

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECOLOGÍA, ARCHIVOLOGÍA
Y DOCUMENTACIÓN
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN BIBLIOTECOLOGÍA
Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MERCADEO DE LOS
SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA AMPARO
DE PABÓN DE LA CAJA DE AHORROS**

YELKA DEL CARMEN ÁVILA ROVIRA

**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR AL
GRADO DE MAGÍSTER EN BIBLIOTECOLOGÍA Y
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ
2007**

ST

22 FEB 2008

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres Lic. Fermina Rovira de Ávila y Prof. Carlos E Ávila A. y a mis hermanos Jorge Enrique, Carlos Alberto y Carlos Enrique Q.E.P.D., por su apoyo y estímulo para llegar a culminar este trabajo.

Yelka

Obs. de la Autor

15997

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme alcanzar esta meta.

A la Profesora Lidia Pérez de Salazar, por su asesoramiento en la elaboración de este trabajo, como también a los profesores del Departamento de Bibliotecología quienes nos formaron profesionalmente.

De igual forma al Vice Decano de la Facultad de Economía de la Universidad de Panamá Prof. Carlos Vega, por su cooperación y orientación en la parte estadística de este trabajo.

Un sincero agradecimiento a todas las personas que de una u otra forma contribuyeron a que culminara este trabajo.

Yelka

CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE DE GRÁFICAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
LISTADO DE ANEXOS	
ABREVIATURAS UTILIZADAS	
RESUMEN	
SUMMARY	
INTRODUCCIÓN.....	xvi
1. ASPECTOS GENERALES DEL ESTUDIO.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2 Justificación.....	2
1.3 Objetivos.....	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4. Metodología.....	4
1.4.1 Recolección de la bibliografía.....	4
1.4.2 Tipo de investigación.....	5
1.4.3 Población.....	7
1.4.4 Muestra.....	8
1.4.5 Tipo de muestreo.....	8
1.4.6. Variables.....	10
1.4.6.1 Definición conceptual.....	10
1.4.6.2 Definición operacional.....	11
1.4.7 Definición de técnicas e instrumentos.....	11
1.4.8 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	11
1.4.9 Tratamiento de la información.....	12
2. MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. Mercadeo de la información.....	14
2.2. La Caja de Ahorros.....	30
2.3 Marco Legal de las Bibliotecas en Panamá.....	33
2.4. La Biblioteca de la Caja de Ahorros.....	36

2.4.1	Objetivos.....	38
2.4.2	Colecciones.....	38
2.4.3	Servicios.....	40
2.4.4	Procesos Técnicos.....	41
2.4.5	Organización.....	42
2.4.6	Presupuesto.....	42
3.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	43
3.1	Resultados	
3.1.1	Encuesta aplicada en la Casa Matriz de la Caja de Ahorros.....	46
3.1.2	Encuesta aplicada en la Biblioteca Amparo de Pabón de la Caja de Ahorros.....	75
3.2	Análisis de los resultados.....	93
4.	PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MERCADEO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA AMPARO PABÓN DE LA CAJA DE AHORROS	106
4.1	FODA.....	107
4.1.1	Matriz FODA de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	108
4.1.2	Matriz FODA para generar estrategias.....	111
4.2	Diagnóstico.....	115
4.3	Objetivos.....	116
4.4	Estrategias y tácticas.....	117
4.5	Ejecución de la estrategia.....	132
4.6	Evaluación de la estrategia.....	134
4.7	Presupuesto.....	135
	CONCLUSIONES	141
	RECOMENDACIONES.....	144
	BIBLIOGRAFÍA.....	147
	ANEXOS.....	153

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Usuarios afiliados a la Biblioteca Amparo de Pabón.....	46
Gráfico 2. Tipo de usuario potencial de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	50
Gráfico 3. Fecha más reciente de visita a la Biblioteca Amparo de Pabón..	51
Gráfico 4. Opinión acerca del horario de atención de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	52
Gráfico 5. Opinión acerca de los días de atención de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	53
Gráfico 6. Opinión acerca de la señalización de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	54
Gráfico 7. Opinión sobre la limpieza de la Biblioteca Amparo de Pabón.	55
Gráfico 8. Valoración sobre la comodidad en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	56
Gráfico 9. Opinión sobre la accesibilidad a la Biblioteca Amparo de Pabón.....	56
Gráfico 10. Opinión acerca de la atención del personal de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	57
Gráfico 11. Usuarios que utilizan el servicio de consulta en sala de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	58
Gráfico 12. Tiempo de recepción de documentos en el servicio de consulta en sala de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	58
Gráfico 13. Valoración sobre el número de ejemplares de documentos para Consulta en sala en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	59
Gráfico 14. Valoración sobre la utilidad del material de referencia en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	60
Gráfico 15. Valoración sobre la utilidad de la colección general en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	61
Gráfico. 16 Valoración sobre la utilidad de los medios audiovisuales en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	61

Gráfico 17. Número de usuarios que utilizan el servicio de préstamo a domicilio de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	62
Gráfico 18. Valoración sobre el tiempo de préstamo a domicilio en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	63
Gráfico 19. Valoración sobre el número de ejemplares para préstamo a domicilio en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	64
Gráfico 20. Valoración sobre la reserva de documentos para préstamo a domicilio en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	64
Gráfico 21. Valoración sobre el servicio de préstamo por valija en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	65
Gráfico 22. Usuarios que utilizan el servicio de referencia en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	66
Gráfico 23. Rapidez para resolver preguntas en el servicio de referencia de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	66
Gráfico 24. Grado de satisfacción por las respuestas obtenidas en el servicio de referencia de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	67
Gráfico 25. Localización de títulos externos a la Biblioteca Amparo de Pabón.....	68
Gráfico 26. Grado de satisfacción al recibir orientación sobre el uso del catálogo de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	68
Gráfico 27. Usuarios que utilizan el servicio de reprografía de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	69
Gráfico 28. Rapidez en la entrega de reproducción de documentos en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	69
Gráfico 29. Costo del servicio de reprografía en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	70
Gráfico 30. Calidad del servicio de reprografía en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	70
Gráfico 31. Otros servicios que los usuarios de la Biblioteca Amparo de Pabón esperan recibir.....	71
Gráfico 32. Usuarios potenciales y su interés en utilizar los servicios de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	72
Gráfico 33. Servicios que los usuarios potenciales esperan recibir en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	74

Gráfico 34. Usuarios afiliados a la Biblioteca Amparo de Pabón.....	75
Gráfico 35. Tipo de usuarios de la biblioteca Amparo de Pabón.....	76
Gráfico 36. Fecha más reciente de visita a la Biblioteca Amparo de Pabón.....	77
Gráfico 37. Opinión acerca del horario de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	78
Gráfico 38. Valoración sobre los días de atención de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	78
Gráfico 39. Señalización en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	79
Gráfico 40. La limpieza en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	79
Gráfico 41. Comodidad en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	80
Gráfico 42. Accesibilidad de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	80
Gráfico 43. Atención del personal de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	81
Gráfico 44. Usuarios que utilizan el servicio de consulta de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	81
Gráfico 45. Tiempo de recepción del documento en el servicio de consulta en sala de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	82
Gráfico 46. Valoración sobre el número de ejemplares para consulta en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	83
Gráfico 47. Utilidad del material de referencia de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	83
Gráfico 48. Utilidad de la colección general de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	84
Gráfico 49. Utilidad de medios audiovisuales de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	85
Gráfico 50. Usuarios que utilizan el servicio de préstamo a domicilio de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	85
Gráfico 51. Tiempo de préstamo de documentos en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	86
Gráfico 52. Valoración sobre el número de ejemplares para préstamo en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	86

Gráfico 53. Disponibilidad de ejemplares para préstamo en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	87
Gráfico 54. Valoración sobre el servicio de reserva de documentos de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	87
Gráfico 55. Servicio de préstamo por valija de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	88
Gráfico 56. Usuarios que utilizan el servicio de referencia de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	88
Gráfico 57. Rapidez para resolver preguntas en el servicio de referencia de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	89
Gráfico 58. Grado de satisfacción por las respuesta obtenidas en el servicio de referencia de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	89
Gráfico 59. Localización de títulos externos a la Biblioteca Amparo de Pabón.....	90
Gráfico 60. Grado de satisfacción al recibir orientación en el uso del catálogo de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	90
Gráfico 61. Usuarios que utilizan el servicio de reprografía de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	91
Gráfico 62. Rapidez en la entrega de reproducción de documentos en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	91
Gráfico 63. Costo del servicio de reprografía en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	92
Gráfico 64. Calidad del servicio de reprografía en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	92
Gráfico 65. Servicios que los usuarios esperan recibir en la Biblioteca Amparo de Pabón.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Tipos de usuarios potenciales de la Biblioteca Amparo de Pabón.....	48
Tabla 2. Razones por las cuales a los usuarios potenciales de la Biblioteca Amparo de Pabón no les interesa los servicios bibliotecarios....	73

ABREVIATURAS UTILIZADAS

FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
DOFA	Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas
DA	Debilidades vs Amenazas
DO	Debilidades vs Oportunidades
FA	Fortalezas vs Amenazas
FO	Fortalezas vs Oportunidades

ANEXOS

1. Entrevista personal a la administradora de la Biblioteca Amparo de Pabón
2. Entrevista personal a la Directora Técnica de la Biblioteca Nacional de Panamá.
3. Encuesta aplicada en la Biblioteca Amparo de Pabón.
4. Informatización en la Biblioteca: la opción CDS/ISIS.
5. Interfaces de catalogación para bases de datos bibliográficas.
6. Tríptico de la Biblioteca Amparo de Pabón.
7. Encuesta aplicada en la Casa Matriz de La Caja de Ahorros.
8. Glosario de terminología utilizada.
9. Bibliotecas Públicas creadas, activas e inactivas adscritas a la Biblioteca Nacional de Panamá desde 1946 a 1999.
10. Diapositivas sobre la Biblioteca Amparo de Pabón presentada a estudiantes.
11. Nota de Felicitación por el trabajo realizado en la IV Feria Internacional del Libro Panamá.
12. Fotos del stand de la Biblioteca Amparo de Pabón en la IV Feria Internacional del Libro Panamá.
13. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas.

RESUMEN

Se presentan los aspectos teóricos, analíticos y bibliográficos involucrados en el desarrollo de la tesis de maestría titulada **Plan Estratégico para el Mercadeo de los Servicios de Información de la Biblioteca Amparo de Pabón de La Caja de Ahorros**. El trabajo incluye análisis del ambiente, en donde se tomaron en cuenta las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. La combinación de estos conceptos permitió la generación de estrategias o líneas de acción de acuerdo a las características de la Biblioteca Amparo de Pabón, su visión, objetivos y metas, estrategias, tácticas, evaluación y control. Se aplicó una encuesta a las personas que visitaron la Biblioteca y a los clientes de la Casa Matriz de la Caja de Ahorros, para conocer no solamente el perfil de usuarios de la Biblioteca, sino sus necesidades y su grado de satisfacción con el servicio. Los resultados y análisis permitieron formular las estrategias y la propuesta de mercadeo de los servicios de información.

SUMMARY

The theoretical, analytical and bibliographical aspects appear involved in the development of the thesis of titled masters Strategic plan for the Trade of the Information services of the Library Shelter of Pabón of the Savings bank. The work includes analysis of the atmosphere, in where the strengths, opportunities, weaknesses and threats were taken into account. The combination of these variables allowed to the generation of strategies or attachment lines according to the characteristics of the Library Shelter of Pabón, its vision, objectives and I put, strategies, tactics, evaluation and control. A survey was applied to the people who visited the Library and the clients of the First House of the Savings bank, to know not only the profile users of the Biblioteca, but its necessities and their degree of satisfaction with the service. The results and analyses allowed to formulate the strategies and the proposal of trade of the information services.

INTRODUCCIÓN

La Biblioteca Amparo de Pabón de la Caja de Ahorros fue creada hace treinta y tres años con la finalidad de fortalecer el hábito por la lectura. En los últimos años, la Biblioteca se ha visto afectada por una baja utilización de los servicios bibliotecarios, situación que motivó la realización del presente trabajo que titulamos: *Plan Estratégico para el mercadeo de los servicios de información de la Biblioteca Amparo de Pabón de la Caja de Ahorros*.

La situación de la Biblioteca indicaba que era necesaria un plan estratégico para el mercadeo de los servicios de información como parte del proceso de planeamiento y de administración, para estimular la participación y asistencia de los usuarios. Por esa razón, se planteó como primer paso aplicar una encuesta a las personas que visitaron la Biblioteca y a los clientes de la Casa Matriz de la Caja de Ahorros, para conocer no solamente el perfil de usuarios de la Biblioteca, sino sus necesidades y su grado de satisfacción con el servicio. En otras palabras, identificar a los usuarios, sus características e intereses y sus expectativas de servicios.

La medición de la calidad de servicios es primordial para las bibliotecas. Su correcta evaluación implica una ajustada definición de las variables que se pretenden medir, un instrumento de medición sensible a dichas variables y un adecuado tratamiento de los datos a partir de los cuales poder extraer conclusiones y llevar a cabo las acciones oportunas. En este caso, el estudio de usuarios se realizó a través

de las encuestas aplicadas, las preguntas se elaboraron con el objetivo de conocer la opinión de los usuarios sobre el personal, infraestructura, servicios y colección.

Los resultados de la encuesta, en conjunto con entrevistas a la Directora Técnica de la Biblioteca Nacional y a la Administradora de la Biblioteca Amparo de Pabón, fueron los insumos para la elaboración de la estrategia de mercadeo.

El trabajo está estructurado de la siguiente manera: el primer capítulo contiene los aspectos generales del estudio: planteamiento del problema, justificación, objetivos y metodología. En el segundo capítulo se presenta el marco teórico; el tercero aborda el análisis e interpretación de datos y en el cuarto se desarrolla la estrategia de mercadeo. Se finaliza con las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía consultada y anexos. A medida que se trabajaba en este proyecto, se realizaron algunas acciones como se puede observar a través del documento.

CAPÍTULO 1:
ASPECTOS GENERALES DEL ESTUDIO

1.1 Planteamiento del problema

El volumen de usuarios de la Biblioteca Amparo de Pabón ha bajado considerablemente, y debido a su traslado se eliminó la sala infantil que era muy utilizada. Por tal motivo, consideramos que se necesita definir una nueva estrategia de administración y gerencia para producir, divulgar, mostrar, ofrecer y distribuir correctamente sus servicios, teniendo claramente definida su clientela. La imagen de la biblioteca debe ser trabajada cuidadosamente para recuperar las condiciones de simpatía y respeto por la institución y su función social.

Se necesita un plan de mercadeo debidamente encausado para ayudar al posicionamiento de los servicios y productos, así como dar a conocer el esfuerzo y calidad del trabajo realizado en la Biblioteca en beneficio de sus usuarios.

1.2 Justificación

La Caja de Ahorros, como banco, posee una reconocida trayectoria en la familia panameña, por su influencia en la economía del país y porque durante muchos años evidenció su preocupación por jugar un papel importantísimo en el panorama educativo y cultural de los panameños.

La Biblioteca Amparo de Pabón está siendo percibida por los mandos gerenciales como una carga presupuestaria debido a que en los últimos años el número de usuarios y el volumen de consulta han disminuido notablemente. Según

las estadísticas de servicios del año 2005 la Biblioteca recibió a 2,346 usuarios. Hasta mayo del año 2006, atendió solamente a 542 usuarios.

Ha pasado por situaciones que han afectado negativamente la prestación de sus servicios y la adquisición de nuevos materiales. Por razones de mejoras en la infraestructura, la Biblioteca fue trasladada a un edificio separado de las instalaciones de la Casa Matriz. Estuvo cerrada por nueve meses hasta que se logró su reorganización en las nuevas instalaciones. Por daños en el sistema perdió su catálogo automatizado y por falta de espacio físico se eliminó la sala infantil. Sin embargo, cuenta con un activo valioso como lo es su colección y un personal especializado en bibliotecología.

La Biblioteca Amparo de Pabón está ubicada en un tercer piso, los gastos de la Biblioteca se han incrementado porque ahora se paga alquiler. No cuenta con un catálogo automatizado, ni brinda servicios de Internet a los usuarios, falta equipo de computadoras y fotocopidora.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Elaborar un plan estratégico para el mercadeo de los servicios ofrecidos en la Biblioteca Amparo de Pabón, con el fin de mejorarlos y atraer usuarios.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar las necesidades de información de los usuarios reales o potenciales para enfocar los servicios acordes a los requerimientos detectados.
- Aplicar los conceptos y técnicas de mercadeo para el mejoramiento de los servicios.
- Proponer nuevas actividades para beneficio de los clientes.
- Presentar alternativas que pueden mejorar la imagen, procesos y productos de la Biblioteca Amparo de Pabón como institución de apoyo educativo y cultural.

1.4 Metodología

1.4.1. Recolección de la bibliografía

Se identificó la bibliografía procedente de fuentes primarias y secundarias para documentar el estudio, la cual se encuentra en diferentes formatos e incluye libros, diccionarios, publicaciones seriadas, diarios e Internet; sobre el tema de mercadeo, bibliotecas públicas y metodología de la investigación.

La revisión de la literatura, según indica Roberto Hernández Sampieri¹, ayuda a “enmarcar el área del problema de estudio”.

Esta revisión tiene como objeto dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos, proposiciones y postulados, que permitan obtener una visión completa del sistema teórico, sobre el conocimiento científico, que se tiene acerca del tema, para que el investigador pueda abordar el problema a resolver.

1.4.2 Tipo de investigación

El método que se empleó en esta investigación es de carácter no experimental, ya que no se manipuló a los sujetos con los que se trabajó y es transeccional descriptivo, porque los datos fueron estudiados en un período único, en el cual se describieron las variables y se analizó su incidencia e interrelación en un momento dado. Así lo señala Roberto Hernández Sampieri²:

Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables (dentro del enfoque cuantitativo) o ubicar, categorizar y proporcionar una visión de una comunidad, un evento, un contexto, un fenómeno o una situación (describirla como su nombre lo indica, dentro del enfoque cualitativo).

¹ Roberto Hernández Sampieri. Metodología de la investigación / Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio. – 3ª. ed. – México, D.F. : McGraw-Hill Interamericana, c2003. – p.88.

² Ibid., p.273.

La Coordinación de la Maestría en Bibliotecología y Tecnologías de la Información establece seis líneas de investigación:

1. Estudios métricos
2. Evaluación de sistemas y servicios de información
3. Comercialización de la información
4. Estudios de usuarios
5. Implantación de la tecnología en los servicios de información.
6. Documentos electrónicos

Según estas líneas, el estudio se enmarcó en la comercialización de la información y estudios de usuarios, correspondientes a las líneas de investigación

3 y 4.

Los estudios de usuarios de bibliotecas, a través de métodos de investigación de carácter cuantitativo o cualitativo, intentan analizar los hábitos, los comportamientos, las motivaciones, las actitudes, las opiniones, las expectativas, los deseos, las necesidades y las demandas de las personas en relación con la información y los servicios bibliotecarios.

El autor Víctor Manuel García Suárez³ señala que:

La comercialización, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia, resulta imposible sin un conocimiento profundo, o al menos adecuado, del mercado, tanto en lo concerniente a los clientes potenciales y reales de los productos o servicios de la organización, como al comportamiento de los competidores y, fundamentalmente, de los indicadores que determinan el posicionamiento de la organización en dicho mercado.

Se puede afirmar que hacer comercialización implica hacer un estudio de usuarios. La comercialización de la información incluye investigaciones de mercado, determinación de los consumidores de los productos y servicios; la publicidad, el análisis de la competencia, los precios, la promoción y venta.

1.4.3 Población

Una población es un conjunto de elementos que poseen al menos una característica en común, la característica común de la población sobre la cual se va a desarrollar este estudio es que son clientes de la Caja de Ahorros.

La Casa Matriz de la Caja de Ahorros tiene aproximadamente 21,100 cuenta habientes, esta población representa el total de usuarios a quien van dirigidos los servicios de la Biblioteca Amparo de Pabón y, por tanto, se considera como la población objeto de estudio.

³ Víctor Manuel García Suárez. La comercialización de productos y servicios de información en el sector bibliotecario-informativo. [Disponible en Internet] http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_3_97/aci04397.htm [Fecha de consulta: 12 de marzo de 2007].

1.4.4 Muestra

La muestra es una porción representativa de la población en estudio. La población de la que se extrae la muestra está formada por todas las personas que asistieron a la Biblioteca y a la Casa Matriz de la Caja de Ahorros, durante un mes. Los clientes de la Casa Matriz son considerados como los usuarios potenciales de la Biblioteca, es decir, aquellos que pueden tener la necesidad de utilizar los servicios de la Biblioteca, sin embargo no lo hacen, y el otro grupo, los usuarios permanentes y/o eventuales que son los que asisten a la Biblioteca. Se tomó cerca del 10 por ciento de la población, es decir, 2,154 unidades de muestra.

1.4.5 Tipo de muestreo

Se utilizó la técnica de muestreo aleatorio simple, ya que todas las unidades que componen el universo son conocidas y tienen igual probabilidad de ser seleccionadas en la muestra. Este es un método eficiente cuando la población no es grande; además, es fácil y económico.

La precisión de los estimados depende del error en el muestreo. Los resultados obtenidos de la muestra no son rigurosamente exactos con respecto al universo por lo que siempre existirá un margen de error mayor o menor. El error de estimación es siempre inversamente proporcional al tamaño de la muestra, a mayor tamaño menor error.

El tamaño de la muestra depende de la proporción en porcentaje aproximado o estimado, que tiene la población de la característica a estudiar. Se suele expresar p como el porcentaje que posee la característica y q como el porcentaje que no la posee, o sea, $p + q = 100$. Para obtener esta proporción es necesaria una estimación previa y cuando esto es difícil de obtener se suele tomar el supuesto de que dicha proporción es del 50%, cada uno.

Una fórmula para determinar el tamaño de la muestra n es

$$n = N^{\circ} / (1 + N^{\circ}/N)$$

Donde N° es la primera aproximación al tamaño de la muestra, N es el tamaño de la población.

$$N^{\circ} = Z^2 P Q / d^2$$

En el cual Z es el valor correspondiente al nivel de confianza y se obtiene de las tablas de la distribución normal.

Para un nivel de confianza del 90% $Z = 1.645$

Para un nivel de confianza del 95% $Z = 1.96$

Para un nivel de confianza del 99% $Z = 2.58$

P = Probabilidad de que suceda el evento

Q = Probabilidad de que no suceda el evento

Cuando no se conoce estos valores se asume 0.5 para cada uno, puesto que corresponden a los valores que dan la máxima variabilidad en el producto de P por Q .

d = Margen de error de muestreo.

$$N^{\circ} = Z^2 P Q / d^2$$

1.4.6 Variables

Una variable es cualquier condición o característica que puede tomar más de un valor, y por lo tanto está sujeta a su medición.

Las variables consideradas más importantes en este estudio son dos: servicios bibliotecarios como la variable independiente y satisfacción de los usuarios como la variable dependiente.

1.4.6.1 Definición conceptual

Usuario: persona que utiliza los servicios que presta una biblioteca, centro de documentación o un archivo, o quien necesite información para el desarrollo de sus actividades.

Servicios bibliotecarios: productos que ofrecen las bibliotecas para satisfacer necesidades de información en el ámbito científico, investigativo, recreativo y/o cultural.

1.4.6.2 Definición operacional

Grado de percepción y satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que reciben de la Biblioteca Amparo de Pabón y su posicionamiento como proveedora líder de información a la comunidad.

1.4.7 Definición de técnicas e instrumentos

Para la recolección de datos se eligió como instrumento la encuesta, cuya finalidad es obtener, de manera sistemática y ordenada, información relativa a una población investigada.

1.4.8 Técnica e instrumento de recolección de datos

La encuesta se elaboró en su mayoría con preguntas cerradas y se estructuró en tres partes. La primera solicita información general, la segunda busca conocer la opinión sobre los servicios y la última parte contiene preguntas sobre expectativas de servicios adicionales y solicita anotar observaciones y sugerencias que completen la información requerida en la encuesta.

La pregunta central fue ¿Ha utilizado los servicios de la Biblioteca? Si la respuesta era nunca o no sabía que existía la Biblioteca se pasaba a la última sección de preguntas, que tenía como fin conocer si le gustaría usar la Biblioteca y qué servicios desearía obtener.

La encuesta se aplicó en forma de entrevista para minimizar errores en la información.

En esta investigación, la estadística es una herramienta fundamental, específicamente el muestreo. En las ciencias naturales como en las ciencias sociales, una buena parte del conocimiento existente se debe a experiencias basadas en inferencias desarrolladas a partir de la observación y del análisis de un número limitado de eventos denominados muestra.

1.4.9 Tratamiento de la información

Para el análisis y tabulación de los datos se contó con la asesoría de un profesor de estadística. Se utilizó el programa Excel para tabular la encuesta y elaborar los gráficos, y el programa Word para la presentación del informe final.

Los resultados se presentan en dos partes: la primera abarca los datos de la encuesta aplicada en la Casa Matriz, la segunda contiene los datos de la encuesta aplicada en la Biblioteca Amparo de Pabón. Estos resultados son representados en forma de gráficos. Posteriormente y de forma textual, se presenta el análisis relacionando ambas encuestas.

CAPÍTULO 2:
MARCO TEÓRICO

Toda investigación o proyecto se inicia con un conjunto de consideraciones acerca del objeto de estudio, complementado con lecturas de investigaciones o artículos teóricos que encierran lo que los investigadores ya saben de esos temas y sobre temas relacionados que sirven de punto de partida para abordar el problema a resolver.

2.1. Mercadeo de la información

El resultado de esta investigación plantea una estrategia de mercadeo de servicios de información, la cual ayudará a que la unidad de información mantenga relaciones duraderas y favorables con sus usuarios. Además, la institución debe dirigir esfuerzos a la calificación de sus bibliotecólogos, pero no sólo como especialistas y conocedores del servicio, sino también como personal productor del mismo. Se abordó una gran cantidad de literatura de las cuales se extrajo una serie de conceptos relacionados con esta temática, los cuales presentamos a continuación.

La Biblioteca es una unidad de información, según Efrén Barrera Restrepo⁴,

Unidad de información es la expresión que se refiere a todas aquellas instituciones que ofrecen servicios de información como su principal razón de ser, ya sea de manera independiente o como entes adscritos a una entidad mayor. Comprende bibliotecas públicas, universitarias, escolares, especializadas, centros de documentación, museos y archivos históricos.

⁴ Efrén Barrera Restrepo. Mercadeo de servicios de información / Efrén Barrera Restrepo ...[et al.]. -- Santafé de Bogotá : COLCIENCIAS, 1998. -- p. 16.

La biblioteca pública es un soporte activo en la promoción de la lectura, es una institución que preserva el patrimonio bibliográfico y cultural de la sociedad.

La autora Nuria Amat I Noguera⁵ señala que:

Las bibliotecas públicas (o populares) son aquellas bibliotecas que están gratuitamente al servicio de una comunidad, especialmente de una comunidad local o regional, para atender al público en general, o a ciertas categorías de usuarios como niños, militares, enfermos de hospitales, presos, obreros y empleados.

La Biblioteca de la Caja de Ahorros, como biblioteca pública, atiende a todo tipo de usuarios, el autor José Martínez de Sousa⁶, define usuarios como la “*persona que utiliza los servicios que puede prestar una biblioteca, centro de documentación o un archivo*”.

La autora Gloria Ponjuán Dante⁷ amplía el concepto al decir que: “*Los usuarios pueden ser potenciales; o sea, tener la capacidad y supuestamente la necesidad para emplear las salidas del sistema y sin embargo, no hacerlo. La suma de los usuarios potenciales y los reales forman el mercado*”.

⁵ Nuria Amat I Noguera. La biblioteca : tratado general sobre su organización, técnicas y utilización / Nuria Amat I Noguera. -- Barcelona : Diáfora, 1982. -- p.47.

⁶ José Martínez de Sousa. Diccionario de bibliología y ciencias afines / José Martínez de Sousa. -- Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1989. -- 649 p.

⁷ Gloria Ponjuan Dante. Gestión de Información : dimensiones e implementación para el éxito organizacional / Gloria Ponjuán Dante. -- Rosario, Argentina : Nuevo Paradigma, 2004. -- p.49.

Los usuarios tienen diferentes perfiles. El perfil de usuario es definido por José Martínez de Sousa⁸ como la “descripción de las necesidades informativas de un usuario”. Las necesidades de información van a depender del interés del usuario y/o de su área de investigación.

La Biblioteca de la Caja de Ahorros necesita posicionarse en un nivel competitivo, esta realidad la obliga a incorporar nuevos elementos para readaptar los procesos y dar respuesta a las nuevas necesidades. El posicionamiento de un producto es la forma en que éste está definido por los consumidores en relación con ciertos atributos importantes, es decir, el lugar que ocupa en su mente en comparación con los competidores.

La posición de un producto es el complejo conjunto de percepciones, impresiones y sensaciones que provoca en el consumidor cuando éste lo compara con otros. Los consumidores posicionan los productos con o sin ayuda de los especialistas en mercadotecnia, pero éstos no quieren que esta posición sea producto del azar.

En el posicionamiento, la imagen corporativa es un elemento definitivo de diferenciación. La imagen corporativa es la personalidad de la biblioteca, lo que la simboliza, dicha imagen tiene que estar impresa en todas las partes que involucren a la empresa para darle cuerpo, para repetir su imagen y posicionar ésta en su mercado.

⁸ José Martínez de Sousa. Op. cit., p.654.

La imagen corporativa es la manera por la cual la biblioteca transmite, quién es, qué es, qué hace y cómo lo hace. El diseño coordinado de los diferentes agentes de comunicación hará que la imagen sea correctamente transmitida al auditorio deseado. La construcción de la imagen conlleva una optimización de recursos, dado que tanto los envases, como la publicidad, los uniformes, el mobiliario y la papelería, son elementos necesarios de todos modos para el funcionamiento de una empresa, que al transformarlos a su vez en agentes de comunicación, rentabilizan al máximo la inversión.

La imagen corporativa es el estado de opinión que resume la percepción que un determinado público tiene de una organización a partir de la síntesis del comportamiento de la organización, su cultura y su personalidad corporativa. Una imagen poderosa trae consigo la preferencia de los clientes. La imagen corporativa no es una inversión a corto plazo, es una iniciativa que gana la estima de clientes, proveedores y empleados a medida que se va construyendo. De allí que las unidades de información de alta calidad deben incorporar soluciones de mercadotecnia con el fin de mejorar la forma de interactuar con sus clientes. El autor Jean-Jacques Lambin⁹ señala:

Para poder hacer frente a los nuevos desafíos del entorno económico, competitivo y socio-cultural, las empresas deben renovar sus opciones estratégicas básicas. Este

⁹ Jean-Jacques Lambin. Marketing estratégico / Jean-Jacques Lambin ; traducido por Alejandro Molla, Salvador Miquel ; revisión técnica Iván Marten. -- 2ª. ed. -- Madrid : McGraw-Hill, 1991. -- p.30.

reforzamiento del marketing estratégico en la empresa implica, la adopción de las nuevas prioridades siguientes: el reorientarse hacia actividades de mayor valor añadido, susceptibles de dar una ventaja competitiva defendible frente a los nuevos competidores.

De otro modo, la Biblioteca colapsará, tal como lo señala la autora Lucila Martínez Cáceres¹⁰ cuando dice que una *“biblioteca que no se dé a conocer y no sepa corresponder a las expectativas de su clientela, correrá el riesgo de perder su lugar en la comunidad, de ser completamente desvalorizada y finalmente olvidada y abandonada por ella”*.

La promoción comprende una serie de elementos fundamentales que establecen un vínculo de comunicación entre el usuario y la Biblioteca para lograr la preferencia de sus servicios, de tal manera que el usuario tenga la convicción de que logrará la satisfacción de sus necesidades de información. Los autores Kotler y Armstrong¹¹ señalan que la *“promoción se refiere a las actividades que comunican los méritos del producto”*.

El desarrollo de servicios de información requiere de conocimientos de mercadotecnia y de técnicas de investigación que permitan al gestor de información analizar la demanda y predecir nuevas modalidades de uso. Las técnicas del marketing constituyen un instrumento idóneo para mejorar la imagen de la biblioteca

¹⁰ Lucila Martínez Cáceres. Marketing cultural y biblioteca pública : estrategia de gerencia creativa / Lucila Martínez Cáceres. -- Bogotá : Colcultura, 1991. -- p.21.

¹¹ Philip Kotler. Fundamentos de marketing / Philip Kotler, Gary Armstrong. -- 6ª. ed. -- México, D.F.: Prentice Hall, 2003. -- p.54.

y garantizar el mejor y mayor uso de sus prestaciones. Efrén Barrera Restrepo¹²

indica que:

El plan de mercadeo de los servicios de información ofrece la oportunidad de reflexión sobre la unidad, su destino, situación en el medio, su posición frente a sus colegas y sustitutos, con el fin de reaccionar a tiempo, ante los cambios de la tecnología, la economía, la política y las tendencias del mercado y estilos de vida, necesidades y expectativas de los usuarios y del público en general.

La mercadotecnia es una función y una filosofía de trabajo que tiene como fin regular las relaciones entre el consumidor o usuarios y una organización. Para desarrollar esta misión se desarrollan un conjunto de actividades con objetivos puntuales y complementarios.

Los autores Kotler y Armstrong¹³ definen el concepto de mercadotecnia como: *“un proceso social y administrativo por medio del cual los individuos y los grupos obtienen lo que necesitan y desean mediante la creación y el intercambio de productos y valores con otros”*.

Las unidades de información no están en principio determinadas por el mercado. Pero si se conocen las necesidades de sus usuarios reales o potenciales, se segmentan por tipos o grupos de necesidades específicas, los esfuerzos serán distribuidos de acuerdo a los perfiles y se conseguirá satisfacer la demanda.

¹² Efrén Barrera Restrepo. Op. cit., p. 231.

¹³ Philip Kotler. Op. cit, p.5.

La Enciclopedia de Marketing y Ventas¹⁴ define el concepto segmentación como: “*acto de dividir un conjunto heterogéneo en varios subconjuntos, de tal forma que las unidades que componen estos grupos sean homogéneas entre sí, siendo los segmentos formados lo más heterogéneo posible entre ellos*”.

Según el autor Efrén Barrera Restrepo¹⁵,

el proceso de segmentación se inicia con la identificación de los usuarios, es decir, se determina si son usuarios organizacionales o individuales. Dentro de los primeros encontramos empresas, organismos oficiales o privados, instituciones, gremios, universidades y otras entidades que utilizan datos e información de diverso tipo y con los segundos aludimos a los usuarios que a título personal acuden o solicitan información.

El mercado es clave en la estrategia de mercadeo, Kotler y Armstrong¹⁶ agregan que el mercado es “*el conjunto de todos los compradores actuales y potenciales de un producto o servicio*”. El producto, según Ricardo Fernández Valiñas¹⁷:

es todo aquel bien material o inmaterial que puesto en el mercado viene a satisfacer la necesidad de un determinado cliente. Al bien material se le denomina producto y al inmaterial servicio, de ahí que la principal característica diferenciadora sea la tangibilidad del bien en cuestión.

¹⁴ Enciclopedia de marketing y ventas. -- España : Océano, 2004. -- p.12.

¹⁵ Efrén Barrera Restrepo. Op. cit., p. 62.

¹⁶ Philip Kotler. Op. cit., p.201.

¹⁷ Ricardo Fernández Valiñas. Manual para elaborar un plan de mercadotecnia : un enfoque latinoamericano / Ricardo Fernández Valiñas. -- México, D.F. : Internacional Thomson Editores, c2001. -- p.168.

En una biblioteca el producto a ofrecer son los servicios. La prestación de un buen servicio de biblioteca se basa en una colección bien seleccionada y organizada. De ahí la importancia de los procesos técnicos, que sin ser un fin en si mismo son un medio para que los servicios que se prestan sean los adecuados.

Los productos de la biblioteca se diseñan para satisfacer aquellas necesidades de los usuarios o clientes que se han identificado mediante un estudio de la comunidad y un análisis de la propia biblioteca. Se crean sistemas de distribución y se mercadean los servicios para relacionar a los usuarios con los productos de la biblioteca de la forma más eficaz y conveniente para el usuario. Philip Kotler¹⁸ indica que *satisfacción* comprende “*las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto, con sus expectativas*”.

La importancia de la mercadotecnia radica en el hecho de que sus diferentes actividades impulsan a la empresa u organización hacia el logro de su objetivo, la satisfacción del cliente. Philip Kotler¹⁹ señala que:

*La clave para retener clientes es la satisfacción.
Un cliente muy satisfecho:*

¹⁸ Philip Kotler. Dirección de marketing : la edición del milenio / Philip Kotler ; traducción Roberto I. Escalona García, revisión técnica Javier Cervantes González. -- México, D.F. : Pearson Educación, 2001. -- p.36.

¹⁹ Ibid., p. 48.

- *Se mantiene leal más tiempo*
- *Compra más cuando la empresa introduce nuevos productos o moderniza los productos existentes.*
- *Habla favorablemente acerca de la empresa y sus productos*
- *Presta menos atención a las marcas y la publicidad de la competencia y es menos sensible al precio*
- *Ofrece ideas de producto o servicio a la empresa*
- *Cuesta menos atenderlo que a un cliente nuevo porque las transacciones se vuelven rutinarias.*

Uno de los elementos para mantener la fidelidad del cliente es ofrecerle productos de calidad. La calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios.

El producto lleva implícito los atributos asociados a ellos: rapidez en obtenerlo y conductas del personal que lo ofrece.

J. A. Gómez Hernández²⁰, señala que:

La norma ISO 9001 (2000) fundamenta su filosofía en dar satisfacción al cliente; para esto tienen que identificarse todos los procesos de la empresa o biblioteca que afectan y dan satisfacción al cliente / usuario. Satisfacer al cliente es lo básico. Para lograr esta transformación, la Norma proporciona un conjunto de herramientas a los que denomina los 8 pilares:

²⁰ J. A. Gómez Hernández. Gestión de bibliotecas, calidad y evaluación. [Disponible en Internet] <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.PDF#search=%22iso%209001%20calidad%20biblioteca%20publica%22> [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2006].

Pilares del sistema de gestión de la calidad

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

Trabajar alrededor del cliente implica lograr que toda organización cuente con información sistemática de lo que necesita, de los niveles de satisfacción que se logran y de la forma de superar esas expectativas pero, sobretodo, significa desarrollar mecanismos que permitan detectar a tiempo y con eficiencia cuándo no se está cumpliendo y tener establecido los mecanismos de cómo resolverlo. Los instrumentos de investigación sobre estos aspectos, su sistematización, la comunicación oportuna y la cobertura amplia sobre los resultados que se van obteniendo, constituye una nueva tarea de vital importancia para los corporativos que aún no lo hacen.

2. Liderazgo: los directores establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. Un enfoque de liderazgo necesariamente implica involucrar al director y a toda la directiva a partir de una convicción sobre la importancia de la calidad. El reto actual es desarrollar o formar a los líderes formales, identificar a los líderes informales, trabajar en una cultura de trabajo en equipo que posibilite y motive a todos los integrantes del colectivo a dar lo mejor de cada uno de ellos; cumpliendo así, los objetivos conocidos por ellos y con los cuales todos se comprometen.

3. Participación del personal: Es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas en beneficio de la organización. Las organizaciones deben planificar cuidadosamente las estrategias basadas en técnicas de comportamiento y desarrollo humano en las organizaciones para que los sistemas de calidad logren cimentarse y participen por convencimiento. Las resistencias por falta de motivación implican falta de interés en la formación, respuesta deficiente a las auditorias, falta de participación y compromiso. La participación requiere una revisión seria y autocrítica de cómo se trabaja con el personal. Significa evaluar cuál ha sido el impacto real del trabajo que se ha

hecho con la gente, averiguar qué ha funcionado y lo que no, cuáles han sido las causas raíz. Este principio intenta revalorizar el factor humano y pensar que todos tienen la posibilidad del mejoramiento y satisfacción en todos los roles en que participa, lo cual abre las posibilidades de que la capacitación sea aprovechada de mejor manera y el personal esté en condiciones de mejorar sus rutinas laborales. Explicita de forma contundente la importancia del clima laboral y de contar con mecanismos para recuperar la opinión de los colectivos.

4. Enfoque basado en procesos: *un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos económicos, tecnológicos, etc. se gestionan como un proceso, donde existe un principio y un fin. Un enfoque de estas características aporta un conjunto de elementos que ayudan a reducir las denominadas islas o feudos en la naturaleza de las organizaciones, ya que permite identificar las interrelaciones que participan en cada proceso.*

5. Enfoque de sistemas para la gestión; *identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados con un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.*

6. Mejora continua: *la mejora continua del desempeño de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta. La mejora continua no puede entenderse y lograrse en una organización si ésta no cuenta con una amplia participación de personal capacitado y comprometido con su trabajo y con los objetivos organizacionales y de gestión.*

7. Enfoque para la toma de decisiones basado en hechos: *las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. Para el análisis de hechos y prevención de contingencias, es necesario, diseñar eficientes sistemas de información administrativa que coadyuven a la obtención de datos que faciliten la identificación de lo que está sucediendo en la organización y cómo se está comportando aquello que queremos conocer. El enfatizar la importancia de los datos orienta a buscar éstos en todos los procesos que componen el sistema, por consiguiente, en todo lo que ocurre hacia el interior de la organización, lo cual implica generar una cultura orientada a la evolución con parámetros e indicadores claros y acordados para dar nitidez a este proceso. La revisión y construcción de conceptos como medir, calificar y evaluar es imprescindible*

para sentar las bases de cambio en aquellas organizaciones donde estos conceptos son aplicados unilateralmente o, peor aún, cuando se han omitido y se vive el estado situacional, es decir, que todo está bien y no pasa nada.

8. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones con el proveedor. *Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valores. En consecuencia, es necesario hacer una revisión a fondo para ver en qué medida se han aplicado estos principios y a partir de esa evaluación identificar en dónde hay que trabajar para lograr el cambio de paradigma que necesariamente sea congruente con el espíritu de la norma y sobre todo, para contar realmente con un sistema de gestión de la calidad que redunde en beneficio de los clientes, los proveedores y todos los relacionados con el mismo. En la versión de 1994 de la citada norma se encontraba una clara referencia a los proveedores, pero orientada hacia la necesidad de evaluarlos, quizá en una buena interpretación, se leía, desarrollarlos. En el año 2000, el proponerlo como un principio, cambia el sentido, reorienta el trabajo o las relaciones comerciales con los proveedores, basado en un modelo de relación de beneficios mutuos.*

Para ofrecer al usuario productos de calidad se debe conocer cuál es su necesidad, la segmentación del mercado ayuda a agrupar a los usuario según sus demandas o necesidades, es decir de acuerdo a su perfil.

La estrategia de mercadeo que se presenta contiene un análisis de la situación de la Biblioteca a través de un FODA²¹, *“técnica de valoración de potencialidades y riesgos organizacionales y personales, respecto a la toma de decisiones y al medio*

²¹ FODA. [Disponible en Internet] <http://www.businesscol.com/productos/glosarios/administrativo/glossary.php?word=FODA> [Fecha de consulta: 26 de agosto de 2006]

que afecta. Significa; Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. También se conoce como DOFA”.

El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. De entre estos cuatro conceptos, tanto las fortalezas como las debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general, resulta muy difícil poder modificarlas.

Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la organización. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente.

Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la organización, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente.

Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

Los cuatro elementos del FODA se entrecruzan para dar origen a las estrategias.

Las estrategias quedan conformadas de la siguiente manera:

Estrategia DA (debilidades vs amenazas): trata de minimizar tanto las debilidades como las amenazas.

Estrategia DO (debilidades vs oportunidades): busca minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades.

Estrategia FA (fortalezas vs amenazas): busca maximizar las fortalezas y minimizar las amenazas.

Estrategia FO (fortalezas vs oportunidades): busca maximizar tanto las fortalezas como las oportunidades.

El plan de marketing indica las acciones necesarias para lograr un objetivo. Detalla lo que se espera conseguir con el producto o servicio, lo que costará, el tiempo, la capacidad del recurso humano, los recursos económicos y técnicos a utilizar para su consecución, y un análisis detallado de todos los pasos que han de darse para alcanzar los fines propuestos.

El autor Ricardo Fernández Valiñas señala que: *“una estrategia se define como el conjunto de acciones determinadas para alcanzar un objetivo específico”*²².

El mercadeo de servicios de información es todo un proceso integral de gestión de la unidad de información, que reconoce la importancia de la utilización de técnicas de la moderna gerencia de organizaciones, las cuales parten de la premisa de la orientación de la administración hacia la prestación del servicio adecuado a las demandas y exigencias de los usuario, en quienes ve la razón de su existencia. Este proceso se desarrolla en cuatro fases: análisis, planeación, ejecución y control de la mercadotecnia.

El análisis implica examinar la misión y los objetivos que se han trazado; mirar el problema de la tecnología y de la calidad de los servicios que se prestan; revisar los mecanismos que se utilizan para conocer las necesidades de los usuarios, el grado de aceptación de los servicios, el posicionamiento y la preferencia por los servicios de la unidad frente a otras ofertas.

La planeación es la fase más técnica del mercadeo de servicios de información. En su desarrollo se parte de los resultados del análisis y a partir de la definición del portafolio de servicios, estructurar las estrategias con que se va a afrontar el mercado de los servicios de información en el ámbito seleccionado.

²² Ricardo Fernández Valiñas. Op. cit., p.168.

La ejecución comprende la puesta en marcha del plan, que se extiende a todas las dependencias de la organización o de la unidad de información.

El control es la fase final, pero a su vez el inicio del proceso ya que por los resultados se retorna a la revisión de la misión, a la fijación de los objetivos y a determinar cómo se medirán los resultados de las acciones.

Algunas organizaciones requieren de un cambio radical por lo que recurren a la reingeniería de procesos. Los autores Raymon L. Manganelli y Mark M Klein²³ indican que la *“reingeniería es el rediseño rápido y radical de los procesos estratégicos de valor agregado -y de los sistemas, las políticas y las estructuras organizacionales que la sustentan- para optimizar los flujos del trabajo y la productividad de una organización”*.

La reingeniería no es sólo automatizar procesos existentes, sino presentar otros nuevos que rompan con los actuales, logrando mejorar la forma de hacer las cosas.

Jeffrey N. Lowenthal²⁴ señala que: *“Muchas veces se inicia el esfuerzo de reingeniería debido a los desafíos importantes que enfrenta una organización, como pérdida de la participación en el mercado, clientes descontentos, descenso en las utilidades y ánimo bajo en los empleados”*.

²³ Raymond L. Manganelli. *Cómo hacer reingeniería* / Raymond L. Manganelli, Mark M. Klein ; traducido por Jorge Cárdenas Nannetti. – Bogotá : Norma, 1995. – p.8.

²⁴ Jeffrey N. Lowenthal. *Reingeniería de la organización : enfoque sistemático para la revitalización corporativa* / Jeffrey N. Lowenthal. –México, D.F. : Panorama Editorial, 1999. – p.55.

2.2. La Caja de Ahorros

En el Decreto No.54 del 15 de junio de 1934²⁵ se señala que: “*Con el objeto de facilitar el desarrollo del ahorro en el país se establece en la ciudad de Panamá, con fondos nacionales, una institución denominada Caja de Ahorros*”. Y en el artículo 27, indica que es “*una empresa estatal autónoma*”.

Desde su creación en 1934, la Caja de Ahorros cumple con la misión de ser una institución bancaria de primer orden, que promueve el desarrollo económico y social de la República de Panamá, para brindar todos los servicios con eficiencia dentro del ámbito de la competitividad; que fomenta el ahorro y que procura satisfacer todas las necesidades de la familia panameña.

La Memoria de la Caja de Ahorros²⁶ indica que la visión, misión, valores y principios de la Institución son:

Visión:

El mejor Banco para hacer realidad los anhelos de la familia panameña, firmemente comprometido con el desarrollo social y económico del país.

²⁵ PANAMÁ. {Leyes, etc.}. Decreto No..54 (15 de junio de 1934) Por la cual se establece una Caja de Ahorros. -- p.1146 - 1148. -- En Gaceta Oficial : Órgano del Estado. -- Año 31, No.6835 (lunes 18 de junio de 1934).

²⁶ Caja de Ahorros. Memoria / Caja de Ahorros. -- Panamá : Caja de Ahorros, 2005. -- p vi.

Misión:

- *Fomentar el hábito del ahorro y ofrecer variedad de productos y servicios bancarios competitivos e innovadores dirigidos a satisfacer las necesidades y expectativas de la población.*
- *Seleccionar, capacitar y motivar al equipo humano para que actúe de forma transparente, honesta y profesional, logrando los objetivos del Banco mediante la aplicación de procesos eficientes con tecnología de vanguardia.*
- *Optimizar los niveles de rentabilidad y liquidez para fortalecer el patrimonio del Banco.*

Valores y principios:

- *Pasión por el cliente*
- *Compromiso con la excelencia*
- *Innovación y calidad de servicio*
- *Conciencia social*
- *Confidencialidad*
- *Respeto mutuo*
- *Lealtad*
- *Integridad, honestidad y transparencia*
- *Profesionalismo, comunicación y trabajo en equipo.*

La mascota emblemática de la Caja de Ahorros es un perro llamado Zambo, de la obra “Los perros hambrientos”, del escritor peruano Ciro Alegría. En esa obra Zambo, dejó de ser una mascota y se convirtió en el jefe de la familia, cuando su amo dejó a su esposa y su hijo para prestar servicio militar. Por esta razón Zambo, para la Caja de Ahorros, es el símbolo de la protección de la familia, que es la misión principal de la Caja de Ahorros, el Banco de la Familia Panameña.

La Caja de Ahorros²⁷, inició labores el 5 de julio de 1934. Cuenta con más de 765 millones de balboas en activos y se ha convertido en una institución de primer orden.

Mediante la ley No. 52 del 13 de diciembre del año 2000, Orgánica de la Caja de Ahorros, se confirma que esta institución tiene como función social primordial coadyuvar a la solución de problemas de vivienda de interés social y a la promoción de programas educativos para el fomento del ahorro en todas sus variantes. En esta ley se establecen los derechos exclusivos de la Caja de Ahorros para usar la expresión "El Banco de la Familia Panameña", tanto en las actividades del banco como en su publicidad, con la supervisión de la Superintendencia de Bancos y de acuerdo con las normas del régimen bancario.

Los servicios bancarios de la Caja de Ahorros son:

- **Cuentas de Depósitos:** cuentas de navidad, cuenta corriente, plazo fijo
- **Créditos:** préstamos hipotecarios, préstamos comerciales, préstamos personales, préstamos prendarios, tarjetas de crédito.
- **Servicios:** Tarjetas de débito clave, ACH, INFOCAJA, ComuniCA, seguro familiar de vida, servicios especiales.
- **Bienes en Venta:** propiedades usadas, remate judicial, venta pública (propiedades).

²⁷ Caja de Ahorros. Historia. [Disponible en Internet]
<http://www.cajadeahorros.com.pa/Corporativo/Separata/resena.htm>. [Fecha de consulta: 2 de agosto 2006].

La Caja de Ahorros *“por tradición, ha cumplido un papel social importante, compartiendo con el pueblo panameño los beneficios que genera, financiando actividades a través de programas específicos y dirigidos al deporte, el arte, la educación, la alimentación y la salud entre otros aspectos”*²⁸. Ha desarrollado actividades de proyección social, entre las cuales se puede mencionar: concursos de poesía, de lectura, escuelitas de cómputo, un programa de adiestramiento en el uso de computadoras, huertos escolares y ligas deportivas.

2.3 Marco legal de las bibliotecas en Panamá

El Ministerio de Educación es la institución rectora del sector educativo del país. Le compete formular la política educativa nacional y supervisar su cumplimiento. El informe preliminar de la situación actual de la red de bibliotecas públicas de Panamá²⁹, señala que:

La Ley 47 de 1946, Orgánica de Educación, con las adiciones y modificaciones introducidas por el DECRETO EJECUTIVO N°.305 de 30 de abril de 2004 en el artículo 146, expresan disposiciones sobre la Biblioteca Nacional y la dependencia de ésta, de las bibliotecas públicas establecidas y que se establezcan en el país.

²⁸ Caja de Ahorros. Memoria. Opc. cit., p 14.

²⁹ Fundación Biblioteca Nacional (Panamá). Biblioteca Nacional Ernesto J. Castillero. Red de Bibliotecas Públicas. Informe preliminar sobre la situación actual de las bibliotecas públicas de Panamá / Red de Bibliotecas Públicas, 1999. -- (39 h), encuadernadas.

Sin embargo, se percibe cierto grado de confusión en lo que se refiere a los conceptos, funciones y servicios de las bibliotecas, principalmente en las escolares y públicas.

A través de los años se han aprobado diferentes fundamentos legales sobre la creación o establecimiento de bibliotecas públicas en el territorio nacional:

- La Ley primera, del 3 de enero de 1907, en la cual se disponen recursos y se señalan normas para la creación de bibliotecas de cabeceras de provincias.
- El Decreto 4, del 12 de enero de 1909, por el cual se reglamenta la Ley primera de 1907.
- La Ley 35 del 17 de febrero de 1917, mediante el cual se crea la Biblioteca Popular.
- El Decreto No. 1337 del 31 de enero de 1946, mediante el cual se crean 21 bibliotecas en el país.
- El Decreto 163 del 18 de agosto de 1982, por el cual se crean 52 Bibliotecas Públicas en el país.
- El Decreto No.263 del 24 de septiembre de 1987, mediante el cual se crea la Biblioteca Pública Escolar "Eusebio A. Morales".

- Convenio entre el Ministerio de Educación y la Fundación Pro Biblioteca Nacional en donde se responsabiliza a esta última de la administración y modernización de la Biblioteca Nacional y la Red de Bibliotecas Públicas del país del 3 de julio de 1998.

La última disposición legal, otorga a la Fundación Pro Biblioteca Nacional la responsabilidad de administrar la Biblioteca Nacional y las bibliotecas públicas adscritas a ella.

En el anexo nueve se puede observar la cantidad, lugares y números de los Decretos Leyes por la cual fueron creadas las bibliotecas públicas oficiales adscritas a la Biblioteca Nacional. Además, se presenta información de las bibliotecas que actualmente se encuentran activas e inactivas.

Las Bibliotecas Públicas de Panamá se han creado y desarrollado por iniciativa de diferentes sectores tanto privados como estatales, muchas veces sin un marco legal ni un plan estructurado de actuación, lo que ha dado lugar a grandes desequilibrios; tales como la proliferación de pequeñas bibliotecas, con muchas deficiencias y poco rentables, que en muchos casos han cerrado. Han sido creadas 80 bibliotecas públicas adscritas a la Biblioteca nacional, de las cuales actualmente 59 se encuentran funcionando.

2.4. La Biblioteca de la Caja de Ahorros

La Caja de Ahorros fomenta el ahorro escolar e impulsa actividades para fortalecer el hábito de la lectura. La promoción de estas actividades fue lo que conllevó a la creación de una biblioteca. El proyecto de la Biblioteca del Empleado “Amparo de Pabón”, fue llevado a cabo por funcionarios del Departamento de Bienestar Social de la Institución, en colaboración con el Ministerio de Educación, a través del Banco del Libro.

La Biblioteca fue inaugurada el 15 de enero de 1974. Inicialmente estuvo ubicada en el segundo piso del edificio de la Sucursal Vía España, y su objetivo fue el de atender las demandas de los empleados de la Caja de Ahorros y sus hijos en edad preescolar, además de sus más cercanos allegados.

La Biblioteca contaba con un inventario de libros calculado en dos mil obras de tipo general, con temas como: historia, sociología, psicología, ciencias y literatura, entre otros. Años más tarde, el servicio de la Biblioteca se amplió a la comunidad en general. El proyecto se armó con todas las características de biblioteca pública: lugar, espacio, tamaño, contenido bibliográfico y su clasificación.

El 25 de julio de 1991, la Biblioteca fue trasladada a la planta baja del edificio Rogelio Orillac, contiguo a la Casa Matriz en la Vía España. Para ese entonces contaba con un inventario de aproximadamente 4,000 obras catalogadas y unas

14,000 fichas en el catálogo, además de la colección de literatura infantil y el archivo vertical.

Posteriormente, con el fin de mejorar la infraestructura, fue trasladada a un edificio separado de las instalaciones de la Casa Matriz, ubicado en Vía España, al frente de Animal Pets Edificio Plaza Liza, tercer piso, arriba de la Librería CLC. En el año 2003 estuvo cerrada por 9 meses hasta que se logró su reorganización en marzo de 2004, en las nuevas instalaciones.

En el nuevo local se cuenta con las siguientes instalaciones: dos locales el 4 y el 5. El local 4 mide 57.35 m² con un costo de alquiler mensual de B/.450.00. El local 5 mide 79.25 m² con un costo de alquiler mensual de B/.725.00. Es un espacio mucho más pequeño que el anterior, por lo que se eliminó la sala infantil.

En el local cinco está ubicada la recepción y la sala de consulta, a pesar de que no cuenta con el espacio ideal, éste es acogedor. La iluminación es buena. Posee el siguiente mobiliario: mesas con sillas para los usuarios, mueble para revistas y periódicos, paquetera para guardar las pertenencias de los usuarios, mesitas de computadoras, escritorios, un buzón de sugerencia, catálogo manual y un mural. Se cuenta con el siguiente equipo: sumadora, dos computadoras, impresora, un televisor y VHS, teléfono, un radio y fax.

En el local cuatro está ubicada la colección y el área de procesos técnicos, también existe un pequeño espacio que funciona como la cafetería del personal de la Biblioteca. Se cuenta con el siguiente mobiliario: un escritorio y silla, mesa para clasificar y catalogar con su silla, mesas para diccionarios y atlas, archivo vertical, máquina de escribir y un radio.

2.4.1 Objetivos

Los objetivos generales de la Biblioteca de la Caja de Ahorros son los siguientes:

- Contribuir al desarrollo del ambiente intelectual, cultural y social que coadyuve a los fines de la educación.
- Actualizar, mantener, enriquecer y preservar el material bibliográfico de la biblioteca.
- Brindar una buena atención al usuario.
- Orientar al usuario en la búsqueda de la información.
- Estimular el hábito por la lectura y la investigación.

2.4.2 Colecciones

La biblioteca en su afán de cumplir sus objetivos y contribuir al desarrollo del país contiene una colección actualizada con más de 8,000 obras, entre las que se encuentran libros de interés general con temas sobre banca, historia de Panamá,

ecología, informática y mercadotecnia. Las fuentes de referencia incluyen enciclopedias, diccionarios, manuales, atlas, índices, anuarios, directorios, bibliografías y catálogos. Además, se encuentra el archivo vertical, tesis, suplementos de periódicos y una colección de seriadas.

Se cuenta con materiales audiovisuales como películas en video casetes con temas de administración, superación personal, casetes de cursos de inglés, videos sobre actividades de la Caja de Ahorros, proyectores de películas, radiograbadoras y televisores; CD-Rom con programas de computadoras, juegos, películas infantiles y cuentos en formato VHS.

La colección está accesible a través del catálogo manual. La ordenación de cada uno de los libros de la colección general está determinada por su número de clasificación. Para clasificar los libros de la colección general, se utiliza el Sistema de Clasificación Dewey, y para la catalogación, las Reglas de catalogación Angloamericanas.

La organización de los materiales audiovisuales se basa en el número de entrada a la colección.

2.4.3 Servicios

La Biblioteca ofrece los servicios de:

- Consulta en sala
- Préstamo a domicilio
- Referencia: su principal objetivo es la satisfacción de las necesidades de información del lector.
- Reproducción de documentos: aquí se ofrece el servicio de fotocopiado.
- Círculo de lectores: “Lectores por la excelencia” usuarios a quienes se les hace llegar las obras según su perfil o solicitudes.
- Préstamo por valija: préstamo a domicilio para funcionarios, (a través de mensajería se le hace llegar la obra solicitada).

Las actividades que promueve la Biblioteca de la Caja de Ahorros, aparte de los servicios bibliotecarios de consulta y préstamo, son las siguientes:

- Semana del Libro: en la cual se organizan concursos de poesía, lectura, visitas a escuelas y se apoyan diferentes eventos de promoción de la lectura.
- Confección de murales alusivos a los diferentes eventos del acontecer cultural y científico.

- **Librotón:** se realiza en el mes de marzo, consiste en solicitar a los colaboradores y funcionarios de la Institución la donación de libros. La Biblioteca se encarga de recibirlos y seleccionarlos, elabora una lista de los libros recibidos, la cual circula entre los funcionarios de la Caja de Ahorros para que elijan los de su interés y luego se les envían por correo interno, es una actividad para beneficio de los funcionarios.

2.4.4 Procesos Técnicos

Es la sección donde se prepara la información para el usuario, se realiza la clasificación, catalogación, se rotula, y sella el documento. Esta área es atendida por un bibliotecólogo. Se utiliza el Sistema de Clasificación Decimal Dewey, para la clasificación.

La **catalogación** es un proceso que está asociado a la clasificación: tiene como fin determinar la vía de acceso a los materiales del fondo y brindar una descripción bibliográfica de éstos. Se utiliza las Reglas de Catalogación Angloamericanas.

Se posee su catálogo manual, donde se puede recuperar por autor, título y materia. También cuenta con un catálogo topográfico.

2.4.5 Organización

En la estructura organizacional, la Biblioteca de la Caja de Ahorros pertenece al Departamento de Servicios de Personal.

El recurso humano está integrado por tres personas: dos licenciadas en bibliotecología y un oficinista. Los cargos son: Administrador de biblioteca, bibliotecólogo y auxiliar de biblioteca.

2.4.6 Presupuesto

El presupuesto en la biblioteca de la Caja de Ahorros se presenta anualmente. Es elaborado según las necesidades y justificación de las mismas, luego es presentado por el administrador para sustentar lo presupuestado y posteriormente pasa a instancias superiores para su aprobación.

CAPÍTULO 3:

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

El análisis de la encuesta permitió pulsar la opinión de los usuarios sobre la calidad del servicio de la Biblioteca Amparo de Pabón y aportó elementos para plantear estrategias ante los principales retos a corto y mediano plazo.

De una población de aproximadamente 21,100 cuenta habientes de la casa matriz de la Caja de Ahorros, se tomaron 2,154 unidades muestrales, cerca de un 10 por ciento de la población. La encuesta se aplicó a los clientes de la Caja de Ahorros que hicieron sus transacciones bancarias en la Casa Matriz y a los usuarios que asistieron a la Biblioteca Amparo de Pabón durante el mes de agosto de 2006.

En la Casa Matriz se recogieron 2,112 encuestas, mientras que en la Biblioteca 42. La proporción de la muestra se estimó de la siguiente manera:

$$n = N^{\circ} / 1 + N^{\circ}/N$$

n = tamaño de la muestra

N° = primera aproximación al tamaño de la muestra

N = tamaño de la población:

$$N^{\circ} = Z^2 P Q / d^2$$

Z = valor correspondiente al nivel de confianza y se obtiene de las tablas de la distribución normal.

Para un nivel de confianza del 90% $Z = 1.645$

Para un nivel de confianza del 95% $Z = 1.96$

Para un nivel de confianza del 99% $Z = 2.58$

P = Probabilidad de que suceda el evento

Q = Probabilidad de que no suceda el evento.

Cuando no se conocen estos valores se asume 0.5 para cada uno, que corresponden a los valores que dan la máxima variabilidad en el producto de P por Q.

d = Margen de error de muestreo.

Aplicando la fórmula, y asumiendo un error de 0.02 con un nivel de confianza del 95%, se tiene lo siguiente:

$$N^{\circ} = Z^2 P Q / d^2$$

$$N^{\circ} = (1.96)^2 (0.5)(0.5)/(0.02)^2 = 2401$$

$$n = N^{\circ} / 1 + N^{\circ}/N$$

$$n = 2401 / 1 + 2401/21,100$$

$$n = 2401 / 1.1143$$

$$n = 2,154$$

Las condiciones de la población, los aspectos que se investigan y el costo de la investigación permiten tomar una muestra de ese tamaño, lo que implica un compromiso entre lo que se quiere lograr y las condiciones para ello.

3.1. Resultados de las encuestas

3.1.1 Encuesta aplicada en la Casa matriz de la Caja de Ahorros

Con la primera pregunta de la encuesta se buscó conocer cuántos de los usuarios considerados como potenciales tienen afiliación y por consiguiente, son usuarios reales de la Biblioteca. 2,074 personas (98%) contestaron que no tienen afiliación y 38 personas (2%) contestaron que sí tienen.

Estos resultados muestran en forma clara, que son pocos los clientes de la Caja de Ahorros afiliados a la Biblioteca. Ver gráfico N°1.



Fuente: Encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Para conocer los posibles tipos de usuarios de la Biblioteca Amparo de Pabón, se presentaron las siguientes opciones en la encuesta: estudiantes universitarios, funcionarios, investigadores, profesores, amas de casa, estudiantes de secundaria, estudiantes de primaria, tercera edad y una categoría otros. Los resultados obtenidos demuestran que los principales usuarios son los universitarios. Dentro de la categoría otros, los usuarios del área de la informática ocupan el segundo lugar, seguido de los ingenieros y los funcionarios de la Caja de Ahorros. Hubo un grupo considerable que no identificó su perfil y se agrupó solamente como otro.

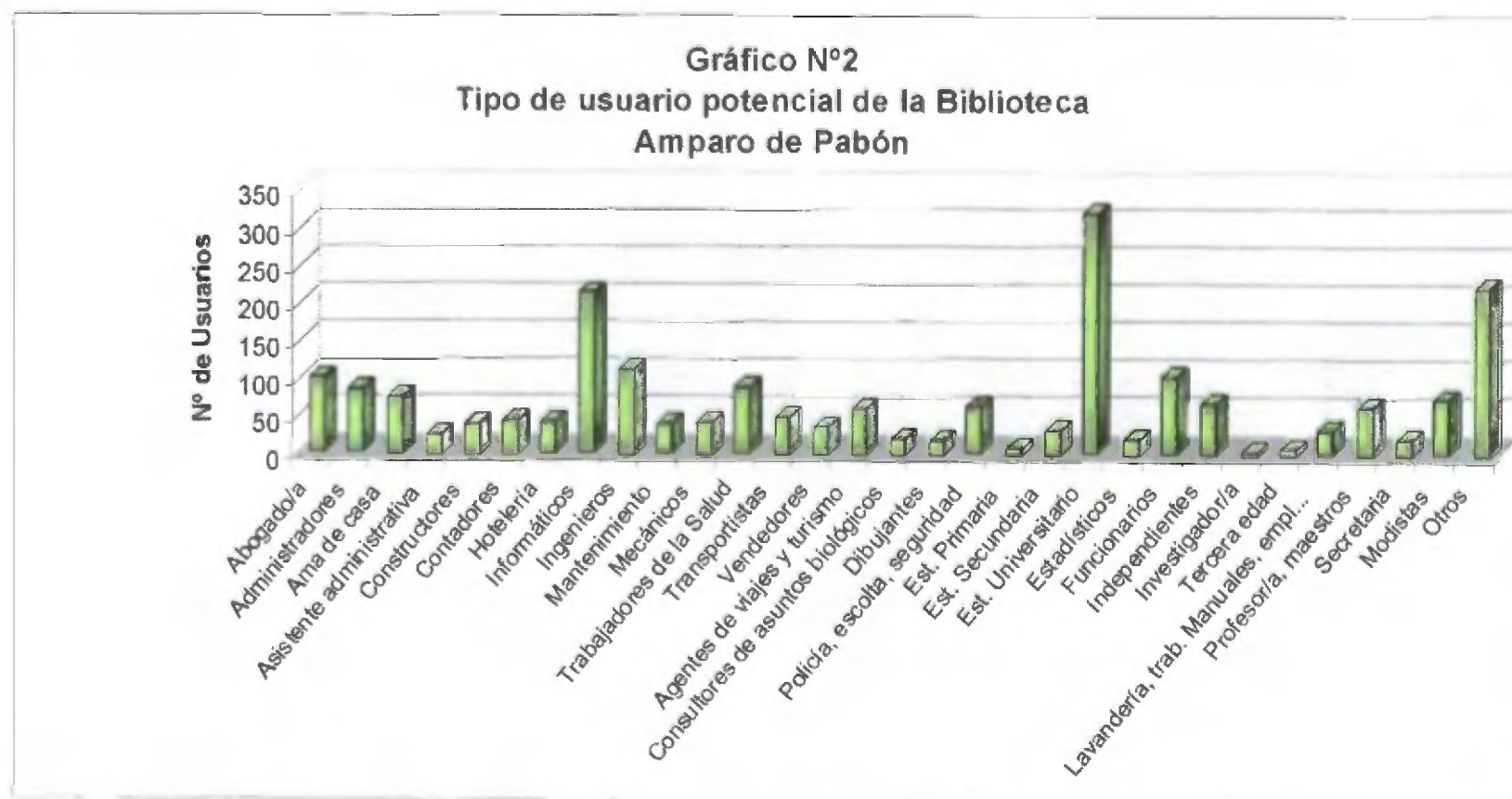
La categoría otros, incluye: abogados, administradores, secretarias, pensionados, trabajadores manuales, policías, vendedores, transportistas, contadores, ingenieros, dibujantes, etc. Ver tabla N°1.

Tabla N°1
Tipos de usuarios potenciales de la Biblioteca Amparo de Pabón

Tipo de usuario	N°
Ama de casa	75
Est. Primaria	9
Est. Secundaria	32
Est. Universitario	317
Funcionarios	101
Investigador/a	4
Tercera edad	8
Otros:	
Abogado/a	98
Administradores (administración, gerencia, supervisión)	82
Asistente administrativa	25
Constructores (arquitectos, albañiles, ebanistas, contratistas)	40
Contadores	44
Hotelería (ayudante de cocina, cocineros, salones, casino)	39
Informáticos	212
Ingenieros (industriales, electricistas, mecánicos)	114
Mantenimiento (refrigeración, electricidad, ayudantes en general, pintores, etc.)	38
Mecánicos (aviación, automotriz, etc.)	43
Trabajadores de la Salud (médicos, enfermeras, tecnólogos, asistente dental, etc.)	88
Transportistas	50
Vendedores	36
Agentes de viaje y turismo	61
Consultores de asuntos biológicos	21
Dibujantes	19
Policia, escolta, seguridad	61
Estadísticos	20
Independientes	66
Lavandería, trab. Manuales, empl. Doméstica	31
Profesor/a, maestros	63
Secretaria	21
Modistas	72
Otro	222
Total	2112

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

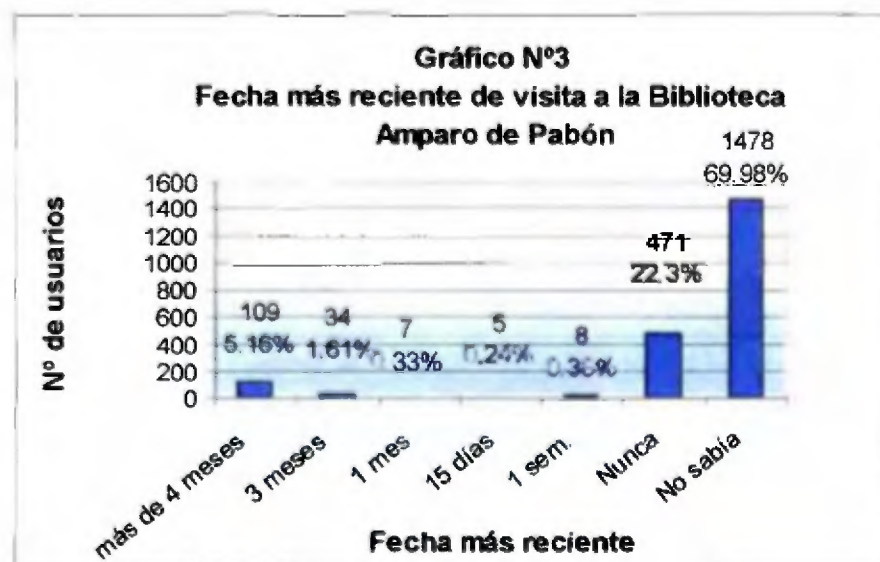
El perfil de usuarios potenciales de la Biblioteca Amparo de Pabón es diverso. Se conoció que 317 personas un 15% de la muestra, son estudiantes universitarios; 212 (10%) son especialistas en informática; 114 (5.4%) son ingenieros; 101 (4.8%) son funcionarios de la Caja de Ahorros; 98 (4.6%) son abogados; 88 (4.2%) son trabajadores de la salud, entre los cuales se destacan médicos, enfermeras, tecnólogos y asistentes dentales; 82 (3.9%) son administradores; 75 (3%) son amas de casa; 72 (3.4%) son secretarias; 66 (3.1%) son trabajadores independientes; 63 (2.9%) son maestros o profesores; 61 (2.8%) son policías, escoltas o agentes de seguridad; un porcentaje igual corresponde a agentes de viaje y turismo; mientras que 50 (2.3%) son transportistas; 44 (2.1%) son contadores; 43 (2%) son mecánicos (aviación, automotriz, etc.); 40 (1.9%) son constructores (arquitectos, ebanistas y/o contratistas); 39 (1.8%) son ayudantes de cocina, cocineros, saloneros, tallador, etc., 38 (1.78%) son trabajadores de mantenimiento; 36 (1.7%) son vendedores; 32 (1.51%) son estudiantes de secundaria; 31 (1.46%) son trabajadores manuales, empleadas domésticas o lavanderos; 25 (1.18%) son asistentes administrativas; 21 (0.99%) son consultores de asuntos biológicos; igual porcentaje son secretarias; 20 (0.94%) son estadísticos; 19 (.89%) son dibujantes; 9 (0.42%) son estudiantes de primaria; 8 (0.38%) son de la tercera edad; 4 (0.18%) son investigadores. La categoría otro, compuesta por usuarios que no identificaron su perfil, un total de 222 personas que representan el 10.51% de la población. El gráfico N°2 muestra los detalles.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Los resultados indican diversos perfiles de usuarios, lo que implica un panorama diverso de demanda de información para atender.

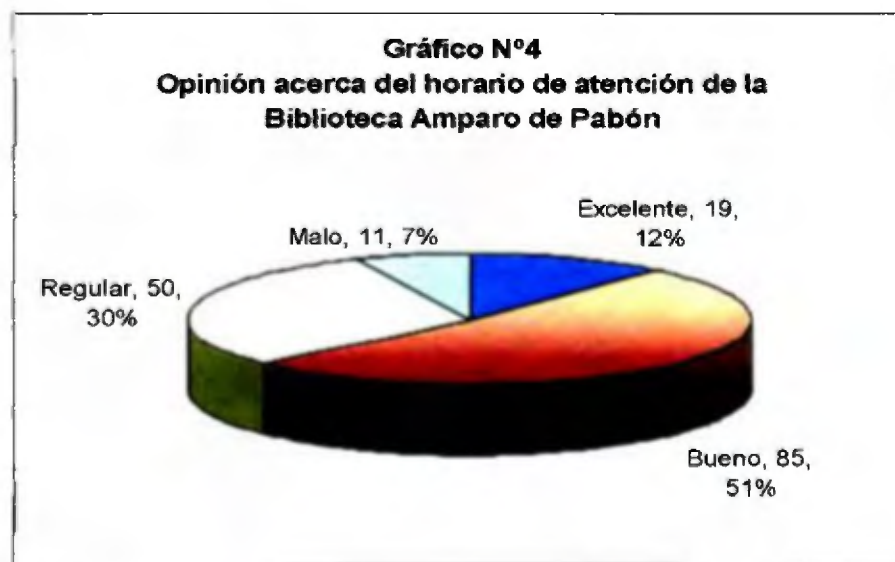
Acerca de la fecha más reciente en que el usuario utilizó los servicios de la Biblioteca, se obtuvo el siguiente resultado: 109 personas que representan 5.16% de la muestra contestaron que hace más de 4 meses; 34 personas que representan 1.61% visitaron la Biblioteca hace 3 meses; 7 personas que representan un 0.33% visitó la Biblioteca hace 1 mes; 5 que representan 0.24% de la muestra visitó la Biblioteca hace 15 días; 8 personas que representan un 0.38% dijeron que visitaron la Biblioteca hace 1 semana; 471 personas, es decir 22.30% nunca han visitado la Biblioteca, mientras que 1,478 personas que representan un 69.98% dijeron que no sabían que existía la Biblioteca Amparo de Pabón. El gráfico N°3 ilustra lo expuesto.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Los resultados llevan a la conclusión de que existe un desconocimiento generalizado de la existencia de la Biblioteca de la Caja de Ahorros, ya que sólo aproximadamente un 8% de la muestra conoce o ha visitado la misma alguna vez.

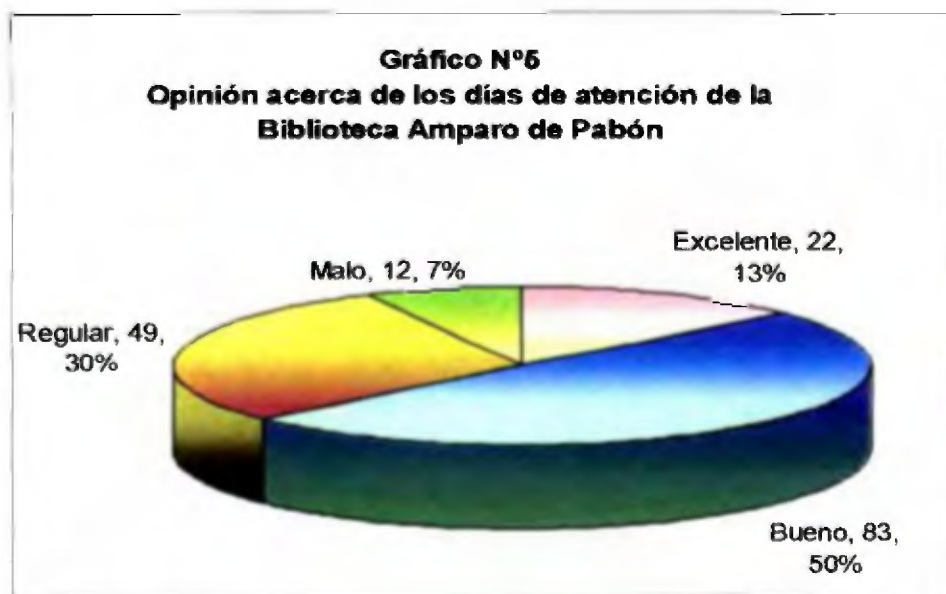
A los usuarios que han visitado la Biblioteca se les preguntó sobre el horario de atención, resultó lo siguiente: el 12% respondió que es excelente, 51% respondió que es bueno, 30% respondió que es regular, y un 7% respondió que es malo. Los detalles se pueden observar en el gráfico N° 4. De los usuarios que respondieron, 7 mostraron interés en que el horario de cierre de la Biblioteca se extienda o que se establezca un horario flexible.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

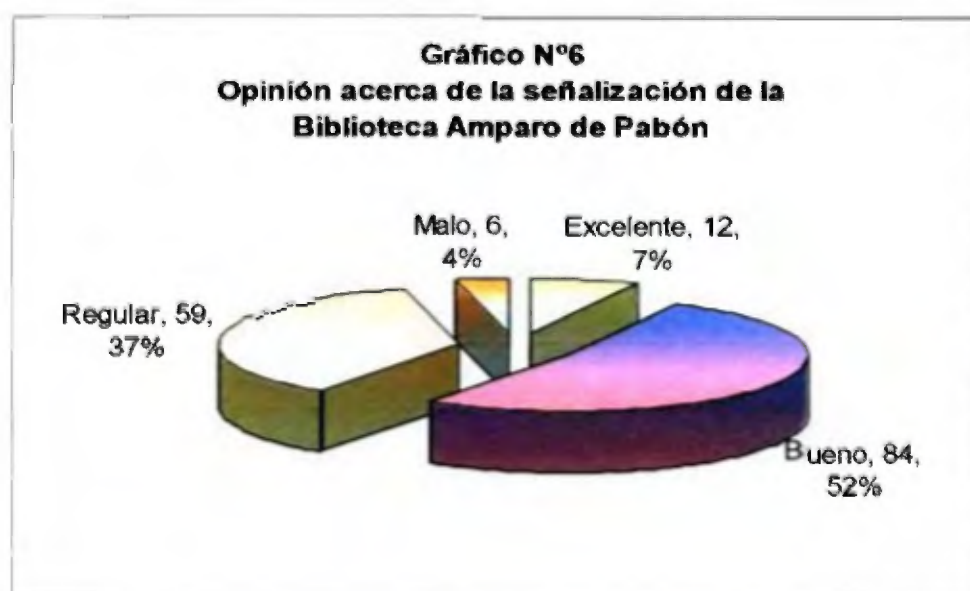
Se puede decir que la mayoría de los usuarios de Biblioteca están de acuerdo con el horario de atención.

A los usuarios que han visitado la Biblioteca se les preguntó sobre los días de atención, resultó lo siguiente: el 13% respondió que es excelente, 50% respondió que es bueno, 30% respondió que es regular, y un 7% respondió que es malo. Los detalles se pueden observar en el gráfico N° 5. De los usuarios que respondieron, 8 mostraron interés en que la Biblioteca ofrezca atención al público los sábados. Al igual que el horario, la mayoría de los usuarios está de acuerdo con los días en que la Biblioteca ofrece atención al público.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

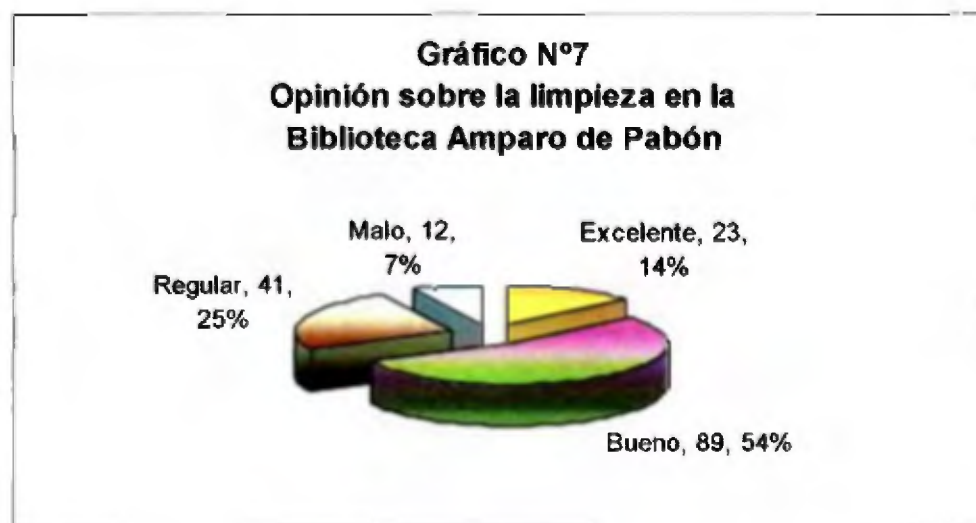
Los usuarios que visitan la Biblioteca Amparo de Pabón opinaron acerca de la señalización de la Biblioteca de la siguiente manera: un 7% respondió que es excelente, 52% dice que es bueno, 37% dice que es regular mientras que un 4% dice que es malo. Ver gráfico N°6. Cabe destacar que un 35% de las personas que hicieron observaciones indicaron que falta señalización, que no hay publicidad de la Biblioteca y por consiguiente no la conocen.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Las respuestas conducen a pensar que en general la señalización es buena, sin embargo si se considera las observaciones de todas las personas encuestadas, la conclusión es que hay que mejorar la señalización.

Sobre la limpieza en la Biblioteca, el 14% de visitantes respondió que es excelente, 54% indica que es buena, 25% dice que es regular y 7% opinó que es mala. El gráfico N°7 amplía la información. Estos resultados indican que se realiza buena limpieza en la Biblioteca.



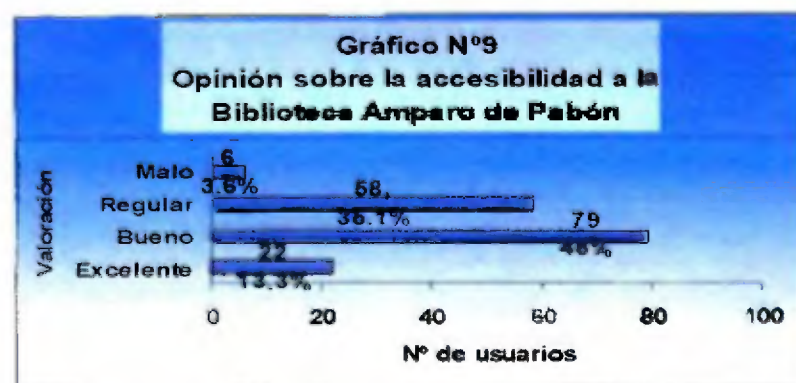
Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Se preguntó sobre la comodidad en la Biblioteca, los usuarios que visitan la Biblioteca respondieron de la siguiente manera: 11% dice que es excelente, 51% dice que es bueno, 31% opina que es regular y 7% dice que la biblioteca no es cómoda. Ver gráfico N°8. Aunque la mayoría de los usuarios coinciden en que la Biblioteca es cómoda, sugirieron la ampliación de la sala de consulta y colocar cerca una fuente de agua.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006

Sobre la accesibilidad a la Biblioteca los usuarios respondieron así: el 13.3% (22) considera que la accesibilidad es excelente, 48% (79) indicó que hay buena accesibilidad, 35.1% (58) considera que la accesibilidad es regular y un 3.6% (6) dijo que la accesibilidad es mala. La Biblioteca es accesible, para los que la han visitado. El gráfico N°9 muestra los datos.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Se preguntó sobre la atención del personal y se obtuvieron las siguientes respuestas: el 20.4% (34) de los usuarios considera una excelente atención del personal, el 47.3% (79) dice que hay buena atención, 25.1% (42) afirma que la atención es regular mientras que un 7.2% (12) dijo que la atención es mala. Por los resultados, se puede decir que el personal atiende bien a los usuarios. El gráfico N°10 presenta los datos.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Se conoció que el 82% de los usuarios utilizan el servicio de consulta en sala en la Biblioteca Amparo de Pabón, mientras que el 18% dijo que no lo utiliza. La mayoría de los usuarios utiliza el servicio de consulta en sala, cuando visitan la Biblioteca. El gráfico N°11 ilustra los resultados.

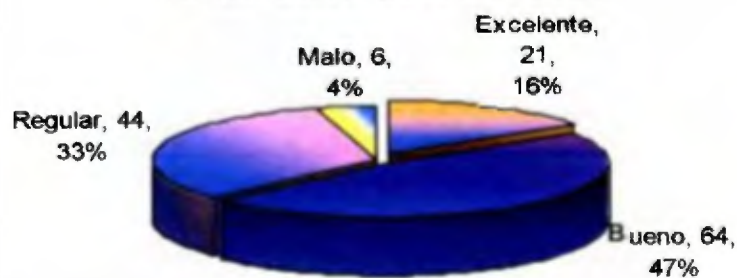
Gráfico N°11
Usuarios que utilizan el servicio de
consulta en sala de la Biblioteca
Amparo de Pabón



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Se preguntó sobre el tiempo de recepción de documentos en el servicio de consulta y se obtuvieron las siguientes respuestas: el 16% de los usuarios lo considera excelente, el 47% dice que es bueno, 33% afirma que es regular mientras que un 4% dijo que el tiempo de recepción de documentos es malo. Se puede decir que la entrega de documentos es bastante rápida en la Biblioteca. Ver gráfico N°12.

Gráfico N°12
Tiempo de recepción de documentos en
el servicio de consulta en sala de la
Biblioteca Amparo de Pabón



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Se preguntó sobre el número de documentos para el servicio de consulta en sala, las respuestas fueron las siguientes: 17% de los usuarios dice que es excelente el número de ejemplares de documentos para el servicio de consulta en sala, 45% dice que es bueno, 32% dice que es regular y 6% dice que es malo. Considerando las respuestas, se puede afirmar que la cantidad de documentos para consulta en sala es suficiente. Los detalles se pueden observar en el gráfico N°13.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

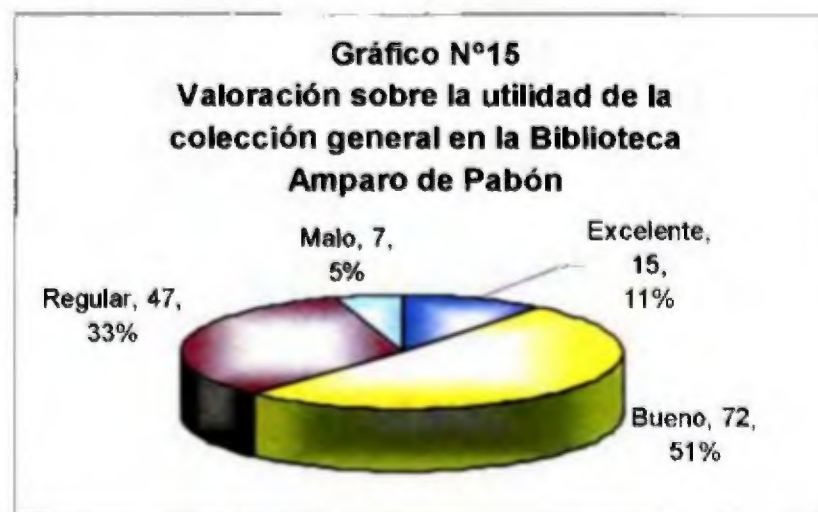
Se pidió una valoración del material de referencia de la Biblioteca, el resultado fue el siguiente: 15% dice que es excelente, 47% dice que es bueno, 31% dice que es regular y 7% dice que es malo. La mayoría de los usuarios consideran

que el material de referencia existente en la Biblioteca es útil. Ver detalles en el gráfico N°14.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

También se solicitó una valoración sobre la colección general de la Biblioteca Amparo de Pabón, las respuestas fueron las siguientes: 11% dice que es excelente, 51% dice que es buena, 33% dice que es regular, mientras que el 5% de los usuarios dice que es mala. La valoración que tienen los usuarios de la Biblioteca, es que su colección general es buena. Ver gráfico N°15.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Sobre los medios audiovisuales de la Biblioteca los usuarios respondieron así: 10% dice que es excelente, 53% dice que es bueno, 32% dice que es regular y 5% dice que es malo. Los usuarios de la Biblioteca consideran que existe una buena colección de medios audiovisuales. Ver gráfico N°16.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Se conoció que el 33% de los usuarios utiliza el servicio de préstamo a domicilio en la biblioteca Amparo de Pabón, mientras que el 67% no lo utiliza. Los usuarios señalan que existe una buena colección general, sin embargo, la mayoría no utiliza el servicio de préstamo a domicilio. Ver detalles en el gráfico N°17.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Sobre el tiempo de duración del préstamo a domicilio los usuarios opinaron de la siguiente manera: el 19 % dice que es excelente, el 60 % dice que es bueno, el 17% dice que es regular y un 4% dice que es malo. La mayoría de los usuarios opina que el tiempo del préstamo a domicilio es bueno. Ver gráfico N°18.



Fuente: Datos obtenidos del encuesta aplicado por la autora. Agosto de 2006.

Se pidió a los usuarios que dieran su valoración respecto al número de ejemplares de documentos que se ofrecen en el servicio de préstamo a domicilio, los usuarios opinaron de la siguiente manera: el 19 % dice que la cantidad de ejemplares que se da en préstamo a domicilio es excelente, el 62 % dice que es buena, el 19% dice que es regular, ninguna persona dijo que la cantidad de ejemplares es mala. Aunque los usuarios coinciden en que existe una buena colección general, que el tiempo del préstamo a domicilio es bueno y que existe una buena cantidad de ejemplares para préstamo, son pocos los que hacen uso de este servicio. El gráfico N°19, muestra los detalles.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Sobre el servicio de reserva de documentos, los usuarios opinaron de la siguiente manera: el 13% dice que es excelente, el 62% dice que es bueno y el 25% dice que es regular. Los usuarios indican que la reserva de documentos es buena. Ver gráfico N°20.



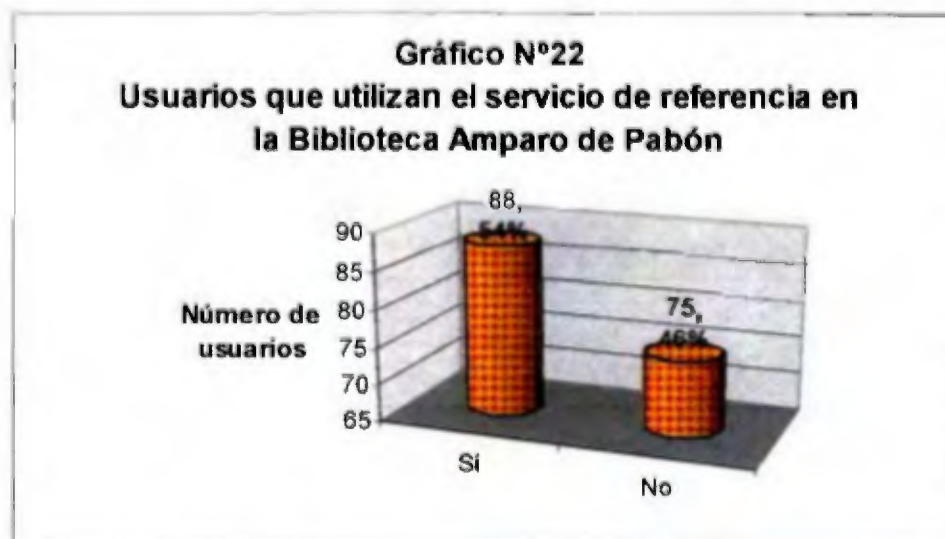
Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Sobre el servicio de préstamo por valija, los usuarios que respondieron esta pregunta en la encuesta aplicada en la Casa Matriz opinaron de la siguiente manera: el 26% dice que es excelente, el 58% dice que es bueno, el 11% dice que es regular y el 5% dice que es malo. Según la opinión de los usuarios, el servicio de préstamo por valija es bueno. Ver gráfico N°21.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Se preguntó a los usuarios si utilizan el servicio de referencia, el resultado fue el siguiente: el 54% (88) dijo que si utilizan el servicio de referencia y el 46% (75) dijo que no lo utilizan. Ver gráfico N°22. El servicio de referencia es importante en toda biblioteca, si el usuario no lo solicita, hay que buscar la razón por la cual no lo hace y promover el servicio.



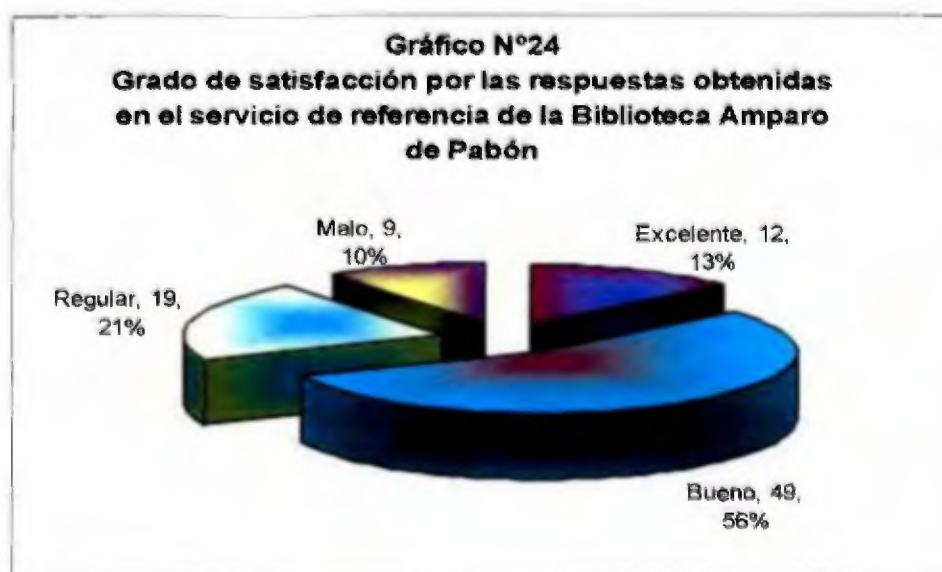
Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Se pidió a los usuarios que valoraran la rapidez en el servicio de referencia y se expresaron de la siguiente manera: el 12 % dice que es excelente, el 52 % dice que es bueno, el 28% dice que es regular y el 8% dice que es malo. Según la opinión de los usuarios, el servicio de referencia es bastante rápido. Ver gráfico N°23.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Respecto al grado de satisfacción por las respuestas obtenidas en el servicio de referencia el 13% de los usuarios opinó que es excelente, el 56% que es bueno, el 21% que el servicio de referencia es regular y un 10% de los usuarios opinó que es malo. Ver gráfico N°24. Se puede concluir que el servicio de referencia satisface la demanda del usuario.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

En cuanto a la localización de títulos externos a la Biblioteca, el 7% de los usuarios dice que es excelente, el 54% que es bueno, el 38% que regular y el 1% manifestó que es malo. Ver gráfico N°25. Los resultados de esta pregunta confirman que la localización de títulos externos a la Biblioteca es bueno.



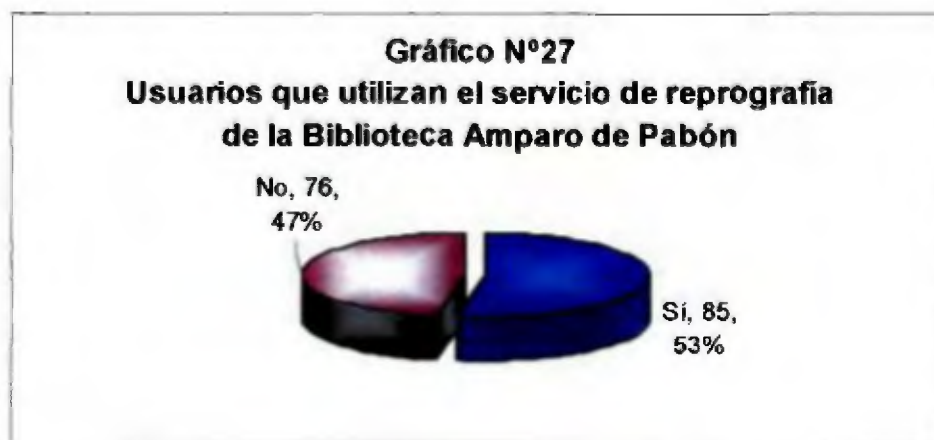
Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Respecto al grado de satisfacción al recibir orientación sobre el uso del catálogo de la biblioteca, el 11% de los usuarios opinó que la orientación es excelente, el 50% que es buena, el 33% regular y el 6% dice que la orientación sobre el uso del catálogo es mala. Ver gráfico N°26.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Se preguntó a los usuarios si utilizaban el servicio de reprografía el 53% respondió que si lo utiliza y el 47% que no utiliza el servicio. Ver gráfica N°27.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

En cuanto a la rapidez en la entrega de documentos reproducidos (fotocopias), los usuarios respondieron de la siguiente manera: el 21% dijo que es excelente, el 43% que es buena, el 27% que es regular y un 9% que es mala. Ver gráfico N°28.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Sobre el costo del servicio de reprografía, los usuarios respondieron así: el 10% opinó que es excelente, el 52% que es bueno, el 28% que es regular y al 10% opinaron que es malo. Ver gráfico N°29.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

En cuanto a la calidad del servicio de reprografía el 12% de los usuarios opinó que es excelente, el 51% que es bueno, el 29% que es regular y el 8% opina que es malo. Ver gráfico N°30.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Respecto al servicio de reprografía se puede concluir que es bueno, tanto la atención como el precio.

A la pregunta sobre qué otros servicios esperan recibir de la Biblioteca, respondieron: 71% espera utilizar el Internet, un 21% el servicio de microfilm, un 6% la sala infantil y un 2% el servicio de discografía. Ver gráfico N°31. Las respuestas obtenidas indican que la Biblioteca debe incluir tecnologías de información y comunicación entre sus recursos.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

A los clientes de la Caja de Ahorros quienes respondieron que no conocen de la existencia de la Biblioteca, y considerados en esta investigación como usuarios potenciales, se les preguntó si les gustaría utilizar los servicios de la Biblioteca, las respuestas fueron las siguientes: el 79% manifestó que sí les gustaría utilizar la Biblioteca, mientras que el 21% del resto manifestó que no. El gráfico N°32 muestra

los detalles. A la mayoría de los clientes de la Casa Matriz de la Caja de Ahorros les interesa contar con los servicios de la Biblioteca Amparo de Pabón.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

La tabla N°2 presenta las razones por las cuales al 21 por ciento de las personas que respondió la encuesta, en la Casa Matriz, no le interesa utilizar los servicios de la Biblioteca. Se requiere de una estrategia de mercadeo de los servicios de la Biblioteca para atraer a estas personas.

Tabla N°2

**Razones por las cuales a los usuarios potenciales de la Biblioteca
Amparo de Pabón no les interesan los servicios Bibliotecarios**

Razón	Frecuencia
No tiene tiempo	38
No tiene tiempo, prefiere leer en casa	1
No tiene hijos	3
No tiene hijos pequeños	40
No quiere	1
No la necesita ahora mismo	12
No le interesa	76
No tiene motivo para usarla	13
Utiliza otra biblioteca	14
El servicio del banco es lento y a lo mejor es igual en la Biblioteca	2
No hay bibliografía sobre su tema	15
Todo lo hace por Internet	20
Todo está en Internet	25
Le queda muy lejos	8
No sabe	1
No está estudiando	14
No la conoce	1
No sabe dónde está ubicada	1
No va a bibliotecas	12
Tiene su propia biblioteca	5
Donde trabaja tiene biblioteca	4
Tiene que pensarlo	1
Tercera edad, no puede leer	1
Está jubilada	3
Total	401

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006

En cuanto a los servicios que los usuarios potenciales esperan encontrar en la Biblioteca, los encuestados que respondieron esta pregunta mencionaron: Internet, el 33%, préstamo a domicilio 26%, consulta en sala 25%, fotocopias 16%. El resto de los usuarios no especificó que otros servicios esperarían obtener. Ver gráfico N°33. Las respuestas confirman que se debe incluir el servicio de Internet en la Biblioteca.

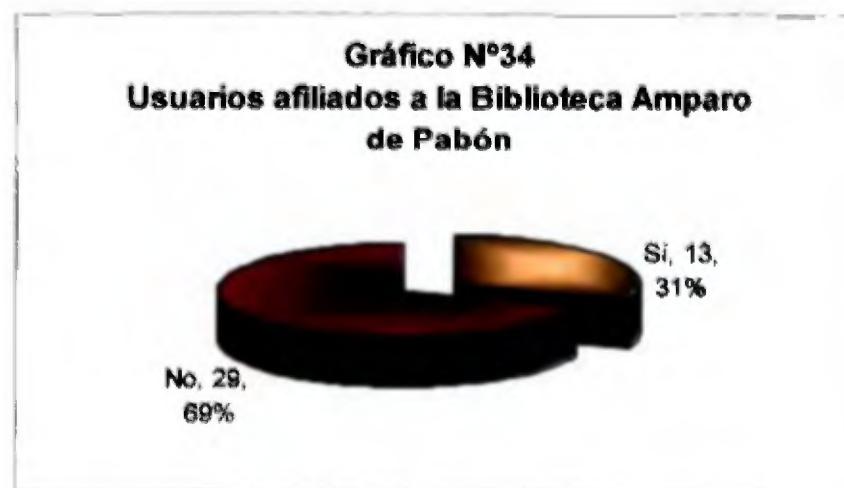


Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado por la autora. Agosto de 2006.

3.1.2. Encuesta aplicada en la Biblioteca Amparo de Pabón de la Caja de Ahorros

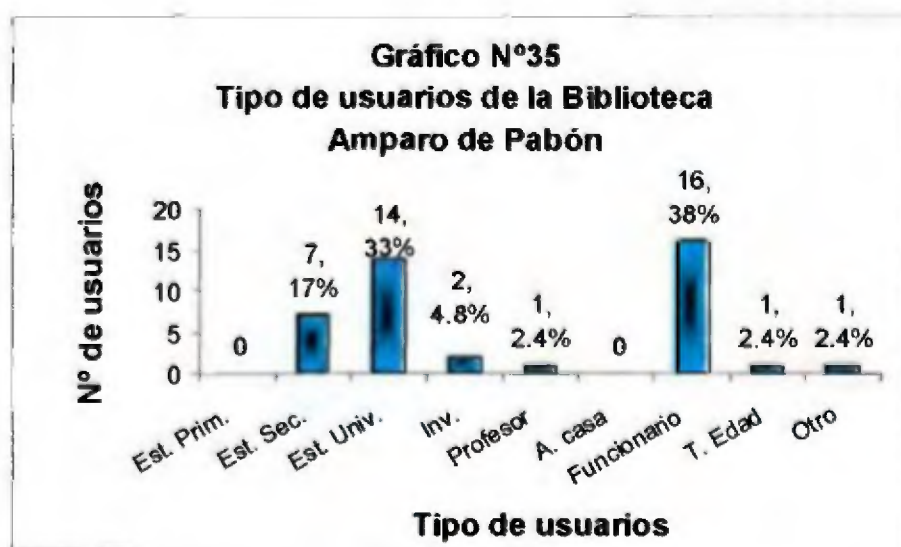
Paralelamente a la aplicación de la encuesta en la Casa Matriz de la Caja de Ahorros, se aplicó otra en la Biblioteca Amparo de Pabón. Para conocer su opinión acerca de los servicios que reciben en la Biblioteca.

Los usuarios que respondieron la encuesta en la Biblioteca fueron 42. Se les preguntó si están afiliados, contestaron de la siguiente manera: 13 usuarios que representan el 31% tienen afiliación, 29 usuarios que representan el 69% no tienen afiliación. Ver gráfico N°34. Uno de los requisitos para hacer uso de los servicios bibliotecarios es que el usuario debe poseer el carné o afiliación. Hay que crear conciencia en ellos de la importancia de este documento.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Se trató de identificar el tipo de usuario de la Biblioteca, se conoció que son: funcionarios 38% (16), estudiantes universitarios 33% (14), estudiantes de secundaria 17% (7), investigadores 4.8% (2), profesores, tercera edad y otros, cada uno de estas categorías 2.4% (1). No hubo registro de estudiantes de primaria ni de amas de casa. Ver gráfico N°35. Todo indica que la Biblioteca está sirviendo como biblioteca escolar y no está alcanzando sus objetivos como biblioteca pública.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Se preguntó sobre la fecha más reciente en que el usuario utilizó los servicios de la Biblioteca, las respuestas fueron las siguientes: el 45% (19) de la muestra contestaron que hace 1 semana; el 33% (14) visitaron la Biblioteca hace 3 meses; el 5% (2) visitó la Biblioteca hace 1 mes; el 2% (1) visitó la Biblioteca hace 15 días; el

10% (4) dijeron que nunca habían visitado la Biblioteca, mientras que el 10% (4) dijeron que no sabían que existía la Biblioteca. El gráfico N°36 ilustra lo expuesto.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

A los usuarios que han visitado la Biblioteca se les preguntó sobre el horario de atención, resultó lo siguiente: el 62% respondió que es excelente, mientras que el 38% dice que es bueno. Los detalles se pueden observar en el gráfico N° 37. Los usuarios están de acuerdo con el horario de atención



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

A los usuarios que han visitado la Biblioteca se les preguntó sobre los días de atención, resultó lo siguiente: el 64% respondió que es excelente, 34% respondió que es bueno, 2% respondió que es regular. Ver gráfico N° 38. A los usuarios les agrada tanto el horario como los días de atención al público en la Biblioteca.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Sobre la señalización, el 50% de los usuarios respondió que es buena, 43% dice que es excelente y 7% dice que es regular. Ver gráfico N°39.



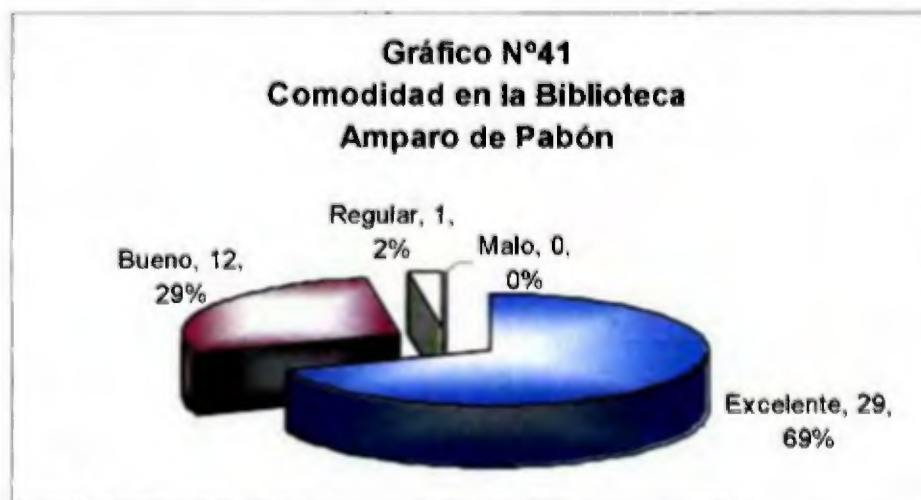
Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Sobre la limpieza en la Biblioteca, el 81% de los visitantes respondió que es excelente y 19% indica que es buena. Ver gráfico N°40.



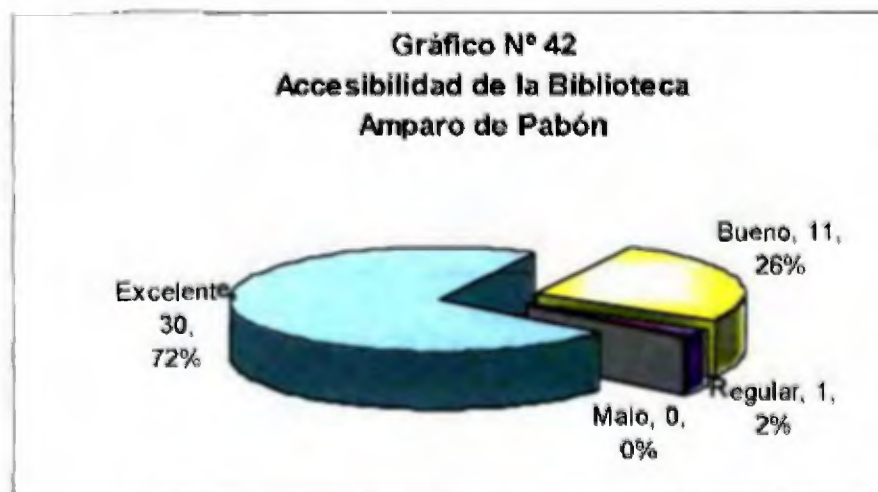
Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Sobre la comodidad en la Biblioteca, los usuarios respondieron así: 69% dice que es excelente, 29% dice que es buena y 2% dice que es regular. Ver gráfico N°41.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Sobre la accesibilidad a la Biblioteca: el 72% de los usuarios respondió que es excelente, 26% indicó que es buena, 2% considera que es regular y un 2% dijo que es mala. El gráfico N°42 muestra los datos.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Sobre la atención del personal, el 86% de los usuarios dijo que es excelente, mientras que el 14% dijo que es buena. Ver gráfico N°43



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Se conoció que el 79% de los usuarios utilizan el servicio de consulta en sala, mientras que el 21% dijo que no lo utiliza. El gráfico N°44 ilustra los resultados.



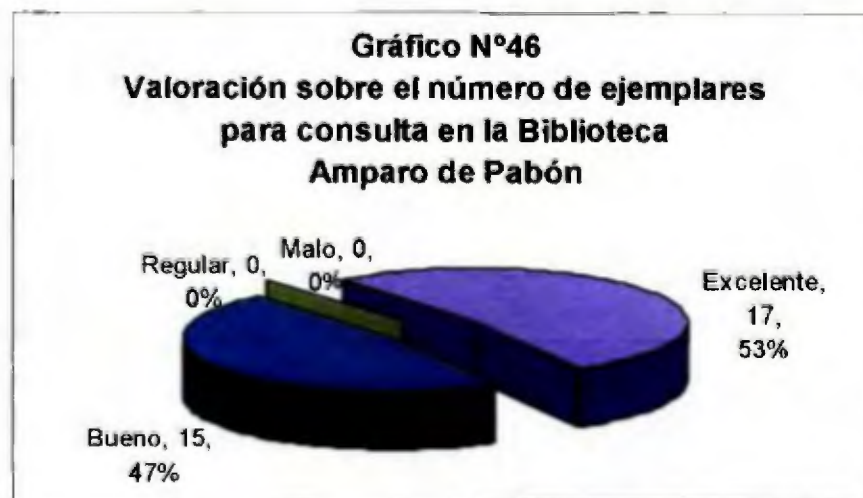
Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Sobre el tiempo de recepción de documentos en el servicio de consulta, el 73% de los usuarios que respondieron esta pregunta, lo considera excelente y el 27% dice que es bueno. Ver gráfico N°45.



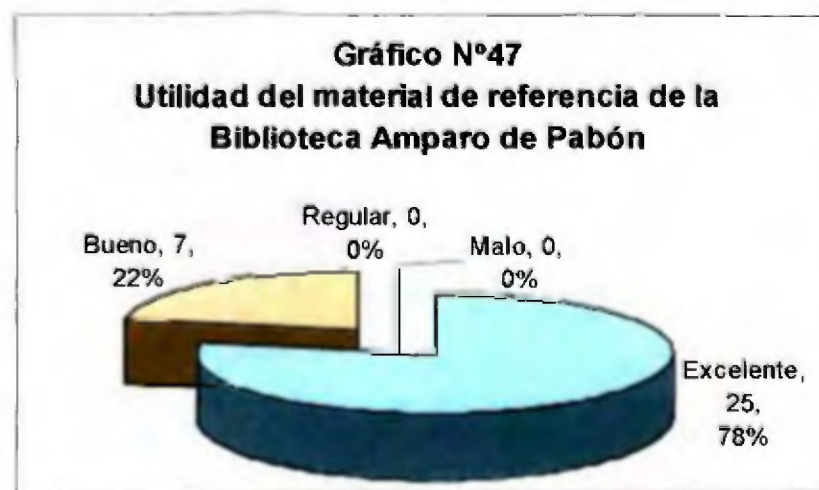
Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

La pregunta sobre el número de ejemplares para el servicio de consulta en sala, fue respondida por 32 usuarios. De ellos el 53% dice que es excelente y el 47% dice que es bueno. Ver gráfico N°46.



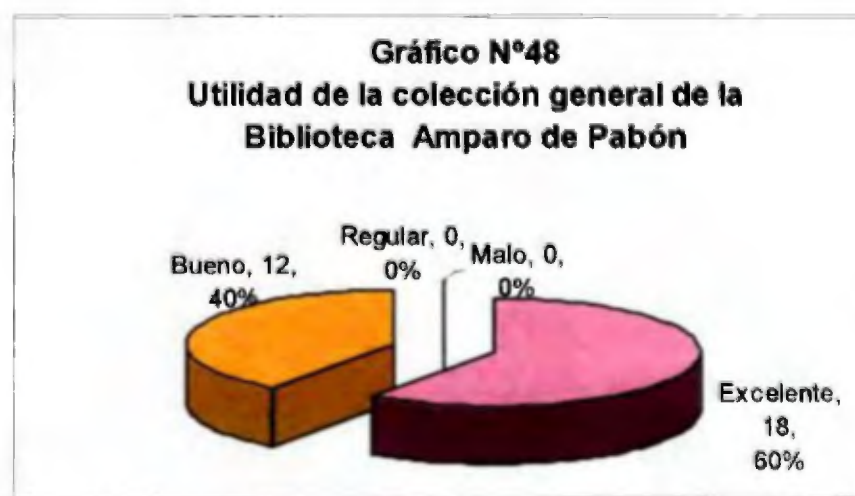
Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Se pidió una valoración del material de referencia de la Biblioteca, de las respuestas obtenidas, el resultado es el siguiente: 78% dice que es excelente y el 22% dice que es bueno. Los usuarios consideran que la Biblioteca tiene buen material de referencia. Ver gráfico N°47.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

De las respuestas obtenidas, sobre la colección general de la Biblioteca, el 60% de los usuarios dice que es excelente y el 40% dice que es buena. Ver gráfico N°48.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Sobre los medios audiovisuales, el 51% de los usuarios dice que es excelente, 43% dice que es bueno, 3% dice que es regular y otro 3% considera que es malo. Ver gráfico N°49.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

El 40% de los usuarios utiliza el servicio de préstamo a domicilio en la biblioteca Amparo de Pabón, mientras que el 60% no lo utiliza. La Biblioteca debe realizar la promoción del servicio de préstamo a domicilio. Ver gráfico N°50.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Sobre el del tiempo de préstamo de documentos se conoció que: el 76% dice que es excelente, el 18% dice que es bueno y el 6% dice que es regular. Ver gráfico N°51.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Sobre el número de ejemplares de documentos para préstamo, el 59% de los usuarios lo considera excelente, el 35%, bueno y 6% dice que es regular. El gráfico N°52 muestra los detalles.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Sobre la disponibilidad de ejemplares para préstamo, el 59% de los usuarios dice que es excelente y el 41% dice que es bueno. Ver gráfico N°53.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Sobre el servicio de reserva de documentos, el 75% de los usuarios opina que es excelente, mientras que el 25% dice que es bueno. Ver gráfico N°54.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Sobre el servicio de préstamo por valija, el 93% de los usuarios opina que es excelente y 7% que es bueno. Los usuarios están satisfechos con el préstamo por valija. Ver gráfico N°55.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006

Se preguntó a los usuarios si utilizan el servicio de referencia, el resultado fue el siguiente: el 38% dijo que sí lo utilizan y el 62% dijo que no lo utilizan. La Biblioteca debe promover su servicio de referencia. Ver gráfico N°56.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Sobre la rapidez en el servicio de referencia, el 75% de los usuarios dice que es excelente y el 25% dice que es bueno. Ver gráfico N°57.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Sobre la satisfacción por el servicio de referencia, el 75% de los usuarios opinó que es excelente y el 25% que es bueno. El servicio de referencia se responde satisfactoriamente al usuario. Ver gráfico N°58.



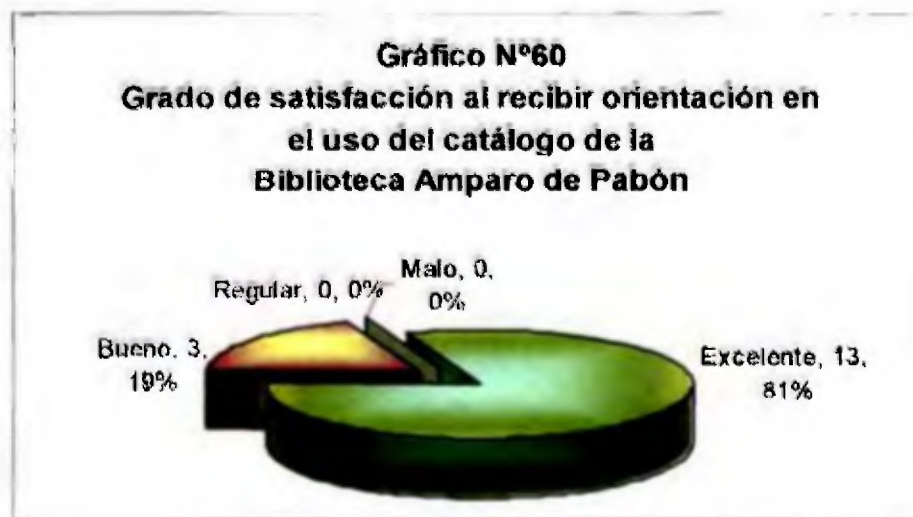
Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

En cuanto a la localización de títulos externos a la Biblioteca, el 69% de los usuarios dice que es excelente y el 31% que es bueno. Ver gráfico N°59.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicado por la autora. Agosto de 2006.

Respecto a la orientación en el uso del catálogo de la Biblioteca, el 81% de los usuarios opinó que es excelente y el 19% considera que es buena. Ver gráfico N°60.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006

Se preguntó a los usuarios si utilizan el servicio de reprografía, el 21% dijo que sí lo utiliza y el 79% que no utiliza el servicio. Ver gráfica N°61.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006

En cuanto a la rapidez en la entrega de documentos reproducidos (fotocopias), el 78% de los usuarios dijo que es excelente y el 22% dijo que es buena. Ver gráfico N°62.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Sobre la calidad del servicio de reprografía, el 67% de los usuarios indicó que es excelente, el 22% que es bueno y el 11% que es regular. Ver gráfico N°63.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

En cuanto a el costo del servicio de reprografía el 67% de los usuarios opinó que es excelente, el 22% que es bueno y el 11% que es regular. Ver gráfico N°64.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

Se cuestionó a los usuarios sobre que otros servicios esperan recibir de la biblioteca, a lo cual respondieron de la siguiente manera: un 58% espera utilizar el Internet y un 42% reproducción de documentos. Los resultados indican que la Biblioteca debe incorporar el servicio de Internet. Ver gráfico N°65.



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la autora. Agosto de 2006.

3.2. Análisis de los resultados

Las encuestas fueron aplicadas a cuenta habientes de La Caja de Ahorros (usuarios potenciales) y a los que son usuarios de la Biblioteca. En los gráficos y tablas se pueden observar que hay variaciones en cuanto a la cantidad de usuarios que respondieron una determinada pregunta en relación a otras. Esto se debe, a que en algunas preguntas se señala que si la respuesta es afirmativa puede contestar las preguntas que se encuentran a continuación. De tal forma que en los resultados solamente aparece el total de usuarios que contestaron afirmativamente.

A continuación se presenta el análisis de los resultados de las dos encuestas aplicadas. Para mayor claridad se coloca el título del ítem de la encuesta.

USUARIOS AFILIADOS A LA BIBLIOTECA AMPARO DE PABÓN:

Resultó que sólo el 2% de las personas que acudieron a la Casa Matriz de la Caja de Ahorros, y el 31% de los que asistieron a la Biblioteca están afiliados, el cual tiene un costo de B/2.00 anuales. Un dato a considerar es que a los funcionarios de la Institución se les exonera del pago de la afiliación al igual que a los niños menores de 12 años.

TIPO DE USUARIO

La Biblioteca Amparo de Pabón fue creada inicialmente para atender las demandas de sus funcionarios, sus hijos en edad preescolar y allegados. Años más tarde la Biblioteca amplió sus servicios al público en general, con preferencia por los niños. Sin embargo, llama poderosamente la atención que en la encuesta aplicada en la Biblioteca, no se registraron usuarios en edad preescolar ni estudiantes de primaria. El volumen más alto de usuarios está conformado por los funcionarios de la Caja de Ahorros, seguido de estudiantes universitarios, estudiantes de secundaria, investigadores y en menor escala, profesores y personas de la tercera edad. Mientras que en la encuesta aplicada en la Casa Matriz también se registran los estudiantes universitarios como el

mayor número de usuarios potenciales, seguido de los profesionales del área de la informática, los ingenieros y los funcionarios de la Institución.

Se pudo conocer la diversidad de profesiones de los clientes de la Caja de Ahorros, lo que conlleva a considerar una política de desarrollo de colecciones si se pretende mantener la misión de servir como biblioteca pública.

HA UTILIZADO LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA:

Los datos más relevantes de esta respuesta indican que solamente el 0 38% de los encuestados en la Casa Matriz han utilizado la Biblioteca en la última semana. El 22.3% de los encuestados nunca la ha visitado y el 69.9% no sabía que existía. En tanto que de los usuarios encuestados en la Biblioteca, el 45% la utilizó hace 1 semana; el 33% hace 3 meses o más, y el 10% dijo que nunca habían visitado la Biblioteca. Las respuestas a esta pregunta revelan un marcado desconocimiento de la existencia de la Biblioteca y por ende desconocen los servicios que ofrece.

VALORE LOS SIGUIENTES ASPECTOS: HORARIO DE ATENCIÓN, DÍAS DE ATENCIÓN, SEÑALIZACIÓN, LIMPIEZA, COMODIDAD, ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN DEL PERSONAL.

Horario:

La mayoría de los usuarios coinciden en que el horario de atención es bueno, aunque mostraron interés en que el horario de cierre de la Biblioteca se extienda.

Días de atención:

La mayoría de los usuarios opinaron que los días de atención de la Biblioteca son buenos, pero sugirieron que se incluya el sábado.

Señalización:

La mayoría de los usuarios que conocen la Biblioteca indican que tiene buena señalización, sin embargo, un alto porcentaje de los encuestados indicó que la falta de señalización no permite que se conozca la Biblioteca.

Limpieza:

La opinión generalizada es que existe una buena limpieza en la Biblioteca.

Comodidad:

La mayoría de los encuestados en la Casa Matriz dice que la comodidad es buena, mientras que la mayoría de los encuestados en la Biblioteca opinan que la comodidad es excelente. Es decir, los usuarios se sienten cómodos en la Biblioteca. Quienes manifiestan incomodidad indican que la sala es pequeña y no tienen una fuente de agua cercana.

Accesibilidad:

De las respuestas obtenidas se puede concluir que la Biblioteca está accesible, pero existe la limitante de que hay que subir escaleras, aunque se cuenta con un elevador que no reúne las condiciones que permitan el fácil acceso a personas discapacitadas.

Atención del personal:

La mayoría de los usuarios que conocen la Biblioteca, encuestados en la Casa Matriz, coinciden en que la atención del personal es buena. De igual manera, respondieron los usuarios encuestados en la Biblioteca. De manera general se puede decir que hay buena atención por parte del personal.

SERVICIOS

UTILIZA LOS SERVICIOS DE CONSULTA EN SALA? SI LA RESPUESTA ES AFIRMATIVA, VALORE LOS SIGUIENTES ASPECTOS: TIEMPO DE RECEPCIÓN DEL DOCUMENTO DESDE SU PETICIÓN, NÚMERO DE EJEMPLARES DE LIBROS DE CONSULTA EN SALA, UTILIDAD DE LOS DOCUMENTOS DE REFERENCIA, UTILIDAD DE LOS DOCUMENTOS DE LA COLECCIÓN GENERAL, UTILIDAD DE LOS RECURSOS AUDIOVISUALES

Se conoció que la mayoría de los usuarios utilizan el servicio de consulta en sala.

Tiempo de recepción del documento desde su petición

La mayoría de los usuarios encuestados en la Casa Matriz considera que el tiempo de recepción de documentos es bueno, sólo un 4% dijo que es malo, pero no justificaron la respuesta. En tanto que la mayoría de los usuarios encuestados en la Biblioteca indican que el tiempo de recepción de documentos en el servicio de consulta es excelente y el 27% dice que es bueno. Se puede concluir que los usuarios están satisfechos con el servicio de consulta en sala.

Número de ejemplares de libros de consulta en sala

La mayoría de los usuarios encuestados en la Casa Matriz indican que el número de ejemplares para el servicio de consulta en sala es bueno, mientras que los encuestados en la Biblioteca indican que es excelente.

Utilidad de los documentos de referencia

La mayoría de los usuarios encuestados en la Casa Matriz indican que el material de referencia de la Biblioteca es bueno, mientras que los encuestados en la Biblioteca indican que es excelente.

Utilidad de los documentos de la colección general

La mayoría de los usuarios encuestados en la Casa Matriz indican que la colección general es buena, mientras que los encuestados en la Biblioteca indican que es excelente.

Utilidad de los recursos audiovisuales

Ambos grupos de encuestados están satisfechos con la utilidad de los recursos audiovisuales.

UTILIZA EL SERVICIO DE PRÉSTAMO A DOMICILIO? SI LA RESPUESTA ES AFIRMATIVA VALORE LOS SIGUIENTES ASPECTOS: PERIODO DEL PRÉSTAMO, NÚMERO DE EJEMPLARES DE LIBROS EN PRÉSTAMO, DISPONIBILIDAD DE EJEMPLARES PARA PRÉSTAMO, RESERVA DE DOCUMENTOS, PRÉSTAMO POR VALIJA

Se conoció que la mayoría de los dos grupos estudiados no utilizan el servicio de préstamo a domicilio. No se indica la razón por la cual no es utilizado el servicio.

Periodo del préstamo:

La mayoría de los usuarios del servicio de préstamo a domicilio que contestaron la encuesta en la Casa Matriz dicen que el servicio es bueno, mientras que la mayoría de los usuarios en la Biblioteca dicen que es excelente.

Número de ejemplares de libros en préstamo:

La mayoría de los usuarios encuestados en la Casa Matriz opinaron que el número de ejemplares en préstamo es bueno, mientras que la mayoría de los usuarios encuestados en la Biblioteca dice que es excelente.

Disponibilidad de ejemplares para préstamo:

Sobre la disponibilidad de ejemplares para préstamo la mayoría de los usuarios señalan que es excelente.

Reserva de documentos:

Sobre el servicio de reserva de documentos, la mayoría de los usuarios dicen que es excelente.

Préstamo por valija

Respecto al servicio de préstamo por valija, la mayoría de los usuarios en la Casa Matriz opina que es bueno, mientras que la mayoría de los usuarios en la Biblioteca dicen que es excelente. Esto es así, porque los funcionarios muchas veces no necesitan ir a la Biblioteca. Ellos solicitan telefónicamente o por correo interno la documentación requerida y se les envía.

UTILIZA EL SERVICIO DE REFERENCIA? SI LA RESPUESTA ES AFIRMATIVA, VALORE LOS SIGUIENTES ASPECTOS: RAPIDEZ CON QUE SE RESUELVEN LAS PREGUNTAS, SATISFACCIÓN POR LAS RESPUESTAS OBTENIDAS, LOCALIZACIÓN DE TÍTULOS EXTERNOS A LA BIBLIOTECA, ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE EL USO DEL CATÁLOGO

La mayoría de los usuarios en la Casa Matriz indicó que sí utilizan el servicio de referencia, mientras que la mayoría de los usuarios en la Biblioteca dijo que no lo utilizan.

Rapidez con que se resuelven las preguntas:

Los usuarios en la Casa Matriz señalaron que la rapidez en el servicio de referencia es buena, mientras que los usuarios en la Biblioteca indicaron que es excelente.

Satisfacción por las respuestas obtenidas:

Respecto al grado de satisfacción por las respuestas obtenidas en el servicio de referencia, la mayoría de los usuarios en la Casa Matriz opinó que es bueno, mientras que en la Biblioteca los usuarios opinaron que es excelente.

Localización de títulos externos a la Biblioteca:

En cuanto a la localización de títulos externos a la Biblioteca la mayoría de los usuarios en la Casa Matriz indicaron que es bueno, los usuarios en la Biblioteca opinan que es excelente.

Orientación e información sobre el uso del catálogo:

Respecto al grado de satisfacción al recibir orientación sobre el uso del catálogo de la biblioteca, el 50% dice que es buena, el 33% dice que es regular; en tanto que los usuarios en la Biblioteca respondieron que la orientación es excelente.

Utiliza el servicio de reprografía? Si la respuesta es afirmativa, valore los siguientes aspectos: rapidez en la entrega de documentos, costo del servicio, calidad en las reproducciones

La mayoría de los usuarios que respondieron la encuesta, en la Casa Matriz, indicaron que sí utilizan el servicio, la mayoría de los que respondieron en la Biblioteca indicaron que no lo utilizan.

Rapidez en la entrega de documentos:

La mayoría de los usuarios en la Casa Matriz dijo que la rapidez en la entrega de la reproducción de documentos es buena, mientras que la mayoría de los usuarios en la Biblioteca opinó que es excelente.

Costo del servicio:

La mayoría de los usuarios en la Casa Matriz dijo que el costo del servicio de reprografía, reproducción de documentos, es bueno, mientras que la mayoría de los usuarios en la Biblioteca opinó que es excelente.

Calidad en las reproducciones

La mayoría de los usuarios en la Casa Matriz dijo que la calidad del servicio de reprografía es buena, mientras que la mayoría de los usuarios en la Biblioteca opinó que es excelente.

MENCIONE OTROS SERVICIOS QUE QUISIERA RECIBIR DE LA BIBLIOTECA

La mayoría de los usuarios de la Biblioteca esperan utilizar el servicio de Internet, reproducción de documentos, seguido del servicio de microfilm y la sala infantil.

OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

La pregunta 5 estaba dirigida a aquellas personas que contestaron que nunca habían utilizado los servicios de la Biblioteca o que no conocían de la existencia de la misma.

**LE GUSTARÍA RECIBIR LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA? SI
LA RESPUESTA ES POSITIVA PASE A LA SIGUIENTE PREGUNTA**

El 79% de las personas que respondieron la encuesta manifestaron que si les gustaría utilizar la Biblioteca, mientras que el 21% del resto manifestó que no. Este último grupo argumentó que no les interesa utilizar la biblioteca por diferentes razones, entre ellas: no les interesa, no tienen niños pequeños, no tienen tiempo o todo está en Internet.

SERVICIOS QUE LES GUSTARÍA RECIBIR

Entre los servicios que los usuarios potenciales esperan recibir en la Biblioteca están: Internet, préstamo a domicilio, consulta en sala y fotocopias.

CAPÍTULO 4:

PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MERCADEO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA AMPARO DE PABÓN DE LA CAJA DE AHORROS

Contar con un plan de mercadeo de servicios permite mantener a los usuarios actuales y atraer a otros nuevos. También ayuda a decidir a qué tipos de clientes debe orientarse, cómo ponerse en contacto con ellos y cómo realizar una evaluación de los resultados.

El proceso del plan de mercadeo es sistemático e incluye varias etapas: análisis del ambiente, que consiste en la evaluación de los factores externos e internos de la organización; misión, objetivos y metas, estrategias, tácticas y acciones, evaluación y control.

La etapa correspondiente al análisis del ambiente se realizó mediante el FODA para evaluar los factores internos y externos que afectan las actividades de la Biblioteca Amparo de Pabón, complementada con los resultados de las encuestas aplicadas tanto a los usuarios reales como a los usuarios potenciales. A continuación se presentan los detalles.

4.1 FODA

Luego del análisis de la encuesta se elaboró la matriz FODA, una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la organización y hacer un diagnóstico preciso para tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas

formuladas. Este análisis se complementó con la entrevista personal realizada a la Lic. Damaris de Fernández³⁰.

4.1.1 Matriz FODA de la Biblioteca Amparo de Pabón

	FORTALEZAS		OPORTUNIDADES
F1	Personal con formación en bibliotecología	O1	La imagen de la Caja de Ahorros es reconocida por su solidez y la confianza.
F2	Existencia de catálogo manual.	O2	La Institución pública una Revista
F3	Buenos y variados recursos de información disponibles.	O3	Existencia de sitio Web de la Institución.
F4	Existencia del Departamento de Mercadeo de la Institución.	O4	Mascota símbolo querida por los niños.
F5	Pertenencia a una Institución reconocida por los panameños.	O5	Promoción del hábito del ahorro y la lectura.
F6	Existencia de manual de procedimiento.	O6	Papel importante de la biblioteca en el entorno de la Institución y del país.
		O7	Publicidad para fomentar el ahorro escolar.
		O8	Auge de la gestión del conocimiento.
		O9	Integración de servicios que ofrece la Caja de Ahorros
		O10	Relaciones con centros educativos.
		O11	Educación continua del recurso humano.
		O12	Intercambio de información con otras bibliotecas nacionales.
		O13	Existencia de grupos de apoyo.
		O14	Acceso al Departamento de Mercadeo.

³⁰ Damaris Carrasco de Fernández. Aspectos administrativos de la Biblioteca Amparo de Pabón. Entrevista personal. Administradora Biblioteca Amparo de Pabón. Panamá, 31 de agosto de 2006.

	DEBILIDADES		AMENAZAS
D1	Falta de programas de formación de usuarios	A1	Desconocimiento de la existencia de la Biblioteca.
D2	Dificultad para saber cuáles son las necesidades de los usuarios	A2	La población no conoce los servicios que brinda la Biblioteca.
D3	Baja consulta en las áreas de servicio	A3	La población no tiene clara la importancia de la Biblioteca
D4	No existen condiciones para atender a discapacitados	A4	La población cree que la Biblioteca es para los que están en la escuela.
D5	Mala difusión de los recursos	A5	La población cree que la Biblioteca es solo para los niños
D6	No existen políticas de desarrollo de colecciones	A6	Los usuarios utilizan otras fuentes de información
D7	No hay computadoras para automatizar el catálogo		
D8	Falta de motivación del personal para realzar la imagen de la Biblioteca		
D9	Ausencia de programas de actualización		
D10	Suspensión del presupuesto para adquisición de documentos.		
D11	No hay proyectos relacionados con el hábito de la lectura		
D12	Mala distribución de funciones		
D13	La Biblioteca no aparece en los medios de promoción de la Institución (revista, sitio Web, etc.)		
D14	No se utilizan los canales de comunicación		
D15	No se trabaja en equipo		
D16	Poca interrelación con los departamentos de mercadeo de servicios de la Institución		
D17	Alto Costo de alquiler de edificio		
D18	No hay fotocopidora		
D19	No hay planificación anual		
D20	Espacio físico inadecuado para la Biblioteca		

La matriz FODA lleva al desarrollo de cuatro tipos de estrategias:

FO: Uso de fortalezas internas de la organización con el propósito de aprovechar las oportunidades externas. La Biblioteca podría partir de sus fortalezas y a través de la utilización de sus capacidades positivas, aprovecharse del mercado para el ofrecimiento de sus servicios.

FA: Trata de minimizar el impacto de las amenazas del entorno, valiéndose de las fortalezas. No significa que la Biblioteca deba afrontar las amenazas del entorno de una forma tan directa, debe hacerlo paulatinamente.

DA: Tiene como propósito disminuir las debilidades y neutralizar las amenazas, a través de acciones de carácter defensivo. Generalmente este tipo de estrategia se utiliza sólo cuando la organización se encuentra en una posición altamente amenazada y posee muchas debilidades. La Biblioteca debe enfocarse en esta estrategia, pues va dirigida a la sobrevivencia.

DO: Tiende a minimizar las debilidades internas, aprovechando las oportunidades externas. El entorno le brinda a la Biblioteca oportunidades, pero no las puede aprovechar por sus debilidades, podría invertir recursos para desarrollar el área deficiente y así poder aprovechar la oportunidad.

4.1.2 Matriz FODA para generar estrategias

Después de identificar los elementos de la matriz y agruparlos según fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas se realiza el cruce de éstas cuatro variables (debilidades y fortalezas, según el análisis interno; amenazas y oportunidades, según el análisis externo) y se derivan las líneas estratégicas o líneas de acción, que se concretan posteriormente en la definición de los objetivos estratégicos.

Fortalezas VS oportunidades (FO)

Diseminación e intercambio de información a través de la página Web y la revista de la Caja de Ahorros (F1, F2, F3; O2, O3, O5, O6, O8, O10, O12).

Divulgación y promoción permanente de los programas y servicios bibliotecarios (F1, F2, F3, F4; O2, O3, O4, O5, O7).

Elaboración y ejecución del programa de formación de usuarios (F1; O11)

Campaña activa, en conjunto con los grupos de apoyo para la adquisición de nuevos títulos y atender la política de desarrollo de la colección (F1; O13).

Propuesta de promoción de la Biblioteca y sus servicios con el apoyo del Departamento de Mercadeo de la Caja de Ahorros (F1, F4; O1, O4, O5, O7, O11, O14).

Campaña activa, en conjunto con los grupos de apoyo para la divulgación de los servicios bibliotecarios (F1, F3, F4; O4, O5, O6, O7).

Actualización del manual de procedimientos (F1, F6; O11).

Participación de los bibliotecarios en programas de educación continua (F1; O1, O11)

Fortalezas VS amenazas (FA)

Campaña de concienciación a la población sobre la importancia de la biblioteca pública y mercadeo de los servicios que ofrece la Biblioteca Amparo de Pabón (F1, F3, F4, F5; A1, A2, A3, A4, A5, A6).

Campaña de concienciación a la alta gerencia sobre el uso de Internet en la Biblioteca (F1; A6)

Elaboración de una propuesta de automatización del catálogo de la Biblioteca para compartir e intercambiar información con otras bibliotecas (F1, F2, F3; A6).

Elaboración de una propuesta que justifique la reactivación del presupuesto asignado a la Biblioteca para la adquisición de documentos y la divulgación de sus servicios (F1, F6; A1, A2, A3, A4, A5, A6).

Debilidades VS Amenazas (DA)

Elaboración de programas de formación de usuarios para dar a conocer los recursos de información disponibles en la biblioteca y orientar sobre el uso de los mismos (D1, D3, D5, D9; A1, A2, A3, A4, A5, A6,).

Aplicación periódica de estudios de usuarios para conocer las necesidades de los usuarios y establecer los mecanismos para satisfacerlos adecuadamente, a la vez que se evalúa la unidad de información (D2, D3, D5; A6).

Propiciar las condiciones para el acceso a las instalaciones de la biblioteca a las personas con discapacidad (D4, D6, D11, D14, D20; A3, A6,).

Plan de desarrollo y gestión de los recursos para el aprendizaje, potenciando el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación para ofrecer un conjunto de información electrónica multidisciplinaria e incentivar su uso (D2, D4, D5, D7; D10, D11, D12, D14, D17, D18; A1, A2, A4, A6).

Elaboración de plan operativo anual y delegar mejor las funciones (D12, D14, D19, D20, A1, A2, A6)

Propiciar la actualización continua de los bibliotecólogos, y la programación de cursos especializados en gestión de información y liderazgo, contemplando

acciones de promoción e incentivos (D5, D8, D9, D10, D11, D12, D13, D15, D16; A1, A2, A3, A4, A5, A6).

Elaboración de un programa de promoción de los servicios y actividades de la Biblioteca (D1, D3, D5, D9, D10, D12, D13, D14, D15, D16; A1, A2, A3, A4, A5)

Debilidades VS oportunidades (DO)

Impulsar la construcción de un nuevo modelo de biblioteca pública, concebida como parte activa y esencial de la Caja de Ahorros (D4, D5, D6, D7, D8, D17, D19; O1, O4, O5, O6, O8, O9, O12, O13, O14).

Diseño de un plan para fortalecer la comunicación interna y externa y que incluya el plan de marketing de los servicios bibliotecarios (D1, D2, D3, D5, D13, D14, D15, D16, D19; O1, O2, O3, O4, O5, O7, O8, O10, O13, O14).

Diseño de un plan de formación de usuarios (D1, D5, O1, O6, O9)

Fortalecimiento de las colecciones considerando a los usuarios con discapacidad (D2, D4, D6, D11; O1, O5, O6, O8, O9, O10, O11, O13).

Fortalecimiento de los servicios bibliotecarios con el uso de la tecnología de la información, apoyar su implementación y mantenimiento (D3, D4, D7, D8, D13; O1, O9, O12).

Incorporación de programas de formación continua para los bibliotecólogos (D9, D12; O8, O11, O13).

Elaboración de una propuesta de mejora y adecuación de recursos físicos para hacer frente a las nuevas necesidades: infraestructura, recursos tecnológicos, recursos económicos, etc. (D4, D8, D10, D12, D15, D17, D18; O6, O9, O11, O12, O13)

4.2 Diagnóstico

Según el análisis FODA y los resultados de la encuesta, la Biblioteca Amparo de Pabón debe definir su ámbito de gestión y organización dentro de lo que corresponde a mejores prácticas, con la perspectiva de una mejora continua y mejor servicio a los usuarios, tiene que mantener una campaña permanente de promoción y difusión de servicio, sin dejar de lado su participación en proyectos de innovación y desarrollo: proyectos digitales, proyectos de comunicación, etc., que se planteen tanto en el ámbito institucional como en otros ámbitos de cooperación entre bibliotecas. En función de lo anterior, la Biblioteca Amparo de Pabón define su visión y misión de la siguiente manera:

Visión y Misión:

- Ser reconocida como una de las mejores bibliotecas del país, por ofrecer servicios de calidad, diseñados pensando en la población que atiende,

contando con las tecnologías de información más avanzadas en el ámbito bibliotecario.

Misión:

- Proporcionar materiales informativos en diversos formatos, a través de servicios informativos de calidad con un grupo de profesionales que buscan la mayor cobertura posible y la optimización de los recursos, para satisfacer las necesidades de información de los usuarios; contribuir al fomento del hábito de la lectura, para promover el desarrollo social y cultural de la familia panameña

4.3 Objetivos

Al tener clara su misión y considerando el radio de acción de la biblioteca pública, que se dirige hacia la información, la educación y el ocio, la Biblioteca Amparo de Pabón se plantea los siguientes objetivos:

Objetivo general

- Facilitar recursos informativos en diferentes formatos para cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal comprendidas actividades intelectuales, de entretenimiento y ocio.

- Difundir y promover los servicios bibliotecarios para atraer nuevos usuarios y conservar los existentes.

Objetivos específicos

- Gestionar, organizar y tratar los recursos de información y documentación.
- Difundir y facilitar el acceso a los recursos propios y a los disponibles en otras bibliotecas.
- Despertar, crear y extender el gusto por la lectura en la comunidad de usuarios, haciendo énfasis en los niños y jóvenes.
- Formación en la búsqueda, análisis y tratamiento de la información y la documentación (educación documental).
- Organizar actividades culturales y de promoción de la lectura

4.4. Estrategias y tácticas

Una vez expresado el deseo de la institución, a través de los objetivos, misión y visión, como biblioteca pública, se procede a la presentación de la estrategia de mercadeo.

- El mercado meta: son los clientes de la Caja de Ahorros, especialmente los de la ciudad de Panamá.
- El posicionamiento: consiste en la valoración de los servicios bibliotecarios y su utilización por los usuarios o consumidores meta.
- La combinación de mercadotecnia: se producirán servicios que interesen a varios tipos de usuarios, así como servicios diferenciados dirigidos a niños, adultos mayores o de la tercera edad, personas discapacitadas, profesionales y estudiantes. Algunos servicios tendrán costo, entre esos servicios se pueden mencionar: reprografía y uso de computadoras. La biblioteca tratará de expandir su mercado potencial mediante una campaña de promoción para atraer a los usuarios que indicaron desinterés por los servicios bibliotecarios, ya que durante el estudio se encuestaron a más de dos mil personas y un número significativo de ellas (21%) manifestó desinterés por la biblioteca. Se utilizarán diversos canales para promocionar el producto, entre ellos: página Web de la Institución, revista, etc.
- Se elaborará un presupuesto general que dará una idea global acerca de cuánto dinero se necesitará para implementar el plan de mercadotecnia en su totalidad.

- Se impulsará una cultura de calidad: calidad en las relaciones laborales, proyección de la imagen institucional y sobre todo calidad en el servicio, con lo cual se logrará el reconocimiento y posicionamiento de la biblioteca.

Las estrategias que se sugieren como alternativa incorporan algún grado de gestión, sin embargo, para una aplicación práctica, se han agrupado de la siguiente manera:

Línea de Acción	Estrategia	Táctica
<p>Gestión:</p> <p>La Biblioteca debe caminar hacia la construcción de un nuevo modelo de biblioteca pública, concebida como parte activa y esencial de la Caja de Ahorros, en la cual se de una gestión coordinada de recursos materiales e informativos que permita el control de los costos totales, mejore la calidad, maximice los servicios y aumente los beneficios.</p>	<p>Incorporar el esquema de trabajo mediante el planeamiento de las actividades en el cual para cada producto o servicio se cree un calendario factible, que incluya no sólo a los bibliotecólogos, sino también a los usuarios y autoridades de la Caja de Ahorros, como elementos esenciales para ofrecer servicios de calidad.</p> <p>Formulación de una propuesta que justifique la reactivación del presupuesto asignado a la Biblioteca para la adquisición de documentos, Internet y recursos electrónicos, considerando a los usuarios con discapacidad y la divulgación de los servicios bibliotecarios, además de garantizar su implementación y mantenimiento.</p> <p>Elaboración de un plan de mercadeo de los servicios y actividades de la Biblioteca.</p>	<p>Elaboración de planes operativos anuales que deleguen mejor las funciones y se permita organizar equipos de trabajo, por ejemplo, procesos técnicos, promoción de servicios, etc., con evaluaciones periódicas, sobre la base de objetivos y metas con plazos de cumplimiento. Responsable: Encargada de la Biblioteca.</p> <p>Elaboración y sustentación de un presupuesto acorde con los requerimientos del modelo bibliotecario que se propone, atendiendo a las necesidades de infraestructura, personal, información, promoción, etc. Responsable: Encargada de la Biblioteca.</p> <p>Indicar en el plan de mercadeo, el mercado meta que se va a satisfacer, el posicionamiento que se intentará conseguir en la mente de los clientes meta, la combinación o mezcla de mercadotecnia, es decir, los servicios que se van a proporcionar a los usuarios para lograr un mayor nivel de satisfacción, el precio al que se lo ofrecerá, los medios que se utilizarán para que el producto llegue al lugar donde se encuentran los clientes meta y la promoción que se va a emplear para informar, persuadir o recordar a los clientes meta acerca de la existencia del producto y/o servicio y</p>

	<p>Diseño de un plan para mejorar la estrategia de comunicación interna y externa en forma integral para elevar la identidad corporativa. Muchas veces la comunicación externa está a cargo del departamento de mercadeo, sin embargo, todos los miembros de la organización de algún modo, hacen comunicación externa y proyectan la imagen de la organización con sentido de pertenencia institucional.</p> <p>La comunicación interna y externa forma un conjunto de concepciones y de prácticas gestionadas que crean interacción e intercambios entre las personas, son instrumentos para mejorar la dirección y la adaptación a los cambios en el marco de los objetivos comunicacionales de cada organización. De allí que es necesario diseñar un plan para fortalecer la comunicación interna y externa que ayude a mejorar la imagen de la Biblioteca e incluya la promoción de sus actividades.</p>	<p>los niveles de gastos en mercadotecnia, se indicarán los recursos disponibles, los resultados que se esperan en determinado tiempo y se incluirán medidas de control. Responsable: Encargada de la Biblioteca.</p> <p>Sensibilizar y dar a conocer los planes de la Biblioteca para que el personal se apropie de ello y tome conciencia de su importancia a nivel interno y lo proyecte a lo externo. Responsable: Encargada de la Biblioteca.</p> <p>Establecer mecanismos de comunicación de la oferta de servicios y productos, esto es la garantía de uso.</p> <p>Incorporar las tecnologías de la información y las comunicaciones para dar a conocer las normas, los procedimientos y los servicios que ofrece la Biblioteca. Responsables: Gerencia de Mercadeo y Encargada de la Biblioteca.</p>
--	--	--

<p>Recursos humanos Proporcionar las mejores condiciones para el desarrollo del trabajo y oportunidades de capacitación permanente, que estimulen al personal de la Biblioteca y lo hagan sentirse motivado a realizar sus mejores esfuerzos para la consecución de los objetivos planteados.</p>	<p>Asignar tareas, de acuerdo a las capacidades del personal, en las cuales pueda desarrollar sus habilidades y creatividad.</p> <p>Propiciar la formación continua de los bibliotecólogos, y la programación de cursos especializados en gestión de información y liderazgo, contemplando acciones de promoción e incentivo. Una efectiva adquisición de competencias, tanto en su formación inicial como la actualización permanente ayudará al bibliotecólogo a cumplir la misión que le ha sido conferida.</p>	<p>Solicitar a Recursos Humanos la actualización del manual de descripción de funciones. Responsables: Encargada de la Biblioteca y Gerente de Servicios de Personal.</p> <p>Actualizar e implementar el manual de procedimiento de la Biblioteca. Responsables: Gerencia de Organización y Métodos y Encargada de la Biblioteca.</p> <p>Presentación de una propuesta de capacitación del recurso humano, de acuerdo a las prioridades y necesidades de la unidad de información. Responsable: Encargada de la Biblioteca.</p> <p>Identificar al personal que asistirá a la capacitación. Responsables: Encargada de la Biblioteca y Gerencia de Adiestramiento.</p>
---	--	---

<p>Servicios La Biblioteca debe optimizar los servicios existentes e incorporar nuevos sistemas como las tecnologías de la información para ofrecerlos, siempre anticipándose a las necesidades de información de los usuarios, aprovechando los recursos disponibles en la Institución</p>	<p>Elaboración del programa de promoción y divulgación de servicios y actividades que desarrolla la Biblioteca.</p>	<p>Elaborar alertas informativos y bibliográficos distribuidos por correo electrónico a usuarios internos, externos y potenciales. Responsable: Encargada de la Biblioteca.</p> <p>Participar en Feria Internacional del Libro: organizar actividades para dar a conocer la Biblioteca. Responsables: Encargada de la Biblioteca, Gerencia de Mercadeo y Gerencia de Servicios de Personal.</p> <p>Elaborar servicios de diseminación selectiva de información, trípticos, videos, etc. Responsables: Encargada de la Biblioteca y Gerencia de Mercadeo.</p>
--	---	--

Cartel promocional: éste se puede utilizar en la puerta, entrada o interior de la biblioteca para promocionar un aspecto puntual y temporal.

Diorama. Accesorio decorativo multidimensional que por lo general se sitúa en los exhibidores o mostradores, pero también podría ser utilizado en los accesos de la biblioteca. Sirve para llamar la atención sobre un producto por su aspecto decorativo. Por ejemplo, para llamar la atención sobre un libro de la sección infantil.

Exhibidor: mobiliario en forma de repisa, estantería o mostrador que puede adoptar diversas formas y que permite exponer productos y material publicitario. El objetivo de los exhibidores es que el usuario puede acceder de forma directa al material promocional.

Pancarta: base rígida de madera o cartón en la que se inserta un texto publicitario.

Responsable: Auxiliar de Biblioteca.

Triptico: se elaborará un tríptico con la información sobre objetivos, visión, misión de la Biblioteca, servicios, recursos y horario de atención. Se distribuirá en todas las actividades de promoción que realicen. **Responsables:** Encargada de la Biblioteca y Auxiliar.

	<p>Diseñar una cartera de actividades y servicios bibliotecarios para dar respuesta a las necesidades de los usuarios fieles y cautivar nuevos.</p>	<p>Cursillos varios Programar cursillos con temas atractivos, para atraer hacia la biblioteca a personas que nunca han acudido. Con ello se espera que los asistentes entren, al menos, en los locales de la biblioteca, y se motiven a utilizar los servicios que se ofrecen. Se seleccionarán del fondo de la biblioteca aquellos que traten sobre el tema del cursillo y se pondrá a disposición de los asistentes. Los cursos pueden ser de: labores manuales, informática, teatro, lectura rápida, técnicas de estudio, etc. Responsables: Encargada de la Biblioteca y Gerencia de Adiestramiento.</p> <p>Esta semana celebramos... Para realizar estos programas extraordinarios se elegirán celebraciones que den la pauta del tema en torno al cual girarán las actividades. Así, se pueden hacer programas de actividades para celebrar fechas como el Día del Libro, el Día de la Mujer, el Carnaval, los centenarios de escritores o artistas famosos, la concesión de premios cinematográficos, etc. En estas conmemoraciones se pueden realizar: charlas, coloquios, exposiciones, exhibiciones, concursos, etc. Elecciones de socios de honor, como escritores, dramaturgos, educadores, etc., a los cuales se les entregará certificados de reconocimiento. Responsable Encargada de la Biblioteca.</p>
--	---	---

Hora del cuento

Consiste en celebrar sesiones semanales de narración oral para niños, en la biblioteca, con una duración de 45 minutos. Algunas recomendaciones para la realización de la Hora del Cuento son:

- ⇒ Hay que elegir un rincón de la sala que no tenga una puerta al fondo.
- ⇒ Los niños deben estar sentados delante del narrador.
- ⇒ Los cuentos de tradición popular suelen funcionar muy bien; su estructura, familiar para los niños, y lo redondo de sus finales los hacen especialmente adecuados para narradores poco expertos.
- ⇒ Es conveniente mostrar los libros de donde se han sacado los cuentos. Si el libro tiene mucha ilustración y poco texto, se pueden ir enseñando las ilustraciones a los niños a medida que se cuenta el cuento.

Aprender cuentos nuevos cada semana, con cuatro o cinco cuentos se cubre una sesión.

Responsable Encargada de la Biblioteca, Auxiliar de la Biblioteca.

	<p>Elaboración de un plan de desarrollo y gestión de la colecciones, potenciando el desarrollo de tecnologías de información y comunicación para ofrecer un conjunto de información electrónica multidisciplinar e incentivar su uso.</p> <p>Coordinar con el departamento de informática la creación de una sección para la Biblioteca y sus servicios en la página Web.</p> <p>Gestionar la creación de un espacio para la Biblioteca en la Revista de la Caja de Ahorros y garantizar que se cuente permanentemente con información para esa sección.</p>	<p>Definición de una política de desarrollo de la colección tradicional y electrónica. Responsable: Encargada de la Biblioteca.</p> <p>Preparar el contenido con temas como: ubicación y acceso a la biblioteca, teléfono y dirección electrónica de la Biblioteca, horario de atención, datos sobre la biblioteca y el edificio, reglamento de la biblioteca, documentación informativa, servicios que ofrece, colecciones disponibles, eventos de la bibliotecas y programas de actividades. Además información sobre instituciones y asociaciones de la localidad con las cuales se mantengan relaciones que sean de interés para el usuario; guías sobre la ciudad (turismo, servicios, mapas callejeros, etc.). Responsables: Encargada de la Biblioteca y Gerencia de Informática.</p> <p>Contribuir periódicamente con selecciones bibliográficas, así como reseñas de títulos de interés, programas y actividades de la biblioteca. Responsables: Encargada de la Biblioteca y Gerencia de Mercadeo.</p>
--	--	--

	<p>Elaboración de una campaña activa de promoción de la Biblioteca y sus servicios con el apoyo de los grupos de colaboradores como el grupo de Lectores por la Excelencia y el Departamento de Mercadeo de la Caja de Ahorros.</p> <p>Elaboración de una propuesta de automatización del catálogo de la Biblioteca con los programas Winisis e Isismarc que son gratuitos y funcionan con estándares internacionales de catalogación, permiten su acceso en línea y el intercambio de información entre bibliotecas. Un gran número de bibliotecas en Panamá utiliza el sistema Winisis e Isismarc, entre ellas el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Panamá, la Biblioteca del Instituto Cultural Chino Panameño.</p> <p>Es un programa donde cada biblioteca diseña el formato de su base de datos. La distribución es gratuita.</p>	<p>Visitas a escuelas básicas y medias: se coordinarán visitas a escuelas cercanas a la Biblioteca, (en un primer momento se trabajará con estudiantes de básica). A ellos se les dará una charla con presentación en Power Point, donde se les dará a conocer la Biblioteca, sus servicios y actividades. Responsable: Encargada de la Biblioteca.</p> <p>Solicitar los programas Winisis e Isismarc a la Biblioteca Nacional. Responsables: Encargada de la Biblioteca y Gerencia de Servicios de Personal.</p> <p>Instalar los programas, diseñar la base de datos y establecer los mecanismos de administración y mantenimiento del sistema Responsable: Gerencia de Informática.</p> <p>Ingresar la información del catálogo manual a la base de datos en Winisis e Isismarc. Responsable: Encargada de la Biblioteca.</p>
--	--	---

	<p>La automatización apunta a que el servicio básico de una biblioteca pueda registrarse en un sistema estable, computarizado, y que sirva de respaldo para una mejor gestión de sus recursos. Esto redundará en beneficios directos para el usuario, partiendo por un servicio más rápido, con la posibilidad de un catálogo en línea donde podrá realizar consultas y reservar títulos en línea.</p> <p>La Institución distribuidora del software, en Panamá, es la Biblioteca Nacional, así lo indicó la profesora Nitzia Barrantes³¹.</p>	
<p>Infraestructura La infraestructura y el ambiente son elementos importantes para ofrecer los servicios bibliotecarios, coadyuvan al desarrollo óptimo del trabajo del personal, conforta a los usuarios y les inspira en su</p>	<p>Elaboración de una propuesta de mejora y adecuación de recursos físicos para hacer frente a las nuevas necesidades: espacio para sala de lectura, hora del cuento, sala infantil, recursos tecnológicos, recursos económicos, etc., con condiciones para el fácil acceso a las instalaciones de la biblioteca, especialmente a las personas con discapacidad.</p>	<p>Definición y acondicionamiento del espacio físico de la biblioteca. Responsables: Encargada de la Biblioteca y Gerente de Servicios de Personal</p> <p>Solicitud de mejoras de la infraestructura ante las autoridades. Responsable: Encargada de la Biblioteca.</p>

³¹ Nitzia Barrantes Programa Winisis. Entrevista personal. Directora Técnica de la Biblioteca Nacional de Panamá Panamá, 27 de agosto de 2006.

<p>labor ya sea ésta de investigación o de entretenimiento; además una buena infraestructura contribuye a preservar las colecciones.</p>		
<p>Usuarios Los usuarios deben ser capacitados en el uso de los recursos informativos y los servicios que les ofrece la biblioteca, crear conciencia respecto al cuidado de la colección y su infraestructura. Estos programas deben ser aprovechados para tener un diálogo directo con el usuario, conocer sus necesidades de información, sus expectativas y características.</p>	<p>Elaboración de programas de formación de usuarios para dar a conocer los recursos de información disponibles en la Biblioteca y orientar sobre el uso de los mismos.</p>	<p>Algunos programas pueden ser: Visitas guiadas a la Biblioteca: se informa sobre el funcionamiento de la biblioteca, distribución del edificio, organización de fondos bibliográficos, utilización de servicios, horarios, etc. Uso del catálogo bibliográfico: se enseña al usuario a realizar consultas por autor, título y materia, y búsquedas de distintos tipos de materiales. Sesiones sobre temáticas especiales: presentaciones de recursos de información en una determinada área temática: búsqueda de bibliografías especializadas en el catálogo bibliográfico, revistas y en otros recursos disponibles. Aplicación periódica de estudio de usuarios para conocer sus necesidades y establecer los mecanismos para satisfacerlos adecuadamente, a la vez que se evalúa la unidad de información. Responsable: Encargada de la Biblioteca.</p>

<p>Cooperación: La cooperación bibliotecaria es una forma de trabajo, en la cual las bibliotecas que intervienen obtienen algún beneficio, que contribuye directamente al mejor uso de los recursos que disponen y al ahorro financiero.</p>	<p>Desarrollar hábitos, actitudes y destrezas hacia la lectura, información y el conocimiento.</p> <p>Establecer contactos con otras bibliotecas como la Biblioteca Nacional y entidades gubernamentales, para establecer compromisos de cooperación (bibliotecaria).</p>	<p>Concurso de lectura en la Biblioteca. Responsable: Encargada de la Biblioteca.</p> <p>Establecer compromisos de cooperación en: procesos técnicos: catalogación cooperativa, normalización técnica; servicios: puede ser en fotocopiado, bibliografía, traducción, servicios de consulta, etc. Asesoría técnica en automatización y bibliotecas digitales, así como formación de personal o intercambio de personal; préstamo interbibliotecario, donación de materiales, esfuerzos conjuntos de preservación de documentos y proyectos conjuntos de difusión de servicios y productos de la biblioteca. Responsables: Encargada de la Biblioteca y Gerencia de Recursos Humanos.</p>
---	---	--

4.5. Ejecución de la estrategia

A medida que se desarrollaba este proyecto, logramos implementar algunas de las estrategias propuestas para optimizar los servicios de la Biblioteca Amparo de Pabón. Este proyecto está planificado para realizarlo en el período 2007-2009. Las actividades realizadas hasta la fecha son las siguientes:

- Participación en la IV Feria Internacional de Libro realizada en Panamá del 15 al 20 de mayo de 2007.

La Feria Internacional del Libro es uno de los eventos más importantes para el desarrollo cultural del país. Se contó con la participación de 18 países, más de mil casas editoriales, 230 stands y el Pabellón Infantil de la Alcaldía.

La Biblioteca de la Caja de Ahorros "Amparo de Pabón" participó por primera vez en esta Feria, atendió alrededor de 3,500 personas entre ellos 2,000 niños, que pintaban la silueta de zambo. Se obsequió pastillas y cuentos infantiles. Igualmente se obsequiaron 750 bolsitas con plumas, lápices, pastillas, 150 libros de la **Región de los llanos del Chirú**, 32 libros de **Una luz de esperanza**, 12 libros de **Panamá una vocación de servicio** y 125 libros de **cuentos infantiles**. Se exhibió una muestra de libros de la colección general y de la colección infantil de la Biblioteca.

Varios de los visitantes del stand de la Biblioteca "Amparo de Pabón" reconocieron el nombre y les llamó la atención, ya que, algunos fueron alumnos de esta maestra, otros la habían conocido.

El martes 15 se realizó la inauguración del stand, con la participación de la Sra. Dora Mckay, por su trayectoria en la Literatura infantil. Le acompañaron niños con disfraces del teatro de Tía Dora. El Subgerente General Lic. José Luis García hizo entrega del reconocimiento.

El miércoles 16 se contó con la participación de la Profesora Josefa Alvarado de Jaén invitada especial, La Lic. Blanca de Gutiérrez Gerente Ejecutiva de Recursos Humanos le entregó el reconocimiento por su cooperación voluntaria a la Biblioteca "Amparo de Pabón"

El jueves 17 y sábado 18 nos visitaron el Club de Lectura "Los Super Lectores" de la Biblioteca Nacional.

Se realizó contacto con la Biblioteca Nacional, Bibliotecas Municipales, Biblioteca del Instituto Smithsonian, ACP-Autoridad del Canal de Panamá, Intelectual Consulting, McGraw-Hill, Distexa, Distribuidora Lewis, Editora Géminis, Universal Book, Ediciones Cruz del Sur, Editorial Debaibe, entre otros. Al mismo tiempo se percibe que se ha dado a conocer la Biblioteca y sugiero que la Caja de Ahorros siga participando y fortaleciendo sus lazos

Se distribuyeron 250 copias del tríptico para promocionar la Biblioteca. Durante la planificación y ejecución de la actividad se contó con el apoyo de la Gerencia de Mercadeo.

Fruto de esta actividad se publicará un artículo en la Revista Informativa de la Caja de Ahorros. También recibimos nota de felicitaciones por parte de la Gerente Ejecutiva de Recursos Humanos y Gerente de Servicios de Personal, por el éxito de la actividad.

- Propuesta de automatización del catálogo de la Biblioteca

Se presentó la propuesta de automatización del catálogo de la Biblioteca. El Gerente de Servicios de Personal se reunirá en octubre con la Prof. Nitzia de Barrantes, Directora Técnica de la Biblioteca Nacional, para conocer la experiencia de la Biblioteca Nacional con el uso de el programa Winisis e Isismarc.

4.6 Evaluación de la estrategia

El propósito de la evaluación de la estrategia es revisar si se está cumpliendo con lo planeado. Este proceso se realizará inicialmente cada dos meses. En ella se medirán los resultados obtenidos y se comparará con lo planificado para ver el grado de cumplimiento de los objetivos y la satisfacción de los usuarios. Es una actividad que permitirá reorientar esfuerzos y obtener mayor eficiencia.

4.7. Presupuesto

El funcionamiento de una Biblioteca depende en gran medida del presupuesto que se le asigne para la compra de documentos, instalaciones, mobiliario, equipos informáticos, equipos audiovisuales, reposición de documentos deteriorados, organización de actividades, capacitación del personal, etc. Las partidas del presupuesto sirven como guías, durante la ejecución de las actividades, y norma de comparación una vez que se hayan completado los planes y programas.

Según el manifiesto de la UNESCO³²

La biblioteca pública, para cumplir sus funciones de forma satisfactoria, debe poseer recursos apropiados, no sólo a su creación, sino también con continuidad, para que pueda sostener y mejorar servicios que cubran las necesidades de la comunidad local. Es decir, que debe facilitar materiales en todos los formatos, actualizados periódicamente para satisfacer así las necesidades cambiantes de grupos y personas, con publicaciones recientes y de repuesto. Asimismo, debe disponer de una cantidad adecuada de personal formado adecuadamente y de una financiación que permita realizar cualquier tipo de prestación de servicios que se necesite para desempeñar su papel esencial en la comunidad.

³² Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. [en línea] <http://unesdoc.unesco.org/imagcs/0012/001246/124654s.pdf>

De acuerdo con las directrices IFLA UNESCO para el desarrollo de las Bibliotecas Públicas, una biblioteca que atienda a 20,000 habitantes debe tener un fondo de 40,000 ejemplares. El índice de adquisiciones anuales debe ser de 5,000 ejemplares. Ver anexo 13.

La comunidad que debe atender la Biblioteca corresponde a los cuenta habientes de la Casa Matriz de La Caja de Ahorros y estos suman un total de veintiún mil cien. Aspiramos a que en un futuro la Biblioteca pueda atender una población mayor a lo actual por lo que se debe considerar un presupuesto para mejorar su servicio. Se sustenta un presupuesto aproximado para el 2,008 de tal forma que se puedan cumplir con las estrategias y tácticas recomendadas. En este presupuesto no se ha incluido los rubros que se tiene actualmente.

Presupuesto para 2008

DESCRIPCIÓN	VALOR
Recursos Informativos	B/ 10,000.00
Recursos Humanos	B/ 7,200.00
Capacitación	B/ 600.00
Publicidad y Relaciones Públicas	B/ 1,000.00
Feria Nacional del Libro	B/ 1,000.00
Automatización (incluye adquisición de dos computadoras para el usuarios, diseño de bases de datos e internet.)	B/ 3,000.00
Mobiliario	B/ 600.00
Ampliación de los servicios de biblioteca	B/ 500.00
Total	B/ 23,900.00

A continuación, presentamos una breve explicación de cada ítem señalado en el cuadro

Recursos informativos

La adquisición de información, en sus distintos soportes y formatos, representa un rubro considerable dentro del presupuesto de la Biblioteca, del mismo modo su difusión es una de las principales funciones de la Biblioteca, aunado a las prácticas para prevenir el deterioro de las mismas como son la encuadernación, la limpieza y mantenimiento en condiciones óptimas de los fondos y depósitos. Igualmente, la reproducción microfilmada o digital de aquellas obras que por sus especiales características, rareza, fragilidad, antigüedad, aconsejen un soporte alternativo de conservación y utilización.

Recursos Humanos:

Para la automatización de la Biblioteca se deberá contar con otro bibliotecólogo.

Capacitación:

Una efectiva adquisición de competencias, tanto en su formación inicial como la actualización permanente ayudará al bibliotecólogo a cumplir la misión que le ha sido conferida.

Publicidad y Relaciones Públicas:

Para dar a conocer y divulgar todos los recursos de información de la Biblioteca, su organización, servicios, formas de acceso, etc. es necesario publicar guías y folletos y mantenerlos actualizados. La Biblioteca en el ejercicio de su función, montará exposiciones de sus propios fondos y editará los catálogos de las mismas. Publicará también bibliografías sobre temas monográficos, boletines de novedades, etc. en soporte electrónico o en papel. Participará y promoverá eventos culturales, como por ejemplo, participación en feria de libros, hora del cuento, etc.

Feria Nacional del Libro:

La Biblioteca participará en el Feria del Libro que organizará el Municipio de Panamá en el mes de septiembre de 2008.

Automatización:

La Biblioteca mejorará sus servicios y colecciones mediante el uso de la tecnología. Esto supone que hay que estar al día y mantener actualizados todos aquellos componentes de software y hardware que son necesarios para poder cumplir con estos objetivos.

Se requerirá de dos computadoras para el uso de los usuarios, así como los gastos de internet, diseño e instalación de la base de datos.

Mobiliario:

Se necesita, con urgencia, reparar el mobiliario de la Biblioteca.

Ampliación de los servicios de Biblioteca:

Se requiere acondicionar el espacio físico de la Biblioteca, de tal forma que se vuelva a crear la Sala Infantil como se tenía anteriormente.

CONCLUSIONES

Elaborar este trabajo titulado *Plan Estratégico para el mercadeo de los Servicios de Información de la Biblioteca Amparo de Pabón de la Caja de Ahorros* me permitió ampliar conocimientos respecto a la mercadotecnia y los servicios bibliotecarios.

La mercadotecnia es el proceso de identificar las necesidades y los deseos de los clientes y satisfacerlos con ofertas específicas, de acuerdo con la misión de la institución y en función de sus recursos.

Los estudios de usuarios en las unidades de información ayudan a determinar el grado de satisfacción de los usuarios, la calidad de los productos ofrecidos y además permite monitorear si los objetivos de la biblioteca se cumplen o no a satisfacción, y lo más importante, si contribuyen al fortalecimiento y la búsqueda de optimización de los servicios, proyectando imagen hacia usuarios potenciales.

Los servicios de información se deben ajustar a los requerimientos del usuario, si se considera que la calidad real de los servicios de información es la que el cliente percibe y es éste, el que con sus necesidades satisfechas, puede opinar sobre la excelencia o no del servicio recibido.

La mayoría de los clientes de la Caja de Ahorros ignoran que la Institución les ofrece servicios bibliotecarios.

La Biblioteca de la Caja de Ahorros cuenta con una gran población de usuarios potenciales, sin embargo, ellos desconocen la existencia de la Biblioteca y los servicios que pueden recibir.

El número de afiliados refleja que la población de usuarios reales de la Biblioteca es muy baja.

La mayoría de los usuarios esperan que la Biblioteca les ofrezca el servicio de Internet.

La Biblioteca cuenta con una rica colección, sin embargo, los servicios de préstamo a domicilio y referencia son poco utilizados.

RECOMENDACIONES

La realización de este trabajo nos permite sugerir las siguientes recomendaciones:

Implementar la propuesta de mercadeo de servicios bibliotecarios, en la cual se presentan las diferentes ofertas de servicios acordes con las necesidades y expectativas de los usuarios de la Biblioteca.

Realizar periódicamente estudios para determinar necesidades de información de los servicios, el grado de satisfacción frente a los productos y servicios ofrecidos, la calidad de los productos ofrecidos y monitorear el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Capacitar al bibliotecario para que sea capaz de manejar las nuevas tecnologías de la información como un recurso de gran poder y valor, que brinde a los usuarios un acceso a la información relevante y pertinente, como un derecho humano fundamental de informar e informarse sin limitaciones.

Planificar programas de formación de usuarios para dar a conocer los servicios bibliotecarios y su utilización.

Automatizar el catálogo con el programa Winisis que es un sistema generalizado de almacenamiento y búsqueda de información basado en menús, **pantallas de Windows**, diseñado específicamente para el manejo **computarizado** de bases de datos textuales.

Utilizar el interfase Isismarc basado en el formato MARC 21 que permite la incorporación de registros de catálogos externos con gran facilidad para el catalogador.

Establecer nuevos modos de comunicación de disseminación de información, que generen nuevos conocimientos para los usuarios y le den posibilidades de solucionar sus problemas en forma económica y fácil.

Realizar campañas más agresivas de promoción de los recursos y servicios de información, aprovechando al máximo los recursos económicos y de información que se tienen.

Ofrecer el servicio de internet para la recuperación de información

Participar en asociaciones y redes con otras bibliotecas y organizaciones conexas, de tal forma que se pueda tener acceso a otras fuentes de información que le permita satisfacer las necesidades de información.

Crear el Comité de Biblioteca integrado por el encargado o encargada de la Biblioteca, personal de la Caja de Ahorros y representantes de la comunidad (Cuenta habientes de la Caja de Ahorros)

Elaborar una oferta para promover la afiliación a la Biblioteca

BIBLIOGRAFÍA

- AALTO, Madeleine.** Alternativas de financiación de las bibliotecas públicas / Madeleine Aalto, Trevor Knight. -- Barcelona, España : Fundación Bertelsmann, 1999. -- 77 p.
- AGUDO, ALVARO.** Lectura, biblioteca y comunidad / Alvaro Agudo -- Santafé de Bogotá : Calidad, 1993. -- 301p.
- ALBRECHT, Karl.** La excelencia en el servicio / Karl Albrecht, Lawrence J. Bradford ; traducción Jesús Villamizar Herrera. -- Santafé de Bogotá : 3R Editores, 1997. -- 240 p.
- _____. La revolución del servicio : lo único que cuenta es un cliente satisfecho / Karl Albrecht ; traducción Jesús Villamizar Herrera. -- Santafé de Bogotá : 3R Editores, 1998. -- 235 p.
- ALVAREZ DEBANS, Norberto.** Impacto en los cinco sentidos : comunicación publicitaria y lenguaje de los medios / Norberto Alvarez Debans. -- Argentina : Valletta, 2000. -- 495p.
- AMAT I NOGUERA, Nuria.** La biblioteca : tratado general sobre su organización, técnicas y utilización / Nuria Amat I Noguera -- Barcelona : Diáfora, 1982. --396p.
- APRENDIENDO DE OTROS EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS.** -- Barcelona, España : Fundación Bertelsmann, 2001. -- 129 p. -- (Colección biblioteca y gestión ; 8)
- ARMENDÁRIZ, Saúl.** Mercadotecnia, información y bibliotecas [en línea] <<http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volII2/mercado.html>> [consulta: 15 mayo 2006]
- BARRANTES, Nitzia.** Programa Winisis. Entrevista personal. Directora Técnica de la Biblioteca Nacional de Panamá. Panamá, 27 de agosto de 2006.
- BARRERA RESTREPO, Efrén.** Mercadeo de servicios de información / Efrén Barrera Restrepo. -- Santafé de Bogotá : COLCIENCIAS, 1998. -- 262p.
- BERRY, Leonard L.** Un buen servicio ya no basta : cuatro principios del servicio excepcional al cliente / Leonard L. Berry ; traducción de Adriana de Hassan. -- Bogotá : Norma, 2002. -- 365p.

LA BIBLIOTECA * actividades de promoción del libro y extensión bibliotecaria y cultural. -- Buenos Aires, Argentina : Ediciones Colihue, 1996. -- 269p.

CAJA DE AHORROS. Memoria / Caja de Ahorros. -- Panamá : Caja de Ahorros, 2005. -- 47p.

_____. Reseña histórica de la Caja de Ahorros de Panamá [en línea] [citado 2 de agosto de 2006]. [Disponible en Internet] <http://www.cajadeahorros.com.pa/Corporativo/Separata/resena.htm>

CANTÚ DELGADO, Humberto. Desarrollo de una cultura de calidad / Humberto Cantú Delgado. -- México : McGraw-Hill, 1997. -- 369p.

CARRASCO DE FERNÁNDEZ, Damaris. Aspectos administrativos de la Biblioteca Amparo de Pabón. Entrevista Personal. Administradora de la Biblioteca Amparo de Pabón de la Caja de Ahorros. Panamá, 31 de agosto de 2006.

CASTILLO SÁNCHEZ, Octavio. Elaboración y presentación de proyectos de investigación / Octavio Castillo Sánchez. -- Panamá : Editorial Universitaria "Carlos Manuel Gasteazoro", 2000. -- 69 p.

_____. Información : recurso importante para el desarrollo/ Octavio Castillo Sánchez. -- Panamá : Editorial Universitaria, 2000. -- 55 p.

_____. Liderazgo en la profesión bibliotecológica : exigencia en una sociedad globalizada / por Octavio Castillo Sánchez, Natsina C. Castillo Miranda. -- Panamá : Editorial Universitaria, 2000. -- 52 p.

DE GENNARO, Richard. Bibliotecas, la tecnología y el mercado de la información / Richard De Gennaro ; traductor S.C Lenguarama ; editor Nicolás Grepe Philp -- México : Editorial Iberoamérica, 1993. -- 333p.

DICCIONARIO DE MARKETING. -- Madrid : Cultural, 1999. -- 400p.

DIRECCIÓN DE MARKETING Y VENTAS. -- Madrid : Cultural, 1998. -- 31

DOMÍNGUEZ SANJURJO, María Ramona. Los servicios de información a la comunidad en la biblioteca pública del siglo XXI / instructora María Ramona Domínguez Sanjurjo. -- 2003. -- 13h., encuademadas.

269 : actividades de promoción del libro y extensión bibliotecaria y cultural. -- Buenos Aires, Argentina : Ediciones Colihue, 1996. -- 269p.

ENCICLOPEDIA DE MARKETING Y VENTAS. -- España : Océano, 2004. -
- 879p.

FERNÁNDEZ VALIÑAS, Ricardo. Manual para elaborar un plan de
mercadotecnia : un enfoque latinoamericano / Ricardo Fernández Valiñas.
México, D.F. : Internacional Thomson Editores, c2001. -- 256p.

FODA. [en línea] <http://www.businesscol.com/productos/glosarios/administrativo/glossary.php?word=FODA>. [consulta: 26 ago. 2006].

FUNDACIÓN BIBLIOTECA NACIONAL. Biblioteca Nacional Ernesto J.
Castillero. Red de Bibliotecas Públicas. Informe preliminar sobre la
situación actual de las bibliotecas públicas de Panamá / por Red de
Bibliotecas Públicas. -- 1999. -- [39 h.], encuadernadas : tablas. --
Mecanografiado.

GARCÍA SUÁREZ, Victor Manuel. La comercialización de productos y
servicios de información en el serctor bibliotecario-informativo. [Disponible
en Internet] http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol5_3_97/aci04397.htm [Fecha
de consulta: 12 de marzo de 2007].

GILL, Philip. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de
bibliotecas públicas / Philip Gill. -- México, D.F. : Consejo Nacional para la
Cultura y las Artes, 2002. -- 220p.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. Gestión de bibliotecas, calidad y evaluación [en
línea] <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.PDF#search=%22iso%209001%20calidad%20biblioteca%20publica%22>
[consulta: 24 mayo 2006].

HAMMER, MICHAEL. Reingeniería : olvide lo que usted sabe sobre como
debe funcionar una empresa, casi todo está errado / Michael Hammer, James
Chompy. -- Bogotá : Norma, 1994. -- 226p.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la investigación /
Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista
Lucio. -- 3ª. ed. -- México, D.F. : McGraw-Hill, 2003. -- 705p.

JOHANSON, Henry J. Reingeniería de procesos de negocios / Henry J.
Johanson. -- México : Limusa, 1994. -- 268p.

JURADO H., Margarita. Manual práctico para la presentación de trabajos de
graduación, monografías e informes / Margarita Jurado H., Lidia Pérez de
Salazar, Bexio Rodríguez de León. -- 2ª. ed. rev. -- Panamá : Editorial
Universitaria, 1998. -- 143 p.

- KERR, George D.** Fidelizar clientes en la biblioteca pública / George D. Kerr. -- Barcelona, España : Fundación Bertelsmann, 2000. -- 115 p.
- KLAASSEN, Ute.** Gestión de calidad y marketing en las bibliotecas públicas / Ute Klaassen, Chris Wiersma, Thierry Giappiconi. -- Barcelona, España : Fundación Bertelsmann, 1999. -- 187 p.
- KOTLER, Philip.** Dirección de marketing : la edición del milenio / Philip Kotler ; traducción Roberto I. Escalona García, revisión técnica Javier Cervantes González. -- México, D.F. : Pearson Educación, 2001. -- 718 p.
- _____. Dirección de mercadotecnia : análisis, planeación, implementación y control / Philip Kotler ; traducción Arturo Córdova Just. - 8a. ed. -- México, D. F. : Prentice-Hall Hispanoamericana, 1996. -- 800 p.
- _____. Fundamentos de marketing / Philip Kotler, Gary Armstrong. -- 6ª ed -- México, D.F.: Prentice Hall, 2003. -- 650 p.
- LAMBIN, Jean-Jacques.** Marketing estratégico / Jean-Jacques Lambin. -- 2ª. ed. -- Madrid : McGraw-Hill, 1991. -- 490p.
- LOVELOCK, Christopher.** Mercadotecnia de servicios / Christopher Lovelock-- 3ed. -- México, D. F. : Prentice Hall, 1997. -- 661p.
- LOWENTHAL, Jeffrey N.** Reingeniería de la organización : enfoque sistemático para la revitalización corporativa / Jeffrey N. Lowenthal. -- México, D.F : Panorama Editorial, 1999. -- 191p.
- LUTHER, William M.** El plan de mercadeo: como prepararlo y ponerlo en marcha / William M. Luther ; traducción de Gisella Wolhfers de Rosas -- Barcelona, España : Editorial Norma, 1997. -- 190 p.
- MANGANELLI, Raymond L.** Como hacer reingeniería / Raymond L. Manganelli, Mark M. Klein ; traducido por Jorge Cárdenas Nannetti. -- Bogotá : Norma, 1995. -- 349p
- MARTÍNEZ CÁCERES, Lucila.** Marketing cultural y biblioteca pública estrategia de gerencia creativa / Lucila Martínez Cáceres. -- Bogotá, Colombia : Colcultura, 1991. -- 71 p.
- MARTÍNEZ DE SOUSA, José.** Diccionario de bibliología y ciencias afines / José Martínez de Sousa. -- Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1989. -- 852p.

- MESA REDONDA.** Usuarios de la información : memoria : México D.F. 9 y 11 de abril de 2002 / Compiladores Patricia Hernández Salazar; Juan José Calva González. -- México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2003. -- 34p.
- MODELO DE BIBLIOTECA PÚBLICA PARA CENTRO AMÉRICA.** -- San Salvador, El Salvador : ABINIA-AC : CONCULTURA, 2004. -- 21 p.
- MORRIS, Daniel.** Reingeniería : como aplicarla con éxito en los negocios / Daniel Morris, Joel Brandon. -- Bogotá : Mcgraw-Hill, 1994. -- 297p.
- PANAMÁ.** [Leyes, etc.]. Decreto N°54 (15 de junio de 1934) Por la cual se establece una Caja de Ahorros. -- p.1146 - 1148. -- En Gaceta Oficial : Órgano del Estado. -- Año 31, no. 6835 (lunes 18 de junio de 1934).
- PONJUÁN DANTE, Gloria.** Gestión de información : dimensiones e implementación para el éxito organizacional / Gloria Ponjuán Dante. -- Rosario, Argentina : Nuevo Paradigma, 2004. -- 208 p.
- _____. Gestión de información en las organizaciones : principios, conceptos y aplicaciones / Gloria Ponjuán Dante. -- Santiago, Chile : Centro de Capacitación en Información Prorectoría , 1998. -- 222 p.
- REVISTA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA.** -- Vol. 28, n° 2 [jul.-dic. 2005]- . --Medellín: Universidad de Antioquia. Escuela Interamericana de Bibliotecología, 1978- . -- v.
- SANTESMASES MESTRE, Miguel.** Marketing conceptos y estrategias / Miguel Santesmases Mestre. -- 3ed. -- Madrid : Norma, 1996. -- 1063p
- SANZ CASADO, Elías.** Manual de estudios de usuarios / Elías Sanz Casado. -- Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez : Pirámide, 1994. -- 288 p.
- SCHIFFMAN, Leon G.** Comportamiento del consumidor / Leon G. Schiffman, Leslie Lazar Kanuk ; traducción Adolfo Deras Quiñones. -- 5a. ed. -- México, D. F. : Prentice-Hall Hispanoamericana, 1997. -- 684 p.
- STANTON, William J.** Fundamentos de marketing / William J. Stanton, Michael J. Etzel, Bruce J. Walker ; traducción de Julio Coro Pando. -- 5a. ed. -- México, D. F. : McGraw-Hill, 1992. -- 733 p.
- TÉCNICO EN PUBLICIDAD.** -- España : Cultural, 2003. -- 2t.
- VASSOS, Tom.** Estrategias de mercadotecnia en internet : estrategias comprobadas para el mercadeo exitoso de sus productos y servicios / Tom

Vassos ; traducción de Jorge Luis Blanco y Correa Magallanes. -- México, D.F. : Prentice Hall Hispanoamericana, 1996. -- 326p.

WILLINGHAM, Ron. Escúchame soy tu cliente : consejos prácticos para brindar a los clientes un servicio de primera / Ron Willingham. -- México : Prentice Hall Hispanoamericana, 1996. -- 142p.

ANEXOS

ANEXO No.1
ENTREVISTA PERSONAL A LA ADMINISTRADORA
DE LA BIBLIOTECA AMPARO DE PABÓN

ANEXO No.1

1. Años de funcionamiento de la biblioteca
32 años.
2. Cuántos años tiene de laborar en la biblioteca?
14 años.
- 3.Cuál es el horario de atención?
9:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes.
4. Existen Planes de desarrollo/acción de la Biblioteca.
No se tiene.
5. Existen comités de apoyo que le asesoren para determinar políticas, sugerir procedimientos, recursos y servicios que respondan realmente a los intereses de la Biblioteca.
CELID Fundación de Literatura Infantil y Juvenil.
6. Existen Manuales de procedimientos y de funciones
Sí
7. Cuáles medios de comunicación utiliza la biblioteca?
Teléfono, fax y correo interno.
8. Qué instrumentos de motivación que mejoren los procesos e incrementen la productividad, se utilizan en la Biblioteca?
Capacitación, estabilidad laboral, comodidad y la bonificación.

9. **Cómo se toman las decisiones en la Biblioteca: como trabajo en equipo, círculos de calidad, reuniones, etc.?**

En equipo, se planea y se presenta al Gerente de Servicios de Personal, se le da respuesta, luego se procede en equipo a realizar las actividades.

10. **Cuáles son las limitaciones que encuentra para la gestión bibliotecaria?**

Falta de presupuesto en la compra de libros y suscripciones de revistas, actualmente hay que justificarlas, aún así no se llegan a concluir, ubicación, gastos de alquiler y salario de personal.

11. **Existen Planes, presupuesto, políticas, reglamentos en la Biblioteca**

Si existen

12. **Qué mecanismos de control utiliza en los procesos administrativos, procesos técnicos y servicios?**

Se supervisa las metas del año del personal y las funciones que realiza.

ANEXO No.2
ENTREVISTA PERSONAL A LA DIRECTORA
TÉCNICA DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE PANAMÁ

ANEXO No.2

1. Cómo puedo adquirir el programa Winisis?

Hacer una nota a la Dirección Técnica solicitando el programa y traer un C.D virgen.

2. ¿Tiene algún costo este programa?

Es totalmente gratuito. La Biblioteca Nacional fue designada como centro de distribución de CDS/ISIS en Panamá. Esto implica la distribución, no capacitación, instalación o soporte porque requiere de tiempo y conocimiento del programa.

3. ¿El programa de Winisis viene con su base de datos lista para ingresar registros?

El CDS consiste en un conjunto de programas que permite que se cree una base de datos. El primer paso es diseñar una base de datos. Me dijo que puede contribuir en darme la base de datos ya diseñada por la Biblioteca Nacional.

4. ¿Capacitan sobre el uso del mismo y en la creación de otras bases de datos?

Como institución no capacitamos, porque no disponemos de tiempo; pero el personal podría hacerlo en su tiempo libre y cobrarían un cargo por el trabajo.

5. ¿Colocar la base de datos en Internet tiene costo adicional?

Si tiene un costo, cuando el personal de cómputo ha ofrecido servicio como trabajo particular se ha puesto de acuerdo con la institución sobre los costos.

6. ¿Cuál sería el costo de la capacitación por persona y por institución?

Me informó que la Lic. María Ramos es la persona indicada por su conocimiento en la materia. Con algunas instituciones, la Biblioteca ha establecido alianzas de colaboración y esta labor se ha realizado intercambiando recursos en especie.

7. ¿Ofrecen soporte técnico?

Me dijo que el Sr. José Martínez, del Centro de Cómputo, realiza esta labor como trabajo particular, pero que el programa usualmente no presenta problemas. Si se capacita a personal de cómputo de la Caja de Ahorros se supera esta necesidad.

8. ¿Capacitan a personal de informática para soporte técnico de este sistema?

El Sr. José Martínez, del Centro de Cómputo, hace esta labor como trabajo particular.

ANEXO No.3
ENCUESTA APLICADA EN LA BIBLIOTECA AMPARO DE PABÓN

ANEXO No.3
ENCUESTA BIBLIOTECA DE LA CAJA DE AHORROS

La Biblioteca de la Caja de Ahorros quiere conocer la opinión de sus usuarios sobre los servicios que presta. La información extraída de estos cuestionarios ayudará a mejorar y ampliar los servicios. Agradecemos su colaboración.

INFORMACIÓN GENERAL

Marque con una x

Tiene membresía de la Biblioteca: Sí No

Ha utilizado los servicios de la biblioteca:

En los últimos 3 meses

En el último mes

En los últimos quince días

En la última semana

Nunca

No sabía que la Caja de Ahorros tiene Biblioteca

Valore los siguientes aspectos

Excelente (4) Bueno (3); Regular (2); Malo (1)	1	2	3	4
Horario de atención				
Días de atención				
Señalización				
Limpieza				
Comodidad				
Accesibilidad				
Atención del personal				

SERVICIOS

Utiliza el Servicio de consulta en sala: Sí No

Si la respuesta es afirmativa, Valore los siguientes aspectos

Excelente (4) Bueno (3); Regular (2); Malo (1)	1	2	3	4
Tiempo de recepción del documento desde su petición				
Número de ejemplares de libros de consulta en sala				
Utilidad de los documentos de referencia (diccionarios, manuales, etc.)				
Utilidad de los documentos de la colección general				
Utilidad de los recursos audiovisuales				

Utiliza el Servicio de Préstamo a domicilio: Sí No

Si la respuesta es afirmativa, Valore los siguientes aspectos

Excelente (4) Bueno (3); Regular (2); Malo (1)	1	2	3	4
Periodo del préstamo				
Número de ejemplares de libros en préstamo				
Disponibilidad de ejemplares para préstamo				
Reserva de documentos				
Préstamo por valija				

Utiliza el Servicio de Referencia: Sí No

Si la respuesta es afirmativa, Valore los siguientes aspectos

Excelente (4) Bueno (3); Regular (2); Malo (1)	1	2	3	4
Rapidez con que resuelven las preguntas				
Satisfacción en las respuestas obtenidas				
Localización de títulos externos a la biblioteca				
Orientación e información sobre el uso del catálogo				

Utiliza el Servicio de Reprografía: Sí No

Si la respuesta es afirmativa, Valore los siguientes aspectos

Excelente (4) Bueno (3); Regular (2); Malo (1)	1	2	3	4
Rapidez en la entrega de documentos				
Costo del servicio				
Calidad en las reproducciones				

Mencione otros servicios que quisiera recibir de la Biblioteca: _____

USUARIOS

Tipo de usuario:

Estudiante de primaria Estudiante de secundaria Estudiante universitario

Investigador

Tercera edad

Profesor

Ama de casa

Otro _____

Sugerencias y comentarios: _____

ANEXO No.4
INFORMATIZACIÓN EN LA BIBLIOTECA:
LA OPCIÓN CDS/ISIS

Informatización en la biblioteca : la opción CDS/ISIS

Introducción

¿Por qué informatizar su biblioteca?

¿Es necesario? ¿Será útil? ¿La biblioteca funcionará mejor? ¿Será mejor para los usuarios?

Estas preguntas son necesarias, así como también lo es hacerlas antes de comenzar. No es suficiente informatizar sólo para entrar en la moda. Nueva tecnología, no es una vara mágica que hará todo mejor, sino una herramienta que puede, pero no precisa, ser usada en su biblioteca. No sólo es importante llegar a la respuesta si o no. Lo más importante es tener respuestas claras del por qué informatizar, para así guiar la planificación. *¿Cuáles son los objetivos que deben ser alcanzados? ¿Cuánto costará el proyecto? ¿Los beneficios justificarán los costos? Una vez vi un dibujo humorístico de un bibliotecario sentado en una biblioteca, frente a una computadora moderna, pero sin libros en los estantes. ¿Modernizar, pero a qué costo? ¿Cuál es el objetivo? ¿La biblioteca pasaría a ser más valiosa para los usuarios? Debe tenerse en cuenta también que el peligro de crear un sistema moderno y nuevo, que funciona peor que el sistema viejo, es real. Esto ya ocurrió*

Para ayudar, vamos a ver algunas ventajas y desventajas.

Ventajas / Desventajas

Desventajas

- Exige nuevas habilidades
- Fragilidad / Seguridad
- Pérdida de independencia
- Cambio rápido de tecnología
- Costos

Ventajas

- Portátil
- Seguridad
- Nuevos recursos
- Puede resolver problemas
- EAD
- Cooperación

CDS/ISIS: ¿Qué es?

El ISIS comenzó en los años '70 como un programa integrado para trabajar con datos bibliográficos, y fue creado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para sus uso interno. Fue llamado "Integrated Set of Information Systems" -ISIS. En 1975, el programador Giampaolo Del Bigio,

propuso que el sistema de documentación de la UNESCO, el Computerized Documentation System (CDS), sea basado en el sistema ISIS. De ahí el nombre CDS/ISIS.

En 1985, Del Bigio desarrolló una versión para un PC (microcomputadora). Era inestable y faltaban varios elementos del programa para las computadoras mainframe, aunque fue bastante usado en América Latina y en Europa del Este. En 1987, presentó la versión 2. Esta versión corrigió muchos problemas y amplió el tamaño máximo de una base (de 32.000 para 16.000.000 registros). La documentación y los manuales didácticos mejoraron bastante. La versión 2 permitía también que el usuario utilizase PASCAL ISIS para desarrollar rutinas programadas. En 1988 existían 3.000 licencias otorgadas, la mitad en América Latina.

En ese mismo año, la UNESCO decidió liberar la distribución del programa sin costo alguno.

La versión 3, también de autoría de Del Bigio, salió en 1992. Con esta versión, el programa permitía su uso en red. En este mismo año, Del Bigio anunció la distribución de una versión UNIX (Linux). En 1995, la primera versión del WinISIS, fue lanzada en el 1º Congreso Internacional de CDS/ISIS en Bogotá, Colombia. BIREME de Brasil, presentó sus trabajos con los avances del CISIS y del ISIS_dll. El WinISIS y el ISIS_dll, posibilitaron el desarrollo de muchos programas a partir de las bases de CDS/ISIS, en el ambiente Windows.

(COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ATÓMICA/CENTRO ATÓMICO CONSTITUYENTES. *Manual para instructores de Winsis*. Buenos Aires. CNEA – CAC, 1999, p. 30-34.)

El CDS/ISIS, está hecho específicamente para trabajar con datos bibliográficos, y permite que los mismos puedan ser organizados de acuerdo al padrón internacional, MARC.

El Prefacio del Manual de WinISIS introduce al programa de la siguiente manera:

CDS/ISIS es un sistema generalizado de almacenamiento y recuperación de información manejada por un conjunto de menús diseñados específicamente para el manejo por ordenador de bases de datos estructuradas. Una de las mayores ventajas ofrecidas por el diseño general del sistema consiste en que CDS/ISIS es capaz de manipular un número ilimitado de bases de datos cada una de las cuales puede consistir en un conjunto diferente de datos elementales. Si bien algunas posibilidades de CDS/ISIS requirieron algún conocimiento y/o experiencia con sistemas de información por ordenador, la mayor parte de las aplicaciones del sistema han sido diseñadas para que puedan ser manejadas por personas que tengan poca o ninguna experiencia anterior con computadores. Para aquellos usuarios avanzados, CDS/ISIS ofrece un amplio rango de herramientas integradas de programación que permiten el desarrollo de aplicaciones especializadas a parte del uso de sus potentes formatos de impresión. Para los programadores informáticos, una librería externa de programas, ISIS_DLL, contiene todas las herramientas necesarias para el desarrollo de aplicaciones basadas en CDS/ISIS.

(UNESCO. *Winisis Manual de Referencia (Versión 1.5)*. [s.l.] UNESCO, 2003 (Traducido por Adolfo Hernández, CINDOC-CSIC, Distribuidor Nacional para España), p. 1).

Familia ISIS

CDS/ISIS para DOS (3.08)

De 1987 hasta 1997, este fue el programa que las personas conocían al hablar de ISIS. Fue ampliamente usado en América Latina, Europa, Asia, África y en Canadá. A pesar de no tener costo, también no era barato en el sentido de éste ser limitado. El programa ofrece consultas bibliográficas sofisticadas que solamente se encuentran en los mejores programas para bibliotecas. El mismo es liviano y no exige computadoras potentes, como tampoco exige grande espacio de almacenamiento. Nuestra base en la EST contiene más de 90.000 registros y ocupa solamente 113 Mb de espacio.

Funciona bien con computadoras anticuadas (Modelos 386 SX con 2 Mb de memoria), en los cuales ni siquiera es posible trabajar con Windows 3. La versión 3.08 es la última versión que existe. Ahora los esfuerzos están abocados para WinISIS, lo cual no significa que la versión DOS no tenga más utilidad. Nosotros aún lo usamos por ser éste un programa fuerte y estable para manipular grandes cantidades de datos. Así mismo, el uso del programa PASCAL, sólo funciona parcialmente con WinISIS. Usamos el programa PASCAL para imprimir fichas que no funcionan en WinISIS (aún producimos fichas para el fichero topográfico en la EST). En la EST, hasta abril de este año, usamos ISIS para DOS para nuestro catálogo público. Editamos los menús de ISIS, dejando solamente los ítems que fueran necesarios para hacer consultas.

CDS/ISIS para UNIX (Linux)

Este es básicamente el mismo programa que ISIS para DOS, sólo que funciona en las plataformas UNIX, incluyendo Linux.

WinISIS (1.5 b3)

No obstante WinISIS aparezca como un programa completamente diferente de ISIS para DOS, este es completamente compatible con ISIS para DOS. Existen solamente pequeñas diferencias en la exposición de los datos. DOS funciona con la exposición por medio de columnas y líneas, mientras que WinISIS usa el sistema gráfico. Por esto algunos formatos hechos para Windows no funcionan en DOS. En la EST usamos WinISIS para muchas rutinas internas en la biblioteca (en la Catalogación y control de periódicos), mientras que los usuarios de la Biblioteca de la EST, hasta hace poco, usaban ISIS para DOS, sin ningún tipo de problemas. Se debe aclarar que WinISIS no funcionaría muy bien para un catálogo público, ya que exige más entrenamiento para usarlo y tiene muchos recursos (y, con eso, abre muchas ventanas) innecesarios para un catálogo público.

Desde el comienzo, CDS/ISIS fue creado como un software multilingüe. La UNESCO distribuye WinISIS en varias lenguas incluyendo Inglés, Francés, Español, Ruso, Italiano, Portugués (de Portugal), Polonés, Kazakh y Ucraniano; existiendo también en varias otras lenguas como Portugués de Brasil y hasta Árabe.

Aquí quiero hacer un listado de los recursos que la UNESCO cita en su sitio web sobre ISIS (Muchos de estos recursos se aplican no sólo a WinISIS, sino también a toda la familia ISIS). Estos son:

- La manipulación de registros, campos y subcampos de longitud variable, ahorrando con esto espacio en el disco y haciendo posible el almacenamiento de mayor cantidad de información;
- la manipulación de campos repetitivos;
- un componente para definir la base de datos, permitiendo al usuario definir los datos para una aplicación específica;
- un componente de entrada de datos para que, ingresando y modificando los mismos, se logre una planilla creada por el usuario;
- un componente para procurar informaciones usando un poderoso lenguaje de consulta con operadores de búsqueda en el nivel de campos y aproximación, además de los operadores tradicionales de y/o/no, así como la búsqueda de texto-libre
- un poderoso recurso para ordenar y generar informes, permitiendo al usuario crear fácilmente cualquier producto impreso deseado, como catálogos, índices, directorios, etc.;
- una función de intercambio, basada en el padrón internacional ISO 2709, usada por los

principales productores de bases de datos:

- un lenguaje de programación integrado (CDS/ISIS Pascal y ISIS_DLL) permitiendo al usuario desarrollar un software para necesidades específicas;
- Funciones que permiten al usuario crear bases de datos relacionadas, aunque el CDS/ISIS no fue creado encima de un modelo relacionado [WinISIS no DOS];
- poderosas funciones de hipertextos que permite el diseño de interfaces de uso complejo.

(UNESCO Winisis. Disponible en.

<http://portal.unesco.org/ci/ev.php?URL_ID=5330&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201&reload=1086877190&PHPSESSID=7523ac2ea9fa32d850cc2df72fde00e9>. Acceso: 10 de Junio de 2004)

WWWISIS / WXIS

WWWISIS opera como un servidor de internet para bases de datos CDS/ISIS a través del CGI (Common Gateway Interface) de Hypertext Transport Protocol (HTTP) y, empezando en la versión 4.0, conocida también como WXIS, donde utiliza lenguaje de script basado en XML, el IsisScript.

(BIREME. Catálogo de productos. São Paulo Bireme, 2004. Disponible en.

<<http://productos.bvsalud.org/product.php?id=wwwisis&lang=es>>. Consultado en: 10 de junio de 2004)

¿Qué significa esto? El programa de sólo 337 Kb, en si no hace nada. El es un puente (interface) entre dos sistemas diferentes – una base CDS/ISIS y una página de Internet. HTML. El mismo es un CGI que deja una página Web comunicarse con la base ISIS. El uso principal es para consultar una base, pero también puede ser usado para adicionar, modificar y eliminar registros. La creación del script es bastante complicada, pero una vez instalada, funciona sola. La base es actualizada por el ISIS (ISIS para DOS, WinISIS por ejemplo) y la consulta automáticamente reconoce los nuevos datos. Claro, normalmente la base está en otra computadora y por eso precisa ser transferida, pero el programa y el script no precisan ser modificados.

CISIS

“Conjunto de aplicaciones desarrolladas con uso de la biblioteca de funciones CISIS, permitiendo la manipulación de bases de datos MicroISIS sin cualquier utilización del software MicroISIS.” (BIREME. Catálogo de productos)

Este conjunto de aplicaciones fue desarrollado por BIREME y permite el uso de grandes bases de datos (millones de registros).

OpenISIS

OpenISIS es otro programa CGI script que funciona como WXIS y es completamente un software libre. WXIS da BIREME, no es un software libre y para usarlo en Internet, es necesario pagar una tasa de US\$ 150. OpenISIS es bastante nuevo, pero luego puede, parcialmente, sustituir WXIS. Otra ventaja es que OpenISIS trabaja con el lenguaje PHP, usado mucho en informática. CDS/ISIS, por ser un programa no comercial y que funciona en una área bien específica, le es dado poco valor por muchas personas de la informática. Para trabajar con WXIS, por ejemplo, el programador precisa aprender bastante sobre MARC y con eso, CCAA2. Con OpenISIS, la comunicación entre

bibliotecarios y programadores, resulta mucho más fácil.

XISIS

Xisis es una plataforma que fue desarrollada considerando los conceptos de ISIS; en particular el sistema de indexación, asegurando eficiencia en la recuperación de información y facilidad para la migración de bases Isis a XISIS

El Repositorio almacena contenido XML en su forma original. Cada documento puede tener un tamaño de 1 Megabyte y un máximo de 16 millones de documentos. El tamaño máximo para una Colección es de 2 Gigabytes.

Con xisis el desarrollo de soluciones para la gestión de información es muy sencillo y cumple con los estándares tecnológicos actuales: XML/XSL(T), WebServices, independencia de la plataforma, gestión de documentos a texto completo y operación descentralizada

(BIREME. Catálogo de productos)

WinBusca

etc.

La familia ISIS está creciendo con varios proyectos que están aconteciendo en muchas partes del mundo.

ISIS – herramientas

MX de CISIS

MX es una herramienta del conjunto CISIS que, entre otras funciones, convierte archivos ISO 2709, directamente en una base ISIS, en una computadora UNIX/Linux y después puede crear el archivo invertido. Muchos servidores de Internet, como el servidor de la EST, funcionan en una plataforma Linux.

JavalISIS

JavalISIS permite comunicación remota entre un usuario y la base ISIS de una manera casi igual a WinISIS. WinISIS sólo funciona en una red local, mientras que JavalISIS no tiene esta restricción. El programa es escrito en Java para ser plataforma independiente y usa WWWISIS, versión 3.x.

ISIS_DLL

La ISIS DLL ~ CDS/ISIS Dynamic Link Library – fue desarrollado por BIREME/OPS/OMS y UNESCO como el componente de la versión Windows para la programación de aplicaciones específicas. Ella tiene, en principio, el mismo papel que el módulo ISIS Pascal en la versión para DOS

(BIREME. Catálogo de productos)

Esta herramienta abrió la posibilidad de vincular la base ISIS con otros sistemas, por ejemplo, un programa de control de circulación o un programa de máscaras para adicionar registros en una base.

XML2ISIS

Una herramienta que convierte registros en XML, en registros de ISIS. Éste usa ISIS_DLL.

ISISASCII

Una herramienta que convierte registros en ASCII (por ejemplo: registros de una base en Dbase o Access) en registros de ISIS. El mismo usa ISIS_DLL.

ISISMARC

ISISMARC es una interface (máscara) para añadir datos en una base CDS/ISIS. Éste funciona en Windows y substituye WinISIS para la entrada de datos. Así mismo, orienta el digitador(a) para cumplir las exigencias de MARC, en especial MARC21 y UNIMARC. El mismo fue desarrollado en cooperación con la Library of Congress. ISISMARC también usa ISIS_DLL.

Ejemplos de otros usos

Circulación de materiales

Aunque ISIS no sea un programa de control de circulación, puede formar parte de uno. En la EST estamos usando un programa llamado Zeus, que consulta la base ISIS, a través de su número de registro cuando alguna persona retira un libro. Con esto, en el momento que un libro entra en la base ISIS, puede ser prestado por el sistema sin transferir datos manualmente de un programa para otro.

Revistas

En la EST controlamos la llegada de ejemplares de revistas con WinISIS, así como también las suscripciones y las informaciones bibliográficas.

Pesqui – Programa de pesquisa bibliográfica informatizada

Usé WinISIS para crear un sistema de anotaciones de consulta académica. Usé dos bases de ISIS, una para guardar las referencias bibliográficas y otra para colocar las anotaciones de cada obra. Con ello, resulta fácil organizar las anotaciones por asunto y generar las notas de pie de página y la bibliografía. Funciona como un programa como ProCite, sin costo.

Direcciones / Suscripciones

Puede usarse ISIS como un sistema de control de direcciones. La revista Tear, publicada por el Centro de Recursos Litúrgicos de la EST, usa ISIS para controlar las suscripciones de la misma.

Necesidades / Inversiones

Planificación

La mudanza para un sistema informatizado requiere una planificación cuidadosa para poder alcanzar sus objetivos.

Entrenamiento

El uso de CDS/ISIS no requiere de grandes conocimientos en informática, pero por lo menos debe tenerse una persona bien entrenada en el funcionamiento del mismo. No obstante, lo más importante es tener un catalogador(a) bien entrenado/a en CCAA2.

Modelo de base

La parte más difícil es desarrollar el formato de la base, pero no precisa más ser hecho por cada biblioteca. El sistema MARC21 es bastante complejo. Para una biblioteca pequeña y hasta para una mediana, es necesario escoger los campos que serán usados. La RLIT ¿debe desarrollar un modelo? ¿Debe ser basado en ISISMARC y/o en otros modelos?

Fuentes

www.unesco.org/isis

www.bireme.br/isis/P/family.htm

www.oraculo.inf.br

www.est.com.br/biblioteca

Allan Krahn, São Leopoldo
allan@est.com.br

ANEXO No.5
INTERFACES DE CATALOGACIÓN PARA BASES DE DATOS

Interfaces de Catalogación para Bases de Datos Bibliográficas

Celso Gonzáles Cam

Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Humanidades.

Departamento Académico de Ciencias de la Información

celso.gonzales@pucp.edu.pe

Abstract

Este artículo trata sobre el uso de interfaces en la catalogación, haciendo un análisis de las interfaces de aplicaciones enfocadas en la catalogación, además de los sistemas integrales de gestión de bibliotecas. El análisis se ha evaluado las herramientas para la catalogación bibliográfica. Dentro del trabajo se ha analizado mayormente interfaces a bases de datos CDS/ISIS, IsisMarc, WebAgris, Catalis y WEBLIS.

Alrededor de Estándares

En el artículo de Michael Gorman, *Cataloguing in the Electronic Age*, hizo un recuento de los primeros intentos de buscar mecanismos que permitiera la catalogación universal de los documentos, iniciándose con el Universal Bibliographic Control, que buscaba el intercambio de registros a nivel internacional que permitiera grandes avances en la automatización de las bibliotecas. En aquella época cuando imperaba la hegemonía del Universal Bibliographic Control, el MARC¹ (MACHINE-Readable Cataloguing) se encontraba en su infancia junto con los primeros documentos de trabajo del ISBD (International Standard Bibliographic Description). La promesa de una catalogación universal pretendía no sólo reemplazar el ingreso manual de registros que anteriormente habían sido catalogados por las bibliotecas nacionales, reduciendo los costos en el proceso mismo de catalogación, sino establecer un intercambio que permitiera sentar las bases de un nuevo orden mundial.

¹ La Library of Congress desarrolló el formato MARC en 1967

Como señala el autor, la idea de la bibliografía universal es tan antigua como la bibliografía misma, remontándose a Konrad Gesnet, en su *Biblioteca Universalis, sive, Catalogus omnium scriptorum locupletissimus, in tribus linguis, latina, graeca, & hebraica*, de 1516-1565 (Zurich: Apud Christoph Froschauer, 1545). La idea de simplificar los gastos a través de compartir registros de catálogos entre bibliotecas y comprar registros catalogados de otras, se remonta a la mitad del siglo XIX. La necesidad de mantener un control bibliográfico, además de simplificar el proceso de catalogación manual ha continuado a través de los años, consolidándose en la catalogación colectiva, la irrupción de proveedores de registros catalogados y en los nuevos estándares que permiten un intercambio fluido de información que hace presagiar que el uso de las nuevas tecnologías impulsará los esfuerzos hacia el control bibliográfico.

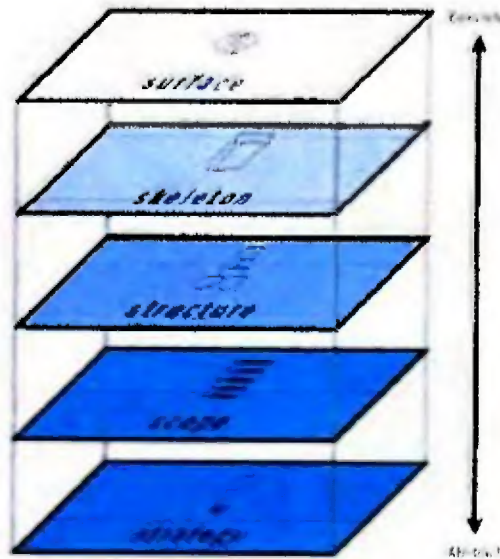
Estudio de Interfaces

Las investigaciones sobre evaluación de interfaces se han enfocado en la investigación de los catálogos automatizados. Los trabajos de Mari Carmen Marcos han contribuido a entender la importancia de la Interacción Humano-Computador (Interaction Human-Computer - IHC). Conceptos de ergonomía y diseño son evaluados para brindar una mayor usabilidad de los catálogos en línea.

Como señalaba Marchionini, la interfaz debería proveer un robusto mapeo entre el contenido de la base de datos y la conceptual representación que la persona de búsqueda manipula. La interfaz debe ayudar a la comprensión y expresión de las necesidades de información. Debe ayudar a las

búsquedas, seleccionar entre los recursos disponibles (Hearts, 1999).

En el análisis de los elementos básicos de las interfaces de catalogación, podemos dividirlo en estrategia, alcance, estructura, esqueleto y superficie. Esta clasificación permite analizar diversos aspectos de la interfaz que engloban la denominada experiencia del usuario de Jesse James Garret, *The Elements of User Experience*.



Catalogación automatizada

Los grandes avances en la catalogación automatizada han sido producto de varios factores que han ido consolidando el intercambio de la información: la madurez de estándares como el MARC, ISBD y las AACR2, la consolidación de los protocolos de intercambio de datos como el Z39.50 y el OAI, junto con los cambios tecnológicos en las aplicaciones que han permitido utilizar interfaces más intuitivas para la incorporación remota de registros catalogados. La integración de los sistemas de gestión de bibliotecas en el proceso de catalogación ha obligado a las instituciones a adecuarse a las normas internacionales de catalogación, estandarizando sus registros y depurando las inconsistencias que a lo largo del tiempo había arrastrado por procedimientos consuetudinarios.

Interoperatividad del CDS/ISIS

El CDS/ISIS, es una de las bases de datos bibliográficas más extendida en las bibliotecas y centros de documentación donde la UNESCO ha tenido una influencia en la organización de las unidades de información. Desde las primeras versiones en mainframe, el entorno gráfico de ingresos de datos estaba a disposición del personal bibliotecario que ingresaba datos desde los terminales que emulaban el sistema operativo VMS.

Las diferentes versiones como Microisis, Wisis hasta llegar a IsisMarc, es un proceso de adecuación del software a las tareas bibliotecarias con una interfaz más intuitiva. La productividad se vio incrementada por entornos más adecuados a las tareas de catalogación.

La migración de datos en formato CEPAL, LILACS, MARC u otros, ha sido el requisito para la creación de grandes redes de información, donde los centros cooperantes pueden intercambiar registros. Con los esfuerzos de la IFLA, se desarrolló una versión internacional del formato llamado UNIMARC², adaptándose una base de datos con una estructura de datos MARC que tuvo el nombre de UNIBASE.

Los intentos de interoperabilidad e intercambio de datos, se dieron en diversos proyectos: el WAIS-ISIS que permitía trabajar utilizando un específico protocolo de comunicación para acceder a bases de datos en CDS/ISIS. WAIS (Wide Area Information Server) fue una herramienta desarrollada entre 1989 al 1991, y que permite realizar consultas y extraer datos de diferentes catálogos externos a través de un protocolo de comunicación³.

Otros intentos de realizar una catalogación automatizada se orientaban a la interfaces de entrada de datos que permiten la consistencia de

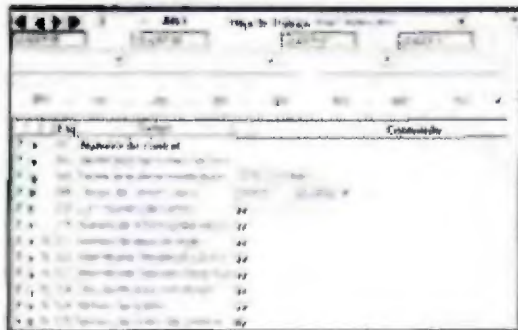
² http://www.ifla.org/VII/3/p1996_3_unimarc.htm

³ La UNESCO se embarcó, por dos años, en el desarrollo de una versión de cliente-servidor CDS/ISIS que consistía en dos partes: motor de consulta llamado WAIS-ISIS y un OPAC para World Wide Web con nombre ISISnet.

datos, la normalización de términos, la preselección de descriptores temáticos, etc. Este proceso derivó de la consolidación de diversas herramientas e interfaces que permitían ingresar datos en las bases de datos. BIREME desarrolló el WWWISIS, motor de búsqueda para bases de datos CDS/ISIS. Entre el 2001-2002, fue lanzando la versión 4 y 5, denominada WXIS. Esta versión se alejaba de la sintaxis del CISIS⁴.

ISISMARC

Pero no es sino con la llegada del IsisMarc que el proceso de catalogación con registros externos se automatiza utilizando el cliente Z39.50. Esto permite la incorporación de registros de catálogos externos con gran facilidad para el catalogador.



Interfaz del IsisMarc 1.3.5

Catalis⁵

Fernando J. Gómez, del CONICET e Instituto de Matemática de Bahía Blanca (INMABB), Argentina, desarrolló CATALIS. Esta herramienta se basa en Marc21 y AACR2, y permite a través de diferentes hojas de entrada de datos, mantener la consistencia de la información utilizando componentes de programación JavaScript. Esta aplicación trabaja sobre las últimas versiones del WXIS

El entorno de ingreso de datos de CATALIS provee una excelente interfaz que permite la visualización completa de los campos.

⁴ The WWWISIS Handbook (for Versions 4 and 5).
Andrew Buxton

⁵ <http://inmabb.criba.edu.ar/catalis/>

permitiendo un acceso completo a los diversos datos.

Aunque contiene opciones de importación de datos se debe realizar el copiado de datos extraídos

WEBLIS⁶

En el 2004 se distribuyó oficialmente el sistema de biblioteca llamado WEBLIS, y no sólo permitía concentrar las tareas operativas del préstamo de libros a las bibliotecas, sino que ofrecía un entorno para la catalogación. Su entorno de catalogación permite todas las tareas de ingreso de información y se encuentra basada sobre la plataforma WWWISIS. Fue desarrollado por Computer and Information Engineering (ICIE), basada en su experiencia construyendo sistemas de bibliotecas a sistemas internacionales como FAO, IFAD y GTZ. WEBLIS se ejecuta utilizando el motor WWWISIS, desarrollado por ICIE.

El módulo de catalogación abarca libros, publicaciones seriadas, revistas, otros documentos como (slide, fotos, audio, video, etc). Contiene herramientas de validación y una amigable interfaz para revisar las tablas, conectándose en línea a tesauros, definiendo valores por defecto.



⁶ http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=16841&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

WebAgris

La versión actual de WebAGRIS utiliza el motor de bases de datos WWWISIS, elaborado por el Institute for Computer and Information Engineering, Polonia, en cooperación con FAO-Waicent. La interfaz está basada en formularios HTML. El sistema accede a las bases de datos CDS/ISIS a través de ISIS-DLL, un API (Application Program Interface) para entornos Windows.

WebAGRIS es un completo sistema multilinguaje basado en el Web para la distribución de ingresos de datos, procesamiento y disseminación para información bibliográfica sobre agricultura. Está basado en estándares comunes en el ingreso de datos (metadata standard data structure), y formatos de disseminación (export formats (XML, HTML, ISO2709)). Utiliza la categorización temática y tesauro. (AGROVOC).

Las características de este sistema, comprende ingreso y actualización de datos, control de contraseña, validación por formatos, muestra información de autoridad, funciones de exportación, búsqueda por campos.

Koha

Este sistema integrado de gestión de bibliotecas fue desarrollado en el 2000 inicialmente por Katipo Communications Ltd⁷, en Nueva Zelanda. Este sistema cuenta con muchas características como: módulo completo de Sistemas Integrales de Gestión de Bibliotecas (SIGB)⁸, como circulación, catalogación, administración, etc. Contiene un diseño de base de datos dual, permitiendo interactuar con diferentes tipos de bases de datos, como textuales y relaciones.

Utiliza los estándares de bibliotecas en el diseño de herramientas de workflow, e integra la tecnología Web utilizando XHTML, CSS y Javascript, haciendo de Koha una plataforma independiente del sistema operativo. Tiene un módulo Z39.50 que permite la automatización de la catalogación. Koha fue diseñado orientándose a la modularidad, usabilidad, extensibilidad, accesibilidad, interoperabilidad, performance, escalabilidad, por un grupo de bibliotecarios e ingenieros de sistemas. Una revisión de su arquitectura ha sido tratada por Nicholas Rosasco y Erik Bakke, en *Koha Architectural Study*.

* Nota. Texto corregido el 12 de Marzo de 2007

⁷ La versión 2.2.8 de Koha contiene 250,000 líneas de código desarrollado por 50 diferentes desarrolladores. Ha sido utilizado por más de 50 bibliotecas.

⁸ ILS. Integrated Library System.

BIBLIOGRAFIA

Anctil, Eric (2003). **What is Open Source Integrated Library Systems: An Overview**
http://www.thames.org/jm/05-01_20_opensource.htm (Octubre 2005)

Buxton, Andrew (2002). **The WWWISIS Handbook (for Versions 4 and 5)**. Information Systems Manager
Institute of Development Studies at the University of Sussex
57 pp.
<http://bys.modelo.bvsalud.org/download/wwwisis/wwwisis-handbook-en.pdf> - Consultado el 12/03/07

Carreño Mondéjar, Juan (2003). **El sistema automatitzat de Gestió de Biblioteques Koha**. Consorci de
Biblioteques Universitaries de Catalunya: Girona, 2003. 54 pp.

Catlelan, Paulo. **MARC e CDS/Isis: Uma parceria de futuro**. Control Consultoria em Informação e
Documentação Ltda. URL: <http://www.oraculo.inf.br/isismarc.html>

Cunnea, Paul (2001) **Bibliographic control of remote electronic resource**. Cataloguing guidelines for MARC
in the digital environment. For Cataloguing & Indexing Group in Scotland, Edinburg, 2001. 25 pp.

Chawner, Brenda (2002). Koha: an open source success story. *Library Url*:
<http://mustafa.emeraldinsight.com/vl=12220074/cl=48/nw=1/rpsv/librarylink/technology/nov02.htm>
(Octubre 2005)

Dunsire, Gordon y Macgregor, George (2004) **Improving interoperability in distributed and physical union
catalogues through co-ordination of cataloguing and indexing policies**. Report.
<http://ccinterop.cdlr.strath.ac.uk/documents/CCICatInter.rpt.pdf>

García Melero, Luis Ángel y García Camarero, Ernesto (1999). **Automatización de Bibliotecas Madrid**:
Arco/Libros, 285 pp.

Gorman, Michael. **Cataloguing in the Electronic Age**. En: *Electronic Cataloging: AACR2 and Metadata for
Serials and Monographs*. Cataloging & Classification Quarterly. Volumen 36. Nº 3 / 4. 5-18 pp.

Hopkinson, Alan. **UNIMARC for your FDT**. Noviembre 1999. Londres. IFLA.
<http://www.asp.mdx.ac.uk/~alan2/unimarcw.htm>

Marcos Mora, Mari Carmen (2004). **"Pautas para el diseño y la evaluación de interfaces de usuario"**. En:
Rovira, Cristófol; Codina, Lluís; Marcos, Mari Carmen; Palma, María del Valle. *Información y
documentación digital*. Barcelona: IULA; Documenta Universitaria, 2004. ISBN 84-96367-09-6.

Marcos Mora, Mari Carmen (2004). **"Interacción entre los usuarios y los catálogos de las bibliotecas:
problemas actuales y posibles soluciones"**. En: Rovira, Cristófol; Codina, Lluís; Marcos, Mari Carmen;
Palma, María del Valle. *Información y documentación digital*. Barcelona: IULA; Documenta Universitaria,
2004. ISBN 84-96367-09-6.

Marcos Mora, Mari Carmen (2003). **"Mejoras en la consulta y presentación de los resultados en catálogos en
línea"**. IV Congreso de Interacción Persona-Ordenador (junio 2003, Vigo).

Marcos Mora, Mari Carmen (2002). **"Algunos principios básicos del diseño de interfaces de usuario"** [en
línea]. En Rovira, C.; Codina, L. (dir.). *Documentación digital*. Barcelona: Sección Científica de Ciencias de la

Documentación del Departamento de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Pompeu Fabra, 2002.
<http://www.documentaciondigital.org>. ISBN: 84-88042-39-6.

Prasanna, TS & Singhal, Madhuresh. Softwares for Cataloguing Digital Resources with Special emphasis on MARC*i*t. National Centre for Science Information. Indian Institute of Science. Bangalore. 9 pp.

REPIDISCA (1991). Manual de Automatización Repidisca. Utilizando CDS/ISIS (Versión 3). 2da Edición.
Lima: CEPIS.

REPIDISCA (1991). Manual de la Base de Datos Bibliográfica de la Repidisca. Lima: CEPIS.

Romano, Giuseppe. WWAIS/ISIS: un gateway per l'accesso via z3950 a database CDS/ISIS GARR/NIS. URL: <http://www.cibsa.it/GARR/NIR/nr-01-2/abstract/waisisis.html>

UNIBASE : UNIMARC *demo database : an interim library automation system : user manual prepared by the Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro, Portugal for the IFLA UBCIM Programme, 1993.*

Koha Architectural Study (XML source, HTML, PDF) by Nicholas Rosasco and Erik Bakke
http://www.kohadocs.org/Koha_architecture.pdf

Gestion de la bibliothèque du LabSAD avec le logiciel Koha (PDF) par Caroline Naget.
http://logiciels.bib.free.fr/doc_koha_publique.pdf

Catalogue KOHA: mode d'emploi (PDF) par Bibliothèque de sociologie du CNRS, Paris
<http://www.bibliothequesociologie.cnrs.fr/manuelkoha.pdf>

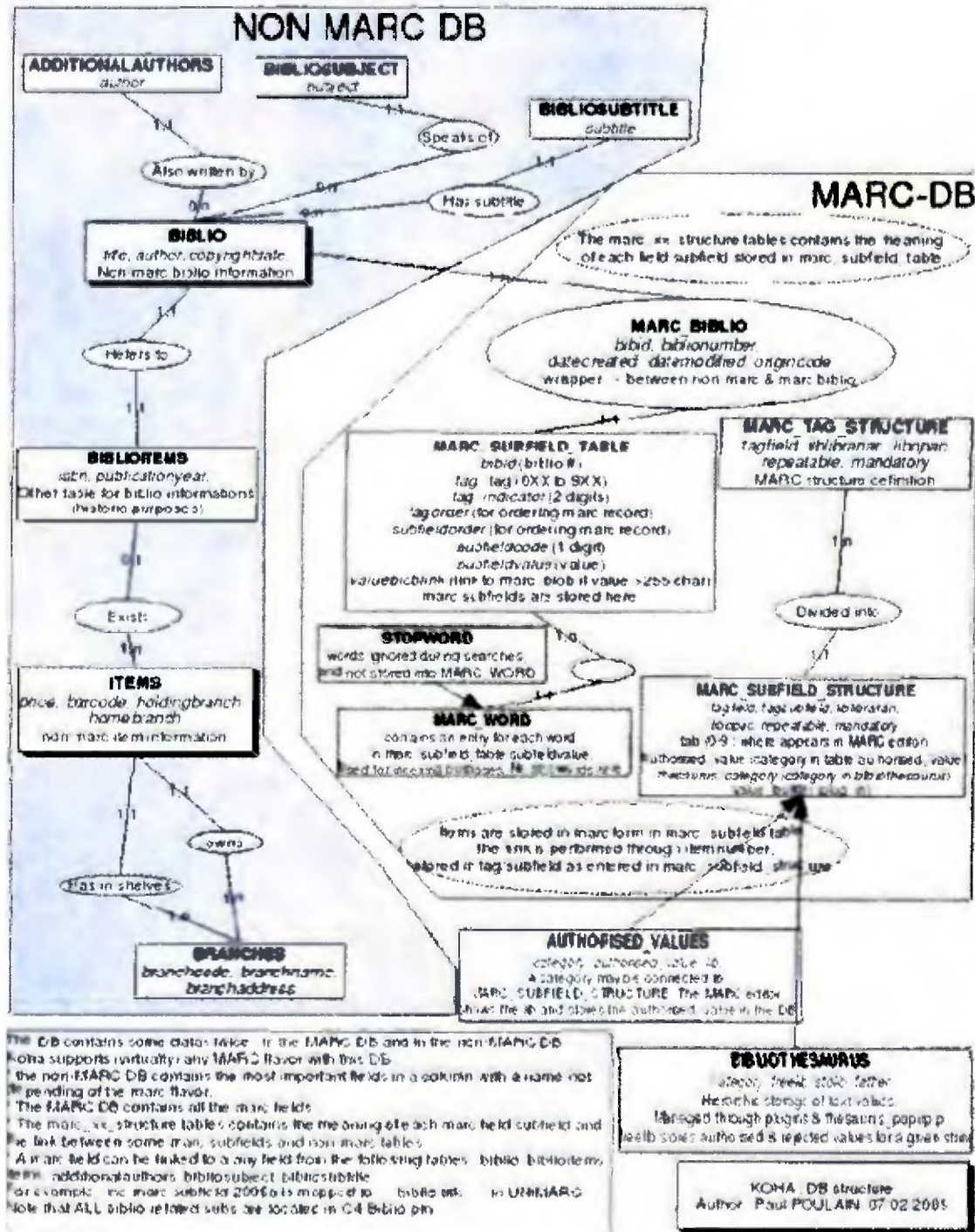
Koha Coding Standards and Guidelines for Contributors (XML source, HTML, PDF) by Koha Project Managers
<http://www.kohadocs.org/codingguidelines.pdf>

Migrating a CDS/ISIS based system to Koha (XML source, HTML, PDF) by Baiju M
http://www.kohadocs.org/CDS_ISIS_to_Koha.pdf

MARC Holdings, Koha, and Migration (XML source, HTML, PDF) by Thomas Dukleth
<http://www.kohadocs.org/holdings.pdf>

Migrating to Koha ver 2.0.0 (XML source, HTML, PDF) by Stephen Hedges
http://www.kohadocs.org/migrating_to_koha.pdf

ANEXOS
ESTRUCTURA DEL DISEÑO DUAL DE KOHA



ANEXO No.6
TRÍPTICO DE LA BIBLIOTECA AMPARO DE PABÓN
DE LA CAJA DE AHORROS

Colecciones

La Biblioteca cuenta con más de 8,100 libros, abarca temas como banca, informática, literatura infantil y mercadotecnia, entre otros.

Diccionario, tesauros, almanaques, enciclopedias, directorios e índices.

Memorias de bancos, de Instituciones Gubernamentales y revistas como Lotería y Centro Financiero.

Videos y casetes sobre temas de autoayuda, seminarios y cursos de computación e inglés.

Discos compactos: de diccionarios, algunos cantantes famosos, entre otros.

Archivo Vertical: fotos, recortes de periódicos y de revistas.

Colecciones de revistas sobre diversos temas.



Caja de Ahorros

“El Banco de la Familia Panameña”

www.cajadeahorros.com.pa

**BIBLIOTECA
AMPARO DE PABÓN**
HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Viernes
9:00 a.m. a 6:00p.m.

Vía España, Edificio Plaza Liza,
Arriba de la Librería CLC,
Piso 3, (frente a Educa)
Teléfono: 508- 1385 / 1344
Fax.:508-1259

**Caja de Ahorros
“El Banco de la
Familia Panameña”**



ANEXO No.7
ENCUESTA APLICADA EN LA CASA MATRIZ
DE LA CAJA DE AHORROS

ANEXO No. 7
UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

El objetivo del presente cuestionario es conocer la opinión de sus usuarios sobre los servicios que presta la Biblioteca de La Caja de Ahorros. La información extraída de estos cuestionarios será utilizada para mejorar y/o ampliar los servicios. Agradecemos su colaboración.

Instrucciones: Marque con equis (x) la opción elegida.

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Tiene membresía de la Biblioteca: Sí No

1.2 Tipo de usuario:

Estudiante de primaria Estudiante de secundaria Estudiante universitario
 Investigador Profesor
 Ama de casa Tercera edad
 Funcionario Ama de casa
 Otro _____

1.3 Ha utilizado los servicios de la Biblioteca:

Hace 4 meses o más
 En los últimos 3 meses
 En el último mes
 En los últimos quince días
 En la última semana
 Nunca (si seleccionó ésta, pase a la pregunta No.5)
 No sabía que la Caja de Ahorros tiene Biblioteca (si seleccionó ésta, pase a la pregunta No.5)

1.4 Valore los siguientes aspectos

Excelente (4) Bueno (3); Regular (2); Malo (1)	1	2	3	4
Horario de atención				
Días de atención				
Señalización				
Limpieza				
Comodidad				
Accesibilidad				
Atención del personal				

2. SERVICIOS

2.1 Utiliza el servicio de consulta en sala: Sí No

Si la respuesta es afirmativa, Valore los siguientes aspectos

Excelente (4) Bueno (3); Regular (2); Malo (1)	1	2	3	4
Tiempo de recepción del documento desde su petición				
Número de ejemplares de libros de consulta en sala				
Utilidad de los documentos de referencia (diccionarios, manuales, etc.)				
Utilidad de los documentos de la colección general				
Utilidad de los recursos audiovisuales				

2.2 Utiliza el servicio de Préstamo a domicilio: Sí No

Si la respuesta es afirmativa, Valore los siguientes aspectos

Excelente (4) Bueno (3); Regular (2); Malo (1)	1	2	3	4
Periodo del préstamo				
Número de ejemplares de libros en préstamo				
Disponibilidad de ejemplares para préstamo				
Reserva de documentos				
Préstamo por valija				

2.3 Utiliza el servicio de Referencia: Sí No

Si la respuesta es afirmativa, Valore los siguientes aspectos

Excelente (4) Bueno (3); Regular (2); Malo (1)	1	2	3	4
Rapidez con que resuelven las preguntas				
Satisfacción en las respuestas obtenidas				
Localización de títulos externos a la biblioteca				
Orientación e información sobre el uso del catálogo				

2.4 Utiliza el Servicio de Reprografía: Sí No

Si la respuesta es afirmativa, Valore los siguientes aspectos

Excelente (4) Bueno (3); Regular (2); Malo (1)	1	2	3	4
Rapidez en la entrega de documentos				
Costo del servicio				
Calidad en las reproducciones				

3. Mencione otros servicios que quisiera recibir de la Biblioteca _____

4. Observaciones o sugerencias: _____

5. ¿Le gustaría utilizar los servicios de la Biblioteca?

Sí **No**

(Si la respuesta es positiva, pase a la siguiente pregunta)

6. Servicios que le gustaría recibir:

Consulta en sala

Préstamo a domicilio

Internet

Fotocopias

Otros(Indique) _____

ANEXO No.8

GLOSARIO

ANEXO No.8

GLOSARIO

Alianza estratégica: Convenio formal a largo plazo entre empresas cuyo fin es conjuntar sus capacidades y recursos para alcanzar objetivos globales.

Cuestionario: Formulario que contiene las preguntas de una encuesta y en el que se registran las respuestas.

Encuesta: Método de recopilar datos primarios por medio de entrevistas personales, por teléfono y por correo.

Estrategia: Plan general de acción en virtud del cual una organización trata de cumplir con sus objetivos.

Internet: Red telemática internacional de comunicación que permite conectar un ordenador, por vía telefónica y mediante un módem, a innumerables bases de datos de diferentes tipos (bibliotecas, centros culturales, empresas de servicios, etc.), efectuar compras y comunicarse con otros usuarios para intercambiar mensajes, datos y programas.

Misión: Declaración de una organización sobre qué cliente atiende, que necesidades satisface y que tipo de productos vende.

Motivación: Aquella fuerza interior de un individuo que le incita a la acción; la conciencia de un estado de tensión de una persona que le impulsa a remediar aquella tensión.

Muestra: Conjunto de elementos de una población o universo del que se quiere obtener información. Para que ésta sea válida, la muestra debe ser representativa de la población.

Objetivo: Resultado buscado. Sinónimo de meta.

Organización: Disposición de los medios humanos y materiales necesarios para llevar a cabo las estrategias planificadas.

Percepción: Proceso que incluye la recepción, organización e interpretación de estímulos por un individuo.

Planeación: Proceso de decidir ahora lo que se hará más tarde, incluyéndose el cuándo y el cómo se realizará.

Planeación estratégica: Proceso administrativo que consiste en adecuar los recursos de una firma con sus oportunidades de mercado a largo plazo.

Planeación estratégica de marketing: Nivel de planeación que consiste en 1. realizar un análisis de la situación, 2. Establecer objetivos del marketing, 3. determinar el

posicionamiento y la ventaja diferencial, 4. seleccionar los mercados meta y medir la demanda del mercado, 5. diseñar una mezcla estratégica de marketing.

Planificación: Proceso de establecer objetivos y diseñar las estrategias para alcanzarlos.

Población: Conjunto de elementos (individuos, organizaciones u objetos) del que se toma una muestra para su estudio. Se denomina también universo.

Servicio: Función útil; que provoca interés y felicidad; ayuda prestada o amabilidad; acción específica o continuada que contribuye positivamente al beneficio directo o indirecto del cliente.

Visión: Una conceptualización de alto nivel de un resultado que se desea. Generalmente se describe en función de rendimientos económicos y del “estilo de vida” del trabajo.

ANEXO No.9
BIBLIOTECAS PÚBLICAS CREADAS, ACTIVAS
E INACTIVAS ADSCRITAS A LA BIBLIOTECA
NACIONAL DE PANAMÁ DESDE 1946 A 1999

Tabla No. 1 Bibliotecas Públicas creadas, activas e inactivas adscritas a la Biblioteca Nacional de Panamá desde 1946 a 1999. Panamá 1999.

Provincia	Poblado	Biblioteca	1337	357	163	263	Otros			
			1946	1958	1982	1987		1999 activa	1999 inactiva	
Bocas del Toro	1. Almirante	BP. de Almirante								
	2. Bocas del Toro	BP. de Bocas del Toro								
	3. Changuinola	BP de Changuinola					11			
Coclé	4. Penonomé	BP Fernando Guardia								
	5. Aguadulce	BP Aberlado Herrera								
	6. Antón	BP Galileo Patiño								
	7. Río Hato	BP. de Río Hato								
	8. Natá	BP. José María Pinilla								
	9. Pocrí	BP. Melchor Lasso de la Vega								
	10. Río Grande	BP Belermina O. de Aguilera								
	11. El Copé	BP. Federico A. Velásquez								
	Colón	12. Colón	BP. Mateo Iturralde							
		13. Nombre de Dios								
	Colón	14. Santa Isabel	BP. Luis Aspéstequi							
15. Chagres		BP. Chagres								
Chiriquí	16. David	BP. David								
	17. Remedios									
	18. Boquete	BP de Boquete								
	19. Potrerillos	Potrerillos								
	20. El Progreso	El Progreso								
	21. Gualaca	Gualaca								
	22. Concepción	Concepción								
	23. Puerto Arm	Puerto Armuelles						Muni		
	24. Dolega	B.P. Tomás Cabal Barros								
	25. Tolé	BP de Tolé								
Darién	26. San Juan	BP de San Juan								
	27. San Félix	BP de San Felix								
	28. Volcán									
	29. Las Lomas							Muni		
	30. La Palma	BP Gil Colunge								
	31. El Real	BP Carlos Othon								
	32. Garachiné	BP José De La Cruz Herrera								
Herrera	33. Chitré	BP Cristobal Rodríguez								
	34. Ocú	BP José Ma. Nuñez								
	35. Los Pozos	BP Francisca Henríquez								
	36. La Arena	BP Francisca González								
	37. Santa María	BP de Santa María								
	38. Monagrillo	BP Hipólito Pérez T.								
	39. Pesé	BP José D. Crespo								
	40. Parita	BP Simón Bolívar								
Los Santos	41. Chupampa	BP de Chupampa								
	42. Las Tablas	BP. Carlos L. López								
	43. Guararé	BP Virgilio Angulo								
	44. Pedasi	BP. Petra D. Moscoso								
	45. Los Santos5	BP Héctor Conte Bermúdez								
	46. La Palma	BP José de la C. Bendinburg								

continuación Tabla No. 1

Provincia	Poblado	Biblioteca	1337	357	163	263	Otros	1999	
			1946	1958	1982	1987		activa	inactiva
	47. Sto Dom.	BP Santiago Córdoba							
	48. Macaracas	BP. José Daniel Crespo							
Panama	49. Panamá	BP Eusebio A. Morales							
	50. Taboga								
	51. Capira	BP José Agustín Arango							
	52. Chame	BP Genarina De Cuadra							
	53. Nuevo Arraiján	BP Victor Monroy							
	54. Arraiján	BP Lucas Barcenás							
	55. Bejuco	BP Toribio Orosco N.							
	56. San Miguelito	BP Omar Torrijos Herrera	¿?	¿	¿?	¿	¿		
	57. Chorrera	BP Hortencio Icaza							
	58. Villa Carmen	BP Villa Carmen	¿?	¿	¿	¿	¿		
	59. Lidice	BP de Lidice	¿	¿	¿	¿	¿		
	60. El Espino	BP El Espino							
Veraguas	61. Santiago	BP Julio J. Fábrega							
	62. La Mesa	BP. Emilia Jiménez							
	63. Soná	Jacinto Velásquez							
	64. Río de Jesús	Río de Jesús	¿	¿	¿		¿		
	65. San Francisco	BP de San Francisco							
	66. Las Palmas	Las Palmas							
	67. Atalaya	BP de Atalaya							
	68. Cañazas	Cañazas							
San Blas	69. Narganá								
	70. S. Ignacio de Tupile								
	71. Aligandí								
	72. Puerto Obaldía								
	73. Cartí Sugtupo								
	74. Mulatupo								
	75. Río Azúcar								
	76. Playón Chico								
	77. Ustupo								
	78. Tubualá								
	79. Mansukun								
	80. Corazón de Jesús		¿	¿					

ANEXO No. 10

**DIPOSITIVAS SOBRE LA BIBLIOTECA AMPARO DE PABÓN
PRESENTADA A ESTUDIANTES**

BIBLIOTECA DE LA CAJA DE AHORROS



"AMPARO DE PABÓN"

2007

LA CAJA DE AHORROS

- Es el Banco de la Familia Panameña, fue creado en 1934, promueve el desarrollo económico y social de la República de Panamá.



Zambo



La mascota emblemática de la Caja de Ahorros es un perro llamado Zambo. Para la Caja de Ahorros, es el símbolo de protección de la familia.

PARA QUÉ UNA BIBLIOTECA?

- La Caja de Ahorros se preocupa por la educación, la recreación y la cultura de los panameños y por eso creó la Biblioteca Amparo de Pabón!



QUÉ ES UNA BIBLIOTECA?

- La biblioteca es un lugar público donde se guardan y conservan muchos libros para que todos podamos leerlos. Es muy especial para los niños. ¡Tenemos muchos libros maravillosos que puedes pedir en préstamo a la Biblioteca y llevarlos a casa para leerlos!



LA BIBLIOTECA

- La biblioteca es un lugar estupendo!
¡hay más cuentos maravillosos de los que yo pueda contar!
¡Hay tantos para escoger!
¡te puedes llevar más de uno!




BIBLIOTECARIO

- Al visitar una Biblioteca la persona que nos atiende es el Bibliotecario que tiene a su cargo el cuidado, ordenación y servicio de una biblioteca. Nos ayuda a buscar la información que necesitamos, y nos muestra todos los recursos disponibles en la biblioteca, se ocupa de que los libros estén bien clasificados y ordenados. De esa manera, cuando un lector pide un libro concreto, es muy fácil saber en qué estantería está guardado. ¡Si no estás seguro de encontrarlos entre tantos ejemplares!



PRÉSTAMO DE LIBROS

- En la biblioteca se prestan libros para leer. Nos traemos el libro a casa, lo leemos y lo devolvemos. ¡La biblioteca está llena de libros interesantes! ¡Solo hay que ir a buscarlos!



CARNE

- Necesitaras un carne para llevar libros a casa. Los libros nos ayudan a usar la imaginación!



¿QUE NO PUEDO HACER EN LA BIBLIOTECA?

- En la biblioteca no se puede conversar. Solo se habla en voz baja. Tampoco se puede comer ni hacer ruido.

USUARIOS

- Los usuarios son las personas que visitan la Biblioteca.



LECTURA

- La lectura es muy importante a través de ella podemos aprender y adquirir muchos conocimientos.

¡ APOYAR EL IMPEDIDO!
¡ POR LA INTEGRIDAD!



LIBRO DE CANTAR
LIBRO DE UNA AVISPA

ACTIVIDADES

- En la Biblioteca se realizan diversas actividades infantiles como la hora del cuento, proyecciones de películas, charlas, y rimas.



BIBLIOTECA AMPARO DE PABÓN

- Horario de Atención: de Lunes a Viernes de 9:00h.m a 6:00p.m.
- Ubicación: Vía Capilla, Edificio Plaza Liza. Arriba de la Librería C.I.C. (frente a la Librería Educa)



COLECCIONES DE LA BIBLIOTECA AMPARO DE PABÓN

- En la Biblioteca encontramos una inmensa variedad de libros de matemáticas, ciencias, libros sobre cuentos de hadas y de animales, libros de aventura y de piratas, periódicos, películas infantiles, revistas y mucho más.



¿Que me ofrece la Biblioteca AMPARO DE PABÓN?

- Orientación en el uso de la Biblioteca
- Consulta en sala
- Préstamo de libros. Deberás tener carnet de la Biblioteca y cuenta en la Caja de Ahorros
- Servicio de Información y Referencia



¿Qué necesito para ser usuario de la Biblioteca Amparo de Pebón?

- Carné: Llevar la inscripción de usuario de la Biblioteca y traer dos fotos tamaño carné
- Si tienes doce años o más, pagar la membresía anual de \$12.000

MUCHAS GRACIAS.



ANEXO No. 11

**NOTA DE FELICITACIÓN POR EL TRABAJO REALIZADO EN LA IV
FERIA INTERNACIONAL DEL LIBRO**



caja de ahorros

El Banco de la Familia Panameña

Panamá, 25 de mayo de 2007

Señorita
Yelka Ávila
Caja de Ahorros
E. S. M.

Estimada Yelka

Deseamos felicitarla, por el gran trabajo realizado durante la IV feria Internacional del Libro, celebrada en Atlapa del 15 al 20 de mayo, participación que permitió dar a conocer aún más a la biblioteca de la Caja de Ahorros "Amparo de Pabón".

Esta iniciativa, de participar por primera vez en esta importante actividad que reúne a los amantes de la lectura y la cultura, permitió informar a todos los que nos visitaron, las facilidades y servicios que ofrecemos en nuestra biblioteca.

Le exhortamos a que siga con ése interés de lograr que nuestra biblioteca siga creciendo y sea un instrumento que aporte a resaltar la importancia de la lectura y la investigación, tanto a nuestros colaboradores como al público en general.

Felicidades,

Blanca A. de Gutiérrez
Gerente Ejecutiva de RRHH

Ricardo Valenzuela Ponce
Gerente de Servicios de Personal

cc.Expediente

ANEXO No.12
FOTOS DEL STAND DE LA BIBLIOTECA
AMPARO DE PABÓN EN LA IV FERIA
INTERNACIONAL DEL LIBRO PANAMÁ

Biblioteca Amparo Pabon



caja de ahorros

Siempre que estabais pensando en un ahorro, allí estaremos









ANEXO No. 13

**Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo
del servicio de bibliotecas públicas**



**Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo
del servicio de bibliotecas públicas**

Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas

**Organización de las Naciones Unidas para la Educación,
la Ciencia y la Cultura**

Abril de 2001

Capítulo 4

El establecimiento de los fondos

"La biblioteca pública ha de contar con servicios específicos para quienes por una u otra razón no puedan valerse de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, deficientes físicos y mentales, enfermos o reclusos.

Es menester que todos los grupos de edad dispongan de materiales que correspondan a sus necesidades.

Los fondos y servicios bibliotecológicos han de incluir todos los tipos de medios y tecnologías modernas, así como materiales tradicionales. Son fundamentales su buena calidad y su adecuación a las necesidades y condiciones locales. Los materiales han de reflejar las tendencias actuales y la evolución de la sociedad, así como la memoria del esfuerzo e imaginación del ser humano.

Ni los fondos ni los servicios han de estar sujetos a forma alguna de censura ideológica, política o religiosa, ni a prestaciones comerciales."

(Manifiesto IFLA/UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas, 1994)

4.1 Introducción

La biblioteca pública debe ofrecer igualdad de acceso a toda una serie de recursos que satisfagan las necesidades de sus usuarios en materia de educación, información, tiempo libre y perfeccionamiento personal. Debe dar acceso al patrimonio de su sociedad y a diversos recursos y experiencias culturales. Para garantizar este objetivo, será de gran ayuda relacionarse con la colectividad local y consultarla frecuentemente.

4.2 Criterios de gestión de los fondos

Toda biblioteca pública necesita unos Criterios de gestión de los fondos por escrito, suscritos por el órgano rector de la biblioteca. El principal objetivo de esta política debe ser aplicar un planteamiento sistemático al mantenimiento y la mejora de los fondos y el acceso a la documentación.

Es imprescindible mejorar permanentemente los fondos para que las personas dispongan de un surtido constante de materiales nuevos y para satisfacer las demandas de servicios nuevos y de diferentes niveles de uso. Habida cuenta de los avances tecnológicos actuales, la política que se aplique no sólo ha de corresponder a los fondos de la biblioteca, sino además a estrategias para acceder a la información disponible en el mundo entero.

La política general debe basarse en las normas bibliotecológicas establecidas por expertos en la materia relativas a las necesidades y los intereses de la población local y que reflejen la diversidad de la sociedad. Debe definir el propósito, el alcance y el contenido de los fondos y el acceso a los recursos externos.

- ◆ En algunas bibliotecas de la Federación de Rusia existe un consejo de lectores que ayuda a determinar la política general de adquisición de obras.

4.2.1 Contenido de la política general

La política general puede basarse en unos planteamientos de aplicación universal, pertinentes para todas las bibliotecas públicas, partiendo de los más generales que atañen a regiones o países concretos, hasta los más específicos correspondientes a determinados servicios y que pueden incluir los elementos siguientes:

- Universales
 - el Artículo XIX de la Declaración Universal de Derechos Humanos
 - la declaración de la IFLA sobre la libertad de acceso a la información
 - diversas declaraciones sobre la libertad intelectual y el acceso gratuito a los fondos de las bibliotecas
 - la libertad de información
 - diversas consideraciones relacionadas con la Convención Internacional sobre Derecho de Autor
 - el Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública.
- Generales
 - la finalidad de la política de gestión de los fondos y su relación con el plan estratégico del servicio de bibliotecas públicas
 - los objetivos a largo y corto plazo
 - las estrategias en materia de acceso
 - la historia de los fondos y/o de los servicios de biblioteca
 - la identificación de la legislación pertinente.
- Específicos
 - el análisis de las necesidades de la comunidad
 - las prioridades del servicio de bibliotecas
 - los parámetros de los fondos, comprendidas las colecciones especiales y las dedicadas a necesidades especiales, como la documentación multicultural, la alfabetización y los recursos para personas con alguna discapacidad
 - los principios y métodos de selección y eliminación de obras
 - la asignación presupuestaria
 - la asignación dentro de la organización de la responsabilidad en materia de establecimiento de los fondos y de selección y eliminación de obras
 - el acceso a los recursos electrónicos, comprendido el acceso mediante Internet a publicaciones periódicas, bases de datos y otras fuentes de información
 - la función de la biblioteca como portal electrónico hacia la información
 - la cooperación con otras bibliotecas y organizaciones

- las políticas de preservación y conservación
- los criterios para el control de las adquisiciones, el registro, el control, la eliminación o la venta
- la responsabilidad financiera
- la política sobre donaciones
- el sistema de reclamaciones
- un plan de gestión de recursos para evaluar las necesidades actuales y venideras de los fondos
- el examen y la valoración de la política general.

No se trata de una lista exhaustiva, sino de algunas de las cuestiones que se pueden plantear.

4.3 Los distintos recursos

La biblioteca pública debe disponer de una amplia gama de materiales en diversos formatos y en cantidades suficientes para satisfacer las necesidades y los intereses de la comunidad. La cultura de la comunidad local y de la sociedad han de reflejarse en los fondos. La biblioteca pública ha de estar al corriente de los soportes y métodos nuevos para acceder a la información, que debe estar disponible fácilmente, sea cual fuere su formato. Es vital desarrollar los recursos y las fuentes de información local.

4.3.1 Fondos

En una biblioteca pública deben estar representados los siguientes tipos de materiales (aunque esta lista no es exhaustiva):

- obras de ficción y no ficción para adultos, jóvenes y niños
- obras de referencia
- acceso a bases de datos
- publicaciones periódicas
- periódicos locales, regionales y nacionales
- información sobre la comunidad
- información oficial, comprendida la de autoridades locales y relativa a ellas
- información comercial
- documentación sobre la historia local
- documentación genealógica
- recursos en el idioma principal de la colectividad
- recursos en los idiomas minoritarios
- recursos en otros idiomas
- partituras de música

- juegos de ordenador
- juguetes
- juegos y rompecabezas
- materiales de estudio.

4.3.2 Formatos

En los fondos de una biblioteca pública debe haber los formatos siguientes (aunque ésta no es una lista exhaustiva y surgen continuamente soportes nuevos):

- libros, tanto con cubierta dura como flexible
- folletos y publicaciones efímeras
- periódicos y publicaciones periódicas, comprendidas carpetas de recortes de prensa
- información digital gracias a Internet
- bases de datos en línea
- bases de datos en CD-ROM
- programas informáticos
- microformas
- cintas de audio y CD
- DVD
- cintas de vídeo
- discos láser
- materiales impresos con caracteres de gran tamaño
- materiales en braille
- libros sonoros
- libros electrónicos
- carteles.

4.4 Formación de los fondos

Los fondos complementan a los servicios y no se han de considerar un fin en sí mismos, a menos que su propósito principal y específico sea la preservación y la conservación de documentación para las generaciones venideras.

Los grandes fondos no son forzosamente fondos de calidad, especialmente en el nuevo mundo digital. La adaptación de la colección a las necesidades de la comunidad local es más importante que su tamaño.

El tamaño de los fondos depende de numerosos factores, como el espacio, los recursos financieros, la población a la que atiende la biblioteca, la cercanía de otras bibliotecas, la función regional de los fondos, el acceso a los recursos electrónicos, la evaluación de las

necesidades locales, los índices de adquisición y eliminación y la política en materia de intercambio con otras bibliotecas.

4.4.1 Criterios para los fondos

Los principales criterios que se deben seguir respecto de los fondos son los siguientes:

- tener una gama de documentos bastante para satisfacer las necesidades de todos los miembros de la comunidad
- poseer los documentos en formatos que permitan que todos los miembros de la colectividad utilicen las bibliotecas públicas
- adquirir permanentemente títulos nuevos
- adquirir permanentemente libros nuevos
- abarcar un amplio abanico de obras de ficción y no ficción
- disponer de recursos en formato no impreso
- brindar acceso a recursos externos, como bibliotecas de otras instituciones, bases de datos electrónicas, sociedades locales, ministerios o el conocimiento y la cultura orales de la comunidad
- eliminar libros viejos, estropeados y anticuados, así como recursos en formato no impreso y fuentes de información que hayan perdido actualidad.

4.5 Principios sobre el mantenimiento de los fondos

Todas las bibliotecas públicas, independientemente de su tamaño, han de poseer materiales en diversos formatos. El mantenimiento de los fondos, por lo tanto, afecta a todos los materiales, sea cual sea su presentación. Aquellos a los que se pueda acceder libremente deberán estar en buenas condiciones y contener información actualizada. Un fondo de buena calidad, aunque pequeño, será más útil que otro mayor que contenga una gran proporción de libros viejos, estropeados y anticuados, y en el que los títulos más nuevos puedan perderse en medio de muchas obras mediocres. Al utilizar referencias anticuadas, se corre el riesgo de dar al usuario informaciones inexactas

Los materiales en soporte electrónico complementan las colecciones de libros y en ciertos ámbitos las pueden reemplazar. Las obras de referencia y las publicaciones periódicas en Internet y en CD son posibles alternativas a los formatos impresos.

4.5.1 Adquisiciones y eliminaciones

Los fondos de la biblioteca son un recurso dinámico. Exige una llegada constante de materiales nuevos y la salida de materiales antiguos para que sigan siendo importantes para la comunidad y tengan un nivel aceptable de actualidad.

Los índices de adquisiciones son más significativos que el tamaño de los fondos. Si bien suelen depender en gran medida del volumen del presupuesto, también pueden influir en ellos otros factores, por ejemplo, la cantidad de libros publicados en los idiomas locales, la población a que se atiende, el nivel de utilización, la diversidad multicultural y lingüística, la distribución por edades de la población, las necesidades especiales de las personas mayores o

con alguna discapacidad y el acceso a la información en línea. El tamaño y la calidad de los fondos deberán corresponder a las necesidades de la comunidad.

4.5.2 Fondos de reserva

Puede resultar necesario guardar un fondo de libros antiguos y menos utilizados en unas estanterías a las que los usuarios no tengan acceso directo y que sólo contengan libros a los que se les puede dar un uso actual o futuro y que no se pueden reemplazar ni encontrar en ningún otro formato, como colecciones temáticas que se consultan con regularidad, pero de manera poco frecuente, y obras de ficción agotadas. Los libros que contengan información anticuada o que estén deteriorados y se puedan reemplazar deberán ser eliminados y no mantenidos en un fondo de reserva. Es eficaz contar con una reserva en cooperación con otras bibliotecas. El mantenimiento de este fondo debe ser una actividad periódica y continua. La existencia de una gran diversidad de información en Internet y en las bases de datos electrónicas reduce la necesidad de mantener grandes fondos de reserva.

4.5.3 Préstamo interbibliotecario

Ninguna biblioteca puede ser autosuficiente en cuanto a sus fondos, por lo que un sistema de préstamo interbibliotecario eficiente y efectivo debe ser una parte esencial de la actividad de toda biblioteca pública. Un programa de intercambio de obras entre bibliotecas permite optimizar el uso de los fondos y proporciona a los usuarios una mayor variedad de títulos donde elegir.

4.6 Normas para los fondos de libros

Las normas que se proponen a continuación se refieren a los fondos de libros y pueden variar en función de las circunstancias locales y financieras. Cuando los recursos sean muy limitados, estas normas se deben considerar como un objetivo y habrá que elaborar unas estrategias a medio y largo plazo para cumplirlas en el futuro.

- En líneas generales, los fondos deberán tener entre 1,5 y 2,5 libros por persona
- La cantidad mínima de obras del punto de servicios menor no deberá ser inferior a 2.500 obras.

En los fondos más reducidos, el material para los niños y las obras de ficción y de no ficción para adultos deben estar en porcentajes similares. En los fondos más grandes, el porcentaje de títulos de no ficción tenderá a aumentar. Estos porcentajes pueden diferir según las necesidades de la comunidad local y la función que desempeñe en ella la biblioteca pública. Se deben crear colecciones dedicadas a satisfacer las necesidades de los jóvenes (véanse las Directrices de la IFLA para servicios de biblioteca para jóvenes). En caso de que la biblioteca desempeñe una función educativa destacada, es probable que ésta se refleje en la composición de sus fondos.

Cuando no existen datos fidedignos sobre la población, se necesitan métodos alternativos para elaborar las normas. Para establecer pautas sobre la amplitud de los fondos, se pueden utilizar los datos relativos al tamaño estimado de la comunidad a la que atiende la biblioteca, la dimensión del edificio y el número de usuarios actuales y previstos. También se pueden utilizar comparaciones con otras bibliotecas de comunidades de tamaño y composición similares con el fin de determinar la dimensión de los fondos y los recursos necesarios para mantenerlos.

4.7 Normas sobre servicios de información electrónica

La elaboración de normas sobre servicios de información electrónica aún no está muy avanzada. Las existentes son las siguientes:

- ❖ En el Canadá se ha establecido una norma según la cual debe existir una computadora de acceso público por cada 5.000 personas
- ❖ En Inglaterra se ha recomendado recientemente que el total de computadoras públicas conectadas a una red de comunicación, contando las que dan acceso a catálogos en línea, no sea inferior a 0,7 por cada 1.000 personas
- ❖ En Queensland (Australia), se ha recomendado lo siguiente:

en poblaciones de hasta 50.000 habitantes, una computadora por cada 5.000 personas

en poblaciones de más de 50.000 habitantes, una computadora por cada 5.000 personas hasta llegar a las 50.000 y otra por cada 10.000 habitantes más.

Estas normas recomiendan que al menos la mitad de las computadoras públicas tengan conexión a Internet y a una impresora.

4.8 Programa de establecimiento de fondos de bibliotecas nuevas

En las zonas donde se pretenda edificar una nueva biblioteca, habrá que evaluar la demografía de la comunidad para determinar la composición inicial de los fondos. Se deberán adoptar normas locales y regionales que tengan en cuenta las variaciones de la población que utilizará la nueva biblioteca. Las pautas recomendadas a continuación se refieren a los libros y serán necesarias otras para diferentes soportes o formatos.

4.8.1 Fase de establecimiento

Conviene establecer unos fondos básicos en las bibliotecas nuevas para satisfacer las necesidades de la población general de la zona a la que vayan a atender. Una variedad y una cobertura suficientes de recursos para satisfacer las necesidades generales deberían ser el principal objetivo en esta fase, en lugar de una cobertura exhaustiva. Éste deberá ser el momento de máxima utilización del sistema de préstamo interbibliotecario para suplir los fondos en curso de formación. En algunos países, se utiliza material de centros nacionales o provinciales para complementar el fondo local.

En teoría, una nueva biblioteca debe contar con un fondo mínimo de 1 libro por persona.

Cuando no sea posible, se debe aplicar un plan de crecimiento modesto para que se alcancen esos fondos mínimos en un periodo de tres años. En esta fase se debe tener en cuenta igualmente el acceso a las fuentes de información electrónicas.

4.8.2 Fase de consolidación

El objetivo de esta fase es alcanzar un crecimiento del tamaño, la variedad y la calidad del fondo. Se tienen en cuenta las condiciones especiales de la población y se incrementan los fondos para satisfacer sus necesidades más profundas. Entra en juego el factor de la

eliminación de libros, por lo que el índice de crecimiento de los fondos se reduce a medida que las eliminaciones empiezan a compensar las adquisiciones.

Un objetivo modesto para un periodo de tres años sería llegar a poseer 2 libros por persona.

4.8.3 Fase de estabilización

Los fondos satisfacen las necesidades de la comunidad en cuanto a calidad, variedad y cantidad. La calidad se mantiene cuando el índice de adquisición supera al de eliminación. Se incorporan nuevos formatos en los fondos a medida que están disponibles y se ofrece acceso a la mayor variedad posible de recursos mediante el uso de las tecnologías.

4.8.4 Creación de contenidos

El servicio de bibliotecas debe convertirse en creador de contenidos y conservador de la documentación de la comunidad local. La creación de contenidos consiste en publicar folletos informativos y crear sitios en la Red que ofrezcan información sobre la institución o sus fondos impresos. De esa manera, se convierte en un portal electrónico, creando vínculos con páginas en la Red de utilidad para sus usuarios.

- ❖ Ocho bibliotecas públicas de Vejle (Dinamarca) cooperan en la creación de un sitio en la Red que informa de todos los acontecimientos culturales de la región. Asimismo, registra informaciones sobre más de 2.000 organizaciones locales y les permite anunciarse en este medio para promover sus actividades (<http://www.netopnu.dk>).

4.9 Índices de adquisiciones y eliminación

Para un fondo de libros de carácter general de una biblioteca pública, se pueden aplicar los siguientes índices de adquisiciones:

Población (habitantes)	Libros por persona/año	Libros por cada 1.000 habitantes/año
Menos de 25.000	0,25	250
Entre 25.000 y 50.000	0,225	225
Más de 50.000	0,20	200

Los ejemplos siguientes son indicativos de la dimensión del fondo de libros en comunidades de tamaños diferentes:

Ejemplo 1

Biblioteca pública que atiende a 100.000 habitantes
Fondo de libros medio de 200.000 ejemplares
Índice de adquisiciones anuales de 20.000 ejemplares

Ejemplo 2

Biblioteca pública que atiende a 50.000 habitantes
Fondo de libros medio de 100.000 ejemplares
Índice de adquisiciones anuales de 11.250 ejemplares

Ejemplo 3

Biblioteca pública que atiende a 20.000 habitantes
 Fondo de libros medio de 40.000 ejemplares
 Índice de adquisiciones anuales de 5.000 ejemplares

4.9.1 Pequeñas bibliotecas y bibliotecas itinerantes

Estos índices generales de adquisición pueden ser inapropiados para las necesidades de las bibliotecas pequeñas o itinerantes. Todas necesitan un fondo mínimo para ofrecer una variedad de libros suficiente en la que los usuarios puedan elegir. El índice de adquisiciones de 250 libros por cada 1.000 habitantes no tiene sentido en los puntos de servicio más pequeños cuyas limitaciones físicas pueden reducir los fondos por debajo del mínimo recomendado de 2.500 ejemplares. En estos casos, los índices de adquisición, de renovación o de intercambio habrán de establecerse según el tamaño de los fondos en lugar de según la población a la que se atiende, y ser del 100% o más al año. En estas situaciones, es esencial un sistema de préstamo interbibliotecario eficaz.

4.9.2 Colecciones especiales

Los índices generales de adquisición y eliminación pueden no ser pertinentes para ciertas partes de los fondos, para colecciones concretas o cuando existan circunstancias peculiares. En tales casos, la política de los fondos ha de reflejar estas necesidades especiales. Estos son algunos ejemplos de dichas excepciones:

- recursos autóctonos – la biblioteca pública debe desempeñar una función en lo tocante al mantenimiento y la promoción de colecciones de recursos relacionados con la cultura autóctona y a dar acceso a ellos
- documentación sobre la historia local – se deberá recopilar y conservar materiales relacionados con la historia de la localidad y ponerlos a la disposición de los usuarios
- las bibliotecas de las comunidades en las que haya un elevado porcentaje de miembros de un grupo determinado, por ejemplo, niños, jubilados, jóvenes, pueblos autóctonos, minorías étnicas o desempleados, deberán reflejar las necesidades de estas colectividades en sus fondos y servicios
- colecciones de obras de referencia – puede ser necesario conservar obras de referencia de cierta antigüedad para ofrecer unos datos históricos a los investigadores.