, usted diría que son?

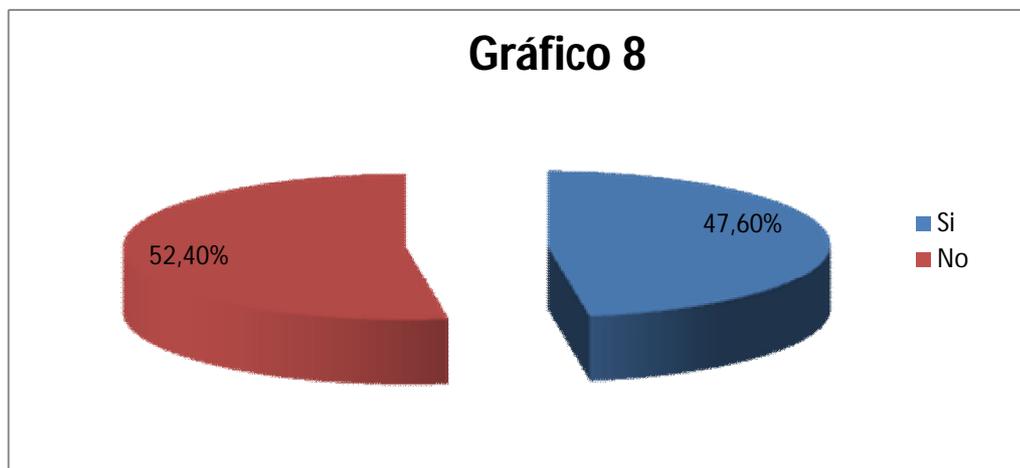


Se evidencio en esta evaluación que el 51,1 % de los usuarios afirman que el trato del personal de la biblioteca del CVA es algo atento, consideramos que ellos (auxiliares) proporcionan el servicio con cortesía y son atentos con los usuarios. Cabe destacar que el personal es calificado como el intermediario entre el usuario, los recursos documentales, y los servicios de información, por lo que, es imprescindible para las biblioteca la evaluación constantemente.

Cuadro 8

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Recibe usted información acerca de los diferentes servicios ofrecidos por la biblioteca?

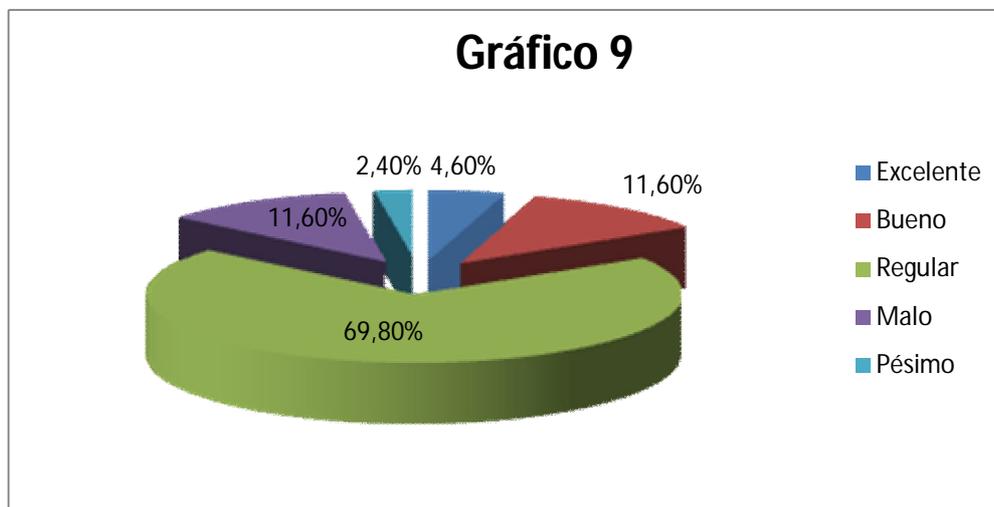


Un 52,4 % de los encuestados aseguran que no recibe información acerca de los servicios ofrecidos por la biblioteca. Se observó que los usuarios reciben información, únicamente por medio de trípticos y página WEB los servicios. Es importante destacar que existen múltiples opciones y recursos para la difusión de la información acerca de los servicios ofrecidos.

Cuadro 9

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Cómo calificaría usted la promoción que hace la biblioteca de los diferentes servicios?

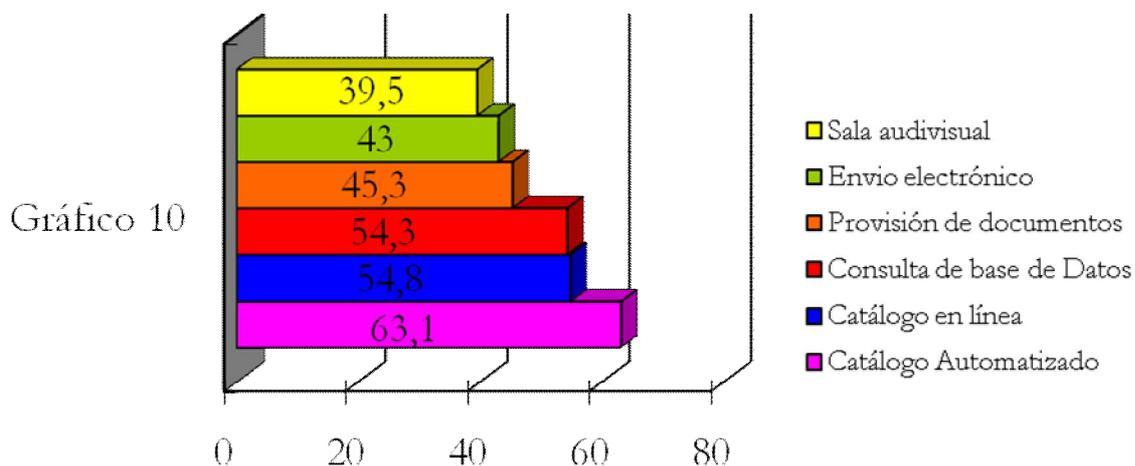


Entre las múltiples opciones que existen para promocionar sus servicios, se conoció que el 69,8 % de los usuarios manifiestan que es regular, el mercadeo es un factor importante para que exista calidad por ello se debe incorporar técnicas para posicionarse ventajosamente entre los usuarios y otras bibliotecas.

Cuadro 10

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: De acuerdo a sus necesidades: ¿Cuáles serían los tres (3) servicios que usted propondría ser ofrecidos por esta biblioteca?:



Nota: repuestas de opciones múltiples.

Los resultados de esta evaluación establecen que los tres (3) servicios que los usuarios propondrían para ser ofrecidos son:

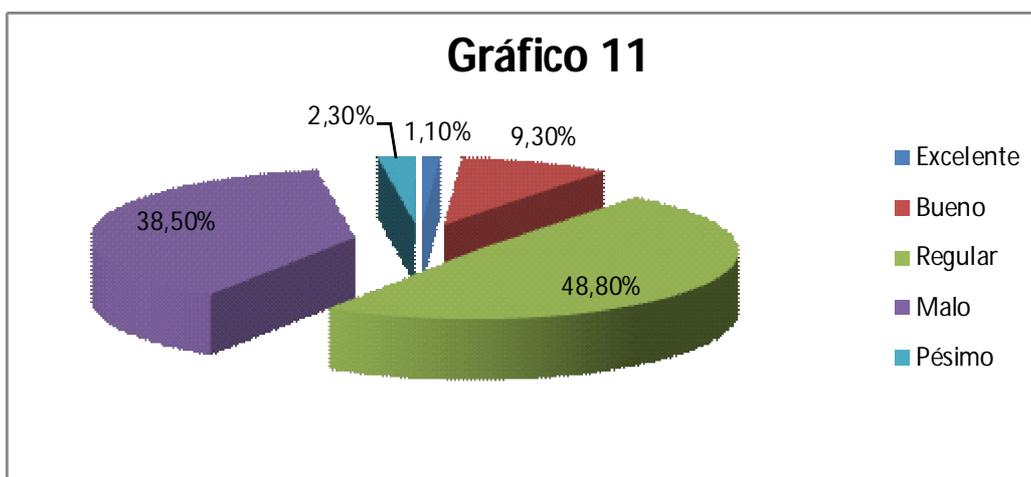
1. Catálogo automatizado.
2. Catálogo en línea
3. Consulta de base de datos.

Con los avances tecnológicos actualmente es necesario contar con un catalogo automatizado y en línea ya que se debe formar usuarios que sepan aprovechar recursos tanto dentro como fuera de la biblioteca y también se debe proporcionar servicios de consulta a bases de datos en línea, como una forma de llegar a sus usuarios información actualizada, previamente validada, organizada y de fácil acceso, optimizando los tiempos de búsqueda y recuperación de documentos.

Cuadro 11

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Cómo calificaría usted la plataforma tecnológica?



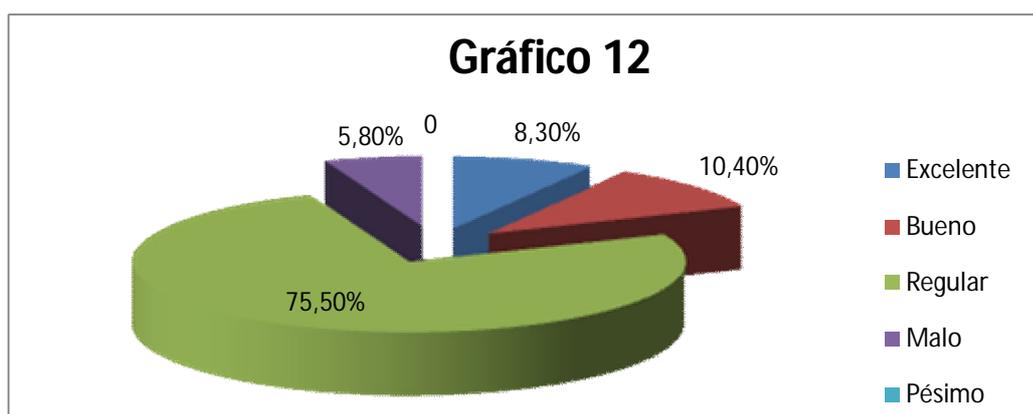
Puede determinarse que la calificación de los encuestados hacia la plataforma tecnológica de la biblioteca es regular, se evidencio que las

computadoras disponibles para el servicio de Internet y multimedia se encuentran en el departamento de sistemas, actualizándoles el sistema operativo, sin embargo existe poca tecnología.

Cuadro 12

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Cómo calificaría usted la humedad?

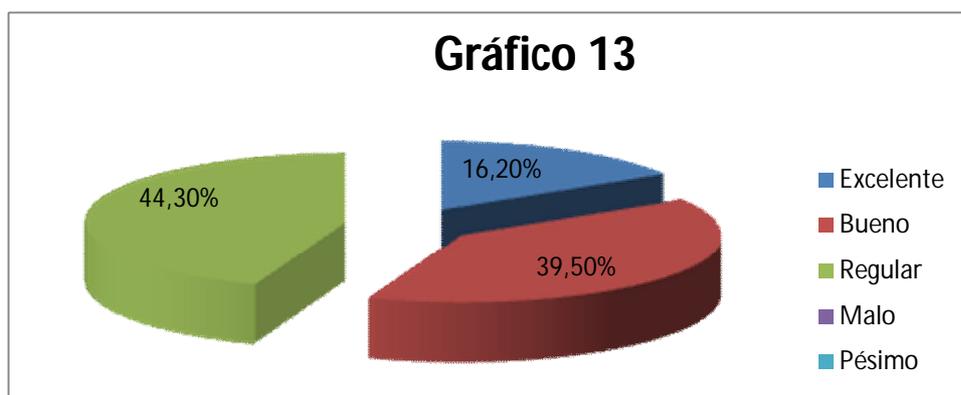


En la presente investigación la mayoría de los encuestados (75,5 %) afirmaron que la humedad de la Biblioteca es regular. Cabe destacar que los usuarios no pasan largas horas dentro de las instalaciones. Por otro lado se observó que la biblioteca no cumple con las indicaciones que marcan las normas, por lo que se recomienda mantener el ambiente dentro de los parámetros que marca las mismas (Humedad relativa de 45 a 5

Cuadro 13

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Cómo calificaría usted la iluminación?

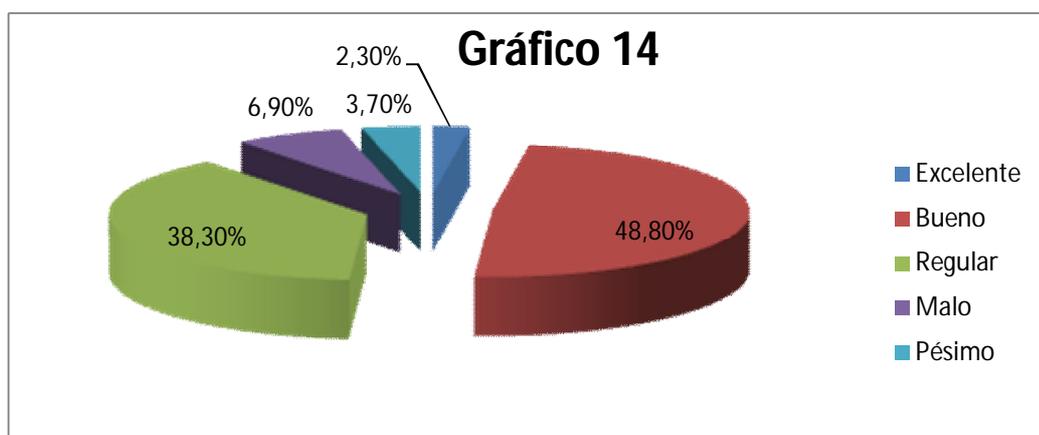


Los usuarios (44,3 %) de la Biblioteca del CVA aseguraron que la iluminación del mismo es regular, sin embargo se observó buena iluminación ya que posee suficientes lámparas además de que las puertas principales son de vidrios lo que permite la entrada de luz natural. La norma establece que la iluminación debe ser 500 a 600 lux en áreas de lectura y de trabajo; de 300 a 500 lux en áreas de acervo.

Cuadro 14

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Cómo calificaría usted la limpieza?

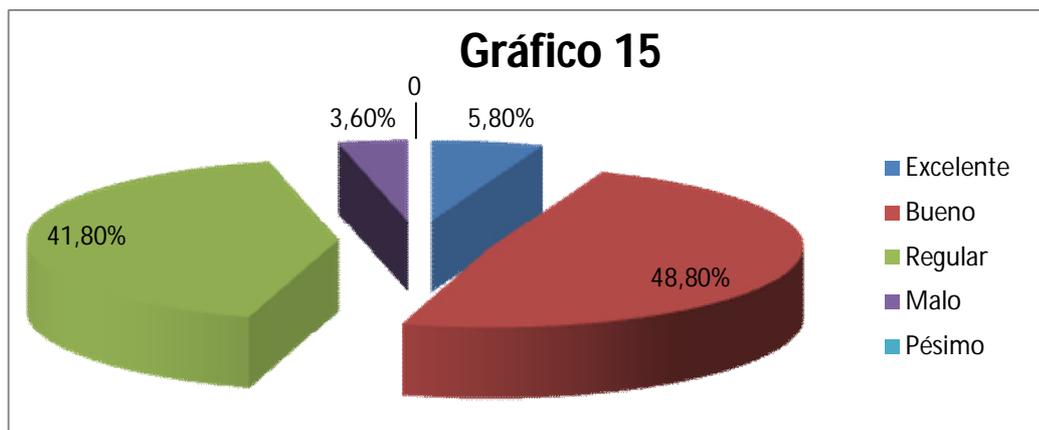


En la limpieza de la biblioteca los usuarios opinan que es bueno, se evidencia en los anexos 2, la limpieza que existe en las instalaciones además de que poseen venenos contra roedores, para mantener el mobiliario en buen estado.

Cuadro 15

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Cómo calificaría usted el mantenimiento?

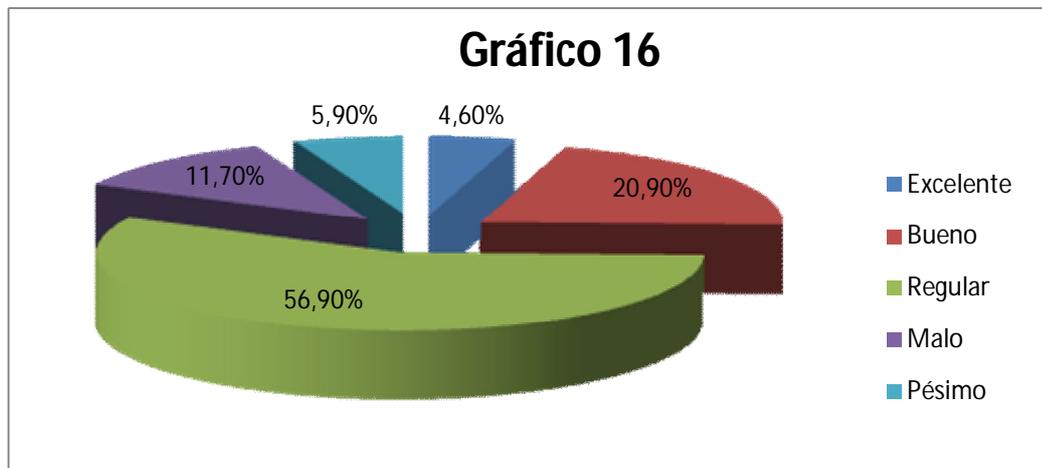


En líneas generales, lo que respecta al mantenimiento de la biblioteca el 48,8 % de los encuestados opina que es bueno, cabe destacar que el personal se encarga de extraer material contaminado, deteriorado, etc. Así mismo el personal de mantenimiento realiza constantemente limpieza a las estanterías, alfombras, lámparas, etc.

Cuadro 16

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Cómo calificaría usted el mobiliario?

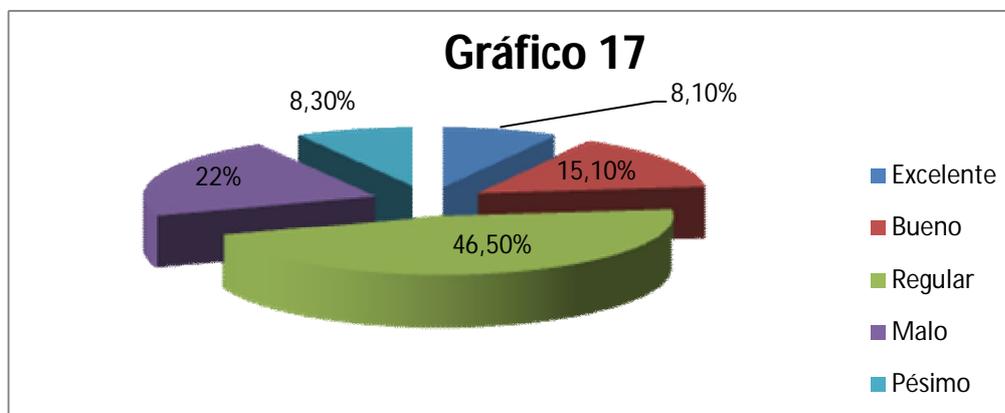


La mayoría de los usuarios señala que el mobiliario es regular, es importante destacar que aunque no posea un mobiliario moderno, se encuentra en buen estado las estanterías, sillas, mesas, escritorio, etc.

Cuadro 17

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Cómo calificaría usted la salida de emergencia?

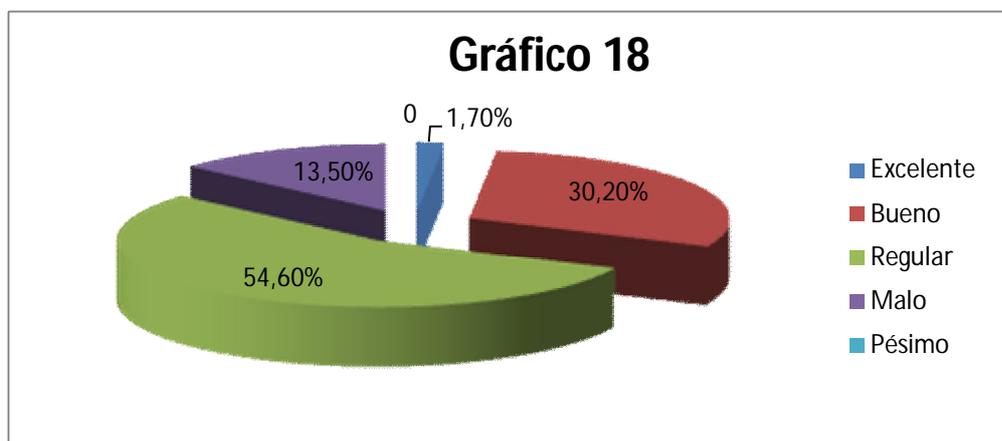


Los resultados de este estudio establecen que el 46,5 % de las personas entrevistadas consideran que la salida de emergencia es regular, ya que la puerta principal es de vidrio y en caso de algún desastre natural es peligroso, por otro lado existe la puerta trasera que conduce al estacionamiento esta, no esta identificada como establece la norma por lo tanto los usuarios no están informados sobre su existencia.

Cuadro 18

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Cómo calificaría usted la señalización?

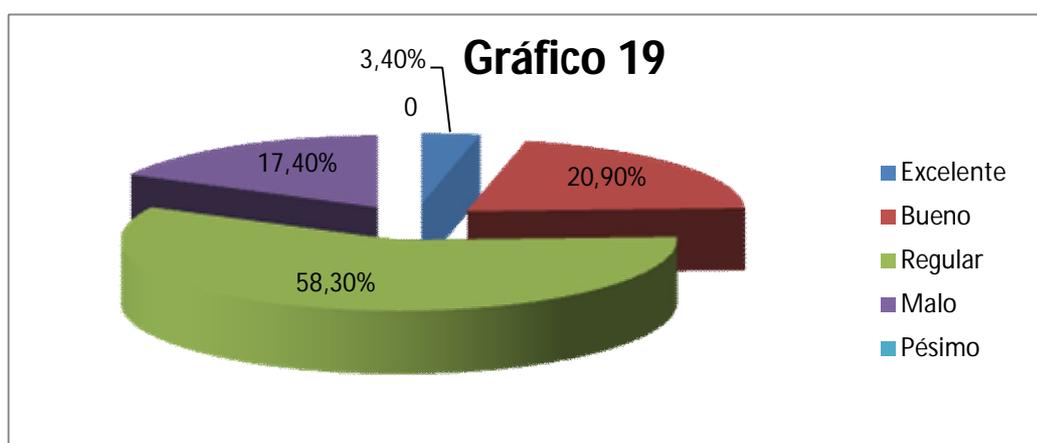


En cuanto a la señalización los entrevistados (54,6 %) aseguran que la señalización es regular, sin embargo se observó escasez en la señalización sobre todo para la separación de las diferentes áreas.

Cuadro 19

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Cómo calificaría usted el servicio de consulta en sala?

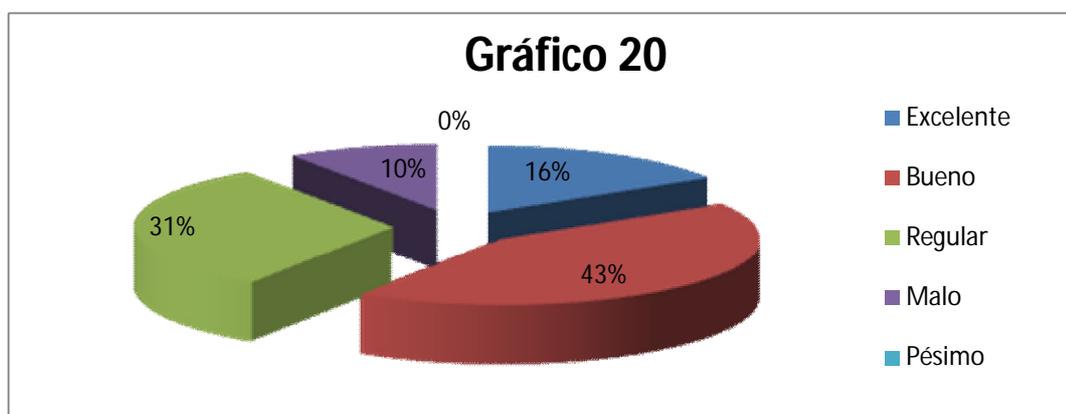


El aspecto evaluado sobre el servicio de consulta en sala se determina que el 58,3 % de los encuestados afirman que es regular, la consulta en sala es uno de los servicios más utilizado, cabe destacar que muchos de los usuarios que utilizan la consulta en sala, no consulta la colección ya que solo realizan las asignaciones de los profesores en la biblioteca.

Cuadro 20

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Cómo calificaría usted el servicio de préstamo circulante?

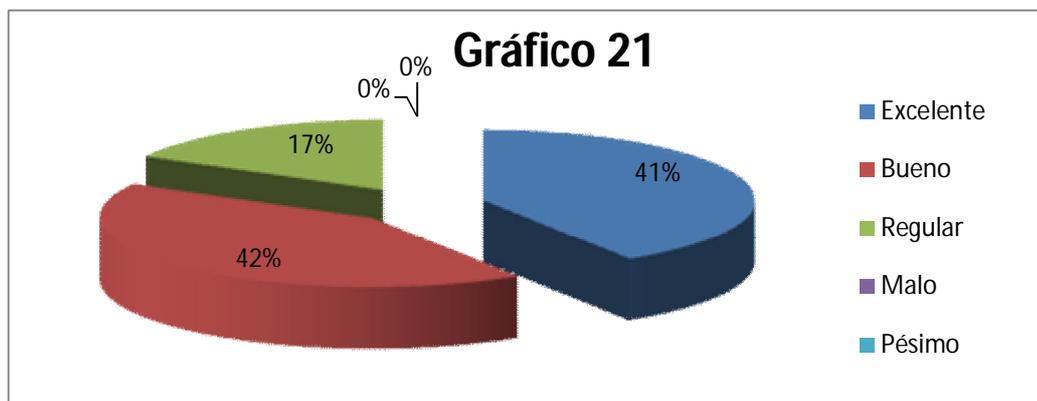


Los resultados nos muestran que el servicio de préstamo circulante es bueno (43,0 %). Este aspecto es una de las fortalezas de la biblioteca, cabe destacar que solo prestan los pocket books, y fiction. Se podría evaluar la posibilidad de ampliar este servicio, con el préstamo de otros materiales.

Cuadro 21

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Cómo calificaría usted el servicio de Club de conversación para adultos?

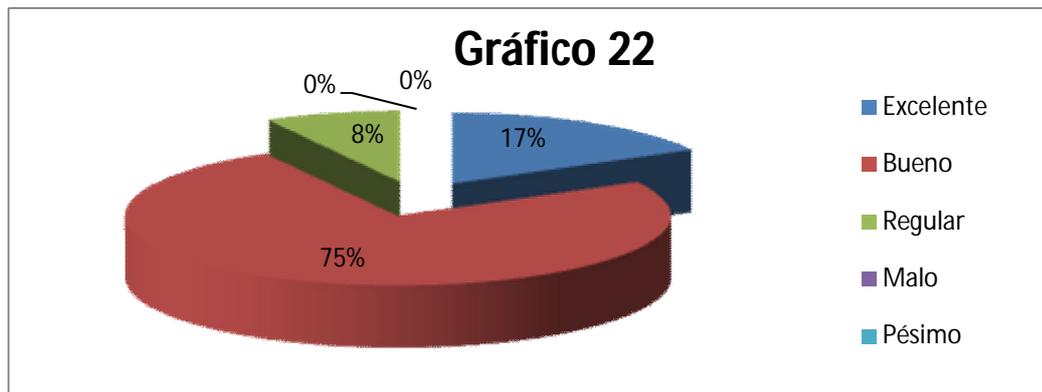


Según los resultados de este estudio establece que el servicio de club de conversación para adultos se encuentra entre excelente y bueno estableciendo el porcentaje de 83, 2 %, este servicio posee una alta demanda, destinada a los usuarios que tienen fluidez en el idioma inglés por lo tanto la biblioteca obtiene de este servicio un alto ingreso económico.

Cuadro 22

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Cómo calificaría usted el servicio club de conversación para jóvenes?

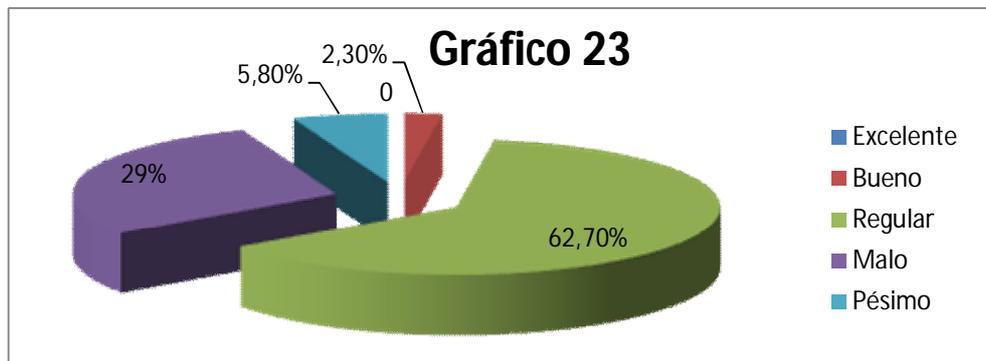


Podemos observar que la mayor parte de los encuestados expresa que el servicio de club de conversación para jóvenes es bueno (75 %), Es importante señalar que solo 63 estudiantes entrevistados solo 36 respondieron la pregunta al igual que los profesores solo respondieron 12. Al igual que el servicio anterior esta destinado a jóvenes por lo tanto tiene una alta demanda. Aunque no sea un servicio propio de la biblioteca, esta se encarga todo lo relacionado con la inscripción y control de estos cursos que se dictan en el CVA.

Cuadro 23

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Cómo calificaría usted el servicio de laboratorio multimedia?

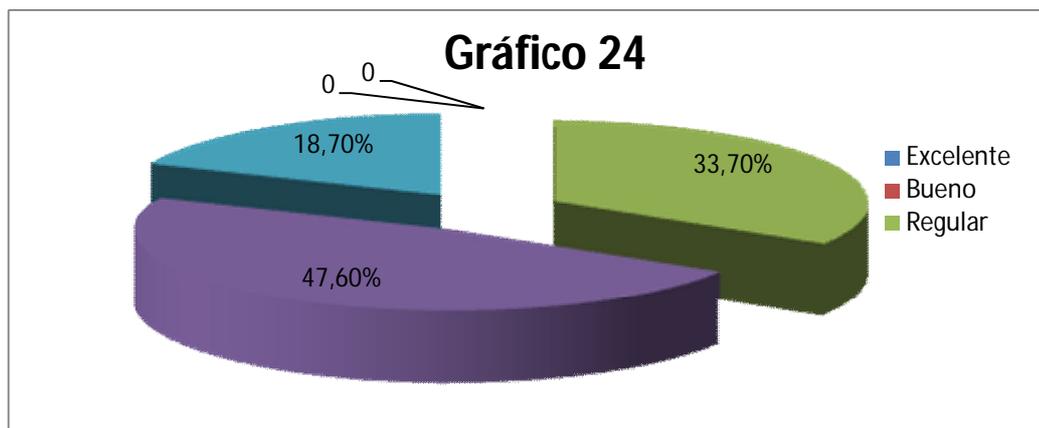


Los resultados determinan que el servicio de laboratorio multimedia posee bastante demanda ya que refuerza la enseñanza del idioma inglés y esta evaluado por los usuarios de regular (62,7 %), Sin embargo actualmente este servicio no esta disponible ya que las computadoras se encuentran en mantenimiento por el departamento de sistemas.

Cuadro 24

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Cómo calificaría usted el servicio Internet?

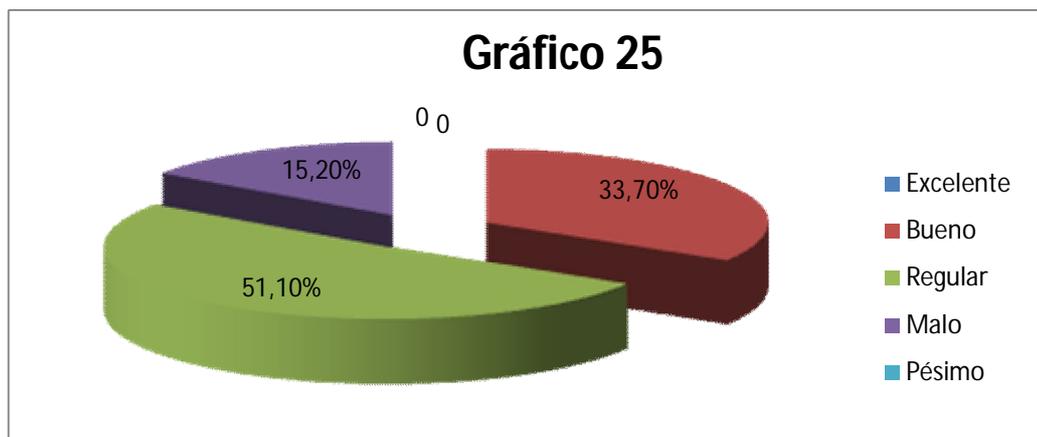


El resultado nos muestra que el servicio de Internet es malo, además no está disponible el servicio de Internet en este momento por el mantenimiento que se les están realizando a las computadoras. Por ello es importante tener las actualizaciones y equipos para continuar ofreciendo este servicio.

Cuadro 25

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Cómo calificaría usted el servicio de información comercial?

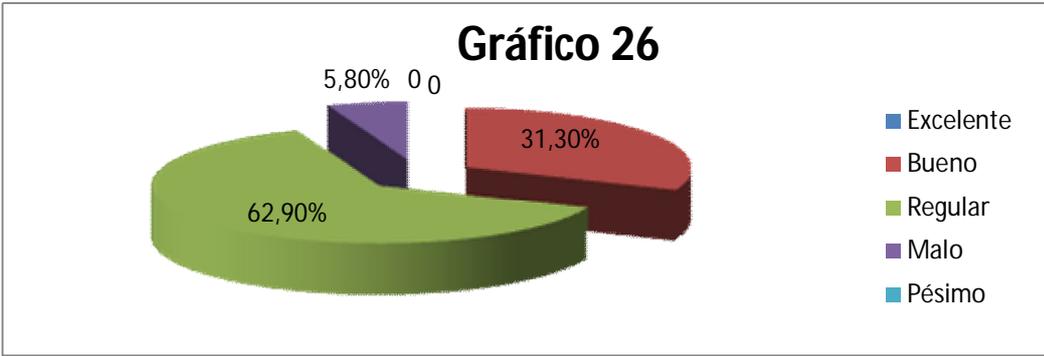


Según los resultados de esta investigación los encuestados (51,1 %) afirman que el servicio de información comercial es regular, Sin embargo se observo que la colección comercial debe mensualmente estar actualizada ya que las compañías, empresas, organizaciones e instituciones están constantemente modificando sus datos.

Cuadro 26

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA).

Pregunta: ¿Cómo calificaría usted el servicio fotocopiado?



Y por último los usuarios expresan que el servicio de fotocopiado es regular, se observó que el precio de las copias están adaptadas a otras bibliotecas con este mismo servicio, este es el segundo servicio más utilizado. Por otro lado la fotocopidora que existe no es suficiente para la demanda que posee.

Indicadores

4.2 Indicadores cualitativos

1.1 Número de usuarios potenciales (Total de usuarios potenciales)	Usuarios potenciales 4.473
1. 2 Número de usuarios reales (Total de usuarios reales)	Los usuarios reales 3.171
1.3 Días de apertura anuales (Total de días laborables)	Desde enero hasta septiembre de 2009 los días de aperturas fueron 213
1.4 Horario de servicio (Total de horas al año)	Desde enero hasta septiembre de 2009 el número total de horas que la Biblioteca prestó sus servicios es 2022 horas.
1.5 Indicador. Servicios de la Biblioteca en su conjunto (Conocer la totalidad que proporciona la Biblioteca)	<ul style="list-style-type: none">• Consulta en sala.• Préstamo circulante,• Club de conversación para adultos.• Club de Conversaciones para jóvenes.• Servicio de Laboratorio multimedia.• Servicio de Internet• Servicio de información comercial.• Servicio de fotocopiado.

4.2.1 Recursos financieros

2.1 Presupuesto general de la Biblioteca (Conocer el presupuesto asignado)	Aprox. el presupuesto general de la Biblioteca es de 65.400 Bs. F.
2.2 Financiación externa (Conocer si existe financiación externa)	La Biblioteca del CVA depende de la financiación de la Embajada Americana. Por ello se desconoce ya que no existe un presupuesto fijado por estos.
2.3 Autofinanciación (Conocer si existe algún tipo de autofinanciación)	Sí existe la autofinanciación por medio del servicio de: fotocopiado, carnet de la biblioteca, Internet, club de conversaciones para adultos, club de conversaciones para jóvenes, de lo recaudado se entrega a la administración y se desconoce cual es su destino ya que la Institución solo provee a la Biblioteca de artículos de oficina, así como el mantenimiento de las computadoras y fotocopidora. Vale destacar que el ingreso del año 2008 fue de 23.395, 23 Bs. F. para este año 2009 desde enero a septiembre el ingreso es de aprox. 14.881,87 Bs. F.
2.4 Presupuesto total (Conocer el monto total de capital)	Aprox. el presupuesto total es de 78.281 Bs. F.
2.5 Gasto de Inversión anual (Conocer los gastos de inversión realizados)	Aprox. el gasto de inversión es de 8.800 Bs. F.
2.6 Gasto corriente anual	Aprox. el gasto corriente anual es de 62.400 Bs. F.

2.7 Gasto total (Inversión + gasto corriente)	El gasto total es de 17.200 Bs. F.
--	------------------------------------

4.2.3. Recursos humanos

3.1 Personal por categorías (Conocer las características generales del personal que integra la plantilla de la Biblioteca)	Personal de la Biblioteca del CVA: 2 Auxiliares del I turno 8.00 a.m. a 3:00 a.m.: 2 Auxiliares del II turno 12: 00 p.m. a 7: 00 p.m.: Gerente de Biblioteca: desde enero no hay gerente.
3.2 Total de trabajadores (Conocer total de personal que integra la plantilla de la Biblioteca)	Cuatro (4) Auxiliares y un (1) Gerente.

4.2.4. Recursos materiales

4.1 Superficie destinada al usuario (m²) (Conocer el número total de metros cuadrados que la Biblioteca tiene destinados a sus usuarios)	La sala de lectura tiene un espacio de 94.25 m ² , por otro lado tenemos el área donde se encuentran las estanterías de 53 m ² para un total de 147, 25 m ²
4.2 Superficie destinada a la Colección (m²)	El espacio destinado a la colección es de 53 m ² . Adicional 9 m ² de depósito donde se encuentran las publicaciones periódicas desactualizadas en total 62 m ² destinados a la

	colección.
4.3 Superficie destinada al personal (m²)	El modulo de referencia mide 16 m ² Además de el área de procesos técnicos que tiene una superficie de 3.45 m ² . La oficina del gerente mide aprox. 12.8 m ² el total de la superficie destinada al personal es de 32, 25 m ² .
4.4 Superficie útil total	El total de la superficie útil es de 241,5 m ² .

4.2.5. Procesos técnicos

5.1 Adquisiciones (Conocer el número total de ítems adquiridos)	De enero a septiembre 99 ítems fueron adquiridos
5.2 Catalogación y clasificación (Conocer el número total de ítems catalogados y clasificados)	De enero a septiembre 99 ítems fueron catalogados y clasificados cabe destacar que solo una persona cataloga y clasifica cada ítems le toma 30 minutos para ser catalogado y clasificado, es decir, 6 ítems por día
5.3 Publicaciones periódicas (Conocer el número de ítems registrados)	En este periodo de enero a septiembre de 2009 no se tiene registrados ninguna publicación periódica, ya que desde enero no se renovó la suscripción a las revistas por recortes presupuestarios de la Embajada Americana. Para este año no lo ha podido financiar.
5.4 Proceso físico (Conocer el número total de volúmenes y/o fascículo)	No hay ni volúmenes ni fascículo para este año 2009.

4.2.6. Colección

6.1 Accesibilidad (Conocer la accesibilidad a las colecciones de la Biblioteca)	Si existe accesibilidad ya que la colección se encuentra en estantería abierta, el número total que está en
---	---

	estantería abierta es de 8732
6.2 Composición (tipos de materiales) Conocer los diferentes tipos de materiales que conforman la colección	<ul style="list-style-type: none"> • Monografías 8732 • Publicaciones periódicas 155 • Materiales audiovisuales 354 (Videos y novelas en inglés). • Materiales informáticos 12 (CD`S, Diskette, etc.)

4.2.7 Servicios

7.1 Préstamo interno (Conocer el movimiento de la colección a través del préstamo en sala)	<p>El préstamo del periodo enero agosto de 2009 en sala:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monografías 1574 • Publicaciones periódicas 1245 <p>El préstamo del periodo enero agosto de 2009 a domicilio:</p>
7.2 Préstamo a domicilio (Conocer el movimiento de la colección a través del préstamo domiciliario).	Pocket books y fiction 116
7.3 préstamo interbibliotecario	No existe este tipo de préstamo
7.4 Servicio de consulta (conocer el número de solicitudes)	El número de consultas realizadas desde enero a septiembre de 2009 es de 3.171. Cabe destacar que el número de consultas es tomada como satisfecha ya que las que no son satisfecha no se toman en cuentan, como consulta realizada.
7.5 Asistencia a la Biblioteca	En el año 2006 se dañó el contador, por lo tanto no existe ningún mecanismo para calcular la asistencia a la Biblioteca.

4.3 Indicadores Cuantitativos

<p>1.1 Índice de uso de la Biblioteca</p>	<p>Según los datos obtenidos:</p> $A = \frac{3.171}{4.473} = 0,7$ <p>B 4.473</p> <p>Este indicador determina si un servicio se utiliza o no durante una visita en concreto, el promedio del uso de la biblioteca es bajo según la norma para la cantidad de estudiantes y profesores existen en el CVA. A representa el número de usuarios reales y B es el número de usuarios potenciales.</p>
<p>1.2 tasa de incremento en el número de usuarios</p>	<p>Según los datos obtenidos:</p> $A = \frac{3171}{4250} = 0,7$ <p>B 4250</p> <p>La tasa de incremento en los usuarios que asisten a la Biblioteca es baja según la norma establece que 0,7 está por debajo del rango lo que indica que en el año 2009 no tuvo mayor incremento. A representa el número de usuarios reales del año en curso. B es el número de usuarios reales del año precedente.</p>
<p>1.3 Tasa de incremento y/o decremento en el número de días laborados anualmente</p>	<p>Según los obtenidos la tasa es:</p> $\frac{A-B}{B} = \frac{213 - 199}{199} = 0,07$ <p>B 199</p> <p>La tasa de incremento no es significativa según la norma por lo tanto se evidencia que no existe un aumento Sin embargo los días laborados en el año 2009 aumentaron un 0,07 que el</p>

	año anterior. A corresponde al número de días laborables del año en curso B representa el número de días laborables del año precedente.
1.4 Tasa de incremento y/o decremento en el número de horas de servicio anuales	<p>Según los datos obtenidos la tasa es:</p> $\frac{A-B}{B} = \frac{2022 - 1707}{1707} = 0,18$ <p>Las horas de servicios que se prestó a los usuarios en enero a septiembre de 2009 es de 0,18 esto nos indica que sí hubo un incremento y si existe una eficiencia en las horas según la norma. B representa el número de horas de servicios del año 2008 y A es el número de horas de servicios del presente año.</p>

4.3.1 Recursos financieros

2.1 Gasto por usuario (Obtener el nivel de gasto de inversión)	<p>Según los datos obtenidos es:</p> $\frac{A}{B} = \frac{17.200}{4473} = 3,84$ <p>El índice de gasto que realiza la Biblioteca por usuarios es alto como lo indica la norma este gasto del 2009 se vio disminuido comparado con el año 2008. A indica el gasto total. B el número de usuarios potenciales.</p>
2.2 Presupuesto por usuario	<p>Según los datos obtenidos es:</p> $\frac{A}{B} = \frac{78.281}{4473} = 17,5$ <p>El índice de inversión programado por usuario que realiza la Biblioteca es bajo ya que por la cantidad de</p>

	<p>usuarios potenciales debería ser aún más como lo establece la norma. A representa el presupuesto total y B el número de usuarios potenciales.</p>
2.3 Gasto por hora de servicio	<p>Según los datos obtenidos es:</p> $\frac{A}{B} = \frac{17200}{2022} = 8,5$ <p>El índice de gasto por hora es alto como lo indica la norma por lo tanto este aspecto se debe mejorar. A representa el gasto total y B el número de horas de servicios.</p>
2.4 Índice de eficacia en el gasto	<p>Según los datos obtenidos la tasa es:</p> $\frac{A-B}{B} = \frac{78281 - 114850}{114850} = -3,1$ <p>Podemos determinar que el índice de eficacia en el gasto es malo según la norma. A representa presupuesto total B gasto total.</p>

4.3. 2 Recursos Humanos

<p>3.1 Indicador personal por usuario (Obtener la proporción entre el número de personal de la biblioteca y el número de usuarios)</p>	<p>Según los datos obtenidos:</p> $\frac{A}{B} = \frac{4.473}{5} = 894,6$ <p>4.473 corresponde al número de usuarios potenciales y 5 al número de empleados en la Biblioteca. El resultado determino la cantidad de usuarios existentes en el CVA que le corresponde a cada empleado en la biblioteca podemos inferir que no es</p>
---	---

	demasiados usuarios para poco personal.
3.2 Índice de profesionales en la Biblioteca (Obtener la proporción entre número de profesionales del área y número de trabajadores en la biblioteca)	Según los datos obtenidos: $\frac{A}{B} = \frac{2}{4} = 0,5$ <p>A es el número de profesionales en el área. B Total de trabajadores en la biblioteca. El índice indica que existe pocos profesionales del área la cual no es recomendable según la norma.</p>
3.3 Índice de estabilidad en el empleo. (Obtener la proporción entre número de personal fijo y número del personal de la biblioteca)	Según los datos obtenidos: $\frac{A}{B} = \frac{36}{4} = 9$ <p>A es el número de personal fijo de planta. B es el total de trabajadores de la biblioteca, el resultado determino que el índice de estabilidad es de 9 según la norma representa una tasa alta, es decir que existe un índice aceptable.</p>

4.3.3 Recursos y materiales: espacio y equipamiento

4.1 Superficie útil por usuario. (Obtener la proporción entre la superficie destinada a cada usuario y el Nro. De usuario potenciales)	Según los datos obtenidos: $\frac{A}{B} = \frac{147,25}{4.473} = 0,032$ <p>A es la superficie destinada para cada usuario. B es el número de usuarios potenciales. Se identifico que la superficie útil que le corresponde a cada usuario es de 0,032 m².</p> <p>La norma nos indica que es</p>
---	---

	demasiado pequeña la superficie que le corresponde a cada usuario.
4.2 Capacidad de ocupación. (Obtener la proporción entre los asientos de lectura y el número de usuarios potenciales)	Según los datos obtenidos: $\frac{A}{B} = \frac{74,25}{4473} = 0,016$ La capacidad de ocupación de la Biblioteca es 0,0 16 m ² La norma nos indica que es demasiado pequeña la capacidad que le corresponde a cada usuario.
4.3 Superficie útil por trabajador. (Obtener la proporción entre la superficie destinada al personal de la Biblioteca y el número de trabajadores)	Según los datos obtenidos: $\frac{A}{B} = \frac{32,25}{5} = 6,45$ Del resultado obtenido pudimos observar que A es la superficie destinada al personal. B es el número total de trabajadores en la biblioteca. Se puede decir que la superficie útil que le corresponde a cada trabajador de la biblioteca es de 6,45 m ² Al igual que expresado lo anterior la norma establece que los metros que le corresponde a cada empleado deben estar comprendidos como mínimo entre 12-15 m ² dependiendo del departamento.
4.5 Ocupación de la superficie de estantería cerrada	En la Biblioteca del CVA no posee estantería cerrada.

4.3.4 Procesos técnicos

5.1 Índice de crecimiento en el número de ítems adquiridos.	Según los datos obtenidos:
--	----------------------------

<p>(Obtener la proporción entre el número de ítems adquiridos en el presente año y el número de ítems adquiridos el año anterior por la Biblioteca</p>	$\frac{A - B}{B} = \frac{99 - 79}{79} = 0,25$ <p>El índice de crecimiento en el número de ítems adquiridos es bajo comparado al año anterior, cabe destacar que mayormente las adquisiciones realizadas son por donaciones. A son los ítems adquirido en el presente año 2009 y B son los ítems adquirido en el año 2008. El índice de crecimiento es de 0,25</p>
<p>5.2 Índice de crecimiento en el número de suscripciones a publicaciones periódicas.</p>	<p>En el presente año 2009 no existe suscripciones, por recorte presupuestal por parte de la Embajada Americana.</p>
<p>5.3 Índice de crecimiento en el número de ítems catalogados y clasificados.</p> <p>(Obtener la proporción entre el número de ítems catalogados y clasificados este año y el anterior</p>	<p>Según los datos obtenidos:</p> $\frac{A - B}{B} = \frac{99 - 79}{79} = 0,25$ <p>El índice de crecimiento con proporción al año anterior es muy bajo. A son los ítems clasificados y catalogación en el presente año 2009 y B son los ítems clasificados y catalogación en el año 2008.</p>
<p>5.4 Tiempo proceso del proceso de adquisición</p>	<p>Aunque el proceso de adquisición de la biblioteca es muy limitado, este se lleva a cabo 1 vez al año.</p>
<p>5.5 Tiempo promedio diario de catalogación y clasificación por persona.</p> <p>(Obtener el tiempo promedio diario de catalogación y clasificación)</p>	<p>Según los datos obtenidos:</p> $\frac{A}{B} = \frac{5}{1} = 5$ <p>El promedio diario es de 5 el nivel de productivo según la norma es alta, cuando aumenta la productividad mejora el</p>

	<p>rendimiento. A es el número total de horas dedicadas a catalogar y clasificar. B es el número total de miembros del personal que cataloga y clasifica. El resultado promedio es 5 horas.</p>
<p>5.6 Promedio diario de ítems catalogados y clasificados (Obtener el promedio diario de ítems catalogados y clasificados)</p>	<p>Según los datos obtenidos:</p> $\underline{A} = \frac{99}{213} = 0,46$ <p>El promedio está por encima de los estándares de calidad ya que se considera que el proceso de catalogación y clasificación lo realiza una sola persona A es el número de ítems catalogados y clasificados enero-septiembre 2009 y B es el número total de días hábiles del 2009.</p>
<p>5.7 Índice de productividad de catalogación y clasificación (Obtener el índice de productividad de catalogación y clasificación)</p>	<p>Según los datos obtenidos:</p> $\underline{A} = \frac{5}{1} = 5$ <p>El índice de productividad es de 5 se considera un alto porcentaje según las normas. A es el número de ítems catalogados y clasificados por día. B es el número total de personas que catalogan y clasifican.</p>
<p>5.8 Tasa de actividad en catalogación y clasificación. (Obtener la tasa de actividad en catalogación y clasificación)</p>	<p>Según los datos obtenidos:</p> $\underline{A} = \frac{5}{6} = 0,83$ <p>La tasa de actividad se considera regular por la cantidad de personas, Sin embargo la norma establece que es muy activa. A es el número total de horas que dedica cada miembro del personal a clasificar y catalogar. B es el número de horas de la jornada de trabajo. C es el número total de personas que catalogan y clasifican.</p>

5.9 Costo de cada ítem catalogado y clasificado	Aspecto no evaluado ya que la Biblioteca desconoce el costo de la catalogación y clasificación
--	--

4.3.5 Colección

<p>6.1 Monografías por usuario.</p> <p>(Obtener la proporción entre el número de monografías (títulos) y el número de usuarios).</p>	<p>Según los datos obtenidos:</p> <p>$A = \frac{8732}{4473} = 1,95$</p> <p>B 4473</p> <p>A es el número total de monografías (títulos). B es el número de usuarios potenciales. El resultado determino que el número de monografías que corresponde para cada usuario es 2 según la norma se encuentra bien.</p>
<p>6.2 Publicaciones periódicas (o recursos continuos) por usuario.</p> <p>(Obtener la proporción entre las publicaciones periódicas y el números de usuarios)</p>	<p>Según los datos obtenidos:</p> <p>$A = \frac{155}{4473} = 0,03$</p> <p>B 4473</p> <p>Se determinó que el número que le corresponde a cada usuario de las publicaciones no es suficiente para cubrir a la población. A es el número total de publicaciones periódicas o recursos continuos (títulos) y B es el número de usuarios potenciales.</p>
<p>6.3 Materiales audiovisuales por usuario.</p> <p>(Obtener la proporción entre los materiales audiovisuales y el números de usuarios)</p>	<p>Según los datos obtenidos:</p> <p>$A = \frac{354}{4473} = 0,07$</p> <p>B 4473</p> <p>Se determinó que el número que le corresponde a cada usuario de los materiales audiovisuales no es suficiente para cubrir a la población según la norma. A es el número total</p>

	de materiales audiovisuales y B es el número de usuarios potenciales.
<p>6.4 materiales informáticos por usuario.</p> <p>(Obtener la proporción entre los materiales audiovisuales y el números de usuarios)</p>	<p>Según los datos obtenidos:</p> $A = \frac{12}{4473} = 0,002$ <p>El número que le corresponde a cada usuario de los materiales no cubre las necesidades de la población. A es el número total de materiales informáticos y B es el número de usuarios potenciales.</p>
<p>6.5 Índice de crecimiento de la colección (publicaciones periódicas)</p> <p>(Obtener la proporción entre el número de publicaciones periódicas de este año y el año anterior)</p>	<p>Para este año 2009 las publicaciones periódicas que existen son del año 2008 por la no renovación de la suscripción.</p>
<p>6.6 Índice de crecimiento de la colección (materiales audiovisuales).</p>	<p>Para el año 2009 no se han hecho adquisición de materiales audiovisuales.</p>
<p>6.7 Índice de crecimiento de la colección (materiales informáticos).</p>	<p>Como ya fue señalado anteriormente no existe material adquirido este año 2009.</p>
<p>6.8 Índice de uso de la colección</p> <p>(Obtener el índice de uso de la colección)</p>	<p>Según los datos obtenidos:</p> $A = \frac{3171}{8732} = 0,36$ <p>El índice de uso es de 0,36 la norma establece que es baja. A es el número de volúmenes consultados en el año 2009. B es el número total de volúmenes que conforman la colección.</p>

4.3.6 Servicios

<p>7.1 Préstamo a domicilio por usuario</p> <p>(Obtener la proporción entre el número de préstamos a domicilio y el número de usuarios.)</p>	<p>Según los datos obtenidos:</p> $A = \frac{116}{4473} = 0,025$ <p>B 4473</p> <p>Se determinó que el número que le corresponde a cada usuario del préstamo a domicilio no es suficiente para cubrir a la población. A es el número total del préstamo a domicilio de enero-septiembre 2009 y B es el número de usuarios potenciales</p>
<p>7.2 Préstamo interno por usuario</p> <p>(Obtener la proporción entre el número de préstamos interno y el número de usuarios.)</p>	<p>Según los datos obtenidos:</p> $A = \frac{2819}{4473} = 0,63$ <p>B 4473</p> <p>La norma establece que el número que le corresponde a cada usuario del préstamo en sala no es suficiente para cubrir a la población es a partir de 2 que se considera estable. A es el número total del préstamo en sala de enero-septiembre 2009 y B es el número de usuarios potenciales.</p>
<p>7.3 Tasa de circulación</p> <p>(Obtener la tasa de circulación de materiales)</p>	<p>Según los datos obtenidos:</p> $A + B = \frac{116 - 2819}{8732} = -0.3$ <p>C 8732</p> <p>La tasa de circulación es de -0,3. A es el número total de préstamos a domicilio. B es el número total de préstamo internos y C es el número total de volúmenes que conforman la colección. Aunque es negativo esta evaluación cabe destacar que son pocos los libros que se permite para el préstamo a domicilio.</p>

<p>7.4 Índice de incremento en el número de préstamos a domicilio</p> <p>(Obtener el índice de incremento en el número de préstamos a domicilio)</p>	<p>Según los datos obtenidos:</p> $\frac{A - B}{B} = \frac{116 - 141}{141} = -0,17$ <p>El índice fue de - 0, 17 negativo para la evaluación de este ítem según la norma, cabe destacar que esta cifra de A corresponde únicamente de enero-septiembre de 2009 Número total de préstamos a domicilio realizados. B es el número total de préstamos a domicilio realizados en el año 2008.</p>
<p>7.5 Índice de uso del servicio de préstamos a domicilio</p> <p>(Obtener el índice de uso del servicio)</p>	<p>Según los datos obtenidos:</p> $\frac{A}{B} = \frac{116}{4473} = 0,02$ <p>El índice fue de 0,02 muy bajo ya que la tendencia es que son los mismos usuarios que utilizan este servicio es importante señalar que esta cifra de A corresponde únicamente de enero-septiembre de 2009. B es el número de usuarios potenciales.</p>
<p>7.6 Índice de preguntas de consulta por usuario</p> <p>(Obtener el índice de preguntas por usuario)</p>	<p>Según los datos obtenidos:</p> $\frac{A}{B} = \frac{3.171}{4473} = 0,7$ <p>El índice representa según la norma que es bajo es decir que los usuarios la mayoría se abstiene de realizarle preguntas al personal. A corresponde al número total de preguntas de consulta solicitadas y B es el número de usuarios potenciales.</p>

<p>7.7 Grado de satisfacción de preguntas de consulta.</p> <p>(Obtener el grado de satisfacción de preguntas de consulta)</p>	<p>Según los datos obtenidos:</p> $A = \frac{3.171}{3.171} \times 100 = 100$ <p>B 3.171</p> <p>El grado de satisfacción de preguntas de consulta es de 100. según la norma establece que es un alto indice y aunque sean pocas las preguntas de consulta que realicen son satisfecha. Cabe destacar que el número de consultas es tomada como satisfecha ya que las que no son satisfecha no se toman en cuentan, como consulta realizada esto representa A y B es el número total de preguntas de consulta realizadas.</p>
<p>7.8 Índice de asistencia a la biblioteca</p>	<p>Este ítem no fue evaluado ya que en mayo se averió el contador de usuarios.</p>

Conclusiones

La función principal de cualquier biblioteca es satisfacer las demandas de información de los usuarios, pero se debe tener en cuenta la gran importancia de realizar una evaluación, para saber si cumple con sus objetivos.

Con este trabajo de investigación, pudimos alcanzar nuestros objetivos; por una parte, constatamos que la Biblioteca del Centro Venezolano, como toda institución, tiene fortalezas y debilidades, siendo las primeras, un punto a favor que desde luego debe conservarse y reforzarse, las segundas no una crítica o algo desfavorable sino una oportunidad para mejorar y poner más empeño en la eliminación de esas fallas.

El servicio general que ofrece la Biblioteca del CVA no es del todo efectivo, debido a que no satisface totalmente las necesidades de información de los usuarios que buscan material actualizado y especializado en el idioma inglés. Por los resultados obtenidos se debe incorporar las normas estandarizadas como la norma ISO 11620 ya que el proceso de gestión de calidad es de una mejora continua y permanente que debe realizarse conforme a una metodología de análisis y a partir de indicadores y datos que ofrezcan valores de

referencia y revelen el grado de consecución de los objetivos propuestos.

La mayoría de los usuarios de la Biblioteca del CVA obtienen el material solicitado, sin embargo, se evidenció que la colección está desactualizada. Así mismo alegan que la Biblioteca no cuenta con las herramientas e instrumentos adecuados que le permita tener fácil acceso a la información.

El presupuesto asignado a la Biblioteca es muy poco ya que depende de otro organismo externo, sin embargo existe la autofinanciación que se puede utilizar para mejorar los recursos de la mismas. Pudimos notar el gasto que genera la Biblioteca es negativo y no corresponde al presupuesto total asignado.

En cuanto al personal se constituye uno de los recursos más valiosos de la biblioteca y generalmente representa la parte más elevada del presupuesto de ésta. La gestión del personal debe guiarse por criterios de racionalidad y coherencia para alcanzar la máxima eficacia en el desarrollo del trabajo y un alto grado de motivación, los indicadores establecieron que el personal es una fortaleza ya que las evaluaciones establecieron un alto índice de desempeño, en este caso los usuarios afirmaron que el personal es algo atento. Es importante destacar que la creatividad y el espíritu de iniciativa, permite aprovechar las

competencias, habilidades y experiencia de cada uno de los miembros de la Biblioteca.

Recomendaciones

1. Realizar una campaña de concientización sobre la importancia de la Biblioteca como apoyo educacional del Instituto, para que otorguen y amplíen los recursos económicos para Implementar nuevos servicios a la vanguardia de las nuevas tecnologías y mejorar la infraestructura.
2. Es necesario disponer de personal especializado en al área de bibliotecología para mejorar la gestión, así como capacitar a los actuales empleados que no son del área. Asimismo el Instituto deben asegurarse de que su personal posea valores definidos y orientados hacia la calidad y servicio.
3. Debe existir una política de selección y adquisición que permita adquirir una cantidad considerable de material actualizado y de calidad acordes a los planes de estudios del CVA que permita aumentar la disponibilidad y variedad para los usuarios, además de incorporar diferentes tipos de materiales para el préstamo a domicilio para aumentar la demanda.
4. La infraestructura aunque visiblemente se encuentra bien no cuenta con el espacio necesario para abastecer a sus usuarios potenciales y también para la colección, se recomienda adquirir

una (1) o dos (2) estanterías, ya que actualmente se encuentran hacinados. Así mismo quitar el depósito ya que no presenta ninguna utilidad significativa y así poder aprovechar los espacios, mejorar la señalización de la Biblioteca.

5. Los servicios son la base de toda Biblioteca se recomienda mejorar lo que ya existen. Renovar nuevamente las suscripciones de las revistas ya que tienen que estar actualizadas, colocar nuevamente las computadoras para el uso de el servicio multimedia así como Internet, actualizar la colección y el servicio de información comercial constantemente, realizar un control por medio de una base de datos el servicio de Club de conversación para adultos y Club de conversación para jóvenes.
6. Colocar un Buzón de sugerencias a fin de que puedan observar lo positivo y negativo de los servicios.
7. Incorporar estrategias de mercadeo en los servicios, no es suficiente que el servicio sea bueno si no además hay que promocionarlo, Así mismo implementar nuevos servicios e innovarlos para satisfacer las necesidades de los usuarios, vale destacar que actualmente la biblioteca no posee servicio de Internet la cual es un servicio fundamental por las nuevas exigencias de la actualidad.

Bibliografía

Fuentes Impresas:

ARELLANO RODRIGUEZ, Jorge Alberto. ***Modelo para la evaluación integral de las bibliotecas de educación superior.*** México: ENBA, 2002.

ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. ***Evaluación de Bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad.*** Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

BONILLA ALCÁNTARA, Gema. ***Evaluación de los servicios bibliotecarios: el caso de los centros de maestros.*** México D.F.: secretaría de educación pública, 2008.

CENTRO VENEZOLANO AMERICANO. ***La Política del buen vecino hecha realidad.*** Caracas: Arte, [S/F]

COVENIN. ***Indicadores de rendimiento de Bibliotecas,*** 2001.

CLAVES PARA EL ÉXITO: ***indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas.*** Barcelona: Eumo, Octaedro, Diputació de Barcelona, Colegio Oficial de Bibliotecarios- Documentalistas de Catalunya, 1995.

ECHEZURÍA, Jorge. ***Diseño de estrategias para optimizar la calidad de los servicios de la Biblioteca Marcel Roche del Instituto Venezolano de Investigaciones Científicas.*** Caracas: Universidad Central de Venezuela, 2006.

DUARTE BARRIONUEVO, Miguel. ***Indicadores como instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios.*** Cádiz: Boletín ANABAD, 1995.

FERNÁNDEZ IGLESIAS, Francisco. ***Un proyecto de Evaluación para la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid.*** Madrid: Universidad Complutense, 1999.

HOROVITZ, Jacques. ***La calidad del servicio.*** Madrid: Mcgraw-Hill, 1991

LANCASTER, Frederick Wilfrid. ***Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios.*** México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983.

LANCASTER, Frederick Wilfrid. ***Evaluación de la biblioteca.*** Madrid: Anabad, 1996.

MARTÍNEZ, Lorena. ***Estudio de la disponibilidad de documentos en una biblioteca universitaria***. Montevideo: Universidad de la República Emilio Frugoni, 2008.

MOLA BALAGUÉ, Núria ***La aplicación de las normas ISO 9000 en los centros de documentación***. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona, 2007.

PONJUÁN, G. ***Gestión de información en las organizaciones***. Principios, conceptos y aplicaciones. Santiago: Universidad Católica de Chile. 1998

RODRÍGUEZ, Gloria María y GIRALDO. ***Certificación de calidad para la biblioteca pública: una experiencia para compartir***. World Library and Information Congress: 69 th IFLA General Conference and Council. Berlín 1-9 Agosto 2003.

ROJAS, J. ***Herramienta para la evaluación de los servicios de información en instituciones cubanas*** [tesis doctoral]. La Habana: Universidad de la Habana; 2001.

SANZ CASADO, Elías. ***Manual de estudios de usuarios***. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

SAMPIERI HERNÁNDEZ, Roberto. **Metodología de la investigación**. México: Mcgraw-hill, 1998.

INTERNATIONAL STANDARIZATION ORGANIZATION (Geneve).
Information and documentation: library performance indicators, 1998.

STUBBS, Edgardo. **Indicadores de desempeño, naturaleza, utilidad y construcción**. Revista ciencia da informacao, 2004.

UNE-EN ISO 9001:2000. **"Sistemas de gestión de la calidad Requisitos"**. Madrid: AENOR, 2000.

Fuentes electrónicas

ALBRECHT, Karl y Zemke, Ron. La excelencia en el servicio: conozca y comprenda a sus clientes. [en línea]. Bogotá: 3R editores,2000

[Consulta: 30 de septiembre 2009]. Disponible en:

<http://www.slideshare.net/tecnofull/excelencia-en-servicio-al-cliente-presentation>

LÓPEZ GIJÓN, Javier. ***Evaluar para mejorar la calidad en la Biblioteca pública.*** [en línea]. Granada: In VII Jornadas sobre Bibliotecas Públicas, 1996 [Consulta: 30 de abril 2009]. Disponible en:

<http://eprints.rclis.org/9057/1/EvaluacionyCalidad.pdf>

BELDA GONZÁLEZ, Caridad. *Evaluación de las bibliotecas municipales de Cartagena: primer paso hacia la calidad.* [en línea]. Cartagena: Fundación Bertelsmann, . [S/F]. [Consulta: 29 de septiembre 2009].

Disponible en: <http://www.anabad.org/archivo/docdow.php?id=126>

MONAGAS, Eva. ***Indicadores de Calidad de Gestión de Bibliotecas.***

[en línea]. Venezuela: XXVIII Asamblea Ordinaria 50 años de Reapertura

III Jornadas Creativas, 2008. [Consulta: 02 de octubre 2009]. Disponible en: <http://www.cid.uc.edu.ve/anabisai/montar/indicadores.ppt>.

RUELAS REAL, Julio Octavio. ***Evaluación de bibliotecas universitarias: el caso de la universidad de Guadalajara y las de***

México hacia la internacionalización ¿cambios en los planes? [en línea]. Guadalajara: Séptimo coloquio Alci 2009 administración y liderazgo en el campo informativo planeación estratégica: bibliotecas en tiempo de crisis Universidad Veracruzana, Boca del Río, Veracruz, México 23-25 de septiembre de 2009. [Consulta: 14 de octubre 2009].

Disponible en:

http://www.uv.mx/usbi_ver/alci09/media/docs/ponencias/C7_Ruelas_Julio.doc

SÁNCHEZ AMBRIZ, Gerardo. ***La evaluación de las bibliotecas universitarias: una estrategia metodológica en América Latina.*** [en línea]. México: UNAM, Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, 2006. p.30. [Consulta: 15 octubre 2009]. Disponible en:

<http://www.anabad.org/organizacion/murcia/ATT00032.pdf>

SOTO RAMOS, Liselie. ***Gestión de calidad y evaluación en bibliotecas.*** [en línea]. Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico, Recinto de piedras. Escuela graduada de ciencias y tecnologías de la información, 2006. [Consulta: 12 octubre 2009]. Disponible en:

<http://www.slideshare.net/lsoto1954/gestion-de-calidad-y-evaluacion-en-bibliotecas>

STUBBS, Edgardo. ***Indicadores de desempeño, naturaleza, utilidad y construcción***. [en línea] Revista ciencia da informacao, 2004. [Consulta: 15 octubre 2009]. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010019652004000100018&script=sci_arttext

Anexos



CUESTIONARIO



Buenos días (tardes), soy estudiante de la escuela de Bibliotecología y Archivología de la U.C.V. Solicito su colaboración respondiendo este cuestionario que permitirá la evaluación de algunos aspectos sobre la biblioteca del Centro Venezolano Americano.

La información aquí suministrada será manejada de manera estrictamente confidencial y con la única finalidad previamente mencionada

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas que a continuación se presentan y marque con una equis (X) la (s) Respuesta(s) que más se adapten a su punto de vista y complete las que así lo requieran.

1.- ¿Especifique que tipo de usuario es Usted?

___ Estudiante

___ Profesores

2.- ¿Cuándo acude a la biblioteca del CVA encuentra el material buscado?

1) ___ Sí (pase a la pregunta n° 4)

2) ___ No

3.- ¿Por cuál de estas causas no consiguió el material solicitado?

1) ___ La biblioteca no tiene el documento solicitado.

2) ___ El material no estaba disponible para ese momento.

3) ___ No entendieron que material era el que estaba solicitando.

4.- ¿La biblioteca cuenta con los equipos o instrumentos adecuados que le permita tener fácil acceso a la información que se requiere?

1) ___ Sí

2) ___ No

11.- De acuerdo a sus necesidades: ¿Cuáles serían los tres (3) servicios que usted propondría ser ofrecidos por esta biblioteca?

- a) ___ Catálogo Automatizado.
- b) ___ Sala audiovisual.
- c) ___ Envío electrónico de copias, artículos y referencias bibliográficas.
- d) ___ Provisión de documentos (no presentes en la colección) tanto nacionales como internacionales
- e) ___ Consulta de base de datos
- f) Catálogo en línea

12.- ¿Cómo calificaría usted cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la biblioteca del CVA? Encierre en un círculo según su punto de vista.

Escala: 1 Excelente 2 Bueno 3 Regular 4 Mala 5 Pésimo

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
a) Plataforma Tecnológica	1	2	3	4	5
b) Humedad	1	2	3	4	5
c) Iluminación	1	2	3	4	5
d) Limpieza	1	2	3	4	5
e) Mantenimiento	1	2	3	4	5
f) Mobiliario	1	2	3	4	5
g) Salida de emergencia	1	2	3	4	5
h) Señalización	1	2	3	4	5

13.- ¿Cómo calificaría usted cada uno de los siguientes servicios de la biblioteca del CVA? Encierre en un círculo según su punto de vista.

Escala: 1 Excelente 2 Bueno 3 Regular 4 Mala 5 Pésimo

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
a) Consulta en sala	1	2	3	4	5
b) Préstamo circulante	1	2	3	4	5
c) Club de conversación para adultos	1	2	3	4	5
d) Club de conversación para jóvenes	1	2	3	4	5
e) Servicio de laboratorio multimedia	1	2	3	4	5
f) Internet	1	2	3	4	5
g) Información comercial	1	2	3	4	5
h) Fotocopiado	1	2	3	4	5

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Fig. 01 – Entrada Colección infantil



Fig. 02 –Sala de Lectura



Fig. 03 –sala de lectura



Fig. 04 –Cubículos de internet



Fig. 05 – Estanterías



Fig. 06 –puerta del depósito



Fig.07 – Estantería



Fig.08 – Estantería



Fig. 09 – Colección



Fig. 10 – Estanterías



Fig. 11 – Estanterías



Fig. 12 – Estantería



Fig. 13 – Fichero



Fig. 14 – Fichero



Fig. 15 – Fichero



Fig. 16 Puerta de atrás.



Fig. 17 Colección TESOL



Fig. 17 – Estantería de bolsos



Fig. 18 – Mostrador de atención a
Usuarios.



Fig. 19 Mostrador de atención a usuarios



Fig. 20 – Estantería



Fig. 21 – Estantería



Fig. 22 – Estantería



Fig. 23 – Estantería



Fig. 24 –Colección comercial



Fig. 25-Colección



Fig.26.- Extintor