

Cartera de Servicios de Información para la Biblioteca de la Casa de la Cultura de Manabí “Monseñor Luis Alfredo Carvajal Rosales”.

MBA. Kasandra Vanessa Saldarriaga Villamil¹ & Brenda Lisy Velásquez Pinoargote¹

Abstract

A letter of services is presented to the Institutional Library "Monsignor Luis Alfredo Carvajal Rosales, the Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión, Core Manabí. The value of the same stands for channeling information services, guiding users and staff in their offer. The methodology is descriptive, where use of theoretical methods and empirical level of knowledge is done. As results emerged that this library is a system of key information in the cultural education of the community as manabita closest public that provides services directly. Regional emphasizes the need for these services incorporate Information Technology and Communications (TIC's), which will most viable access to quality information and no noise. As findings suggested that it is appropriate to recall that the library in question, must have proper installation, to ensure the conservation and protection of all documents, the convenience of users and the availability of spaces for selection and processing analytic-synthetic of the information. Another emphasizes that these institutions to expand their coverage, serve efficiently and effectively at par with the requirements of cognitive, artistic, cultural and research requirements, as required by the twenty-first century require other funding from any agency governmental and nongovernmental.

Keywords: Institutional Library, Information Services, Marketing, Library Service.

1. Introduction

La Carta de Servicios es una herramienta que sirva de guía o base para futuras actualizaciones o revisiones en los servicios de la Biblioteca, y que sea una técnica para poder evaluar y mejorar a través de la forma de participación ofrecida a los usuarios como es el análisis de sus quejas y sugerencias, es una herramienta de gestión que mejora y facilita las relaciones con los usuarios, haciéndoles partícipes en la asunción de compromisos al tener en cuenta sus expectativas, utilizando también para definir estándares de calidad y establecer objetivos.

Las bibliotecas constituyen un servicio clave de apoyo a las funciones esenciales de la educación por lo que su misión consiste en suministrar servicios de información en soporte a los objetivos de docencia e investigación de la comunidad, para esto deben responder a las expectativas y necesidades de sus usuarios, de forma proactiva, asertiva y cooperativa, lo que implica que sus procesos y servicios deben estar regidos por los principios de transparencia, eficiencia y responsabilidad social. La incorporación de las TIC's, al mundo bibliotecario ha motivado la aparición de nuevos productos, nuevas actividades y técnicas de transmisión de información y nuevas formas de gestión de los servicios de una biblioteca. Tanto es así que en la actualidad se potencian los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI); permitiendo el acceso a bases de datos de visibilidad, fortaleciendo el conocimiento.

Desde este punto de vista, la planificación, el marketing y la evaluación de la calidad constituyen procesos claves de la gestión bibliotecaria, pues a través de ellos es posible obtener información objetiva y confiable de apoyo a la toma de decisiones concordantes con la misión y objetivos de la institución a la que sirve.

¹ Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador

En este marco, las Carteras de Servicios son instrumentos de marketing y comunicación muy valiosos para establecer un mecanismo de mejora continua de los servicios prestados por las bibliotecas, al mismo tiempo, son documentos que recogen los compromisos de la organización de información, expresión de un contrato de servicios que se establece entre dicha institución y sus usuarios tomando en consideración sus necesidades de información y expectativas.

Calva González comenta *“La satisfacción de los usuarios es uno de los fines que tiene las bibliotecas o cualquier otra unidad de información. A ella se dirigen todo el esfuerzo del personal, el desarrollo de las colecciones y los servicios que se brindan, Pueden existir colecciones planeadas y recursos económicos para su mantenimiento constante, pero el usuario pero el usuario puede no estar satisfecho sino obtuvo la información que necesitaba en ese momento. Así mismo, la biblioteca puede tener excelentes servicios bien estructurados como lo indican los cánones bibliotecológicos para una biblioteca y resultar que el usuario, que los utiliza. No está satisfecho porque no le dieron la información que necesitaba”* (2011, p.15)[3]

2. Metodología

Los estudios descriptivos, buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. La perspectiva metodológica implementada es mixta, pues se vale de instrumentos cuantitativos y cualitativos para la recolección de los datos, su análisis e interpretación. El uso de métodos del nivel teórico de conocimiento: histórico, lógico, analítico y sintético, facilitó la labor discursiva y la utilización de los presupuestos teóricos. El análisis documental como método empírico del conocimiento ayudó en la búsqueda de la bibliográfica acorde al tema tratado. Otro de los métodos que se utilizó fue la entrevista abierta grupal a los usuarios más constantes a la Casa de la Cultura.

Los objetivos que se pretenden alcanzar son los siguientes:

- Conocer el perfil del usuario
- Usos de la Biblioteca y de sus servicios
- Valoración de la colección por parte del usuario

3. Desarrollo

3.1 La Cartera de Servicios y fondo documental: una mirada desde la Biblioteca de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleo de Manabí, Ecuador.

Marín (1998) enuncia *“las diferentes formas de brindar acceso a la información, variando sus atributos en dependencia de la ubicación relativa del proveedor con respecto al consumidor y de las tecnologías y fuentes de información utilizadas”*. [1]

Rojas (2001) expresa que *los servicios son "actividades, beneficios, que una parte ofrece a otra. Su fin es satisfacer una necesidad. En esencia son intangibles pero su producción puede estar ligada a un bien o producto físico, el que a su vez puede generar un servicio."* [2]

Gómez señala que *la organización del espacio de la biblioteca “es muy importante ya que crea una relación armónica, seguro para la fuente de riqueza a los usuarios.* (Gómez, 2002). [6]

Gill (2002) manifiesta que *“la biblioteca pública es una organización establecida, apoyada y financiada por la comunidad, tanto a través de una autoridad u órgano local, regional nacional o mediante cualquier otra forma de organización colectiva”*. [5]

Ortiz y Mocosó (2002) expresan que las bibliotecas en la actualidad son espacios más utilizadas pues no solo se busca un libro para leer, sino que ofrecen la excelente probabilidad de incluir audio, enlaces a internet gráfico e hipertexto. [4]

Desde otro punto de vista (Kotler, 2002) plantea que es *“un proceso social y administrativo mediante el cual grupos e individuos obtienen lo que necesitan y desean a través de generar, ofrecer e intercambiar productos de valor con sus semejantes”*. [8]

Otros autores como Stanton, Etzel y Walter(2006) señalan que la mercadotecnia *“es un sistema total de actividades de negocios ideado para planear productos satisfactorios de necesidades, asignarles valor, promover y distribuirlos a los mercados meta, a fin de lograr los objetivos de la organización”*. [9]

“En Ecuador casi no existen estudios sobre la biblioteca pública debido a la poca importancia que ésta ha recibido en el ámbito de las decisiones políticas de los gobiernos y del Estado, e inclusive de la propia academia. Al analizar y desentrañar uno de los servicios culturales más significativos, este libro busca llenar este vacío.” (Puentes, 2013). [10]

“Finalmente, el libro aporta con nuevos elementos epistemológicos que potencian el rol de las bibliotecas públicas también como espacios generadores de información, productores, re-creadores y difusores de conocimientos de la comunidad, contextualizando su acción más allá del tratamiento estrictamente técnico de las colecciones y de los servicios bibliotecológicos que, si bien son necesarios, deben responder a la dinámica social y cultural en la que se hallan inmersas”. (Ob. Cit, p.17) Las bibliotecas públicas como cualquier otra institución de información, tiene como fin principal el ofrecimiento de servicios.

3.1.1 El fondo documental impreso de la Biblioteca de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleo de Manabí.

El acceso directo a los fondos ha facilitado el conocimiento de la colección por parte de los usuarios, pero también ponen en el relieve de mejorar la señalización, la ordenación y los espacios de difusión que permitan dar a conocer a los usuarios todos los materiales que la biblioteca pone a disposición.

Tabla 1: Modelo de estudio de usuarios de la Biblioteca

Métodos de búsqueda	Respuestas	Porcentaje (%)
Catálogo Manual	33	45,80%
Preguntarle al personal Bibliotecario	28	38,90%
Directamente de los estantes	11	15,30%
Total	72	100,00%

Fuente: MBA. Kasandra Vanessa Saldarriaga Villamil; Brenda Lisy Velásquez Pinoargote

Se ha valorado el uso general de cada uno de los instrumentos de búsqueda disponibles. Como se puede observar, el método más utilizado por los usuarios para localizar la información en la biblioteca es el catálogo manual con (45,8%), frente a otros usuarios que localizan preguntándole al personal bibliotecario con un (38,9 %). Solo un (15,3%) recurre a buscar el libro directamente en las estanterías, los usuarios manifiestan que es muy complicada esa búsqueda son muy pocos los que opinan que es rápido y cómodo.

Tabla 2: Se han estudiados las distintas combinaciones utilizadas por el usuario para localización de la información.

Materias	Respuesta	Porcentaje(%)
Literatura	33	45,80%
Historia	15	20,80%
Bibliotecología	14	19,40%
Revistas	4	5,60%
Sociología	3	4,20%
otros libros	3	4,20%

Fuente: MBA. Kasandra Vanessa Saldarriaga Villamil; Brenda Lisy Velásquez Pinoargote

Los libros más consultados son los de literatura con un (45,8%), esta biblioteca está dotada de poesía internacional, nacional y provincial, el (20,8 %) de los usuarios tienen estudios superior o universitarios estos buscan información para estudiar y hacer tareas, el (19,4%) buscan libros de bibliotecología ya que esta materia sirve para clasificar libros y conocer las normas que se aplican en distintos temas, el (5,6%) acuden a la biblioteca a leer revista por curiosidad y entretenerse, (4,2%) leen libros de sociología ya es rama que examina y mide cada estilo de vida; (4,2%) les gusta curiosear libros diferentes.

3.1.2 Contexto actual de la Biblioteca de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleo de Manabí.

Las bibliotecas públicas han comenzado a prestar atención de calidad, por su dimensión horizontal e impacto sobre la totalidad de la comunidad, es sin duda, objeto de una atención preferente en lo que respecta a la mejora de sus productos y servicios continuamente como la Biblioteca de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleo de Manabí “Monseñor Luis Alfredo Carvajal Rosales”.

Esta biblioteca ha comenzado un proceso de cambios en su rumbo estructural regidos por un factor reciente en sus procesos, donde el pilar fundamental ha sido la enunciación de las estrategias fundamentales que optimizarán sus productos y servicios de información.

3.2.1 Consideraciones de los estudiantes de 8vo nivel de la Universidad San Gregorio de Portoviejo en relación a los servicios aplicados. Resultados de la entrevista abierta grupal aplicada.

Tabla 3: Servicios que presta la Biblioteca

Grado de satisfacción con la biblioteca	Respuestas	Porcentaje (%)
Servicio de la Biblioteca	17	23,6%
Uso de la biblioteca	13	18,1%
Métodos de búsqueda utilizada	12	16,7%
Libros consultados	11	15,3%
Nivel de estudios	10	13,9%
acceso a internet	9	12,5%

Fuente: MBA. Kasandra Vanessa Saldarriaga Villamil; Brenda Lisy Velásquez Pinoargote

Respecto al servicio que presta la Biblioteca a los usuarios el (23,6 %) opinan que la atención que recibieron de parte del personal bibliotecario es buena y que el horario actual es adecuado; el (18,1) usan la biblioteca para realizar las tareas que le envían de la universidad, el (16,7%) de los usuarios se le hace más fácil buscar con el catálogo manual ya que les facilita el tiempo, (15,3%) consultan libros en la biblioteca se quejan ya que deben actualizar las colecciones, por estar desactualizadas,. Así también el (13,9%) de los usuarios con estudios de nivel universitarios destacan la falta de libros técnicos y son los usuarios jóvenes, y, el (12,5%) de los usuarios desean acceso a Internet. y las consultas de bases de datos.

3.2 Cartera de servicios propuesta para la Biblioteca de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleo de Manabí.

Luego de analizar los resultados de las encuestas y entrevistas a usuarios, se propone que se implemente la Norma AENOR UNE 93200:2008 a la cartera de servicios de la Biblioteca de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleo de Manabí.

1. Plan anual de actividades y controlar su ejecución;
2. Coordinar operaciones conjuntas con otras bibliotecas, para el intercambio de servicios complementarios, que deberá establecerse mediante la suscripción de Convenios, que serán negociados bajo la responsabilidad de la Presidencia del Núcleo;
3. Catálogos en línea, biblioteca electrónica con Internet que permita la conexión con centros de consulta del mundo, eliminando la barrera de la distancia y del tiempo, ofreciendo cantidad y calidad de información a los usuarios;
4. Disponer de la intervención oportuna y las medidas convenientes para prevenir el deterioro o destrucción de los bienes culturales, esto es, de las colecciones de la biblioteca y museo de la CCE, Núcleo de Manabí;
5. Realizar la conservación de los bienes culturales y artísticos existentes de acuerdo al plan establecido;
6. Efectuar la revisión y control permanente del patrimonio cultural de la biblioteca;
7. Realizar el control técnico de la iluminación de las obras en exhibición, así como también el mantenimiento y presentación de la biblioteca ;
8. Atender las situaciones de carácter técnico de la biblioteca que se presenten e impartir las disposiciones necesarias para su solución;
9. Difundir la imagen de la biblioteca de la CCE Núcleo de Manabí, tanto interna como externamente;
10. Catálogos, afiches, volantes y materiales afines de los eventos de la biblioteca.

La consecución de la misión, concreta los siguientes productos y servicios, que serán gestionados bajo un enfoque de procesos:

1. Catalogación y clasificación de libros, revistas, documentos;
2. Información bibliográfica provincial y nacional;
3. Publicaciones bibliografía especializada;
4. Canjes bibliográficos de las publicaciones;

5. Informes técnicos –administrativos;
6. Informes de cumplimiento de actividades;
7. Atención a investigadores provinciales, nacionales e internacionales; y,
8. Integrar la red nacional de Bibliotecas

Basados en este precepto, y una vez aplicada la Cartera de Servicios de Información que la norma AENOR UNE brinda; en la Biblioteca de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleo de Manabí, presenta resultados de la aplicación de la norma y procede a realizar la comparación de los siguientes periodos comprendidos entre 2014-2015 (antes de la implementación de la norma) y 2016 después de la implementación de las normas AENORUNE 93200:2008 [11]

Comparación de la Cartera de Servicios de Información de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleo Manabí antes de la implementación de la normas y después de la implementación de las normas AENOR UNE 93200: 2008.

Tabla 4: Comparación de la carrera de servicio antes la implantación de las normas AENOR UNE 93200:2008

Estadísticas CCE-M 2014-2015 Sin la Norma	%	Estadísticas con la implementación de la normas AENOR UNE 93200:2008 2016	%
Prestamos personal de revista	15%	Prestamos personal de revista	96%
Curso de lectura	18%	Curso de lectura	80%
Préstamos de libros	22%	Préstamos de libros	75%
Publicaciones periódicas	32%	Publicaciones periódicas	93%
Atención al usuario	10%	Atención al usuario	90%
Hemeroteca	18%	Hemeroteca	84%
Prestamos Interbibliotecario	25%	Prestamos Interbibliotecario	98%
Reprografía	21%	Reprografía	100%
Hemeroteca	19%	Hemeroteca	86%

Fuente: MBA. Kasandra Vanessa Saldarriaga Villamil; Brenda Lisy Velásquez Pinoargote

La decisión de elaborar la Cartera de Servicios de la Biblioteca de la de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Manabí “Monseñor Luis Alfredo Carvajal Rosales”. Se debe principalmente a la carencia de un instrumento normativo que garantice los compromisos de calidad de los servicios que se ofrecen en dicha institución en función de la mejora continua de las ofertas informativas.

El estudio permitirá disponer de un instrumento útil para la toma de decisiones que tribute hacia el mejoramiento de la calidad de los servicios en la institución y consolidar la vital importancia que tiene la Biblioteca Pública. Como referencia se toma el de la biblioteca pública de Navarra en la que brinda los siguientes servicios semejantes al igual que la Casa de la Cultura Ecuatoriana Extensión Manabí:

- Acceso a los documentos de la colección propia de la biblioteca y a los integrados en el Catálogo Colectivo de las bibliotecas públicas.
- La existencia de un fondo amplio, actualizado y diversificado garantiza la oferta de calidad por parte de las bibliotecas.
- Consulta del fondo antiguo existente en el Sistema de Bibliotecas públicas.
- Las direcciones, teléfonos, correos electrónicos y horario de apertura de las bibliotecas se ofrecen en las respectivas bibliotecas y en Internet.
- Préstamo personal de libros, publicaciones periódicas y audiovisuales.
- El préstamo personal de libros.
- Préstamo Interbibliotecario.
- Zona de consulta de la colección de la biblioteca.
- Hemeroteca: diarios y revistas impresos y en formato electrónico.
- Zona infantil.
- Colección local: fondo bibliográfico, audiovisual y documental sobre la localidad en la que presta servicio la biblioteca.
- Internet: acceso gratuito para todos los usuarios.

- Fomento de la lectura
- Servicio de información local y comunitaria a los usuarios.
- Reprografía: fotocopias, escáner e impresoras

4. Conclusiones

Con el paso del tiempo la cultura ha evolucionado, los estilos de vida y la tecnología moderna, también las bibliotecas públicas evolucionaron y los estudiosos y críticos sobre esta temática, coinciden algunos, al expresar la misión y visión que deben tener estas. Comparto la opinión de muchos eruditos, sobre este tema, de que es el libro el invento más importante de la humanidad y también afirmo que, para acceder a su uso, debe contarse con algunos recursos, siendo el de vital importancia, la fortalecimiento de las bibliotecas pública y concretamente la Biblioteca de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleode Manabí “Monseñor Luis Alfredo Carvajal Rosales”. Ya que no está totalmente automatizada. El instrumento de localización de la información más utilizado es el catalogo Manual, La estantería abierta tiene una frecuencia de uso muy reducida, eso puede ser a que los alumnos no le gusta perder el tiempo, por lo que la biblioteca aún no está organizada, y no puede sacar el mayor provecho posible en sus búsquedas documentales; y por otro lado, mejorar la señalización en cada percha. Los usuarios dispondrán de una colección mucho más amplia con la que poder satisfacer sus necesidades actuales de información, La comunicación temática entre el bibliotecario sería un grupo de apoyo para los trabajos técnicos, ya que podría realizar la transferencia de registro bibliográficos. Se ha descrito la situación actual de la Biblioteca y los servicios que presta, contando con el apoyo de diagramas de flujos que muestran de forma visual los procesos y procedimientos de aquellos servicios que comprenden trámites administrativos entre la Biblioteca y el usuario. Por último, se ha presupuestado el proyecto de mejora y justificado su viabilidad, con el fin último deseable de que se lleve a cabo la puesta en marcha de la Carta de Servicios.

5. Referencias

- Marín, L. (1998). El mundo en Hechos y Cifras. La Industria de la Información. Consultoría Biomundi. La Habana: IDICT. 210 p
- Rojas Benítez, J. L. (2001). Herramientas para la evaluación de los servicios de información en instituciones cubanas. (Tesis de Doctorado en BCI). La Habana: Universidad de La Habana. p.125
- Calva González, J. (2011). La satisfacción de los usuarios en las unidades de información: modelos y principios teóricos. En J. Lau (Comp.), Satisfacción de usuarios: evaluación integral de bibliotecas (pp. 15-28). Veracruz, México: Alfragrama.
- Ortiz- Repiso, Virginia y Purificación Mocosó. (2002). La biblioteca digital inventando el futuro en Revista Interamericana de Nuevas Tecnologías de la Información, vol.7 pp.6-17.
- Gill, Philip. (2002). Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. México, D.F.: Consejo Nacional para la cultura y las artes.
- Gómez Hernández, José A. (2002). Gestión de Biblioteca. Murcia: DM. p.342.
- Martínez, D. (2005). El Centro de Recursos para el aprendizaje CRAI. El nuevo modelo de biblioteca universitaria. Paper presented at the Jornadas organizadas por la BUC. Los recursos electrónicos en la colección de la biblioteca, Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, 2004. (En línea). Disponible en: http://www.ucm.es/BUCM/jornadas/bcauniv/nuevo_concepto_bu.pdf (Consultado el 24 de marzo de 2016).
- Kotler, P. (2002). Marketing social. Estrategias para cambiar la conducta pública. (s.l): Díaz Santos S.A. p.7.
- Stanton, W. E. M. y W. (2006). Fundamentos de Marketing. [s.l.]: Mc Graw H. p.7.
- Puentes, Eduardo. (2013). Biblioteca pública, democracia y buen vivir. Aportes para la definición de políticas en Ecuador. Disponible en la web <https://www.flacso.edu.ec/portal/publicaciones/detalle/biblioteca-publica-democracia-y-buen-vivir-aportes-para-la-definicion-de-politicas-en-ecuador.40>. pp.16-17.
- AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) Disponible en la web: http://www.aenor.com/aenor/certificacion/calidad/calidad_cservicios_93200.asp#.V5duvtDeKig