



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

LA MEDIATECA GUSTAVO LEAL

**REDISEÑO DE LA BIBLIOTECA GUSTAVO LEAL DE LA ESCUELA
DE COMUNICACIÓN SOCIAL, DE LA UCV**

*Trabajo Especial de Grado como requisito parcial para optar al Título de
Licenciado en Comunicación Social*

Autora: Moreno A., Iralva I.
C.I.: V-18.539.025

Caracas, Noviembre de 2011



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

LA MEDiateca GUSTAVO LEAL

**REDISEÑO DE LA BIBLIOTECA GUSTAVO LEAL DE LA ESCUELA
DE COMUNICACIÓN SOCIAL, DE LA UCV**

Autora: Moreno A., Iralva I.

Tutor: Romero, Atilio

Caracas, Noviembre de 2011



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la bachiller: **Moreno A., Iralva I., C.I.: V-18.539.025**, titulado: **La Mediateca Gustavo Leal. Rediseño de la Biblioteca Gustavo Leal de la Escuela de Comunicación Social, de la UCV**; para optar al título de Licenciada en Comunicación Social, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y meritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Caracas, a los veintidós(22) días del mes de noviembre de dos mil once.

Atilio Romero
C.I. V-2.953.372

AGRADECIMIENTO

A Dios por iluminarme y acompañarme siempre.

Muy especialmente a mi mami Perla y a mi Tío Erasmo por apoyarme incondicionalmente, guiarme y acompañarme durante la etapa de la realización de mis estudios. Los amo.

A mis familiares y amigos que siempre estuvieron al pendiente de brindarme su apoyo.

Al profesor Rubén Leal por brindarme su valioso e incondicional apoyo.

Muy agradecida con mi tutor, el profesor Atilio Romero, por su disposición para orientarme en la realización del proyecto. Al profesor Miguel Ángel Latouche y a la profesora Mariela Torrealba por tomar parte de su tiempo para facilitarme información importante para el desarrollo de mi trabajo de grado.

A la Directora Daisy Arrieta y a todo el personal de la Biblioteca "Gustavo Leal", quienes me brindaron su colaboración e información necesaria para la realización del proyecto.

De igual manera, agradezco a todas aquellas personas, que de alguna u otra forma, contribuyeron a la culminación de esta etapa en mis estudios.

Gracias infinitas

La autora

DEDICATORIA

A mi Dios Todopoderoso y la Virgen del Carmen por ser mi fuente de sabiduría e inspiración para la realización de este proyecto.

También a mi excelente e inigualable mamá Perla y tío Erasmo, quienes me han incentivado para lograr mis metas.

Finalmente, a todas aquellas personas amantes de la lectura y la investigación que encuentran en las bibliotecas un centro de apoyo para difusión del saber.

La autora

ÍNDICE GENERAL

	pp.
LISTA DE CUADROS	viii
LISTA DE GRÁFICOS	ix
LISTA DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	4
I. EL PROBLEMA	4
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivos de la Investigación.....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos.....	14
Justificación de la Investigación.....	14
Alcance y Limitaciones.....	16
II. MARCO TEÓRICO	17
Antecedentes de la Investigación.....	17
Antecedentes históricos de la Biblioteca a Mediateca.....	21
Referencia Institucional de la Biblioteca Gustavo Leal.....	30
Bases Teóricas.....	39
Biblioteca: Definición.....	39
Tipología de las Bibliotecas.....	41
Gestión de las Bibliotecas en las Universidades.....	43
Aparición de la Mediateca.....	52
Las Tecnologías de la Información.....	56
Mediología.....	62
Acceso a las Tecnologías de Información para Estudiantes con Discapacidad Visual.....	66
Acceso a las Tecnologías de Información en Estudiantes con Discapacidad Motora.....	70
Aspectos Legales de la Investigación.....	73

III. MARCO METODOLÓGICO.....	75
Enfoque de la Investigación.....	75
Diseño de la Investigación.....	76
Nivel de Investigación.....	77
Tipo de Investigación.....	78
Unidad de Análisis.....	79
Informantes Claves	80
Sistematización.....	81
Técnica e Instrumento de Recolección de Información.....	82
Validez y Confiabilidad dela Información.....	86
Técnicas para el Análisis de la Información.....	87
IV. ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS.....	89
V. LA PROPUESTA: REDISEÑO DE LA BIBLIOTECA “GUSTAVO LEAL” DE LA ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UCV A MODO DE UNA MEDIATECA.....	103
Presentación.....	103
Objetivos de la Propuesta.....	104
Justificación.....	105
Fundamentación.....	106
Estructura de la Propuesta.....	108
Viabilidad Económica y Técnica.....	113
Viabilidad Operativa.....	114
CONCLUSIONES.....	120
RECOMENDACIONES.....	122
REFERENCIAS.....	127
ANEXOS.....	136
A. Guías de Entrevistas.....	137
B. Decodificación de Entrevistas de los Informantes Claves.....	145
C. Aviso de Prensa: Portal WEB.....	152
D. Imagen:Computadoras Apagadas.....	153

LISTA DE CUADROS

Cuadros	pp.
1	Indicadores para la Toma de Decisiones en las Bibliotecas..... 45
2	Resumen de Sistemas de Indicadores en la Gestión del Servicio de Bibliotecas en las Universidades, según ISO, IFLA y JFC..... 47
3	Diferencia entre Comunicación y Transmisión..... 65
4	Análisis de la Matriz DOFA..... 102
5	Costo de los Recursos Técnicos para la Mediateca..... 113

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico	pp.	
1	Histograma de la Biblioteca “Gustavo Leal” de la UCV.....	32
2	Tipología de las Bibliotecas.....	41
3	Clasificación de las Bibliotecas por Divisiones.....	42
4	Ventajas del libro Electrónico.....	58
5	Ventajas del IPAD.....	62

LISTA DE FIGURAS

Figuras		pp.
1	Organigrama de la Biblioteca Gustavo Leal de la UCV.....	35
2	Sala de Consulta General.....	35
3	Sala de Servicios de Consulta Referencial en Línea (SCIRL).....	36
4	Sala de Consulta de Tesis.....	36
5	Área de Atención al Usuario.....	37
6	Sala de Investigación.....	37
7	Área de Secretaría y Dirección de la Biblioteca Gustavo Leal.....	38
8	Área de Procesos Técnicos.....	38
9	Descripción de los Espacios de la Mediateca Gustavo Leal.....	112
10	Continuación de la Descripción de los Espacios de la Mediateca Gustavo Leal.....	113



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

LA MEDIATECA GUSTAVO LEAL

**REDISEÑO DE LA BIBLIOTECA GUSTAVO LEAL DE LA ESCUELA
DE COMUNICACIÓN SOCIAL, DE LA UCV**

Autora: Moreno A., Iralva I.

Tutor: Romero, Atilio

Fecha: Noviembre de 2011

RESUMEN

La llegada de la era digital ha transformado progresivamente los hábitos de transmisión y comunicación en el ámbito universitario. Es por ello que el presente estudio propone rediseñar la Biblioteca Gustavo Leal de la Escuela de Comunicación Social de la UCV y convertirla en una Mediateca, con la finalidad de prestar un servicio óptimo que permita impulsar la investigación y transmisión de conocimientos académicos. Se empleó la metodología bajo el enfoque mixto: predominantemente cualitativo y con apoyo en el método cuantitativo, enmarcado en un diseño de campo, nivel descriptivo y tipo de investigación proyectiva, recopilando información sobre las necesidades sentidas de las autoridades (Director de la Escuela de Comunicación Social y Líderes de la Biblioteca Gustavo Leal), bajo entrevista semi-estructurada y en profundidad; y entrevista corta con los usuarios y no usuarios (6 estudiantes de comunicación social de la UCV) de manera individual como los informantes claves. También se utilizó técnicas de revisión documental. Contrastando la literatura consultada con las observaciones y la percepción de los informantes, se evidenció que la biblioteca Gustavo Leal está siendo sub-utilizada, los usuarios desconocen la utilidad de las computadoras; carece de medios audiovisuales, lo que excluye a estudiantes discapacitados; no obstante posee una excelente clasificación de colecciones en el área; por lo que se elaboró el diseño de una mediateca como posible solución al problema planteado.

Descriptores: Mediateca, biblioteca, universidad, nuevas tecnologías, transmisión de información, educación superior.



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

THE MEDIATECA GUSTAVO LEAL

**Redesign the Library Gustavo Leal
School of Social Communication of the UCV**

Author: Moreno A., Iralva I.

Tutor: Romero, Atilio

Date: November, 2011

ABSTRACT

The arrival of the digital age has transformed gradually transmission and communication patterns within the university. That is why this study proposes to redesign the Library Gustavo Leal School of Communication at the UCV and turn it into a media library, in order to provide optimal service to leverage the research and academic knowledge transfer. Methodology was used in the mixed approach: predominantly qualitative and the quantitative method support, set in a field design, descriptive level and type of research projects, gathering information on the felt needs of the authorities (Director of the School of Communication social Leaders and Gustavo Leal Library) under semi-structured interview and in-depth and short interviews with users and nonusers (6 students of social communication of UCV) individually as key informants. Also used document review techniques. The literature contrast with the observations and perceptions of the informants, it became clear that the library Gustavo Leal is being under-utilized, users are unaware of the usefulness of computers, no media, which exclude disabled students, however classification has excellent collections in the area, which was developed at the design of a library as a possible solution to the problem.

Descriptors: Media library, library, university, new technologies, information transmission, higher education.

INTRODUCCIÓN

Antiguamente el acceso al conocimiento era privilegio de unos pocos. Con el pasar del tiempo esto fue cambiando para conformar bibliotecas públicas y escolares a disposición de los usuarios. Sin embargo, en los últimos años se observa como los estudiantes, jóvenes y adultos no visitan con frecuencia las bibliotecas para satisfacer sus necesidades de investigación y búsqueda de información. Esto en parte, debido al uso del Internet y las nuevas tecnologías que ha permitido que las personas tengan acceso cómodo y rápido a cualquier tipo de información.

Similarmente, otro de los motivos ha sido la forma en cómo se han manejado estos centros, donde sólo se ofrece material bibliográfico obviando que el mundo actual se encuentra ante la presencia de miles de “Nativos Digitales”. Prensky (2001) en su trabajo Nativos e Inmigrantes Digitales, explicó que su característica primordial es percibir la tecnología de manera integral. Por su parte, Peña (2010) señala en su texto “Los Nativos Digitales no temen al futuro” que a medida que pasan los años la tecnología se hace cotidiana en la vida de los que “apenas cuentan con edad escolar”.

De manera similar, el eficaz manejo de la información es determinante tanto en la excelencia académica dentro de las universidades como para la competitividad en las empresas y, la calidad en la toma de decisiones de las organizaciones en el desarrollo social y cultural de las personas. En el resto de mundo y en Venezuela, este manejo se ha tomado cada vez más complejo debido a la explosión de la oferta y la demanda de información y al desarrollo de tecnología de información y comunicación en el campo de la telemática durante el siglo XXI.

Las organizaciones universitarias deben programar actividades que propicien la gestión del conocimiento como fuentes competitivas para las

Bibliotecas universitarias del siglo XXI. A fin de dar respuestas inmediata y oportuna. (Miquilena, Blanco y Mata, 2011).

Por otra parte, el desarrollo de emergente sociedad de la información y el conocimiento hace necesario un análisis y una evaluación de las necesidades de los usuarios, de la sobreoferta de información, del entorno tecnológico, y de los recursos disponibles para que los sistemas de información bibliotecarios sean capaces de ofrecer un servicio dinámico, adaptado a los requerimientos reales de información. A pesar de la “explosión de datos” generados por los medios informativos (libros, revistas, periódicos, catálogos, radio, televisión, redes telemáticas, CD-ROM entre otros) existe una incertidumbre generalizada, producto del surgimiento de múltiples opciones informacionales y por el hecho de que cada vez se dispone de menos tiempo para procesar esa información.

Aunado a las deficiencias existentes en los servicios bibliotecarios, producto de los recortes presupuestarios y a la poca importancia que se le ha otorgado a la prestación de los mismos, particularmente a los estudiantes de pregrado, se le añaden las diferencias que se observan en el uso y acceso que han tenido los países menos favorecidos a los avances tecnológicos, se evidencian las fallas que han rodeado a un proceso que no se ha incorporado de manera intensiva dentro de las políticas universitarias para la formación integral de sus estudiantes.

El sector universitario debe ser uno de los más preocupados por el manejo efectivo de la información y el conocimiento, sin embargo la crisis presupuestaria que afecta no sólo a la universidades sino a todos los entes que conforman la sociedad venezolana ha ocasionado serio problemas relacionados con la eficacia y optimización de los servicios de información bibliotecarios. En Venezuela, particularmente el Internet, representa una trama de relaciones sociales de alta complejidad en cuanto a

comunicaciones y transmisión de contenidos. La misma, no ha sido utilizada en todo su potencial por parte de las universidades.

De allí que se requiere que la Universidad Central de Venezuela y sus organismos rectores se enfoquen hacia la promoción de políticas para la incorporación de sus estudiantes a las tecnologías de información, que favorezcan el acceso al conocimiento. En este sentido, el presente estudio propone el rediseño de la Biblioteca Gustavo Leal de la Escuela de Comunicación Social perteneciente a la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela para convertirla en una Mediateca, la cual permita que los usuarios puedan disfrutar del acceso rápido a los diversos materiales bibliográficos digitales (videos, libros digitales, audios, documentos, imágenes), así como disponer de avanzados equipos de computación.

Para este fin se empleó la metodología bajo el enfoque cualitativo, diseño de campo y tipo de investigación proyectiva y descriptiva, tomando en cuenta las necesidades sentidas por los usuarios y no usuarios de la Biblioteca Gustavo Leal acerca de la temática tratada.

El presente trabajo investigativo se estructuró en cinco (5) capítulos: El Capítulo I, que incluye el Planteamiento del Problema, los Objetivos General y Específicos, planteado para el desarrollo de la investigación y su Justificación. En el Capítulo II, se desarrolló el Marco Teórico, es decir, Antecedentes del estudio, sus Bases Teóricas y las Bases Legales que la sustentan. El Capítulo III, sustentó la metodología empleada en el estudio. Luego en el Capítulo IV el Análisis de la información. Mientras que el Capítulo V, se elaboró la propuesta planteada en el estudio. Luego se formularon las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se presentaron las referencias consultadas y anexos pertinentes al estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

En esta sección se plantea la problemática que motivó a realizar el proyecto y los objetivos del estudio, así como la justificación, alcance y limitaciones de la presente investigación.

Planteamiento del Problema

En el escenario mundial, el desarrollo tecnológico que ha tenido lugar desde los años sesenta ha supuesto un cambio en el concepto tradicional de las bibliotecas tanto públicas como privadas, escolares, especializadas y universitarias entre otras, frente a los recursos humanos, técnicos, económicos e institucionales. La historia de las bibliotecas muestra cómo la tecnología disponible en cada época-desde la pluma y la tinta, la máquina de escribir, hasta la microfotografía, el ordenador y las redes telemáticas- influye decisivamente en la forma en que lleva a cabo sus trabajos técnicos y en la calidad de los servicios que puede ofrecer a sus usuarios.

Al respecto, Castells (citado por Gutiérrez, 2011), hace referencia a la capacidad de las nuevas tecnologías: “Lo que caracteriza a la revolución tecnológica actual no es el carácter central del conocimiento y la información, sino la aplicación de ese conocimiento e información a aparatos de generación de conocimiento y procesamiento de la información... comunicación, en un círculo de retroalimentación acumulativo entre la innovación y sus usos” (Castell, 1999, p. 47).

Los cambios acelerados que se han producido dentro de la sociedad en las últimas décadas con la llegada de la era digital y la llamada “sociedad de la información”, los mecanismos de resguardos y medios de transmisión del saber, se han transformado de forma vertiginosa mediante la aparición de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC’S). (Gutiérrez, 2011).

No obstante, esta situación es de alta complejidad debido a que cada día se generan nuevos conocimientos y por ende nuevas tecnologías, que exigen el desarrollo de destrezas que les permitan a los pobladores del mundo, desarrollar sus propias tecnologías adecuadas al conocimiento de su realidad. Por ello, el acceder, transferir y aprender, aunado a la necesidad de adquirir y generar conocimientos es en realidad un problema relativo a la información; no se puede dar ninguna de estas dos situaciones si no se tiene un acceso fluido a la información.

Es una necesidad para las naciones que tanto las personas que están inmersas en el ámbito académico, como el ciudadano común, tengan y puedan manejar las herramientas que le permitan enfrentarse de manera pertinente a la avalancha de información para un conocimiento útil de la misma, con fines de formación y educación. Muestra de ello, son las conclusiones a las que llegó la Red Nacional de Bibliotecas Públicas del Reino Unido (citado por New Library: The People’s Network, 2000) sobre la posibilidad de implementar un sistema público de acceso a Internet soportado en la infraestructura de la Red de Bibliotecas Públicas:

En el mañana las nuevas bibliotecas se convertirán en un agente que impulsará a las personas de todas las edades a prosperar en la sociedad de la información... jugarán un rol principal en la Universidad para la Industria, en los proyectos de enseñanza a largo plazo, y como base para de cualquier proyecto de autoenseñanza individual.

...Las nuevas bibliotecas integrarán los componentes de un nuevo sistema educativo nacional... apoyando las adquisiciones literarias, y ayudando a los niños y a los estudiantes a acceder e

interactuar con fuentes de aprendizaje alrededor de todo el mundo.

...Permanecerán abiertas y accesibles a todos, sin condiciones previas...continuarán siendo el primer recurso para acceder a la información que se necesita.

... Las nuevas bibliotecas continuarán almacenando información sobre cada aspecto posible sobre la vida humana, y proveerán valor de aprendizaje sobre nosotros y oportunidades culturales. Si otras instituciones y servicios adoptan las nuevas tecnologías, es vital que las bibliotecas estén a la cabeza del cambio y mantengan su lugar en el centro de la comunidad. (New Library: The People's Network, 2000, p. 6).

Estas reflexiones hacen considerar que las TIC'S se convierten en herramientas valiosas al ser implementadas en la educación superior; se destaca además el rol de las actualizadas bibliotecas hacia el acceso a la información, convencionalmente y en línea; se argumenta sobre la necesidad de involucrar a las personas con su entorno y con el mundo, de hacerlas participes de sus procesos de formación y capacitación.

De allí que las bibliotecas universitarias hoy día juegan un papel importante y deben adaptarse a estos nuevos escenarios, de modo que les permita incorporar nuevas tecnologías para reforzar la búsqueda y el acceso a los conocimientos, situación que sólo será posible mediante la estimulación de la curiosidad, la inventiva y la creatividad a través de la educación.

Siguiendo este orden de ideas, Gutiérrez (2011) expresa que "la educación universitaria actual se encuentra en una coyuntura de cambio, la aceleración de las nuevas tecnologías en la sociedad están provocando numerosas transformaciones en el aprendizaje de los más jóvenes". Esta situación es extensiva y representativa de la República Bolivariana de Venezuela, un país que sigue siendo objeto a cambios en las áreas educativas desde la universalidad, el cual no es ajeno a esta realidad.

En Venezuela, de acuerdo con la Ley de Universidades (1970), es fundamentalmente una comunidad de intereses espirituales que reúne a profesores y estudiantes en la tarea de buscar la verdad y afianzar los valores trascendentales del hombre (Art. 1). Las universidades son Instituciones al servicio de la nación y deben realizar una función rectora en la educación, la cultura y la ciencia. Para cumplir estas misiones, sus actividades se dirigen a crear, asimilar y difundir el saber mediante la investigación y la enseñanza; a completar la formación integral iniciada en los ciclos educacionales anteriores; y a formar los equipos profesionales y técnicos que necesita la Nación para su desarrollo (Artículo 2 y 3).

Estas obedecen a lo expresado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en su artículo 108: “los medios de comunicación social, públicos y privados, deben contribuir a la formación ciudadana. El Estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de informática, con el fin de permitir el acceso universal a la información”. Agrega además que las instituciones educativas deben incorporar las nuevas tecnologías desde su conocimiento y aplicación de sus innovaciones.

En este sentido, las bibliotecas universitarias son, dentro de la tipología de unidades de información, una de las que al nivel nacional mantiene con relativa uniformidad un grado de atención, y recursos que superan los de otras bibliotecas tales como las nacionales, públicas, escolares y especializadas. Generalmente se organizan en una red o sistema, de bibliotecas de facultades, departamentos y una biblioteca central. Constituyen un gran apoyo para los programas docentes, y brindan servicios especializados a los investigadores y profesores de las mismas, sobre todo a nivel de pregrado.

Para tales fines, la infraestructura de las bibliotecas universitarias deben contar con un personal calificado en su perfil profesional y en cantidad, presupuestos medianamente justos para el desarrollo de colecciones, recursos computacionales, medios de reproducción y comunicación. Como parte de la infraestructura de las universidades, las bibliotecas deben ser programadas, diseñadas y construidas con racionalidad, optimizando los recursos de que disponen. Deben responder al proyecto institucional de la universidad a la cual pertenecen, a los requerimientos pedagógicos y a las pautas socio-culturales de los usuarios, adaptándose a las diversas características regionales, cumpliendo con las superficies mínimas y las exigencias cualitativas tecnológicas.

En la Universidad Central de Venezuela, existe la “Biblioteca Central” y cada una de sus Facultades y Escuelas posee en su gran mayoría bibliotecas. Actualmente se está llevando a cabo el proyecto “Repositorio Institucional Saber UCV” como “una herramienta de Acceso Abierto, con la cual se pretende reunir, preservar, divulgar y dar acceso a la producción científica y académica que los integrantes de la universidad han producido a través de su historia” lo que incluye: revistas, libros, tesis y trabajos de grado, trabajos docentes y afines; en esta página web la cual aún está en construcción, se pretende asegurar que los documentos consultados y admitidos, siempre estén disponibles en línea a través del uso de URI’s. (Disponible en :<http://cdch-ucv.net/>).

Muy específicamente en la Facultad de Humanidades y Educación, la Biblioteca “Gustavo Leal” se dice que es especializada, porque se encuentra en ella los libros específicos referentes al campo de la comunicación social. Labora en función de cooperar con el desarrollo de los programas académicos e investigación de la Escuela de Comunicación Social -una de las escuelas de mayor demanda de aspirantes a ingresar en la carrera y de

elevada matrícula de estudiantes regulares desde hace ya varios años- la cual atiende a dos mil (2000) estudiantes aproximadamente.

Desde su creación ha mejorado progresivamente sus servicios, hasta poseer una amplia colección bibliográfica especializada en el área comunicacional que sirve de apoyo a los docentes, estudiantes e investigadores que interactúan en el recinto universitario, así como el público externo o usuarios que no pertenecen a la UCV cuyos fines son estrictamente académicos y de estudios. Se considera además un centro de referencia nacional, ya que “nos visitan usuarios externos que provienen de la Universidad del Zulia (LUZ), la Universidad de los Andes (ULA), y de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), quienes revisan muchas de nuestras colecciones” (Disponible en: <http://www.ecs.human.ucv.ve/>)

Respecto a la dinámica de trabajo, la autora realizó inicialmente varias visitas para desarrollar un proceso de observación directa, y a la vez sostuvo una entrevista no estructurada con la Directora de la Biblioteca Gustavo Leal en junio de 2011 y parte del personal que allí labora, donde se constató que se atienden a los usuarios de lunes a viernes en el horario comprendido estrictamente entre las 9:00 am y 6:00 pm; en ese tiempo los usuarios generalmente consultan las referencias dentro de la sala ya que no es permitida la salida de los libros (en su mayoría con un único ejemplar) fuera de este recinto.

Lo que trae como consecuencia que los estudiantes del turno nocturno (quienes en su mayoría trabajan en el horario diurno) sean los principalmente afectados porque no pueden acceder a buscar información dentro la biblioteca en su horario de estudios. En el caso del diurno, el hecho de cerrar a las seis de la tarde también es un factor limitante, a diferencia de la Biblioteca Central cuyo horario de atención es más amplio.

Luego, los usuarios buscan los títulos de libros a través de los ficheros a pesar de que en la sala existen nueve (9) computadoras que se encuentran presuntamente apagadas en su mayoría. Asimismo, la biblioteca no presta servicio de sala de computación debido a que según la Directora, manifestó que se corre el riesgo de ser usada para acceder a redes sociales como Facebook o twitter, desviando su empleo para intereses personales y no para la consulta de la base de datos.

De allí se infiere que en esta biblioteca no se ha creado la cultura en emplear las tecnologías de información en lo organizacional, que implica establecer las normas de seguridad y concebir mecanismos de seguimiento y control de esta supuesta situación por parte del personal. También se muestran debilidades en cuanto al aprovechamiento de las computadoras como mecanismo inmediato para acceder a la base de datos; se subestima su uso al encontrarse apagadas; de hecho, los estudiantes manifestaron informalmente que desconocían los servicios que presta la biblioteca.

Siguiendo este orden de ideas, se observó que la biblioteca carece de equipos electrónicos como TV, DVD, VHS y Video Beam. No cuenta con fotocopidora. No posee dispositivos tecnológicos para que los usuarios con discapacidad visual, motora y auditiva puedan acceder fácilmente a la información. Además, la infraestructura y la disposición de los recursos existentes imposibilitan el fácil acceso de los discapacitados motrices (que según Meingon (2007) existen 35 estudiantes discapacitados en la Facultad de Humanidades y Educación ubicándola en primer lugar frente a las demás (12) facultades; cinco (5) estudiantes de ellos cursan la carrera de Comunicación Social).

Esto significa que no se pueden observar las obras y antecedentes investigativos de manera audiovisual. Tampoco se puede reproducir el material y/o producción escrita dentro de ella. Por otra parte las tecnologías

existentes no incluyen facilitar el acceso informativo a los estudiantes discapacitados, cuyo número se eleva y se hace cada vez más importante. No se ha adecuado el espacio para dar atención a esta población vulnerable con equidad.

Frente a esta realidad y al hecho de que las tecnologías están cambiando vertiginosamente la manera en cómo se emplea y accede a los conocimientos, la autora del presente estudio considera que la mediateca representa el centro de información más eficaz para sustituir a esta biblioteca que funciona de manera convencional; involucra la búsqueda de información a través de herramientas de última generación, teniendo la posibilidad de conservar el material impreso que ya contenga.

En tal sentido, Nájera y Robledo (2002) señalan que la mediateca constituye un centro atractivo para la búsqueda de información, debido a que se encuentra compuesto por un dinamismo captado por los sentidos humanos:

...El hombre desde su creación ha percibido el mundo gracias a sus sentidos...Aristóteles estableció que los seres humanos preferimos el conocimiento que se nos presenta en forma audiovisual, dejando momentáneamente de lado los conocimientos que nos brindan los demás sentidos...El dinamismo concentrado en la Mediateca ocasiona que el individuo que acude a dicha entidad para satisfacer una necesidad de información, en primera instancia perciba datos en forma sensorial, como los colores, textos, imágenes y sonidos, los cuales a su vez representan objetos físicos que aportan conocimientos o experiencias derivadas de estos. (p.6)

Esta nueva concepción de biblioteca emerge de la idea de que “la información es la materia fundamental dentro de la mediateca, y no el medio en que está almacenada”. El usuario tiene la oportunidad de elegir entre los múltiples formatos, ya que coexisten libros impresos, revistas especializadas,

libros digitales, materiales audiovisuales, libros electrónicos, acceso a bases de datos y servicio a internet con fines investigativos.

De acuerdo a esta premisa, la transformación de la biblioteca en mediateca es conveniente debido a que constituye un centro de acceso ilimitado al conocimiento, el cual se ofrece por medio de una multiplicidad de formatos. Nájera y Robledo (Ob. Cit.), explican en su texto Mediateca: Replanteamiento y fundamentación, que etimológicamente el significado de la palabra Mediateca estaría compuesta a su vez por dos. La primera Media = Medios, y la segunda Teca = Caja, por consiguiente “caja de medios sería su definición literal”.

Mientras que, Robles (2001), en su texto “La Mediateca, una obra de la informática del nuevo siglo” la define como un centro que permite experimentar nuevas formas de arte y expresión a través de la interfaz informática:

La mediateca es un centro de consulta de información digital, de exploración de medios de comunicación y de experimentación de nuevas formas de arte y expresión ligadas con la informática; resulta imposible pensar que hoy día un estudiante no recurra a la información digital para elaborar una tarea, lo mismo podría decirse de la mayoría de los investigadores. Nuevos materiales como discos compactos (CD-ROM y DVD), microfichas, audio casetes y filmaciones (videos, microfilm); permiten almacenar grandes cantidades de información, incluso ésta puede transitar por la mediateca a través de bases de datos en línea (OPAC), sin estar alojada en su interior, físicamente sólo se requieren las terminales de consulta y del site o área de máquinas.

Por lo anteriormente expuesto, el propósito de este estudio consiste en proponer el rediseño de la Biblioteca Gustavo Leal en una Mediateca, con la finalidad de brindarle a la comunidad ucevista un servicio más óptimo que le permita al usuario integrar todos sus sentidos a la búsqueda y acceso de

información académica, de una manera eficiente y con múltiples herramientas tecnológicas a su disposición.

En virtud de ello, cabe realizar un proceso investigativo y reflexivo que permita responder las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es la situación actual sobre la atención que reciben los usuarios de la Biblioteca Gustavo Leal perteneciente a la Escuela de Comunicación Social de la UCV?

- ¿Cuáles son las nuevas formas de transmisión de la información empleadas dentro de la Biblioteca Gustavo Leal con la aparición de las nuevas tecnologías?

- ¿De qué manera se debe proporcionar la mayor difusión de los documentos a través de la aplicación de las nuevas tecnologías multimedia en la Biblioteca Gustavo Leal?

- ¿Cómo diseñar un nuevo modelo estructural de la Biblioteca Gustavo Leal que facilite la gestión del conocimiento en la Escuela de Comunicación Social de la UCV?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer el rediseño de la Biblioteca Gustavo Leal de la Escuela de Comunicación Social perteneciente a la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela (UCV), en el marco de una Mediateca para el mejoramiento de una gestión del conocimiento más inclusiva en la era digital.

Objetivos Específicos

1. Determinar la situación actual sobre la atención a los usuarios en la Biblioteca Gustavo Leal.
2. Identificar las nuevas formas de transmisión de información dentro de la Biblioteca Gustavo Leal con la aparición de las nuevas tecnologías.
3. Establecer la manera en que se debe proporcionar la mayor difusión de documentos a través de la aplicación de las nuevas tecnologías multimedia en la Biblioteca Gustavo Leal.
4. Diseñar un nuevo modelo estructural de la Biblioteca Gustavo Leal a modo de una Mediateca

Justificación de la Investigación

El presente estudio reviste su importancia en rediseñar la Biblioteca Gustavo Leal y transformarla en una Mediateca como posible solución al problema planteado; para dar apoyo educativo y una positiva respuesta institucional a las necesidades reales de la Escuela de Comunicación Social de la UCV respecto a la atención que merecen los usuarios y la comunidad educativa entera en esta era digital, permitiendo así el intercambio de conocimientos a través de soportes tecnológicos e impresos, que pongan a disposición de los docentes, alumnos e investigadores un conjunto de informaciones relacionada con el ámbito comunicacional.

A nivel social, la creación de una mediateca que contenga diversos soportes para visualizar los conocimientos, permitirá sensibilizar, y al mismo tiempo, cautivar la atención de los usuarios para evaluar y tomar conciencia de la valiosa colección digital e impresa, que está a su disposición como apoyo a las actividades académicas.

En cuanto a la importancia institucional, la investigación permitirá a la Escuela de Comunicación Social ser pionera al crear la primera mediateca de la Universidad Central de Venezuela que incorporen innovaciones tecnológicas, las cuales posibilitan la preservación y archivo del patrimonio cultural, generándose nuevas formas de acceder al conocimiento.

Asimismo se pretende asegurar el acceso a las nuevas tecnologías de información y se ofrezcan servicios a través de los cuales se realice la diseminación de información y coloque al usuario en conocimiento de sus posibilidades, de acceder a los contenidos disponibles en la biblioteca Gustavo Leal, permitiéndole la consulta en los formatos existentes (impresos, electrónicos).

Vale destacar que en conjunto las personas, procedimientos y equipos, operados y disponibles para proporcionar, recuperar y visualizar información, desde las bases de datos y el texto completo de las obras en pantalla o impresas, la facilidad de obtener copias de la información recuperada, mediante accesos locales o remotos, exige un ritmo creciente de perfeccionamiento de los servicios de información, para la verdadera satisfacción de las necesidades, por lo que se considera que la mediateca puede elevar constantemente la calidad de este servicio.

A nivel profesional, la autora tuvo la oportunidad, en dar sus aportes con la literatura consultada, sus observaciones realizadas y la información recabada en las entrevistas para proponer mejoras en las funciones de la biblioteca universitaria con respecto al servicio y atención de sus usuarios en la nueva era digital, por lo que el estudio, desde sus resultados, conclusiones y recomendaciones queda a disposición de profesionales y estudiantes de la Escuela de Comunicación Social y por ende de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela, y demás interesados en esta temática.

Alcance y Limitaciones

La presente investigación se centró en el desarrollo de la propuesta para el rediseño de la Biblioteca Gustavo Leal de la Escuela de Comunicación Social perteneciente a la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela (UCV), transformando su estructura funcional a modo de una Mediateca, para lo cual la autora se basó en un diseño de campo bajo la modalidad de investigación proyectiva. Por lo que su ejecución depende de la participación de sus involucrados.

En ello, se procedió a observar directamente la realidad reflejada en la dinámica que presenta la biblioteca para atender a los usuarios, de los recursos disponibles, de las acciones efectuadas para fortalecer las tecnologías en la Biblioteca Gustavo Leal; y luego se contrastó la información recabada con las necesidades percibidas por los mismos informantes claves.

No obstante, hacer entrevistas a los informantes claves voluntarios en participar, constituyó un factor limitante al mostrar en varios casos, cierta inseguridad o temor de reconocer que no se ha desarrollado ni siquiera un plan de acción para dar apertura a las nuevas tecnologías de información en esta área tan importante de la UCV, la cual atiende tanto al público interno como externo de la Universidad misma. De hecho, el personal que labora en la biblioteca evadió a la entrevistadora, señalando que la directora era la encargada de suministrar la información única y exclusivamente.

También la normativa de la sala de la biblioteca, donde se evita hablar o hacer tertulias, limitó el desarrollar las entrevistas a los usuarios y al personal, por lo que se seleccionaron otros escenarios de la universidad para recabar la información. Otra de las limitaciones está vinculada con los antecedentes de diseños de mediateca, ya que no fueron encontrados proyectos previos recientes al presente estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El Marco Teórico del presente estudio contempla los trabajos previos o antecedentes, la referencia institucional, bases teóricas y aspectos legales respectivamente.

Antecedentes de la Investigación

De acuerdo con Arias (2006), los antecedentes de la investigación “se refieren a los estudios previos: trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículo e informes científicos relacionados con el problema planteado...” (p.106). Mediante la revisión bibliográfica, en el presente estudio, los antecedentes están basados en trabajos previos y pertinentes al problema objeto de estudio que permitieron revisar en forma crítica, los aportes más útiles en esta investigación.

Es primordial acotar que los proyectos relacionados con el diseño de mediatecas no han sido muy numerosos en Venezuela con respecto a otras investigaciones orientadas en las áreas de gerencia y mercadeo de servicios de información bibliotecaria.

González y Cruz (2004) realizaron un Trabajo de Grado en la Universidad Central de Venezuela titulado “Creación de un Servicio de Diseminación Selectiva de Información para la Biblioteca “Gustavo Leal” de la Escuela de Comunicación Social de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela”, cuyo objetivo consistió

en proponer la creación de un servicio de disseminación selectiva que permitiera el uso de la información contenida en la colección de revistas existentes en la Biblioteca Gustavo Leal.

Estos autores demostraron que:

En los últimos diez años han cambiado mucho los conceptos de biblioteca y documento, así como su forma de gerenciarlos, ya que la información no es sólo un recurso básico sino la razón de ser de las bibliotecas y de las unidades de información para mantener actualizados a sus usuarios. En tal sentido su manipulación, uso, consumo y difusión ha cambiado y han pasado a ser entidades más dinámicas y competitivas". (p.5).

Este estudio se relaciona con la presente investigación, debido a que evidencia la necesidad de implementar nuevas formas de gerenciar la información.

Padrón, G. (2004) en su Trabajo Especial de Grado titulado "Diseño de Producción de un sitio hipermedia como propuesta para la Biblioteca "Gustavo Leal" de la Escuela de Comunicación Social de la Facultad de Humanidades de la Universidad Central de Venezuela", tuvo por finalidad diseñar un sitio Web dinámico para la biblioteca, con la finalidad de mejorar los servicios y sistematizar la búsqueda y el acceso a la información. Se empleó la metodología bajo el diseño de campo y nivel descriptivo.

La metodología usada se enmarcó bajo el diseño de campo, mediante la aplicación de entrevistas a una muestra compuesta por 150 usuarios, para así elaborar un diagnóstico más amplio sobre las necesidades del ente. Los resultados arrojados determinaron que el 99,3% de los encuestados expresaron la necesidad de implementar sistemas de computación para la consulta de material en la biblioteca. Asimismo, el 60,8% coincidió en afirmar que uno de los principales problemas que la biblioteca debe resolver rápidamente, es la ausencia de tecnologías para realizar sus consultas.

Argumenta este autor que en la Biblioteca “Gustavo Leal” pueden generarse productos “...capaces de suministrar herramientas para mejorar el flujo comunicativo en una organización que acumula un enorme potencial informativo a disposición del conocimiento”. Garantizando a su vez “...un sitio hipermedia adaptado a las necesidades de la organización” cuyas herramientas tecnológicas pueden ser útiles para la solución de problemas en la adaptación de nuevos modelos de comunicación...” (p. 148).

Este trabajo se relaciona con la presente investigación, ya que evidencia la necesidad de incorporar a la biblioteca sistemas tecnológicos que permitan optimizar la consulta de información por parte de los usuarios (docentes, estudiantes, miembros de la biblioteca, entre otros.).

San Juan, J. (2006) planteó un plan de mercadeo de los productos y servicios de información para la Biblioteca “Gustavo Leal”. La muestra utilizada para esta investigación fue de 22 usuarios (entre profesores y estudiantes) y los resultados obtenidos arrojaron que la biblioteca requiere mejorar sus condiciones totales e implementar la comercialización de otros productos/servicios conexos y alcanzar excelentes niveles en el área de mercadeo, además esta investigación aporta que:

...Los usuarios desconocen los servicios/productos con que cuenta la Biblioteca “Gustavo Leal”, y el manejo de fuentes de información básicas, es decir, el usuario no sabe desenvolverse en dicha biblioteca por lo que el usuario se desinteresa y no asiste a la unidad de información. (p. 01).

Por último, Miquilena, E., Blanco, Ch. y Mata E. (2011) presentaron un Trabajo Especial de Grado ante la Universidad del Zulia titulado “Gestión del conocimiento como fuente innovadora para las bibliotecas del sector universitario” que tuvo por objetivo fundamental determinar la gestión del conocimiento como fuente innovadora en las bibliotecas universitarias de La

Universidad del Zulia. En este estudio se desarrollo una metodología de tipo de investigación descriptivo y de campo, se diseño dos (2) cuestionarios para la recolección de dato uno (1) fue dirigido al personal profesional de información de las bibliotecas y el otro fue para los usuarios especializados de la bibliotecas donde se pudo obtener los siguientes resultados: se observó un mayor nivel de especialización, o sea que están capacitados en el desempeño de sus funciones. Además, se incorporaron acciones de inteligencia competitiva, las cuales favorecieron a la organización. El desarrollo de un trabajo multifuncional, igualmente fue satisfactorio, haciendo más eficiente la gestión del conocimiento dentro de las Bibliotecas Universitarias. En consecuencia, concluyeron que hubo un alto nivel de satisfacción en los productos y servicios de las bibliotecas.

Los autores coinciden en argumentar que: “La tecnología es, por si misma, un valor social de primer grado. En este sentido la tecnología en general y las tecnologías de información y comunicación (TIC), en particular, constituye un punto de referencia macrosociales cuyos objetivos o fines están bien definidos en relación al ámbito de lo económico como valor que define el progreso. El progreso es la única esperanza de las masas, porque es económico. Y el progreso económico sólo se consigue con el progreso tecnológico”.

Por tanto, recomendaron que los servicios del conocimiento basados en redes de información rápidos deben ser llevados a cabo para la creación de bibliotecas virtuales o centros de información de empresas, gobiernos, organizaciones públicas e instituciones de investigación científica. Donde las bibliotecas universitarias se convertirán en tesoro del conocimiento humano ya que se han elevado los resultados en los procesos fundamentales de la educación superior, acelerándose la producción científica.

Cada uno de los antecedentes ya descritos, evidencian la necesidad de incorporar mejoras dentro de la Biblioteca “Gustavo Leal” de manera que se pueda prestar un servicio adherido a cumplir con las expectativas de los usuarios. Lo que le da a la presente investigación aún mayor relevancia desde las recomendaciones.

Antecedentes Históricos de la Biblioteca Universitaria a la Mediateca

Aparición de las Bibliotecas Universitarias

Las universidades se constituyeron en la segunda mitad del siglo XII, siendo en cierto modo, derivación de las escuelas catedralicias. El éxito de estos centros de estudio se debió al deseo de sus miembros de profundizar en la formación académica con la finalidad de obtener mayores conocimientos teóricos y prácticos para ganarse la vida profesionalmente ejerciendo la medicina, por ejemplo, o asesorando en cuestiones jurídicas. Escolar (1990) señala:

Esta formación práctica se reflejó en el contenido de las bibliotecas, cuyos libros se consideraban meros instrumentos para la transmisión de conocimientos y eran, por consiguiente, más herramientas de trabajo que objetos dignos de veneración. No interesaban, a diferencia de lo que sucedía en los monasterios altomedievales, los códices lujosamente ilustrados escritos en pergamino para que su vida tuviera una duración secular, sino obras que debían ser leídas a diario y a las que habían que sustituir con relativa frecuencia por haber quedado destrozadas por el uso. (p.179).

En este sentido, la función del libro como preservador de la cultura digno de admiración cambia para transformarse en una herramienta de transmisión para adquirir la información pertinente al momento de cumplir con las tareas académicas.

Habitualmente en las universidades medievales no hubo una biblioteca general sino una biblioteca de facultad o de colegio, en las cuales no existía una colaboración o continua comunicación entre ellas. Los libros eran muy utilizados por ello constantemente tenían que ser renovados por nuevas obras y además debían existir varios ejemplares para cubrir la demanda de lectores. Otra característica resaltante es que los espacios contaban con gran cantidad de asiento para la comodidad de los maestros y estudiantes.

Dentro de las bibliotecas universitarias destacan la creada en la universidad de Paris (segunda mitad del siglo XII), famosa gracias a su dedicación en estudios teológicos. Cabe destacar que un grupo de estudiantes pertenecientes a esta institución partieron a Oxford, donde formaron el núcleo inicial de esa célebre universidad, mientras que la biblioteca de Cambridge fue creada tiempo después, específicamente en el siglo XV. Durante este periodo también aparecen bibliotecas privadas, creación de los religiosos pertenecientes a escuelas catedralicias y luego universidades, cuyas rentas les permitió adquirir nuevas obras y ordenar copias de otras.

Indudablemente las universidades han significado una de las mayores creaciones académicas manteniéndose vigentes hasta nuestros días actuales en todo el mundo, no sólo por implementar nuevas formas de transmitir conocimientos sino por instaurar al libro como un medio intelectual que le permitía, tanto a los estudiantes como a los profesores, adquirir la información necesaria, rompiendo las primeras barreras de tiempo ya que entraban en contacto con este soporte, el cual contenía escritos de experiencias pasadas.

Edad Moderna

Entre el final de la Edad Media y el comienzo de la Edad Moderna, las sociedades se alfabetizaban y progresivamente se incrementaban la demanda de manuscritos, pero un escriba sólo podía realizar una copia a la vez. No obstante, a mediados de 1450 ocurre un acontecimiento que cambiaría notablemente esta modalidad cuando Johannes Gutenberg imprimió por primera vez la Biblia en una imprenta de tipo móvil. A partir de este momento los textos comienzan a circular con un número de copias que en años anteriores era impensable, y es por ello que representa un factor excepcional de crecimiento económico e incrementa la creación de nuevas profesiones.

La nueva técnica de impresión se expande hacia grandes centros urbanos y las empresas son cada vez mejor organizadas. Al reducir los tiempos de producción del libro y bajar los costes, la imprenta logra revolucionar lentamente la transmisión del saber. Durante este tiempo adquirieron notabilidad las bibliotecas creadas por bibliófilos; quienes se inclinaron por ejemplares con características específicas.

De acuerdo con Escolar (1990) la bibliofilia tuvo una doble dirección: la primera se orientó a la recopilación de los manuscritos atractivamente presentados (como muestra del buen gusto y de la riqueza), mientras que la segunda se preocupó por contribuir en el descubrimiento, captura y copia de textos desconocidos o difíciles de encontrar, de escritores clásicos latinos y griegos.

Posteriormente, como resultado de las luchas derivadas de la reforma protestante y gracias a los ideales humanistas, nace también un nuevo modelo de bibliotecas reales durante el siglo XVI, pertenecientes a la alta nobleza, donde tienen acceso los eruditos y estudiosos de la época. En

España destacan la de Hernando de Colón, la Universidad Complutense y la de El Escorial, creada por Felipe II. Ciertamente durante el renacimiento se fortalecieron las bibliotecas privadas, proyectando a sus dueños con una imagen de poder.

En el siglo XVII, surgen las primeras bibliotecas públicas, las cuales fueron creadas por hombres generosos que deseaban poner al servicio de los demás los conocimientos e ideas nuevas que aglomeraban los textos escritos. La apariencia de los libros va a pasar a segundo plano ya que lo importante es el contenido, mientras más actualizados estuvieran más valor tenía para los lectores porque su información era reciente.

Estas bibliotecas fueron creadas con motivaciones religiosas, las mismas que desataron terribles guerras. Según Escolar (Ob. Cit.) los bibliotecarios jugaron un papel fundamental para el desarrollo de los recintos bibliotecarios de la época:

La intervención de bibliotecarios profesionales favoreció la conversión de las bibliotecas en instrumentos de trabajo al servicio de la cultura superior. Son ellos los que, como intelectuales, insistirán en la necesidad de contar con presupuestos permanentes, y no ocasionales, para la compra de libros y los que procurarán que estén representados el mayor número de los escritores y pensadores de sus obras, para lo cual darán preferencia a los contenidos sobre la apariencia exterior. Los bibliotecarios serán, finalmente, los primeros interesados en que la colección, reunida tras grandes esfuerzos intelectuales, pueda ser utilizada por muchas personas y aprovechada de la mejor manera. La actividad de los bibliotecarios quedará centrada, pues, en la adquisición de nuevas obras y en el asesoramiento de lectores. Para orientación de estos confeccionarán los catálogos, alfabético de autores y de materias, distintos para impresos y manuscritos, cuya publicación se considerará conveniente. (p. 272).

También continúan aumentando la cantidad de bibliotecas privadas de reyes y miembros de la alta nobleza así como de personas pertenecientes a la pequeña burguesía; quienes tenían colecciones de libros con la finalidad de utilizarlos para el desempeño de su profesión. Cabe destacar, que los reyes transmiten sus libros a los herederos como bienes patrimoniales, mientras que las personas de la pequeña nobleza en muchas ocasiones subastaban sus libros.

En esta época también se inaugura la Biblioteca de la Universidad de Oxford, bajo el nombre de Bodleiana, en honor a su creador, Thomas Bodley, quien concibió a la biblioteca como un instrumento religioso, por ello gran parte de las obras que conformaban la colección eran basadas en la teología protestante. Si bien es cierto que existían algunas obras católicas, estas sólo podían ser consultadas con una autorización especial.

Otras de las bibliotecas relevantes de este siglo y que ha perdurado hasta nuestros días, es la creada por el Cardenal Mazarino, quien pronto advirtió el prestigio que denotaba tener una biblioteca. Muchas personas donaron sus libros a este cardenal con el objetivo de obtener benevolencia de su parte. Además, muchos diplomáticos franceses iban en búsqueda de libros difíciles de encontrar en Francia para regalárselos. El bibliotecario encargado era Gabriel Naudé, un joven médico que prefirió los espacios de la biblioteca y creó un tratado de biblioteconomía llamado *Advispoureddresser una bibliothequè*.

Además, se recreó la biblioteca de la abadía de SainteGenevieve, cuya existencia se origina durante los primeros siglos medievales, pero tiempo después sus libros se perdieron. La restauración fue iniciativa del cardenal de la Rochefoucauld, quien donó los primeros libros. A partir de allí se realizaron múltiples adquisiciones a tal punto que en el siglo XVIII era la segunda biblioteca de Paris debido a su número de volúmenes.

Durante la Revolución Francesa fue incautada y rebautizada bajo el nombre de Bibliotheque du Pantheon, aumentando su cantidad de libros ya que fueron incluidos obras requisadas a la iglesia y a la nobleza. Para el siglo XX consiguió el beneficio del depósito legal y fue incorporada en 1930 a la organización bibliotecaria de la universidad. Cabe destacar que, sus fondos sobrepasan el millón y medio de volúmenes y los 4.000 manuscritos.

Para el año 1638 comenzó a funcionar la biblioteca del College de Cambridge, posteriormente conocida como la universidad de Harvard. La biblioteca se conformó con un donativo de 380 volúmenes de John Harvard. A este legado se incorporaron donativos de otros destacados personajes ingleses. En 1895 alcanzó 300.000 volúmenes y veinte años después se duplica a 700.000. Esta biblioteca todavía existe en la actualidad por ello fue necesaria la construcción de nuevos edificios para albergar los 10 millones de volúmenes que posee.

Edad Contemporánea

Luego de las revoluciones francesa y americana, se extendió por toda Europa y América nuevos principios democráticos que abrieron paso a incorporar una educación más accesible para los ciudadanos, como consecuencia del desarrollo generalizado de la enseñanza, y a su vez, del crecimiento en la producción de libros, revistas y prensa, aumenta notablemente la cantidad de lectores.

En el transcurso del siglo XIX y la primera mitad del siglo XX se observan dos cambios esenciales en el ámbito de las bibliotecas. En principio, aparece en Europa (y más tarde en Estados Unidos) la biblioteca pública como medio de transmisión para el amplio acceso a los documentos y, además se propicia un impulso para la creación de bibliotecas nacionales,

que responde a una concepción de universalidad, mientras se recopila y organiza progresivamente las obras producidas en cada país.

Si bien es cierto que las bibliotecas nacionales tenían en sí mismas importantes antecedentes, mediante las acciones realizadas por Francia e Inglaterra, debido a que estos países dedicaron esfuerzos para la creación de un lugar donde se resguarde la memoria histórica, es a partir de esta época que se logra mayor apoyo para la conformación de bibliotecas nacionales.

Progresivamente la concepción de las bibliotecas cambia y dejan de ser consideradas únicamente memoria del pasado y archivos de la sabiduría humana, para ser reconocidas como instituciones educativas que sirven de apoyo a las actividades académicas. Este hecho influyó fuertemente en el establecimiento de más bibliotecas escolares y universitarias. Aunado a esto se dio un cambio radical en la función bibliotecaria, en donde los servicios empezaron a ser organizados de manera sistemática. Uno de los aspectos que propició el desarrollo de las bibliotecas fue debido a las asociaciones profesionales, entre las cuales destacan por su brillante trayectoria de más de un siglo, la asociación norteamericana ALA (American Library Association) y la inglesa LA (Library Association).

La ALA se constituyó en el año 1876 destacándose por la creación de la doctrina bibliotecaria, tanto en lo que se refiere a las técnicas (formación personal, cooperación y normalización) como a la función social de las bibliotecas. En cuanto a este último aspecto es importante señalar que ha insistido en su carácter educativo y luchado contra la censura. Por su parte, la Association Library (LA) aparece un año después y toma bajo su responsabilidad la formación de profesionales en Gran Bretaña. Al igual que la ALA edita publicaciones periódicas y tiene un catálogo que supera el centenar de publicaciones. Su influencia se ha manifestado en la

organización de las bibliotecas de los países que conformaron el Imperio Británico e igualmente en la de otros países europeos por medio de la IFLA (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas), nacida en Edimburgo en 1927.

El reglamento de la IFLA se aprobó en 1929, en el Primer Congreso de Bibliotecas y Bibliografía, celebrada en Roma. Sus primeros pasos se centraron en el canje y préstamos internacionales así como en la formación profesional. Posteriormente, en 1947, se convirtió en organismo consultivo de la Unesco y a partir de allí la colaboración que han desarrollado ambas instituciones ha sido productiva. Su trabajo se fundamenta en reuniones y conferencias anuales, donde analizan las problemáticas específicas de bibliotecas similares o comunes a todas.

En 1974 la IFLA apoyada por la Unesco dio a conocer su primer enunciado, con el propósito de conseguir disponibilidad universal y acceso rápido a las obras, de manera que se conforme una red de naciones integradas que faciliten su propia bibliografía en todos los países. En este sentido, han sido de gran éxito por su rápida y general aceptación las series de ISBD (Descripciones Bibliográficas Normalizadas Internacionales) publicadas por la oficina del UBC situada en la Reference Division de la British Library.

La UNESCO (organismo de las Naciones Unidas encargado de patrocinar la educación, la cultura y la ciencia) delegó al escritor francés, André Maurois un manifiesto, *La biblioteca pública y su misión*, el cual tuvo una receptividad positiva. Este texto inicia con un canto a la lectura como medio de participación en los conocimientos y en el pensamiento de las generaciones pasadas que quedaron registrados en los libros. También dice que gracias a la lectura se puede superar la vida y entender la de los demás.

Escolar (1990) señala que la enseñanza es una especie de llave que abre las puertas a la biblioteca:

El mejor procedimiento para poner al servicio de los hombres los libros es la biblioteca. Gracias a la instrucción, el poder del pueblo, la democracia, puede ejercerse de forma justa; pero la instrucción recibida durante unos años en la escuela debe completarse con la biblioteca, de acción más extensa y que facilita la reflexión y meditación, precisas para la formación espiritual. Realmente la enseñanza no es más que una llave que abre las puertas de las bibliotecas, pues los hechos y las ideas cambian a lo largo de la vida y la escuela no puede proporcionar información sobre estos cambios. La biblioteca para cumplir con su misión de facilitar la formación de criterio propio ha de ofrecer, con imparcialidad, obras que expongan tesis opuestas. Gracias a ella conocemos las formas de vida ajenas y compartimos las inquietudes de otros hombres. De ahí su valor para la comprensión internacional. (p.446).

Otra asociación internacional que ha tenido una gran intervención en la mejora de los servicios bibliotecarios e informativos es la FID (Federación Internacional de Documentación), cuyos orígenes provienen del Instituto Internacional de Documentación, cuyos orígenes provienen del Instituto Internacional de Bibliografía. Creado en Bruselas en 1895 bajo la protección del gobierno, el instituto pretendía realizar un Repertorio Bibliográfico Universal usando la Clasificación Decimal que había ideado el americano Melvil Dewey. Básicamente su trabajo se ha orientado en la Clasificación Decimal Universal, que es el sistema creado por la FID a partir del realizado por Dewey.

La doctrina bibliotecaria se ha ido estableciendo a través de los años mediante conferencias, reuniones, así como seminarios de los organismos y figuras más representativas del mundo. La Unesco se ha encargado de difundir toda esta información por medio de numerosas publicaciones periódicas y unitarias, que facilitan el trabajo de aquellas personas que se desarrollan dentro del ámbito bibliotecario y educativas.

Referencia Institucional de la Biblioteca Gustavo Leal de la UCV

Reseña Histórica de la Biblioteca Gustavo Leal

La Biblioteca Gustavo Leal, es un ente que pertenece a la Escuela de Comunicación Social de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela. En un principio inicia como “Sala de Lectura” para atender a las necesidades de los estudiantes y docentes de la Escuela de Periodismo. Aunque su fecha de creación aún no se tiene clara se presume que estuvo entre los años 1967 y 1968, debido al hallazgo del oficio N° 6212 de fecha 05 de septiembre de 1968, en el cual se solicitaba la “creación del cargo de Bibliotecólogo” para atender a la recién fundada Biblioteca de la Escuela de Periodismo.

Inicia sus actividades con una colección de 2.500 volúmenes, en su mayoría donaciones realizadas por docentes, estudiantes y diversas entidades, con un fondo de 8.000 Bolívares para las nuevas adquisiciones de libros. Su sede estaba ubicada en la planta baja de la Escuela, donde funcionaba como salón de lectura. Para el año 1969 la biblioteca adquiere el nombre de Gustavo Leal, quien fue destacado estudiante y presidente del Centro de Estudiantes de la Escuela de Periodismo, luchador activo de la creación de la sala de lectura, convertida luego en biblioteca, muere faltando pocos meses para su graduación.

"Gustavo Leal era un estudiante que en aquel entonces pertenecía a la Escuela de Periodismo. Él se interesó mucho porque su propia escuela tuviera por lo menos un espacio en el cual estuvieran libros especializados en el área de periodismo. En ese momento comenzó a hacer ferias donde los docentes y estudiantes donaran libros. Luego de que Leal muere en un accidente de tránsito, faltando pocos días para su graduación, la comunidad

de estudiantes y docentes solicitó que la sala que él construyó se convirtiera en una biblioteca." (Lic. Daisy Arrieta, entrevista personal, Junio 15, 2011).

En la década de los años 70, la biblioteca cambia de establecimiento y se muda a la antigua librería/cafetín de la Universidad (frente al comedor universitario y cercano a la Escuela de Comunicación Social), donde actualmente continua desempeñando sus actividades diarias. Para el año 1998, se producen diversos cambios dentro de la biblioteca ya que inicia su gestión como directora, la licenciada Daisy Arrieta realizando su labor en conjunto con la profesora Mariela Torrealba (Comisión de Bibliotecas). En principio, se hizo una revisión sobre la colección con que cuentan hasta esa fecha, con la finalidad de solicitar nuevos títulos que respondan al programa académico de las diversas cátedras dictadas en la escuela. Asimismo, se cambiaron los estantes metálicos por el archivo móvil y se adquirió nuevo mobiliario para mejorar las condiciones de la biblioteca.

La Biblioteca Gustavo Leales pertenece a la memoria de la Escuela de Comunicación Social. En ella reposan la bibliografía y hemerografía, cuyo material sirve de apoyo a los estudiantes, profesores y a los usuarios externos, ya que la misma alberga un material de gran utilidad que orienta a través de la lectura y la investigación, en especial, a los estudiantes cursantes de los diversos semestres durante la carrera, y a todo el público en general que necesite de la biblioteca para investigar. (Ver Gráfico 1).

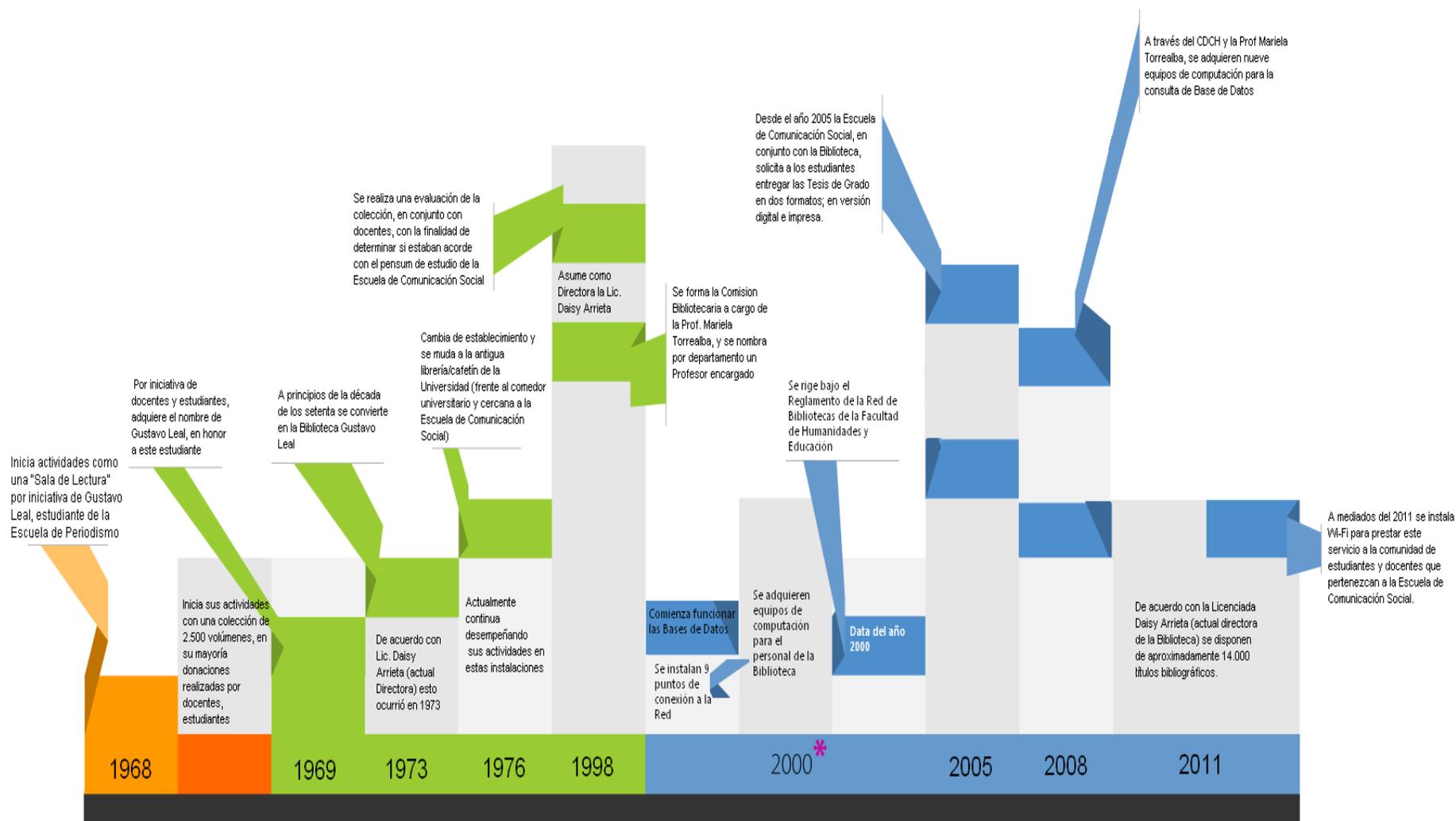


Gráfico 1. Histograma de la Biblioteca "Gustavo Leal" de la UCV. / Fuente: Síntesis Integrativa de la autora, mediante entrevista semi-estructurada con la Directora de la Biblioteca Gustavo Leal, Lic. Daisy Arrieta (Entrevista personal, junio de 2011).

Misión de la Biblioteca Gustavo Leal de la UCV

Tiene como misión gestionar una infraestructura de información en el área de la Comunicación Social que permita apoyar planes de estudio, la docencia, los proyectos de investigación de la Escuela de Comunicación Social, así como brindar orientación a los usuarios en la búsqueda y recuperación de información, a través del uso de ficheros de Autor, Título y Materia.

Visión de la Biblioteca Gustavo Leal de la UCV

Convertir la Biblioteca Gustavo Leal en un centro de referencia nacional especializada en Comunicación, capaz de generar productos y servicios informacionales, tanto para la comunidad interna como externa, cumpliendo de esta forma con el rol social que le corresponde como ente activo de la sociedad venezolana, dentro del ámbito natural de su competencia así como para el intercambio productivo del conocimiento.

Objetivos de la Biblioteca Gustavo Leal de la UCV

-Asegurar el suministro de información a docentes, estudiantes y público en general, con la finalidad de colaborar en la elaboración de trabajos académicos e investigaciones especiales para la difusión del conocimiento.

-Ofrecer un servicio proactivo y permanente a los usuarios con el fin de garantizarle el acceso a la información.

-Tener a la disposición del usuario todos los recursos posibles para facilitarles el proceso de investigación.

-Ser un ente pionero en la difusión de información.

Servicios Disponibles de la Biblioteca Gustavo Leal de la UCV

-Préstamo Interno: Los usuarios tienen la posibilidad de consultar la colección (libros, tesis, revistas, trabajos de ascenso) dentro de los espacios de la biblioteca.

-Préstamo Circulante: El usuario puede retirar material del recinto por tres días, siempre y cuando sea docente o estudiante de la Escuela de Comunicación Social.

-Referencia: Los usuarios tienen acceso a diccionarios enciclopedias, obras generales e informaciones pertinentes sobre las áreas en que está distribuida la biblioteca.

-Préstamo Interbibliotecario: Mediante este servicio los usuarios pueden utilizar recursos de otras unidades de información de la UCV.

-Wi-Fi: Los usuarios que tengan laptop pueden conectarse gratuitamente a internet dentro del recinto bibliotecario.

-Cartelera Informativa: A través de este recurso se informa a los usuarios sobre las gestiones y eventos próximos a realizarse tanto en la biblioteca como en la ECS.

Estructura Organizativa de la Biblioteca Gustavo Leal de la UCV

(Ver Figura 1)

Líderes:

-Lic. Daisy Arrieta: Directora

-Lic. Yelitza Rodríguez: Asistente de Biblioteca

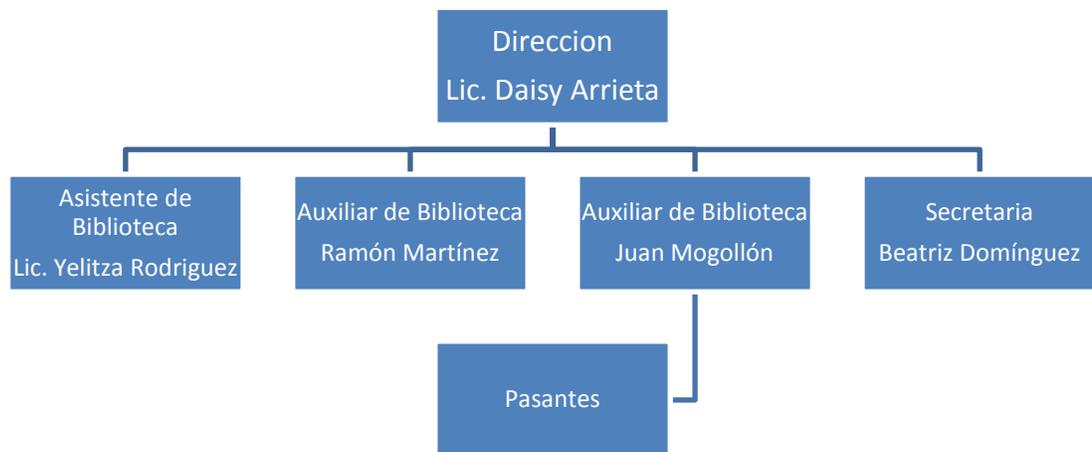
-Ramón Martínez: Auxiliar de Biblioteca

-Juan Mogollón: Auxiliar de Biblioteca

-Beatriz Domínguez: Secretaria

Figura 1

Organigrama de la Biblioteca Gustavo Leal de la UCV



Fuente: Entrevista a la Lic. Daisy Arrieta, Octubre 2011 y pagina Web Escuela de Comunicación Social UCV. [Consultada en Octubre de 2011]. Disponible en: http://www.ecs.human.ucv.ve/PortalEcs/index.php?option=com_content&view=article&id=157&Itemid=162

Recinto Bibliotecario

Piso 1:

-Sala de Consulta general con 40 puestos. (Ver Figura 2).

Figura 2

Sala de Consulta General



Fuente: Visita directa a la Biblioteca Gustavo Leal (Junio de 2011)

-**Sala de Servicios de Consulta Referencial en Línea (SCIRL):** Con nueve (9) cubículos con computadoras para investigación en las Bases de Datos y revistas académicas full texto, suscritas por la UCV. (Ver Figura 3).

Figura 3

Sala de Servicios de Consulta Referencial en Línea (SCIRL)



Fuente: Visita directa a la Biblioteca Gustavo Leal (Junio de 2011)

-**Sala de Consulta de Tesis, Trabajo de Ascenso, Publicaciones Periódicas y libro de Reserva, 20 puestos.** (Ver Figura 4).

Figura 4

Sala de Consulta de Tesis

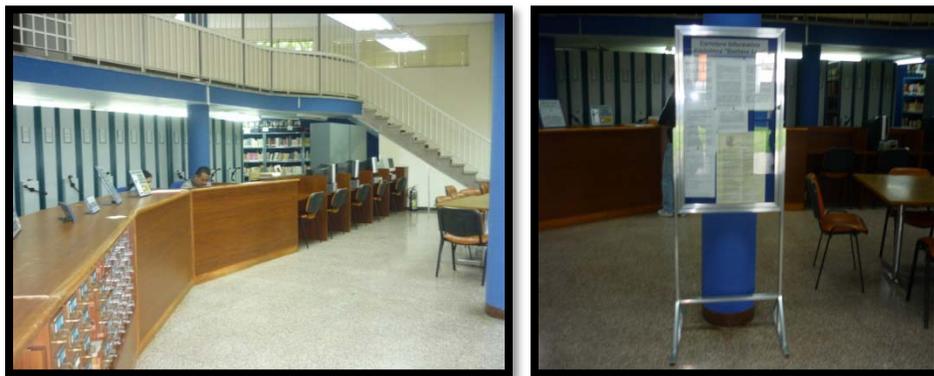


Fuente: Visita directa a la Biblioteca Gustavo Leal (Junio de 2011)

-**Área de Atención al Usuario**(Ver Figura 5).

Figura 5

Área de Atención al Usuario



Fuente: Visita directa a la Biblioteca Gustavo Leal (Junio de 2011)

Piso 2:

-**Sala de Investigación** (cubículo con computadora): Solo para profesores interesados en investigar en la Base de Datos y revistas académicas full texto, suscritas por la UCV. (Ver Figura 6)

Figura 6

Sala de Investigación



Fuente: Visita directa a la Biblioteca Gustavo Leal (Junio de 2011)

-Área Administrativa: Secretaria, Dirección y Procesos Técnicos (Ver Figuras 7 y 8).

Figura 7

Área de Secretaría y Dirección de la Biblioteca Gustavo Leal



Fuente: Visita directa a la Biblioteca Gustavo Leal (Junio de 2011)

Figura 8

Área de Procesos Técnicos



Fuente: Visita directa a la Biblioteca Gustavo Leal (Junio de 2011)

Bases Teóricas

Tamayo y Tamayo (2009) explican que las bases teóricas “ayudan a procesar los elementos contenidos en las definiciones del problema de tal forma que puedan ser utilizados” (p. 75). Consiste en dar significado preciso, conciso y ordenado según el contexto a los conceptos principales, expresiones o variables involucradas en el problema.

Biblioteca: Definición e Importancia

La palabra biblioteca proviene del latín *bibliothēca*, que a su vez deriva del griego βιβλιοθήκη ('bibliothēke'), la cual ~~es~~ está compuesta por βιβλίον ('biblión' «libro») yθήκη ('théke' «armario, caja»). Es decir, hacía referencia al lugar donde los libros eran guardados.

Según la American Library Association (ALA) (2000) se define la biblioteca como una “Colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios. Tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los lectores”. Mientras que para la norma ISO 2789-1991 (Norma UNE-EN ISO 2789) sobre estadísticas internacionales de bibliotecas, la define como: “Organización o parte de ella cuya principal función consiste en mantener una colección y facilitar, mediante los servicios del personal, el uso de los documentos necesarios para satisfacer las necesidades de información, de investigación, de educación y ocio de sus lectores.”

Carrión la define en su Manual de Bibliotecas como “una colección de libros debidamente organizada para su uso”. Hay que aclarar que Carrión toma el término libro en un sentido amplio como sinónimo de documento, esto es como soporte de información destinado a ser leído, y que contiene una parte del conocimiento social. Esta última precisión excluye a los

documentos de archivo, que han sido generados por una persona física o jurídica en el ejercicio de sus funciones y no pertenecen al conocimiento social.

En el presente estudio, la Biblioteca es un servicio de la Universidad cuyo fin es el de disponer y facilitar la información necesaria que permita a la misma cumplir sus objetivos desde la gestión del conocimiento: la docencia, el estudio, la investigación y la extensión universitaria. Su importancia, tal y como refiere Orera (1996) radica en que:

- Mantiene una colección de patentes y marcas que constituye un cuerpo único de información tecnológica y científica, aportando valor y prestigio a la institución a la que pertenece y al país.

- Permite hacer investigaciones sobre la historia de la ciencia y tecnología desde el 1790; se puede estudiar la evolución de la sociedad y los cambios que han ocurrido a través de los últimos siglos; podemos obtener una idea de la dirección en la que se encamina la sociedad; podemos predecir con cierto grado de certeza las tecnologías que debutarán y se utilizarán en el futuro.

- Facilita la divulgación y diseminación de información altamente científica y tecnológica. Ocho (8) de cada diez (10) patentes contiene información valiosa que no se encuentra publicada en ningún otro lugar.

- Trae al país los más recientes adelantos tecnológicos en forma de patentes y los hace accesibles a todo el que esté interesado en avanzar, añadir, adelantar, mejorar o perfeccionar tecnologías. Se puede evaluar la patentabilidad de algún invento o tecnología antes de solicitar la patente.

- Fomenta el desarrollo de invenciones y nuevas tecnologías, creando industrias, generando empleos y contribuyendo a una mejor calidad de vida.

-Estimula el desarrollo económico, industrial, comercial, tecnológico y científico del país.

Tipología de Bibliotecas

Las bibliotecas se clasifican basándose en varios criterios (usuarios, acceso, ámbito geográfico, entre otros.). Las clasificaciones más usadas son las propuestas por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la International Federation of Library Associations(IFLA) (1998). Se presenta en el gráfico 2, una división que se denomina tradicional, utilizada en la mayor parte de los manuales:

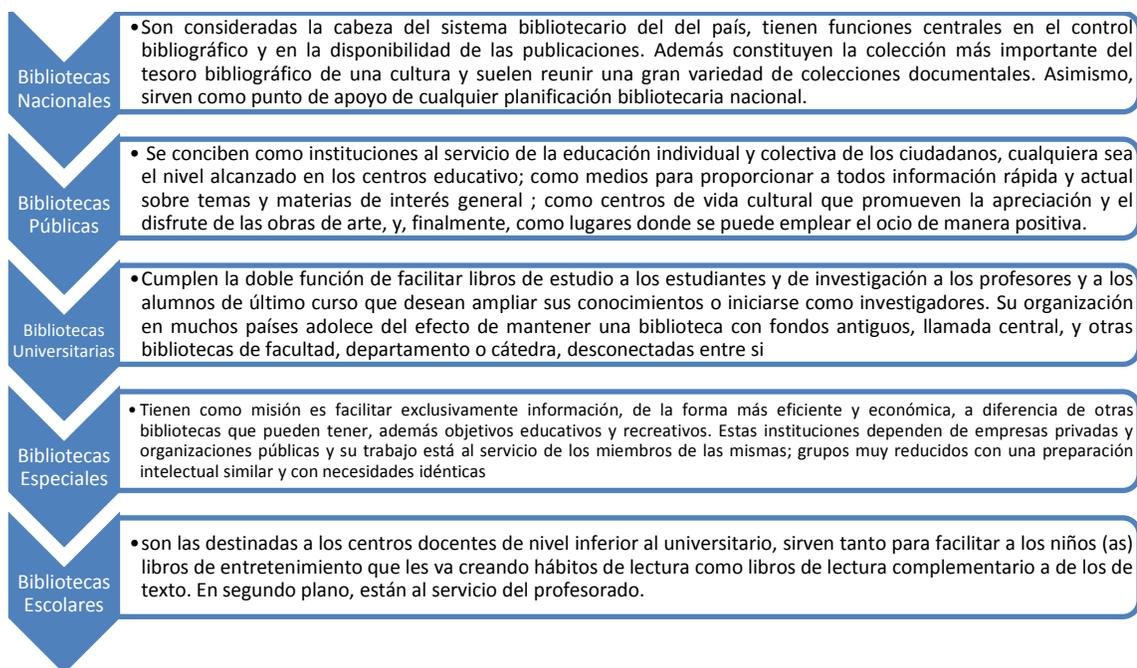


Gráfico 2. Tipología de las Bibliotecas. /Fuente: Tomado de Escolar (1990) (pp. 421, 426, 430, 431,432) y Carrión (2002) (p.37).

Es difícil a veces separar o aplicar una clasificación rígida de las instituciones documentales, porque en la práctica hay coincidencias entre

bibliotecas y servicios de documentación o existen elementos y problemas comunes en la gestión de archivos y bibliotecas (por ejemplo, los modos de información, los problemas de almacenamiento, los procesos de conversión retrospectiva de los sistemas de organización antiguos a nuevos, o la función pedagógica). Dentro de las mismas bibliotecas, también las tipologías resultan endebles. Ninguno de los numerosos criterios de clasificación es completamente satisfactorio, dado que es muy difícil que se den los distintos tipos de biblioteca en un estado puro.

Al igual que la UNESCO, la IFLA desarrollo una clasificación en sus distintas divisiones y secciones, este criterio es profesional basado en la situación real que presentan los profesionales y las instituciones en ellas agrupados (Ver Gráfico 3):

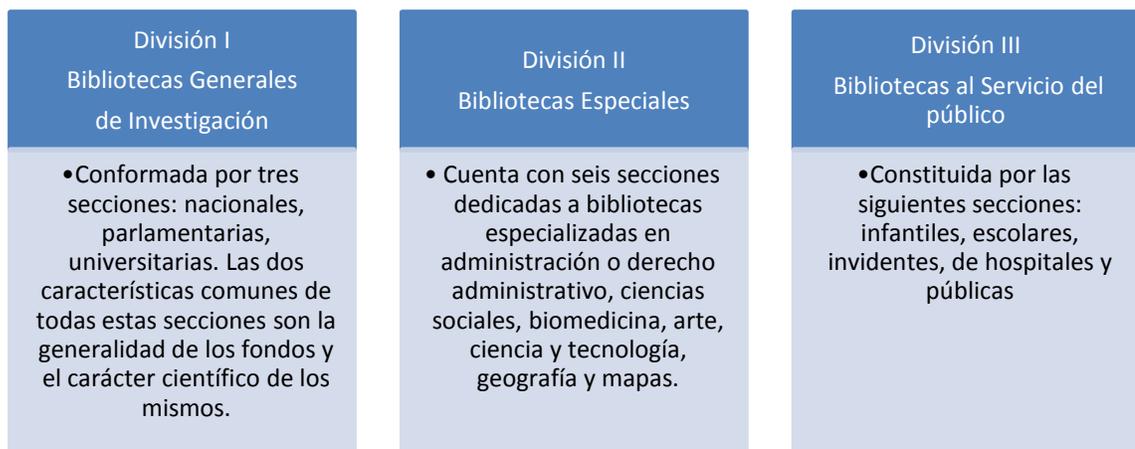


Gráfico 3. Clasificación de las Bibliotecas por Divisiones. /Fuente: Carrión (2002) (p. 38)

En todas las definiciones anteriormente referidas a la biblioteca, se distinguen tres elementos fundamentales: colección; organización; y uso. A estos tres elementos acompaña un cuarto factor, el personal encargado de su gestión y que es pieza clave del conjunto. Vale destacar con especial atención, la gestión de las bibliotecas en las universidades.

Gestión de las Bibliotecas en las Universidades

Dentro de la Universidad, la Biblioteca constituye un servicio clave de apoyo a las dos funciones que constituyen la razón de ser de la institución universitaria: la investigación o creación de conocimiento y la enseñanza o comunicación de dicho conocimiento. No obstante, todo el mundo admite que las universidades más prestigiosas del mundo en términos de docencia e investigación son las que disponen de las mejores bibliotecas. (Alonso, Echeverría y Martín, 1999).

En este sentido, las bibliotecas, deben abordar la tarea de la evaluación de su rendimiento. El manual "Claves para el Éxito: Indicadores de Rendimiento para Bibliotecas Públicas (1995), enumera las siguientes:

a. Planificar: conocer qué está consiguiendo la biblioteca y establecer los objetivos y prioridades para el futuro.

b. Comunicación: explicar el rendimiento del servicio a toda la organización (equipo directivo, personal y usuarios).

c. Resolver problemas antes de que surjan: en lugar de reaccionar tarde a una crisis, identificar áreas problemáticas y analizar sus causas.

d. Tomar decisiones a partir de datos pertinentes para cada decisión y poder así prever los resultados de diferentes decisiones.

e. Controlar el progreso: ¿se están cumpliendo los objetivos propuestos? Permite además evaluar las prioridades de acción futura.

f. Justificar la asignación de recursos en relación con lo que se va consiguiendo. (pp.10, 12).

Las bibliotecas, en general y las universitarias en particular, siempre han recogido datos relativos a sus colecciones, infraestructuras y actividades, pero estas tareas de recolección de datos se contemplaban desde una perspectiva cuantitativa y no se asociaban a los objetivos y metas de la biblioteca, ni se orientaban a la toma de decisiones para la mejora de los servicios (Mayére y Muet, 1998).

Existirían así, dos posibles enfoques en las metodologías de evaluación: el vinculado a la planificación y a la gestión de calidad, y, por otro lado, aquel que se limita a reflejar cuantitativamente la situación del servicio.

Indicadores de Gestión de las Bibliotecas

La bibliografía sobre indicadores en bibliotecas ofrece diferentes clasificaciones. Desde el enfoque de sistemas en organizaciones se propone agruparlos de la siguiente manera (Van House, Weil, y McClure, 1990):

a. Indicadores de inputs: recursos introducidos en el sistema (personal, infraestructuras, equipamiento, presupuesto, colección).

b. Indicadores de procesos: las actividades que transforman los recursos en productos (adquisiciones, catalogación, referencia).

c. Indicadores de actividad: los productos y servicios creados por la biblioteca (acceso a los materiales, catálogo automatizado, respuestas en el servicio de referencia, uso y satisfacción del usuario con estos productos y servicios).

d. Indicadores de resultados o de impacto: el efecto de las actividades de la biblioteca en la comunidad (el grado en el que el uso de la biblioteca afecta al aprendizaje del alumno).

Otra clasificación de indicadores, que los relaciona directamente con la toma de decisiones, es la siguiente. (Ver Cuadro 1).

Cuadro 1

Indicadores para la Toma de Decisiones en las Bibliotecas

INDICADORES	TOMA DE DECISIONES
<p>1. Indicadores de Rendimiento Operacional: Relacionan las inversiones con la producción. Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de registros catalogados por hora - Coste de cada registro catalogado 	<ul style="list-style-type: none"> -Asignación de recursos a actividades, servicios o productos. -Servicios se pueden llevar a cabo y cuáles son imposibles de asumir por la biblioteca.
<p>2. Indicadores de Eficacia: Relacionan la producción con el uso, desde la perspectiva de los usuarios. Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proporción de documentos del fondo que se han usado - Satisfacción del usuario con el préstamo 	<ul style="list-style-type: none"> -¿Está la comunidad de usuarios bien servida? -¿Qué áreas tienen un rendimiento bajo? - ¿Por qué?
<p>3. Indicadores de coste-eficacia (eficiencia): Relacionan la inversión con el uso. Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coste total por usuario - Coste por préstamo 	<ul style="list-style-type: none"> - Asignación de recursos a actividades, servicios o productos. -¿Qué resultados son los deseables en función de la cantidad de uso y de satisfacción del usuario?
<p>4. Indicadores de impacto: Relacionan el uso que se hace de la biblioteca, sus servicios y productos, y el uso potencial que se puede hacer de ellos. Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de usuarios activos de la biblioteca - Usos per cápita 	<ul style="list-style-type: none"> -¿Cuál es el nivel de éxito de la biblioteca? -¿A cuántos usuarios está llegando? - ¿Por qué un determinado de usuarios no utiliza la biblioteca? -¿Por qué no se utiliza un servicio o producto

Fuente: Tomado del manual: Claves para el Éxito: Indicadores de Rendimiento para Bibliotecas Públicas (1995), pp. 17-18.

Visto de esta manera, todos los organismos que han desarrollado sistemas de indicadores coinciden en resaltar que la interpretación de los resultados se ha de realizar de forma cuidadosa, analizando la precisión de los datos (método por el que se han obtenido los datos, posibles errores en los muestreos,...) y siempre buscando las posibles causas que expliquen los datos de rendimiento obtenidos.

Por ejemplo, un índice bajo de satisfacción de los usuarios con el servicio de préstamos puede deberse a una falta de conocimiento del usuario (en qué condiciones se lleva a cabo, problemas a la hora de localizar los

libros y otros) o a una colección pobre de la biblioteca que no alcanza la demanda de los usuarios.

Por ello, se considera que los indicadores de rendimiento no se deberían interpretar como normas o standards que hay que cumplir, sino que deben actuar como un estímulo de mejora en la biblioteca y como un modo de subrayar las mejores prácticas. (Alonso, Echeverría y Martín, 1999).

A continuación se muestra un cuadro resumen (Ver Cuadro 3) de las propuestas de tres de las organizaciones mencionadas. En la clasificación se ha seguido la utilizada por la Norma ISO 11620. Con él se pretende ofrecer una aproximación al tipo de indicadores que las distintas instituciones han elaborado y no una visión exhaustiva de los indicadores posibles.

El sistema de indicadores que se adopte en un Servicio de Bibliotecas Universitarias debe ofrecer, de manera rápida y sin grandes esfuerzos, datos globales, para el conjunto del servicio y datos individuales por biblioteca, así como análisis comparativos y de evolución entre unidades o bibliotecas.

Disponer de información individual, por biblioteca abre la posibilidad adicional de que el equipo que trabaja directamente en ella la estudie, la compare con los objetivos marcados por la propia organización y, a partir de esta información, establezca sus propios planes y objetivos a corto y medio plazo y sus propios mecanismos de corrección. (Alonso, Echeverría y Martín, 1999).

En este sistema no pueden faltar indicadores sobre la satisfacción de los usuarios e indicadores sobre la gestión del personal, a partir de encuestas periódicas y medidas indirectas. Así, tanto para este tipo de indicadores. (Alonso, Echeverría y Martín, 1999).

Cuadro 2

Resumen de Sistemas de Indicadores en la Gestión del Servicio de Bibliotecas en las Universidades, según ISO, IFLA y JFC

ASPECTOS	ISO	IFLA	JFC (Reino Unido)
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	-Satisfacción de usuarios	-Satisfacción del usuario -Satisfacción del usuario con los servicios ofrecidos para uso remoto.	-Satisfacción global de usuarios. -Satisfacción con el suministro de documentos. -Satisfacción con los servicios de información. -Satisfacción con las instalaciones. -Satisfacción con la formación de Usuario.
1.Servicios Públicos	-	-	-Cumplimiento de las especificaciones en cada uno de los servicios fijadas por la Biblioteca. -Cumplimiento de los objetivos de mejora.
2.Uso general	-Porcentaje de población servida -Coste por usuario -Visitas 'per capita' -Coste por visita	-Penetración de mercado. -Horas de apertura en relación a la demanda.	-Gasto total de la biblioteca por estudiante. -Gasto en personal+gastos corrientes por estudiante. -Número de estudiantes por el número de biblioteca.
3.Suministro de Documentos	-Disponibilidad de la colección. -Uso en sala de la colección. -Grado de la cobertura de la colección. -Disponibilidad de nuevos títulos solicitados. -Uso per cápita. -Ratio de documentos utilizados. -Tiempo medio de suministro de documentos en acceso cerrado. -Tiempo medio de suministro de documentos en acceso abierto.	-Listas bibliográficas de expertos. -Uso de la colección. -Uso de la colección por materias. -Documentos no utilizados. -Rapidez en el suministro de documento.	-Documentos por estudiante. -Documentos por número total de personal. -Gasto total por número de documentos. -Documentos suministrados (préstamos consultas en sala +préstamo interbibliotecario+ fotocopias + documentos electrónicos) por estudiante. -Documentos suministrados por número de personal. -Gasto total de la biblioteca por documentos suministrado.
4.Préstamo	-Préstamos en relación con la colección. -Préstamos 'per cápita'. -Documentos en préstamo 'per cápita'. -Coste por préstamo. -Préstamos por empleado.	-	-

Fuente: Síntesis Integrativa a partir de las Directrices de ISO (1996), IFLA (1998), JFC (1995), tomado de Alonso, Echeverría y Martín, (1999).

Cuadro 2

Continuación Resumen de Sistemas de Indicadores en la Gestión del Servicio de Bibliotecas en las Universidades, según ISO, IFLA y JFC

ASPECTOS	ISO	IFLA	JFC (Reino Unido)
5. Préstamo Interbibliotecario	-Rapidez en el préstamo interbibliotecario.	-Rapidez en el préstamo interbibliotecario.	-
6. Búsqueda de Información por el usuario (Catálogo).	-Tasa de éxito en búsqueda de ejemplar conocido. -Tasa de éxito en búsqueda por materias.	-Tasa de éxito en búsqueda de ejemplar Conocido. -Tasa de éxito en búsqueda por materias.	-
7. Servicio de referencia o de información	-Tasa de respuestas correcta.	-Tasa de respuestas correcta.	-Preguntas contestadas por estudiante. -Preguntas contestadas por el total del personal. -Gasto total de la biblioteca por las preguntas contestada.
8. Equipamientos e Instalaciones	-Disponibilidad. -Tasa de uso. -Tasa de ocupación de las plazas de lectura. -Disponibilidad del sistema informática.	-Disponibilidad.	-Espacio total por estudiante. -Estudiantes por plaza de lectura. -Tasa de ocupación de plazas de lectura. -Gasto total de la biblioteca por horas de Ocupación.
9. Uso Remoto	-	-Usos remotos 'per capita'.	-
SERVICIOS TÉCNICOS			
1. Adquisición	-Duración del proceso de adquisiciones.	-Duración del proceso de adquisiciones.	-Gasto en adquisiciones por estudiante.
2. Proceso Técnico	-Duración del proceso técnico.	-Duración del proceso técnico.	-Numero de "ítems" procesados por número de personal -Gasto por ítem procesado.
3. Catalogación	-Coste por título catalogado.	-	-
FORMACIÓN DE USUARIOS	-	-	-Porcentaje de estudiantes que han recibido formación de usuario.
RECURSOS HUMANOS	-	-	-Número de estudiantes por personal cualificado.

Fuente: Síntesis Integrativa a partir de las Directrices de ISO (1996), IFLA (1998), JFC (1995), tomado de Alonso, Echeverría y Martín, (1999).

Según la información recabada, de una primera lectura del cuadro 2 se desprenden las siguientes consideraciones: las tres organizaciones coinciden

en aportar indicadores para valorar la satisfacción de los usuarios, los servicios técnicos y los servicios públicos o de relación más directa con los usuarios.

En virtud de estas tres visiones, las bibliotecas universitarias, para facilitar su propia evaluación y gestión, precisan mejorar y potenciar los sistemas actuales de recogida de datos e indicadores y realizar mediciones sistemáticas y periódicas. Para ello, es imprescindible la automatización de los procesos y servicios bibliotecarios, y, una vez conseguido esto, explotar las posibilidades que ofrecen estos sistemas automatizados de gestión de bibliotecas. (Alonso, Echeverría y Martín, 1999).

Gestión del Conocimiento en las Bibliotecas de las Universidades

La gestión del conocimiento es el conjunto de procesos y sistemas conducentes a incrementar el capital intelectual en una organización. Para Bill Gates, “No es más que gestionar los flujos de información y llevar la información correcta a las personas que la necesitan”.

En el informe de la Comisión de las Comunidades Europeas “El papel de las universidades en la Europa del conocimiento”, se destaca que la economía y la Sociedad del Conocimiento surgen de la combinación de: (a) Producción del Conocimiento: por medio de la investigación científica; (b) Transmisión del Conocimiento: por medio de la educación y la formación; (c) Difusión del Conocimiento: mediante el uso de las nuevas tecnologías; (d) Explotación del Conocimiento: a través de la innovación tecnológica

De allí que Sánchez (2004) reitera que “en esta combinación, el papel de la Universidad es muy significativo. En los cuatro procesos está presente”: los centros de investigación, tanto básica como aplicada, suelen estar relacionados, de uno y otro modo, con instituciones académicas de

educación superior; la Universidad es el foco de la educación y formación superior, incluso a niveles de reciclaje profesional; “las nuevas tecnologías están asentadas en un grado muy alto en el mundo universitario”; la transmisión de los nuevos conocimientos hacia su utilización por parte de la Sociedad aún tiene que mejorar en gran medida, pero está presente de forma relevante. Por lo tanto, “la Universidad es el pilar más destacado para el desarrollo de la Sociedad y la Economía del Conocimiento” (p.1).

En este marco, la Biblioteca universitaria debe implicarse, tanto como motor de la Universidad como para encontrar el lugar que le corresponde como institución y herramienta del Conocimiento dentro de la Universidad y de la Sociedad. La Gestión del Conocimiento en las Bibliotecas Universitarias es imprescindible por ser una institución tan intensiva en Conocimiento. En especial, según la Online Computer Library Center, debe gestionarse y establecerse el clima, la cultura y los medios necesarios para el desarrollo y aprovechamiento del denominado Conocimiento tácito (OCLC, 2003).

Según Valls y Hernández (2003):

Hay que tener en cuenta un factor esencial: el conocimiento explícito o estructurado -ya sea en documentos, procedimientos o costumbres formalizadas- no llega siquiera a representar ni el 10% de todo el Conocimiento presente en una institución como la Biblioteca Universitaria (p.269).

En la Gestión del Conocimiento explícito entran en juego, por lo tanto, las siguientes disciplinas:

a. Auditoría de la Información: ayudará a conocer cuál es la Información disponible en la Biblioteca Universitaria y cuál es la que realmente necesita.

b. Gestión Documental y la Gestión de la Información: Bases para la Gestión del Conocimiento explícito, puesto que, en la mayoría de los casos

se trabaja con documentos, su captura, almacenamiento y uso. Por ejemplo, uno de los principales productos de la Gestión del Conocimiento explícito son los almacenes de conocimiento o repositorios entendidos como bases de datos.

c. Los Mapas de Conocimiento: indican dónde está el conocimiento de la organización y quién lo tiene.

Con el fin de crear un entorno favorable a la Gestión del Conocimiento y su compartición, Sánchez (2004) considera que las Bibliotecas Universitarias pueden plantearse los siguientes objetivos y las acciones para su consecución de la forma siguiente:

1. Cambiar la cultura organizativa: uno de los pilares es la Gestión de Recursos Humanos, mediante foros, discusiones dirigidas, grupos de investigación multidisciplinaria, entre otros.

2. Gestionar la motivación, inspiración, casualidad mediante la creación de espacios de encuentro formativo entre profesores y alumnos en donde los recursos informativos y los servicios bibliotecarios tengan una presencia relevante.

3. Mejorar el control de la producción científica de la propia universidad, para hacerla más accesible a los usuarios de las bibliotecas.

4. Crear repositorios de conocimiento para la gestión eficaz. La plataforma ideal para esta herramienta es, sin duda, la Intranet corporativa. La creación de bases de datos que recojan los e-mails, formularios web utilizados, reclamaciones y sugerencias, etc., recogidos en cualquiera de los servicios, secciones, unidades y afines, de la Biblioteca Universitaria.

5. Proyectar la imagen corporativa de la Biblioteca universitaria, así como del trabajo cooperativo y de colaboración con el entorno bibliotecario y universitario a nivel local, autonómico, estatal e internacional.

Aparición de la Mediateca

La mediateca o biblioteca híbrida, como también se conoce, es un establecimiento que conserva y brinda acceso a la información a través de diversos tipos de medios. Sus orígenes se remontan hacia finales de la década de los ochenta, específicamente en 1988, cuando se construye en la ciudad de Nîmes(Francia) la primera mediateca llamada Carré d` Art. Esta institución no se despojó del todo de las características tradicionales de las bibliotecas debido a que incorporó un acervo impreso, salas de lectura, y un museo de artes plásticas, siendo un edificio híbrido constituido por tres tipologías arquitectónicas.

A principios de la década de los ochenta, aparece el concepto de mediateca, el cual fue desarrollado cuando los contenidos audiovisuales (documentos sonoros y grabaciones de video) se consideraron como testimonios culturales al igual que los materiales escritos. “El término mediateca ha sido acuñado para reflejar mejor la diversidad de las obras y recursos reunidos y presentados al público, en particular, bajo la forma de videocintas en formatos Betacam y VHS. (Wikipedia, Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Mediateca>).

En los años 1990, las mediatecas empezaron a albergar soportes numéricos (CD para audio y DVD para videos) que vinieron a completar los soportes tradicionales (impresos, microfilmes, discos de vinilo, cassettes, etc.). (Wikipedia <http://es.wikipedia.org/wiki/Mediateca>).

De tal manera que la mediateca se encuentra históricamente ligada a la biblioteca que le dio origen, en la medida en que a ésta última se fueron incorporando y adaptando espacios para dar entrada a las computadoras u ordenadores, como terminales para consulta de información; de hecho, el término mediateca originalmente fue concebido como un espacio dentro de la misma biblioteca, donde se ofrecía a los usuarios acceso a la información digital y al Internet.

Mediateca: Definición

De acuerdo con el *Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación* (2004), las Mediatecas “son un centro de documentación en el que se recoge información documental de todos los recursos mediáticos, con vistas a formar un gran centro de documentación reservado al público más diverso y reservándole en ella la posibilidad de elegir automáticamente según sus gustos, su cultura, su autoeducación, dentro de un vasto y eclécticamente formado fondo documental.” (p.178).

En este sentido, se evidencia como las mediatecas son consideradas los nuevos centros de información, que se presenta de una forma innovadora e incorpora nuevas formas de transmisión que permiten al usuario elegir entre diversos soportes, satisfaciendo sus necesidades de búsqueda y acceso a los documentos, bien sean, digitales, audiovisuales o impresos. Al respecto, cabe citar a Robles (2001), quien explica lo siguiente:

La transformación de los mecanismos de resguardo y de los medios de transmisión del conocimiento, con la aplicación de nuevas herramientas pedagógicas apoyadas en la información digitalizada, inciden indudablemente en la definición de las peculiaridades de este tipo de edificio. La mediateca representa un mundo simbólico, positivo y democrático; sus colecciones pueden entrar sin restricciones y gratuitamente en la vida del ciudadano común.

De igual forma, estos nuevos centros sirven sustancialmente de apoyo a aquellas personas que tengan deficiencias visuales o auditivas, debido a su gran aporte en cuanto a la elección de soportes para acceder a las temáticas de interés. Por su parte, las personas interesadas en el estudio de idiomas podrán encontrar a las mediatecas como un espacio para desarrollar sus prácticas mediante la utilización de audios y videos.

También funcionan como centros multifuncionales que no solo permiten acceder de diversas formas a la información sino que además existe la posibilidad de disfrutar de una amplia variedad de espacios ya que su estructura arquitectónica permite incorporar salas de ciencia, museos virtuales, sala de exposiciones temporales, librerías, sala de novedades, terrazas, cafeterías, anfiteatros, entre otros.

Por su parte, el proyecto diseñado por Mauricio Vera Matus titulado “Infraestructura Universitaria Compartida: Mediateca Barrio Universitario”, expone la creación de una mediateca para responder a la demanda de equipamiento universitario compartido en el llamado Barrio Universitario de Santiago, que desarrolla un plan integral para el reordenamiento del barrio, con la finalidad de promover el desarrollo social y urbano de la comuna.

Asimismo, el autor expone que:

La mediateca en relación a la biblioteca nace en una primera instancia, ante la problemática de incorporar nuevos formatos de información. La biblioteca también nació ante la respuesta de poder almacenar de manera física, los elementos en los cuales se plasma la información, siendo el libro, el soporte por excelencia. (p.32).

En una sociedad tan cambiante y exigente significa primordial establecer nuevos parámetros de adaptación que le permita a la biblioteca reinventarse para brindar un servicio óptimo que permita la adecuada cooperación con las actividades docentes y de investigación. Carrión (2000)

explica en su texto “Las tecnologías de la información y las comunicaciones en las bibliotecas públicas españolas: nuevos usuarios y nuevos servicios”, lo siguiente:

La biblioteca híbrida, en la que conviven contenidos impresos y digitales y que dispone de los medios tecnológicos para acceder a la información electrónica a través de las redes, estará preparada para desempeñar un papel protagonista en el nuevo orden económico y social. Cuando lleguen a este estadio, las bibliotecas habrán pasado de ofrecer servicios basados en los documentos impresos a proponer servicios innovadores basados en las TIC a partir de la integración de los recursos tradicionales y los nuevos recursos electrónicos.

A través de las mediatecas, los usuarios cuentan con más posibilidades de acceder a la información, es decir, se democratiza y se amplían los horizontes de la transmisión de conocimientos ya que se puede escoger entre una gama de opciones para visualizar el material, ya que no solo se le facilita a los usuarios el documento sino los medios para acceder a la información contenida en los mismos.

Impacto de las Mediatecas en los Usuarios

El soporte tecnológico no se deteriora tanto como le suele suceder al soporte impreso, el cual se desgasta con el pasar del tiempo si no cuenta con un cuidado adecuado. El rol del bibliotecario también cambia y se transforma. Con respecto a esto, Adams (1994) señala en su libro “Comunicaciones y Acceso a la Información en la Biblioteca” que los bibliotecarios tienen un nuevo papel dentro de las bibliotecas.

El papel de almacenar llega a ser menos importante comparado con el de procurar y difundir información, que se basa en la capacidad del bibliotecario para identificar los materiales y acceder a ellos mediante redes para su entrega directa al usuario. El

bibliotecario se convierte en un asesor más que en un conservador. Este escenario, que ha estado en el centro de las previsiones más entusiastas, se basa en que los bibliotecarios demuestran su capacidad para añadir valor a la información con una serie de productos para una población que esta versada en el valor de la información pero que sigue viendo al intermediario como su elemento esencial para la obtención del valor. Bajo la influencia del especialista de la información, el servicio bibliotecario se extenderá y se desarrollará por muchas razones. Habrá un mayor número de usuarios que sacarán un beneficio del mayor que ha puesto en la información una población consciente de la tecnología de la información. (p. 269).

Las Tecnologías de la Información como Apoyo a la Educación Universitaria

Carrión (Ob. Cit.) explica que se está en una nueva sociedad que se caracteriza por brindar “importancia a la información como elemento básico para la creación de conocimiento”, por ello las TIC representan una herramienta eficaz que le permite a los individuos acceder al conocimiento de forma ilimitada.

La nueva sociedad es el resultado de la rápida difusión y democratización de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) que han tenido lugar sobre todo en la última década. Destaca especialmente el papel de Internet como infraestructura que ha preparado el camino a la sociedad de la información, ya que ha aportado un medio de comunicación de datos asequible a todo el mundo. Internet, y en especial algunos de sus servicios como WWW, es una herramienta altamente eficaz de difusión de información que permite el acceso a millones de páginas de contenidos textuales y multimedia.

Algunas regiones como Europa ya discuten sobre la importancia de la incorporación de las tecnologías de información y comunicación a los entes bibliotecarios para brindar un mejor servicio a la sociedad. De hecho, distintas instituciones europeas han elaborado una variedad de documentos

que exponen estos planteamientos. Tal es el caso del Parlamento Europeo, el cual recomendó la necesidad de tomar “medidas adecuadas que permitan a las bibliotecas desempeñar un cometido activo a la hora de facilitar el acceso a la información y transmitir conocimientos”.

De igual forma, señalan la necesidad de dotar a todo tipo de bibliotecas con “instrumentos modernos, en particular de conexiones a Internet y de fondos suficientes para que las bibliotecas públicas respondan a los retos de los ciudadanos de la sociedad de la información y que tengan también en cuenta los gastos ocasionados por el pago de licencias del material electrónico, de uso cada vez más generalizado”.

El Libro Electrónico

El libro electrónico o E-book, como también es conocido, es considerado un valioso recurso informativo para la difusión educativa, tecnológica y cultural. Aunque en los últimos años se ha incorporado a los espacios bibliotecarios, todavía existen muchas bibliotecas que no han implementado esta herramienta como medio de acceso a la información.

Escobar (2006) explica que el libro electrónico "es un medio novedoso para difundir el conocimiento y es indudable que la comunidad universitaria puede recibir información más actualizada a través de este formato" (p. 48). Asimismo, revela que en la actualidad mediante la utilización de esta herramienta tecnológica se puede lograr una serie de ventajas que le permiten al usuario tener eficiencia y rapidez al momento de realizar la búsqueda de información, las cuales se presentan a continuación:

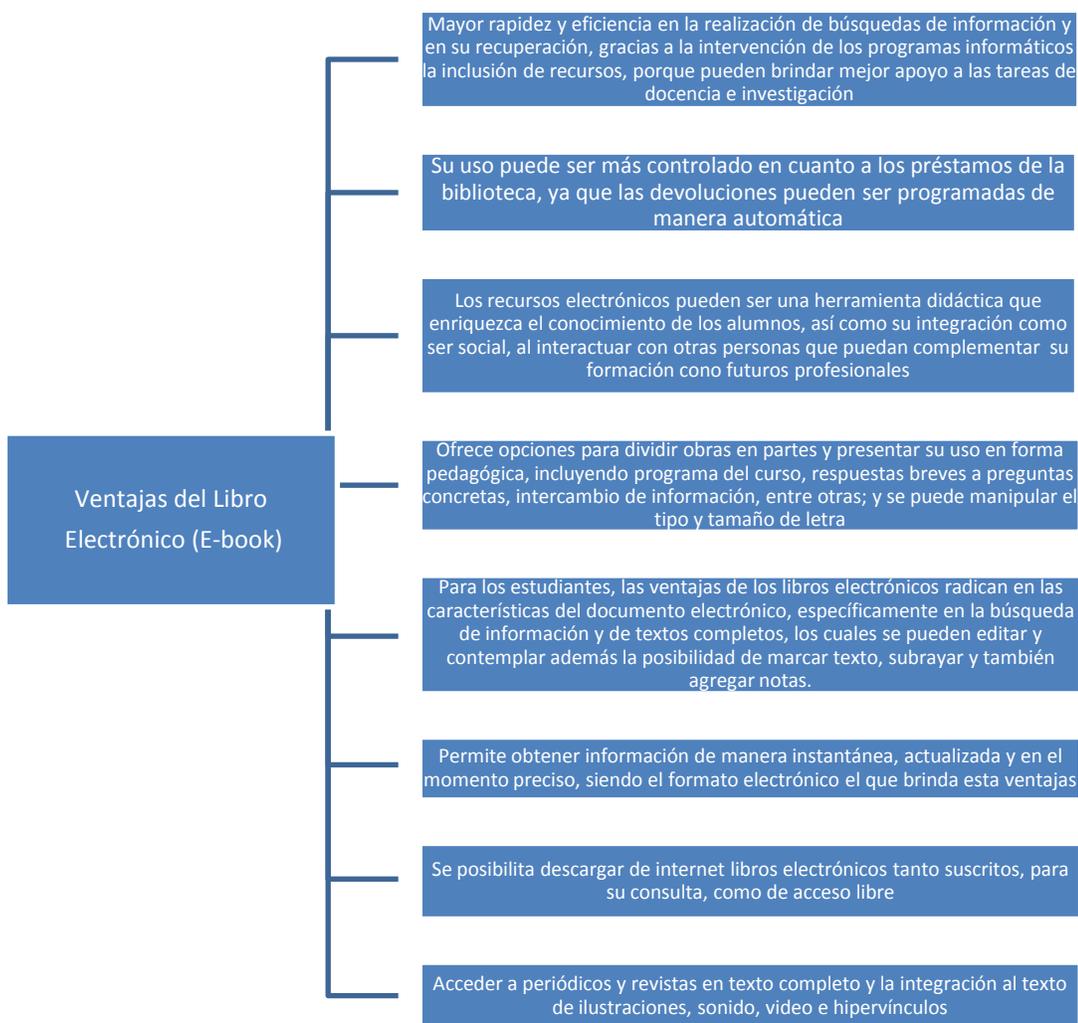


Gráfico 4. Ventajas del libro Electrónico. /Fuente:Escobar (2006) (pp. 48,49).

Por su parte, Lugo (2006) señala que a pesar del poco tiempo que tiene el libro electrónico en los acervos de las bibliotecas digitales, su incorporación está generando una “revolución en la transmisión del conocimiento y en la difusión de la cultura, ya que ofrece una serie de ventajas que amplían las posibilidades de acceso a la información...”. (p. 100).

Así como esta autora pone de manifiesto las bondades que ofrece la utilización del libro electrónico y coincide en muchos aspectos con Escobar Velázquez, también agrega que "las colecciones de libros electrónicos no

han crecido tan rápidamente como los bibliotecarios y lectores quisiéramos, debido a diversas causas. Tal vez la principal sea la existencia de un número muy grande de modelos de acceso, lo cual puede generar confusión entre los bibliotecarios y demás involucrados". (p. 101).

Cabe destacar, que debido al interés que ha despertado el desarrollo de colecciones de libros electrónicos en muchas bibliotecas, recientemente se han realizado diversos estudios a cargo de bibliotecarios de universidades o miembros de consorcios de bibliotecas. Entre estos proyectos destaca el desarrollado en España durante el año 2004, el cual tuvo como finalidad evaluar el acceso y gestión de los libros electrónicos en las bibliotecas españolas. Su objetivo general consistió en evaluar los e-books suscritos por las universidades de este país para conocer el alcance de la información disponible por medio de esta herramienta, a la vez que trata de analizar la cobertura informativa de los e-books y las facilidades que ofrecen para lograr resultados favorables en la recuperación y búsqueda de información.

Otro proyecto que indaga en la incidencia del libro electrónico fue el realizado por bibliotecarios del Reino Unido de Gran Bretaña. Estuvo conformado por un Grupo Nacional de Trabajo para llevar a cabo un amplio estudio basado en una encuesta aplicada a bibliotecarios académicos que trabajan en instituciones de tres áreas del conocimiento: (1) negocios y administración; (2) ingeniería; y (3) medicina y salud. El objetivo de este proyecto fue conocer las experiencias de los consorcios bibliotecas, en los rubros siguientes: (a) análisis de las necesidades de información de los lectores; (b) gestión de colecciones y conocimiento de los modelos de precios; (c) análisis de las formas de acceso a este tipo de recurso. Como resultado de esta investigación se trabaja en la preparación de un modelo de negociación de licencia que pueda operar a nivel nacional.

Recientemente se desarrolla en España *El Programa E-book y Biblioteca*, otro proyecto que se propuso analizar tres universos: el de los bibliotecarios, el de los lectores y el de los espacios de lectura. La indagación en estos tres escenarios permite obtener datos sobre la implantación del libro electrónico en las bibliotecas. Adaptados a la realidad y conscientes de la falta de investigaciones sobre la implantación del libro electrónico en las bibliotecas, se articuló una estrategia de análisis y estudio completa y rigurosa. De la mano de Orionmedialab, de la Universidad Pontificia de Salamanca, se establece un mapa general del desarrollo de la investigación con los diferentes grupos de control y fases de estudio.

Durante el segundo semestre de 2009, se trabajó con el personal de la Biblioteca Municipal de Peñaranda de Bracamonte (Salamanca) y del Centro de Literatura Infantil y Juvenil de Salamanca, y, a lo largo de 2010 y 2011, con 160 lectores distribuidos en tres grupos según la edad: mayores de 55 años, entre 18 y 54, y niños y jóvenes entre 8 y 17 años. La finalidad de este estudio consiste en elaborar y validar las herramientas de recogida de datos; evidenciar las diferencias en la satisfacción de usuarios de libros electrónicos derivadas de los grupos de edad; determinar las estrategias de animación destinadas a niños, jóvenes, adultos y mayores para la correcta apropiación del libro electrónico y conocer las características de los lectores de libros electrónicos que más o menos aprecian los lectores.

El estudio de la lectura electrónica por tramos de edad cuenta ya con su cuarta y penúltima pieza. La primera fue la de los mayores de 55 años, después la de los jóvenes entre 13 y 18, para continuar con los niños de 9 a 12 (de enero a abril 2011), y la próxima franja a cubrir es la de los lectores entre 40 y 54 años (de marzo a mayo de 2011,). De esta forma, se va completando progresivamente la primera etnografía digital hecha en España sobre los hábitos de los lectores digitales, socios de bibliotecas públicas.

Luego de la experiencia con los mayores de 55 años, se han perfilado y ampliado los objetivos de esta nueva fase del Proyecto E-book y Biblioteca. Además de analizar las implicaciones de la lectura electrónica en esta franja de edad y contrastarlas con las conclusiones de los otros grupos, se pretende también reforzar el análisis del nivel de comprensión lectora y la participación activa de los lectores en el blog, con el fin último de diseñar un nuevo modelo de club de lectura.

Ipad

Durante el año 2010, la compañía Apple INC, lanzó al mercado un dispositivo electrónico tipo tableta, mejor conocido como Ipad. Este novedoso equipo, que se encuentra enfocado mayormente hacia el acceso a la información, es una herramienta que mezcla las cualidades de un Smartphone y un computador portátil.

Llamado por algunos especialistas como “El maletín del Futuro”, el Ipad es considerado un medio para obtener acceso a libros virtuales, por ejemplo, a través de este equipo puede ser visualizada la Biblia en todas sus versiones. Asimismo, ofrece la capacidad de almacenar todo tipo de información en cualquiera de los formatos característicos y estándar de APPLE. (Ver Gráfico 5).

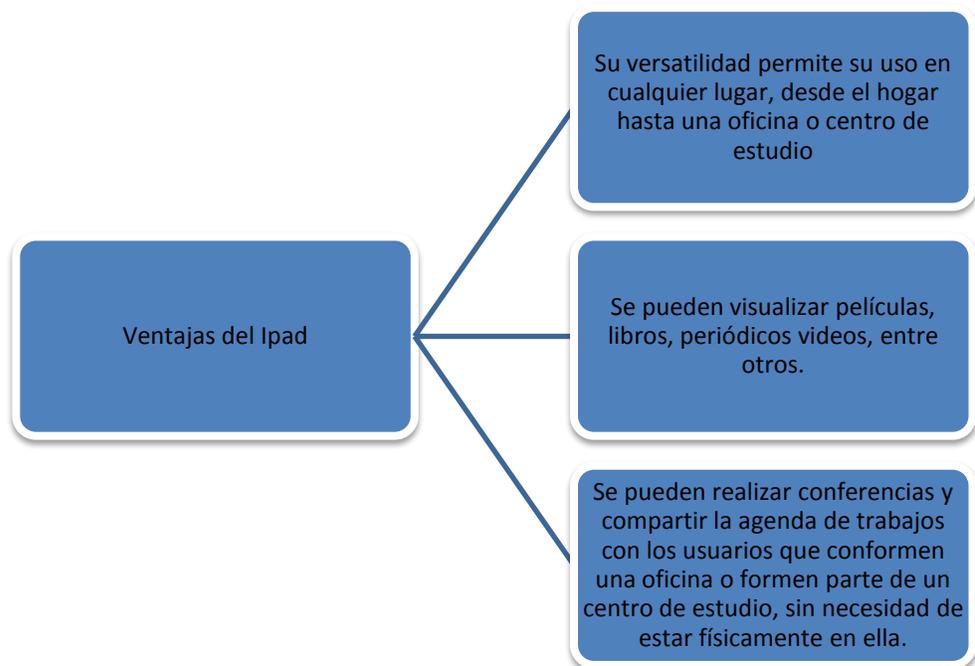


Gráfico 5. Ventajas del IPAD. /Fuente: Información tomada del Artículo “La Tabla Mágica”. Revista De Vista. Número 4.Noviembre 2010 (p.31)

Mediología

De acuerdo con Debray (2001) la mediología “será la función de médium, bajo todas sus formas, lo que la mediología deseará poner al día, observándolo desde los inicios (desde el nacimiento de la escritura), sin dejarse obsesionar por los medios de la actualidad”.

En este sentido, la mediología es una disciplina que se fundamenta en investigar al hombre que transmite y evoluciona a través del tiempo. Tal y como señala Rodríguez (2007) en su texto “*Para entender la mediología*” que este método de estudio está muy relacionada con los medios pero su concepción no se fundamenta en los massmedia, sino más bien, en conocer

lo que está en medio, es decir, en la mitad; aquello que se encuentra entre un ayer y un hoy, entre las culturas pasadas y las futuras.

La mediología cree en la evolución de las especies y especialmente en la humana como acumuladora de saberes; lo que hace la Cultura, por tanto, y quizás en este contexto latinoamericano no sobre decir que, no cree que haya existido alguna vez un Adán y una Eva físicos, sino que estas son elaboraciones estratégicas de un cristianismo en un momento de difusión enfrentado a unas sociedades relativamente analfabetas. (Rodríguez, 2007)

Esto significa que todas las ideas desarrolladas por el ser humano han tenido sus orígenes y han evolucionado con el pasar del tiempo, algunas se han perfeccionado (como la tecnología) otras continúan utilizando los mismos ritos (como la iglesia). De acuerdo con Rodríguez (Ob. Cit.):

Las elaboraciones que vemos hoy, las ideas absolutas en arte, tecnología, religión, ideología, han tenido sus construcciones a lo largo de la historia, pero ha habido algo que las ha hecho cambiar, ha habido algo que ha mediado. Algo ha llegado, un Input, algo ha ocurrido en una “caja negra” –no lo hemos visto, se nos ha privado de verlo- y algo ha salido después ya terminado y en él confiamos. La mediología intenta saber que pasó en esa caja negra. Para saber qué pasó, debemos conocer bien el actual estado de cosas o un estado de un presente y comenzar a rastrear hacia atrás, a quitar capaz, a explorar esa caja negra, para llegar a un primer Input.

En este sentido, la mediología constituye una disciplina de estudio que permite comprender los cambios que se producen dentro de la sociedad, tal es el caso de las bibliotecas y su progresiva evolución hasta la aparición de las mediatecas y posteriormente de las bibliotecas virtuales.

Transmitir es distinto de Comunicar

El filósofo Régis Debray expone en su libro *Introducción a la mediología*, la problemática de definir por qué razones se diferencia la

comunicación de la transmisión, con la finalidad de desarrollar un análisis de corte antropológico acerca de los diversos soportes que dan lugar a la comunicación y que elementos permite que estos puedan llegar a dar lugar a un proceso de transmisión. Debray (2001) expone que:

Comunicación y transmisión no son registros que haya que yuxtaponer sino que hay que coordinar. Ambos se sostienen entre sí. La primera es condición necesaria, aunque no suficiente, de la segunda. Podemos pues considerar los estudios de comunicación como un país que se ha explorado ya exhaustivamente y que hay que reinsertar en un continente poco o mal localizado pero del que ya se adivinan las dimensiones (o las posturas). (p. 29).

En este sentido, transmitir es distinto de comunicar, por tanto, los medios de comunicación de masas cumplen funciones distintas que los medios de transmisión ya que la primera son organizaciones de difusión de masas (prensa, radio, televisión), mientras que la última son instituciones del saber (Universidades, Bibliotecas, Escuelas) encargadas de difundir el conocimiento, constituyendo un interlocutor de gran valor para el desarrollo de la sociedad.

Según Riccombeni (2005) “para Debray la transmisión se diferencia de la comunicación en la medida que está ligada con la dinámica colectiva, que traspasa barreras temporales y que no se agotará en el simple hecho de comunicar. La transmisión no se agotará solamente en la comunicación pero la comunicación nunca podrá dejar de estar presente en los procesos de transmisión”. De igual forma, señala que la presencia de instituciones es fundamental al momento de comprender el fenómeno planteado por Debray:

Para que la comunicación perdure en el tiempo y pueda ser considerada como un acto de transmisión tiene que estar contenida en algún ente perdurable, ya sea institucional o material, en este punto vemos como este teórico realiza la distinción entre instrumento y utensilio, otorgándole al segundo la capacidad para

no agotase en su uso inmediato, este artefacto funcionaria así como guardián de la memoria dado que su corporalidad y características perdurarán en el tiempo.

A continuación se presenta un cuadro dialéctico que plantea las diferencias existentes entre comunicación y transmisión (Ver Cuadro 3):

Cuadro 3

Diferencias entre Comunicación y Transmisión

Aspecto	Comunicación	Transmisión
Escala Temporal	Tiempo corto, sincronía	Tiempo largo, diacronía. La actualidad. La huella, la perennidad. Velocidad
Centro de Gravedad	La información. "El para uso"	Valores y saberes. "El para la memoria"
Vector Difusor	Dispositivo técnico MO (materia organizada)	Dispositivo + Institución. MO + MO (organización materializada)
Naturaleza del Tiempo	Receptor contemporáneo (con- o tele-presencia). El ser-conjunto-a la vez	Destinatario posterior (por copertenencia a un linaje). El-ser-conjunto-sucesivamente
Afinidades Sociales	Las empresas y los "poderes" (lógica del mercado)	Las instituciones y las "autoridades" (sin ánimo de lucro)
Proximidades científicas	Sociología y psicología social	Historia y antropología
Dimensión Simbólica	No es necesario (vínculos pragmáticos entre individuos). Cuadro de las necesidades.	Indispensable (vínculos que trascienden las generaciones) Cuadro de las obligaciones.
Lugares Famosos	Televisión. Periódico. Radio. Internet. Self-me-dias. etc. Las redes	Museo, biblioteca, escuela, iglesia, académica, etc. Las señales
Términos Asociados	Opinión, consenso, audiencia, persuasión, impacto, publicidad, periodismo, interactividad, etc.	Monumento, herencia, archivos, religión, ideología, enseñanza, patrimonio, afiliación, etc.
Periodo de pertinencia	La época contemporánea	Todas las épocas (la invariable de lo acumulativo)
Descripción	"Eso es arqueología, esta archisabido"	"Es lo último pero no cuajara"
Elogio Tipo	"Buenas cifras de au-"	"Pues sí que aguanta"

Fuente: Tomado del libro *Introducción a la mediología* de Debray (2001) (p. 30)

Otro aspecto que es importante mencionar es que algunas tecnologías de la información y comunicación (TIC), pueden desempeñarse como ambas, particularmente en el caso de Internet, dado que contiene tanto páginas Web que funcionan como medios de comunicación y páginas Web que se desempeñan como medios de transmisión.

Acceso a las Tecnologías de Información para Estudiantes con Discapacidad Visual

De acuerdo con García Villalobos (2011) para las personas con discapacidad visual y de forma especial para los estudiantes, el uso de las tecnologías digitales tiene una gran repercusión a lo largo de todos sus estudios. Supone la “posibilidad de acceso a la información, el poder organizarla fácilmente y, aunque parezca algo trivial, el poder almacenarla de forma masiva” (p.28); sin la ocupación del espacio que supone la documentación en sistema braille.

El uso de las tecnologías digitales supone igualmente el acercamiento al conocimiento, en tanto en cuanto permite el acceso a libros de texto, diccionarios, apuntes y en general a documentación escolar. El propio alumno puede, con los medios adecuados, editar en tinta, braille o en audio sus propios apuntes y su propio material de trabajo.

Por otro lado, la accesibilidad a la documentación abre mayores posibilidades a la hora de la elección de estudios y por consiguiente mayores posibilidades de salidas laborales. La accesibilidad o no a la información es un elemento fundamental en la elección formativa en muchos alumnos discapacitados visuales. La mayor amplitud de posibilidades de formación aumenta las posibilidades laborales

El uso de la tecnología digital en la escuela es un elemento importante para la socialización, el tener acceso a la información le permite estar en igualdad de condiciones que sus compañeros, el poder hablar de los mismos temas, intercambiar experiencias, acceder al chat, a música, deportes, juegos, entre otros.

Las personas con discapacidad visual han ido incorporándose al uso de las tecnologías digitales de forma paulatina. En un principio el uso de ordenadores estaba restringido a unos pocos alumnos que participaban en actividades concretas de informática, con ayudas fundamentalmente de tipo audio y revisores de pantallas. Su uso estaba limitado fundamentalmente a tratamientos de texto y en su mayor parte solo por alumnos en estudios informáticos. Un paso siguiente fue el uso de las tecnologías digitales en asignaturas optativas de informática. En esta etapa ya empezaron a existir problemas de accesibilidad en diferentes aplicaciones. Con el sistema operativo MS-Dos, las herramientas de acceso más usadas eran los sintetizadores de voz y la impresión en braille. (García Villalobos, 2011, p.29).

En virtud de ello, la aparición de programas que permitían leer la pantalla, fundamentalmente revisores, hizo que las herramientas de tecnologías digitales, ordenadores, anotadores parlantes, etc., fuesen incorporándose al uso ordinario, aunque no a gran escala, prácticamente solo entre estudiantes, sobre todo universitarios. Ya en estos momentos los límites los ponían la accesibilidad a las aplicaciones.

Tal como se están desarrollando los acontecimientos y el ritmo de implantación de las tecnologías digitales en las aulas, ya pasan de ser algo ocasional a ser herramientas necesarias. El nivel de implantación ha tenido un incremento importante, pero no ha ido acompañado de un mayor nivel de accesibilidad en los programas educativos.

Herramientas Específicas para Alumnos con Discapacidad Visual

Con la necesidad de acceso a la información se han ido generando una serie de herramientas que resuelven esa problemática. Son herramientas específicas, es decir, herramientas diseñadas en función de las necesidades de cada discapacidad. Entre las herramientas específicas más usadas por los alumnos con discapacidad visual, se destacan tres tipos, por ser estas con las que más se trabaja el tema de accesibilidad:

a. *Ampliadores de Pantalla* (caracteres, gráficos...). Son programas informáticos cuya principal función es modificar los atributos de las pantallas en cuanto a color, contraste, tamaño y forma. Suelen tener una serie de características que permiten al alumno con discapacidad visual navegar por la pantalla del ordenador en condiciones óptimas y con un mayor aprovechamiento y reconocimiento. Su capacidad de ampliación puede llegar a 16 aumentos (García Villalobos, 2011).

Estos programas están muy extendidos en las aplicaciones informáticas más comunes, sobre todo en aquellas referentes al tratamiento de textos. Algunos sistemas operativos ya llevan incorporada esta función. Como herramienta para alumnos con resto visual aprovechable para su uso, hay que tener en cuenta que no se trata solamente de las posibilidades de ampliación, si no de que una vez ampliado un gráfico, este pueda ser comprensible para el usuario.

b. *Línea Braille*: Se trata de una herramienta que permite la comunicación entre el ordenador y el alumno mediante la transcripción a sistema braille de los textos que aparezcan en pantalla, siempre y cuando estos estén en un formato accesible para el software de comunicación entre ambos. Está compuesta por celdillas integradas por 8 vástagos móviles, que corresponden a la formación en relieve de los caracteres en braille 31

computarizado. Estas líneas pueden ser de 40 u 80 caracteres, teniendo cada herramienta una única línea de caracteres(García Villalobos, 2011).

El software que acompaña a esta herramienta permite diferentes configuraciones personalizadas. Por cada uno de los caracteres incorpora un sensor que permite la interacción línea braille - ordenador, pudiendo mediante él llevar el cursor al carácter que se requiera.El uso de estas herramientas está limitado en la actualidad, por cuestiones económicas, a los niveles educativos de bachillerato y superiores. En sus funciones más básicas, esta herramienta se puede usar sin otros conocimientos previos; esto permite que prácticamente todos los alumnos con capacidad lectora la manejen.

c. *Revisores de Pantalla:*Son programas específicos para personas discapacitadas visuales que recogen la información existente en la pantalla del ordenador enviándola a una síntesis de voz, a una línea braille, o a ambos sistemas a la vez.Su utilización se realiza mediante la combinación de teclas que permiten el manejo del ordenador y del propio revisor de pantalla, pudiendo por tanto manejar las funciones de las aplicaciones informáticas mediante el uso del teclado.(García Villalobos, 2011).

En la actualidad dependiendo del sistema operativo utilizado existen varios revisores de pantalla. El más extendido para el sistema operativo Windows es el denominado JAWS. Para LINUX se puede utilizar Gnocopernicus y ORCA, aunque en la actualidad ambos están en sus primeras versiones.Estos revisores tienen varios niveles de utilización y aún en sus niveles más básicos requieren de un aprendizaje previo y de ciertas habilidades para el manejo de las herramientas informáticas. Requieren tener conocimiento de los conceptos básicos sobre el uso de las aplicaciones informáticas; esto hace que su utilización esté condicionada a alumnos con esas capacidades y habilidades.

Las ayudas técnicas con soporte visual son siempre complementarias a las auditivas. De este modo, a través de las propias prótesis y de las ayudas técnicas auditivas auxiliares que se puedan aplicar, se aprovechan al máximo todos los canales de acceso a la comunicación y a la información.

Acceso a las Tecnologías de Información en Estudiantes con Discapacidad Motora

Según Guerra (2011), en el caso del alumnado con discapacidad motórica, el uso del ordenador ha supuesto un hecho fundamental que está contribuyendo a derribar las limitaciones que en materia de comunicación, lenguaje, acceso a la información, control del entorno y posibilidades laborales pueden presentarse.

Herramientas Específicas para Alumnos con Discapacidad Motora

a. *Programas de Reconocimiento de Voz:* Son programas que permiten que los usuarios controlen Microsoft Windows y algunas de sus aplicaciones exclusivamente con la voz. A través de un micrófono puede dictarse al ordenador cualquier tipo de documento (correos electrónicos, procesadores de texto...). Permite también manejar los menús de acción, por lo que resulta adecuado en el caso de personas que, teniendo dificultades en la movilidad, poseen un buen control de la voz y no presentan dificultades en el habla. Permiten también la lectura de documentos. Los usados más frecuentemente son Dragon NaturallySpeaking y ViaVoice.

b. *Lectores de Pantalla:* Son programas que permiten reconocer el contenido de la pantalla y ser reproducido mediante síntesis de voz. Por lo general son usados por personas con ceguera o discapacidad visual severa

pero, en ocasiones, su uso es aconsejable para personas con discapacidad motriz y déficit visual asociado.

Jawsfor Windows: Jawsfor Windows es el más conocido lector de pantallas en cuanto a funcionamiento y compatibilidad. Es una aplicación de 32 bits que permite a las personas ciegas o con discapacidades visuales procesar textos y caracteres de los programas que se ejecuten en cualquier versión de Windows. La última versión es la Beta 4.01, compatible con Windows XP, incluye nuevas opciones para navegar las páginas webs.

Este software provee todo lo necesario para usar un ordenador personal como una máquina de lectura, con características de ayuda para baja visión. Su funcionamiento básico consiste en que al escanear un texto impreso, éste automáticamente se lee en voz alta. Acepta documentos en caracteres impresos de cualquier tipo y en contraste (cartas, faxes, revistas, libros, periódicos, etc).

c. Lectura de textos: Es una aplicación del Proyecto Fressa que permite leer el contenido de cualquier ventana activa de Windows. Resulta indicado para el alumnado con discapacidad motórica con problemas visuales asociados. Puede utilizar los sintetizadores de voz MS Agent. Español, portugués, inglés, americano, francés, italiano, alemán, ruso, holandés.

También puede funcionar con el sintetizador de voz UPCTV disponible en el CD Sinera 99 distribuido por el PIE así como el Hatos (euskera). En caso de que esté instalado también puede hablar en catalán. Hay distintas opciones de lectura: leer el contenido del portapapeles o la selección actual; leer cada letra, palabra o frase; leer palabra a palabra; leer automáticamente lo seleccionado al soltar el clic del ratón; leer desde cualquier lugar pulsando F9; y leer el contenido de la carpeta pulsando F10.

d. Magnificadores de Pantalla: Son programas que permiten la ampliación de la pantalla completa o una parte de ella con el objeto de que sea más fácilmente perceptible. Resultan indicados especialmente para usuarios con discapacidad visual, pero pueden usarse también para personas con discapacidad motórica y déficit visual asociado. A modo de ejemplo hacemos referencia a algunos:

d.1. Magic: Magic combina la capacidad de ampliar los caracteres y la lectura de pantallas; entrega la posibilidad de elegir lo que el usuario desea que sea leído cuando esté navegando por distintas aplicaciones.

d.2. ZoomtextXtra: Programa ampliador de caracteres. Es un software que queda en la memoria y admite ampliaciones de gráficos. Permite ampliar de 2 a 16 veces el tamaño normal. Es compatible con aplicaciones JAVA.

d.3. Supernova: Supernova, Lunar y Lunar Plus conforman el trío de magnificadores de pantalla que desarrolla la compañía DolphinComputer.

d.4 Access. Este programa incluye la lectura de la pantalla completa en discurso y en Braille con la ampliación integrada de la pantalla. Trabaja con todas las aplicaciones de Windows. Reconoce texto, gráficos, cuadros de diálogo, iconos, botones, menús y otros controles.

En síntesis, las nuevas necesidades del actual alumnado con discapacidad motora, visual y auditiva, plantean en las Universidades, nuevos desafíos que, asumiendo los principios de normalización, integración e inclusión educativa, hacen transformar el papel tradicional de meros transmisores de información y de datos. Existen grandes posibilidades que las TIC'sofrecen, convirtiéndose en generadores de grandes "bases de datos" en los alumnos, acompañando a la autonomía en el aprendizaje, a la profundización de la información y a la construcción del conocimiento.

Aspectos Legales de la Investigación

Según **Villafranca** (2002), expresa que las base legales, “son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigación cuyo tema así lo amerite” (p.43). En revisión de la literatura referida al tema de investigación se encontró los siguientes instrumentos legales que hacen referencia a los medios de comunicación social, las bibliotecas, las tecnologías de información y la misión universitaria.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Gaceta N° 5453 Extraordinario publicada el 24 de marzo de 2000

Artículo 108

Los medios de comunicación social, públicos y privados, deben contribuir a la formación ciudadana. El Estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de informática, con el fin de permitir el acceso universal a la información. Los centros educativos deben incorporar el conocimiento y aplicación de las nuevas tecnologías, de sus innovaciones, según los requisitos que establezca la ley.

Decreto N° 3.390

Decreto con Rango y Fuerza de Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación que obliga a la Administración Pública Nacional a emplear prioritariamente el Software Libre desarrollado con estándares abiertos (Gaceta N° 38.095, de fecha 28/12/2004).

Artículo 1.

La Administración Pública Nacional empleará prioritariamente Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos, en sus sistemas, proyectos y servicios informáticos. A tales fines, todos los órganos y entes de la Administración Pública Nacional iniciarán

los procesos de migración gradual y progresiva de éstos hacia el Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos

Artículo 10.

Establece que el Ministerio de Educación y Deportes, en coordinación con el Ministerio de Ciencia y Tecnología, establecerá las políticas para incluir el Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos, en los programas de educación básica y diversificada.

Decreto N° 825

Decreto que normaliza el acceso y uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela (Gaceta N° 36.955, de fecha 22/05/2000).

Artículo 1.“Se declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela”.

Artículo 5.

El Ministerio de Educación, Cultura y Deportes dictará las directrices tendentes a instruir sobre el uso de Internet, el comercio electrónico, la interrelación y la sociedad del conocimiento. Para la correcta implementación de lo indicado, deberán incluirse estos temas en los planes de mejoramiento profesional del magisterio.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El Marco Metodológico en esta investigación permitió dar pauta a la estructura y organización del estudio; se expone a continuación los enfoques, métodos y técnicas que se utilizaron para recabar información y alcanzar así los objetivos planteados.

Enfoque Metodológico

Para recolectar la información que dio respuesta a las interrogantes del presente estudio, relacionado con el rediseño de la Biblioteca Gustavo Leal de la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Central de Venezuela (UCV) a Mediateca, se empleó la metodología bajo un enfoque mixto y dominante.

Al respecto, el enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio (Tashakkori y Teddlie, 2003); se usan métodos de los enfoques cuantitativo y cualitativo y pueden involucrar la conversión de datos cualitativos en cuantitativos y viceversa (Mertens, 2005). Mientras que el enfoque dominante, según Hernández, Fernández y Baptista (2006) "...se lleva a cabo bajo la perspectiva de alguno de los enfoques, el cual prevalece, y el estudio conserva componente(s) del otro enfoque..." (p.21).

En síntesis, la autora coincidió en emplear el enfoque cuantitativo, como lo señala Hernández, Fernández y Baptista (Ob. Cit.), debido a que: "...se

fundamenta en un esquema deductivo y lógico, busca formular preguntas de investigación...” (p.21) además de que “... fija como objetivo lograr que las creencias del investigador se acerquen a la realidad del ambiente” (p.23). Con relación a emplear más predominantemente el método cualitativo, se coincide también con los precitados autores, en el sentido de “...un esquema inductivo, es expansivo... no mide numéricamente los resultados de su investigación...se preocupa por capturar experiencias en el lenguaje de los propios individuos...” (p.23).

En tal sentido, el proceso de observación aplicado para describir los hechos reales en la biblioteca como unidad de análisis, y la necesidad que surgió en la investigadora de contextualizar las experiencias de los actores claves: Directora de la Biblioteca, Personal, Usuarios y No Usuarios, desde la propia percepción de cada uno de los informantes, fue justo centrar la investigación primordialmente con énfasis en el enfoque cualitativo, bajo la disposición de recolectar datos de interés de manera cuantitativa, en cuanto a los recursos que disponía la biblioteca y estimando los recursos que se necesitan para el rediseño.

Diseño de la Investigación

Arias (2006), define el diseño como “la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado” asumida como “...la estructura de la investigación, la forma como esta va a ser desarrollada, la manera como la indagación es concebida a fin de obtener respuestas a las interrogantes” (p.50).

En este trabajo investigativo, el diseño de investigación estuvo centrado en un diseño de campo, que según el Manual de Trabajo de Especialización de Grado y Maestría de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador

(UPEL) (2011), consiste en:

...El análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de la investigación conocidos o en desarrollo. (p.32).

Con relación a lo antes referido, la investigación es de campo ya que se centró en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permitió el conocimiento más a fondo de la investigadora, al manejar la información recabada con más seguridad. Para esta investigación se recolectó la información directamente en la Biblioteca Gustavo Leal, perteneciente a la Escuela de comunicación Social de la UCV.

En segundo lugar, la investigación se apoyó en el diseño documental, el cual “es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicos” (Arias, 2006).

De tal manera que este tipo de investigación permitió sustentar el desarrollo del Marco Teórico, mediante la revisión bibliográfica de análisis, críticas, material impreso y electrónico, trabajos previos, e interpretaciones de datos secundarios así como ampliar el conocimiento acerca de temas relevantes a través del análisis mediológico y las citas documentales. Lo que sirvió de base para enfocar la metodología a desarrollar.

Nivel de la Investigación

El nivel de la investigación según Arias (2006), se refiere: “al grado de profundidad con que se abordan un objeto o fenómeno” (p.23). Esta

investigación se encuentra en un nivel descriptivo como lo indica Sabino (2001), “se propone conocer grupos homogéneos de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento”. (p 59).

La presente investigación estuvo enmarcada en un nivel descriptivo, debido a que éste se basa en la descripción de hechos de observación a través de fuentes primarias directamente de la realidad, caracterizando una situación concreta e indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores, tal como lo afirma Hernández, Fernández y Baptista (2006), “ el propósito del investigador es describir situaciones y eventos” .(p.32).

En este caso, se precisó la situación actual sobre la atención a los usuarios de la Biblioteca Gustavo Leal y de las nuevas formas de transmisión de información frente a las nuevas tecnologías de las que disponía y que requiere para transformarse en Mediateca.

Tipo de Investigación

De acuerdo con Campos citado por Balderas (2005), el tipo de investigación es definido como “el esquema general o marco estratégico que le da unidad, coherencia, secuencia y sentido práctico a todas las actividades que se emprendan para buscar respuestas al problema y objetivos planteados” (p. 105).

Por lo que el presente estudio se ubicó dentro del tipo de investigación proyectiva, que según Hurtado (2008):

Consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, o de una región geográfica, en un área particular del conocimiento, a

partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y de las tendencias futuras, es decir, con base en los resultados de un proceso investigativo. (p.39).

Esto coincide con lo que argumenta Barrera (2010) "...este tipo de investigación intenta proponer soluciones a una situación determinada a partir de un proceso previo de investigación. Implica alternativas de cambio..." (p.85).

De tal manera, que el rediseño de la Biblioteca Gustavo Leal de la UCV a mediateca es una posible solución al problema de la atención de usuarios que requieren acceder, emplear, aplicar y gestionar el conocimiento de una manera más oportuna, efectiva e inclusiva en esta era digital.

Unidades de Análisis

Según Hernández, Roberto y otros (2006) "Las unidades de análisis constituyen segmentos del contenido de los mensajes que son caracterizados para ubicarlos dentro de las categorías. Las unidades de análisis que deben seleccionarse dependen de los objetivos y las preguntas de investigación" (p.21). Tomando en consideración los objetivos del estudio, se determinaron cuatro(4) unidades de análisis del estudio:

1. Situación Actual sobre la Atención a los usuarios.
2. Nuevas formas de transmisión de información con la aparición de las nuevas tecnologías.
3. Difusión de documentos a través de la aplicación de las nuevas tecnologías multimedia.
4. Rediseño de la Biblioteca a modo de una Mediateca

Informantes Claves

Para este estudio, se ha apreciado definir el término “Informantes clave” para efectos de la investigación. Estos representan la escogencia de una parte importante de una unidad de análisis, cuyas características las reproduce lo más exactamente posible. En este sentido, se consideró que el grupo de unidad de análisis elegido como finito, ya que recae sobre quienes viven directamente la problemática detectada, en este caso:

a. Autoridades Competentes y Líderes de la Biblioteca Gustavo Leal de la UCV: Participaron tres (3) informantes distribuidos así

-Director de la Escuela de Comunicación Social: Prof. Miguel Ángel Latouche.

-Encargada de la Comisión de Bibliotecas: Prof. Mariela Torrealba.

-Directora de la Biblioteca Gustavo Leal: Lic. Daisy Arrieta

b. Usuarios de la Biblioteca Gustavo Leal: Colaboraron tres (3) estudiantes de la carrera de Comunicación Social de la UCV:

- José Antonio Martínez: Cursante del 9no. Semestre, de 37 años de edad, perteneciente al turno de la mañana y noche.

- Sara PignatielloRoffé: Cursante del 5to. Semestre, de 19 años de edad, del turno diurno y nocturno.

- MilbaEñique: Cursante del 9no. Semestre, de 55 años de edad, del turno diurno.

c. No usuarios de la Biblioteca Gustavo Leal: Participaron tres (3) estudiantes de la carrera de Comunicación Social de la UCV:

- Carolina Ramírez: Cursante del 9no semestre, de 42 años del turno diurno.

-Perla Aparicio: Cursante del 5to. Semestre, de 59 años de edad, perteneciente al turno nocturno y diurno.

- Andrea Coletta: Cursante del 9no. Semestre, de 22 años de edad, perteneciente al turno diurno.

La Sistematización

La investigación se desarrolló en tres (3) etapas.

***Primera Etapa:** En la primera se trabajó los datos generales obtenidos de fuentes documentales y/o secundarias de las categorías de análisis, lo que permitió un acercamiento al escenario de la Biblioteca Gustavo Leal.

***Segunda Etapa:** Se procedió a sistematizar la información con base en tres (3) fases de desarrollo de las entrevistas semi-estructuradas cortas y en profundidad. Para luego decodificar y/o analizar el contenido de la información suministrada por los informantes claves a fin de hacer inferencias y relacionar ambos puntos de opinión:

Fase 1: Entrevista inicial. Al informante se le contactó se le explicó la generalidad del estudio, esto permitió un primer acercamiento y bosquejar un panorama inicial de estos contactos; así se comenzó a involucrarlas como parte sustancial de la investigación.

En el caso de las autoridades, el abordaje fue más planificado, se concertó el encuentro y al entrar en contacto se le dio las instrucciones, tratando de minimizar las condiciones de estrés y elevando el interés y disponibilidad de los participantes, quienes se motivaron a colaborar pero a su vez mostraron cierto temor en hablar claramente.

Fase 2. Desarrollo de la entrevista/Corta y en Profundidad: Mediante la guía de entrevista (Ver Anexo A), se entrevistaron a las autoridades directamente en sus oficinas: Dirección de la Escuela de Comunicación Social y Dirección de la Biblioteca Gustavo Leal. Las charlas que se tornaron

muy agradables e interesantes tuvieron en promedio una duración aproximada de 2 horas y fueron grabadas en cinta de audio. En cuanto a los usuarios y no usuarios, se les abordó mediante correo electrónico, vía telefónica y directamente en áreas cercanas a la Escuela de Comunicación Social (cafetín).

Una vez concluida la entrevista se levantó el diario de campo correspondiente para añadir otras informaciones y detalles al respecto.

Fase 3. Entrevista final. Después de la transcripción de las entrevistas en donde se conserva el nombre de los informantes se recurrió a los encuentros informales para precisar algunos datos o para escuchar algunos otros comentarios de más informantes en relación al tema, con entrevistas no estructuradas de manera muy breve y concisa.

Finalmente se analizó el contenido de las entrevistas realizadas.

***Tercera Etapa:** Se elaboró el rediseño de la biblioteca a mediateca como posible solución al problema planteado, y con base en las necesidades detectadas en la observación y percibidas por los informantes claves.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información

Las técnicas de recolección de datos, según Arias (2006), son: "las distintas formas o maneras de obtener la información" (p.53). Asimismo se consideran como técnica todos los procedimientos y recursos que, en cualquier investigación, tratan de garantizar la calidad, relevancia, congruencia y significación de la información recogida, bien sea de los procesos o de los resultados del mismo. Mientras que para Sabino (2001) un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de

que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.

En la presente investigación se emplearon varias técnicas con sus respectivos instrumentos para recabar la información: la revisión documental, observación, entrevista no estructurada y entrevista en profundidad.

Revisión Documental

En estas fuentes documentales se consultaron “datos secundarios en fuentes...primarias: obras originales y...secundarias... trabajos en las que se hacen referencia a la obra del autor” (Arias, 2006, p.28). Fue así para complementar la información recabada y profundizar el análisis. Para ello se consultaron fuentes mediante la lectura, el subrayado y el resumen analítico.

Se obtuvo datos e información en el campo de trabajo los cuales fueron asentados en formato digital en la presente investigación, a través de la revisión bibliográfica y documental de tesis previas al estudio, libros, documentos de internet, publicaciones sobre las bibliotecas, su tipología, la gestión de las bibliotecas universitarias y la gestión del conocimiento, y la aparición de la mediateca y sus perspectivas en la era digital, bajo la línea de investigación de comunicación social; además del aspecto metodológico formalmente requerido.

Observación

La observación, según Arias (2006) “consiste en visualizar, o aportar mediante la vista en forma sistemática cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza en la sociedad, en función de los objetivos de investigación preestablecidos” (p.69); según Méndez (2007), es el

proceso mediante el cual “se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad, por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar”(p.98).

Por lo que se efectuó la observación directa debido a que “...el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar” (Puente, 2000, p.12).A través de la observación directa, se recogieron datos e información sobre la situación actual de la atención a los usuarios de la Biblioteca Gustavo Leal de la UCV, utilizando para ello los instrumentos: cuaderno de notas de campo; y grabadora.

Vale aclarar que hubo interés y gran disposición por parte de la Directora de la Biblioteca en dar acceso a las instalaciones físicas y a suministrar información acerca de los recursos disponibles.

Entrevista no Estructurada

En este estudio se utilizó la entrevista, considerada por Arias (2006) “como una técnica basada en un diálogo o conversación cara a cara entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado de tal manera que el entrevistado pueda obtener la información requerida (p.73).

De acuerdo con Ruiz (2006):

La entrevista nace de una ignorancia consciente por parte del entrevistador quien, lejos de suponer que conoce, a través de su comportamiento exterior, el sentido que los individuos dan a sus actos, se compromete a preguntárselo a los interesados, de tal modo que éstos puedan expresarlo en sus propios términos y con la suficiente profundidad para captar toda la riqueza de su significado. (p.171).

Respecto a la técnica de entrevista no estructurada o informal, es aquella en la cual “no se dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo se orienta por unos objetivos preestablecidos...” (p.74).

Fue necesario recobrar información con el tutor del trabajo y para centrar los objetivos y el lenguaje de contenido; asimismo, se estableció conversaciones informales con estudiantes de comunicación social de la UCV y pasantes de la biblioteca, previamente para complementar la información quienes emitieron su juicio de valor al señalar que tenían poco tiempo para dar una entrevista profunda; y no accedieron a ser grabados directamente.

Entrevista Semi- Estructurada

A través de la entrevista en profundidad, la entrevistadora, en este caso la autora del presente estudio, quiso conocer lo que es importante y significativo para los entrevistados; por lo que se define las entrevistas en profundidad, según Ruiz (Op. Cit.) como:

Encuentros reiterados, cara a cara, entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias y situaciones, tal como las expresan con sus propias vidas, en las cuales el entrevistador/a, lejos de asimilarse a un robot recolector de datos, es el instrumento de la investigación y no lo es un protocolo o formulario de entrevista” (p.126).

Esta fue llevada a cabo parcialmente dirigida con las autoridades. Se empleó preguntas abiertas con cierto orden al ser semi-estructuradas, donde se preestablecieron interrogantes que podían ser saltadas y también surgieron nuevas, de acuerdo con las necesidades de la entrevistadora frente al aporte de ideas del entrevistado. Los instrumentos fueron: un guión

de entrevista (semi-estructurado) (Ver Anexo A); grabadora de voz, cuaderno de notas de campo.

En las entrevistas en profundidad, se empleó la técnica individual de discusión, que implicó el desarrollo de discusión, solamente entre el entrevistador y el informante, en el escenario convenido.

Validez y Confiabilidad de la Información

Según Morles (2003), “la validez se refiere al grado con el cual un instrumento sirve de propósito para el cual está destinado” (p.252). Es decir, la validez abarca todo el concepto del diseño de la investigación y establece que los resultados obtenidos cumplan con todos los requisitos que deben ser considerados. Si bien hay autores que señalan que no tiene sentido hablar de fiabilidad y de validez con técnicas cualitativas y prefieren hablar de control de la calidad, la validez de la entrevista esta unida al control de la información.

De allí que la autora estableció con claridad los procedimientos operacionales de la investigación. La fiabilidad, confiabilidad, consistencia y credibilidad de la investigación se logró a través del análisis, el cual permitió relacionar las bases teóricas, el cuerpo de ideas y la realidad (sujetos de estudio -escenario y contextos) (Rusque, 2003).

La afirmación de que la presente investigación cualitativa posee un alto grado de validez interna se reflejó en las técnicas de recolección de datos y análisis que se utilizaron, a tal efecto, el análisis incluyó un proceso de auto vigilancia de la investigadora, denominado, según Ericsson (1973), (citado por Rusque (2003), subjetividad disciplinada, por lo que todas las fases de su

actividad investigativa se someten a cuestionamientos y reevaluaciones continuas.

En concreto, se llevó un control de los aspectos de la entrevista: en un momento inicial, luego se desarrolló la entrevista en profundidad y se finalizó con la transcripción de la información. Asimismo, se analizaron los contenidos de mayor importancia consecuentemente.

Técnica para el Análisis de la Información

A partir de lo que establece Sánchez (2001), las técnicas de análisis son “aquellas que permiten obtener los datos estadísticos ordenándolos y clasificándolos en forma lógica” (p. 132). Lo que conduce a establecer un análisis de los resultados, con miras a sintetizar los logros obtenidos en la investigación e igualmente proporcionar mayor claridad a las dudas, e inquietudes planteadas en la investigación.

En este estudio se trabajó la información que se recolectó para permitir el acercamiento de las personas con el escenario de la biblioteca desde su opinión emitida; para ello se emplearon técnicas documentales. Luego se escucharon las grabaciones y se leyeron las notas de campo, para reconstruir la experiencia con los entrevistados.

En este sentido, y tal y como señalan Ruiz (Op. Cit.) :

El relato del entrevistado/a no es un conjunto simple de respuestas a preguntas del entrevistador/a, sino que éste se desarrolla en una situación social concreta que le condiciona profundamente. Por eso no tiene sentido empezar a ordenar y analizar el material inmediatamente, sin antes haberlo sometido a escrutinio y haberlo contextualizado debidamente (p.148).

De esta manera, una vez contextualizada la entrevista, se analizaron los elementos, sucesos y momentos más importantes para el entrevistado/a. Acto seguido, se categorizó la información suministrada según las unidades de análisis ya mencionadas; esto dio una idea global de la problemática detectada en conjunto.

Siguiendo el orden metodológico, se realizó la triangulación de los actores sociales. Haciendo referencia a Bericat (2008): "...Dicha triangulación está referida a la confrontación de diferentes fuentes de datos en un estudio. La triangulación se produce cuando existe concordancia o discrepancia entre estas fuentes. Además, se pueden triangular informantes/personas, tiempos y espacios/contextos" (p.54).

La triangulación implicó que la información obtenida desde puntos de vista distintos permitiera realizar comparaciones múltiples de un fenómeno único; de manera holística, integralmente, en este caso, de las debilidades de la biblioteca y los requerimientos para ser transformada en mediateca. Por lo cual se contrastó la información recabada de las autoridades y líderes de la biblioteca, frente a la percepción de los usuarios y no usuarios y la información obtenida por la investigadora, con base en la observación directa e indirecta.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS

A continuación se muestra el análisis de los hallazgos de la información recabada durante las dos etapas; una en la cual se realizó la revisión documental y bibliográfica, la observación directa e indirecta, y la segunda, con la entrevista en profundidad tipo semi-estructurada y entrevistas de manera informal con los informantes. Las mismas fueron de suma importancia para enfocar la propuesta en una tercera etapa del estudio.

Situación Actual de la Biblioteca Gustavo Leal

Este apartado corresponde a la descripción de la situación actual en que se encuentra la Biblioteca “Gustavo Leal” en relación con infraestructura, servicios/productos, recursos humanos y económicos.

Infraestructura

Una de las problemáticas que está afectando las funciones de la biblioteca es la falta de espacio, por lo que la directora en conjunto con cada representante de los diversos departamentos de la escuela, se encuentra realizando una revisión sobre los materiales bibliográficos que no son solicitados con tanta frecuencia para ser llevados a un depósito ubicado en el edificio de la Escuela de Comunicación Social; esta colección será llamada “Colección Estática” y continuará a disposición de los usuarios.

...Tenemos un problema de espacio dentro de la biblioteca y por ello no podemos seguir aceptando donaciones que en ocasiones no tienen nada que ver con los requerimientos de la escuela. Si continuamos recibiendo cajas de libros, al final tendremos que enviarlas a otras bibliotecas de la Facultad y lamentablemente ellos están en la misma situación que nosotros, no cuentan con suficiente espacio... (Lic. Arrieta).

También los usuarios comentaron respecto a los estudiantes discapacitados:

...El espacio no es accesible para nosotros ya que las mesas son muy bajas y se dificulta la consulta de libros porque mis rodillas pegan de estas mesas. Por eso creo necesaria la instalaciones de bases de datos digitalizadas en la cual se pueda acceder a la información y buscar de forma más rápida lo necesario. Yo recuerdo que use una vez las computadoras que se encuentran dentro de los espacios de la biblioteca pero últimamente siempre las encuentro apagadas. Existe una tecnología llamada Tiflotecnología que es para ayudar a las personas con discapacidad visual... (Estudiante usuario 2).

Gestión de los Servicios y Productos

Los usuarios informantes no coinciden acerca del trato y la atención a que han sido objeto en la biblioteca:

...Bueno cuando te atienden supongo que te atienden bien, tampoco es la súper atención. Pero en ocasiones no hay nadie y uno se queda esperando mucho. Puedo decir que el otro día me atendió un señor y me orientó que buscara por materia... (Estudiante Usuario 1).

...En mi caso, siempre han sido colaboradores cuando he acudido a ella. (Estudiante Usuario 2).

...No puedo decir con exactitud, la mayoría de las veces he entrado o a leer o a buscar algo específico sin pedir ayuda (tampoco es que me la hayan ofrecido). (Estudiante No Usuario 3).

Por otra parte, existe una problemática en cuanto al préstamo de libros debido a que en muchos casos existe un solo ejemplar por título por lo que se dificulta cumplir con los objetivos de la escuela al momento de cubrir con las necesidades tanto de los estudiantes como de los docentes.

...Dentro de los servicios que se deben mejorar destaca el acceso a los libros, ya que considero que muchas veces no puedo llevarme los libros porque solo existe un ejemplar... (Estudiante No Usuario 2)

Con respecto a esta situación, la Directora de la biblioteca expone lo siguiente:

...Las Bibliotecas tienen que responder no sólo a nivel académico sino a nivel de los objetivos de la escuela. Si nosotros tenemos una escuela que cuenta con 1600 estudiantes y una cátedra específica cuenta con más de cuarenta estudiantes, no se puede tener un solo libro. Es necesario tener un promedio de cada ejemplar de acuerdo a la cantidad de estudiantes por cátedra para poder responder a una necesidad de información, esto no solo en la parte temática sino también en la parte de números de ejemplares para prestarlos tanto a los estudiantes como a los profesores, ya que estos también los requieren para preparar sus clases. En varias oportunidades se ha dado el caso de que el profesor viene a buscar el único libro que tiene la biblioteca y, al mismo tiempo, ha venido el estudiante que lo necesita para realizar la actividad que le asignaron.... (Lic. Arrieta).

Recurso Humano: Personal que labora en la Biblioteca

La biblioteca se encuentra adscrita a la Dirección de la Escuela de Comunicación Social, posee como recursos humanos dos (2) bibliotecólogos, la directora Daisy Arrieta, quien fue la persona que suministró la información de la misma y, Yelitza Rodríguez, quien se acaba de graduar y actualmente está en el cargo de Asistente de Biblioteca.

Cuenta además con dos (2) Auxiliares de Biblioteca, quienes trabajan por turnos (mañana y tarde), una (1) secretaria de dirección y cuatro (4) pasantes. Señaló además que tiene un equipo de trabajo que cumple adecuadamente con sus funciones dentro de la biblioteca, sin embargo, destacó la necesidad de que se incorpore nuevo personal especializado en el área informática para supervisar y realizar mantenimiento a la página Web y a las computadoras.

En cantidad, quizás estaríamos bien pero lo que requerimos realmente es personal profesional porque hay muchos servicios en la biblioteca donde se necesita gente capacitada profesionalmente. En el caso del taller sobre las bases de datos, tiene que ser un profesional que maneje todas las herramientas que ofrece este servicio. Asimismo, tiene que manejar los indicadores y otros aspectos que son necesarios para el buen cumplimiento de las actividades. En este caso tenemos dos bibliotecólogos, mi persona y Yelitza Rodríguez, quien se acaba de graduar y actualmente está en el cargo de Asistente de Biblioteca I.

Agregó la necesidad que existe de buscar un perfil profesional en comunicación social, y demás profesores expertos que se ajuste a los requerimientos de los servicios de la biblioteca, más allá de la cantidad de trabajadores que se necesitan en la biblioteca:

...Necesitaríamos otro profesional pero en el área de la comunicación, sería bueno contar con un comunicador social. Uno de los proyectos que tengo desde hace años, es incorporar un servicio de referencia virtual, donde la biblioteca tenga un correo y una página Web para que el usuario pueda enviar sus dudas, preguntas o requerimientos de información. Este tipo de proyectos no es de una sola persona, porque aunque lo realice una sola, a la hora de cristalizarlo es necesario un equipo multidisciplinario. Es por esto que más adelante no solo sería necesario un comunicador social para redireccionarnos en la parte de temas y promoción, sino también contar con el apoyo de profesores expertos (de cada departamento) con la finalidad de evaluar los resultados que encontremos en las bases de datos para nosotros enviar al usuario el material que realmente requiera...

...Por eso hablo de un equipo multidisciplinario, porque las bibliotecas debemos ir más allá ya que ahorita los estudiantes vienen en búsqueda de tesis, que es el material que más se consulta, pero al momento que esas tesis lleguen al Repositorio Saber UCV en línea, los estudiantes van a poder visualizar a texto completo el material, por esto debemos transformarnos e ir más allá de estas paredes y tenemos que buscar otras cosas que ofrecer. Te comentaba del servicio de referencia en línea, porque aunque el estudiante tenga el texto completo, se puede preguntar ¿Qué hago? ¿Cómo sé que ese material me sirve para mi investigación? Entonces allí entra el trabajo del bibliotecólogo y de la biblioteca como tal, donde nosotros podemos redireccionar la investigación de ese estudiante, por ejemplo, hacia una base de datos...

Recurso Material y Tecnológico

Se evidenció que la Biblioteca Gustavo Leal cuenta actualmente con una colección de 14.800 volúmenes aproximadamente distribuidos entre tesis de grado, libros, trabajos de ascenso y publicaciones periódicas en áreas telemáticas como: Comunicación, Mercadeo, Artes Gráficas, Periodismo, Publicidad, Relaciones Públicas, Opinión Pública, Televisión, Cine, Radio, Tecnología de la información y tecnología de la comunicación, entre otras.

La colección que contiene en el ámbito de la Comunicación Social es quizás la más completa que hay en el país. Nosotros hemos contribuido con la actualización permanente de las colecciones, hemos apoyado a la biblioteca en la compra de textos, en la búsqueda de bibliografía y en el apoyo económico para que esa colección se actualice permanentemente... (Prof. Latouche)

En cambio, los usuarios comentan que la biblioteca tiene un sistema Wi-Fi para que 30 usuarios puedan conectarse a la red con su laptop personal. “...Esto es un gran beneficio pero no todos pueden acceder a él, porque no todos los usuarios tienen las posibilidades de tener una laptop...”, en este sentido podría limitarse su uso. (Estudiante Usuario 2).

Recurso Económico: Costos, Presupuesto.

Los recursos económicos otorgados a la institución son limitados y no responden a las necesidades de la biblioteca.

...Se presentó el proyecto de “Fortalecimiento de la Colección”, que consistía en el desarrollo y fortalecimiento de la colección de la biblioteca respondiendo a los objetivos de la Escuela de Comunicación Social. Este proyecto era necesario debido a que nosotros somos una biblioteca que mayormente trabajamos con material de libros, monografías y revistas a nivel nacional.

...Otro proyecto que se presentó fue el denominado “Servicio de Diseminación Selectiva de Información”, que consistía en enviar correos electrónicos a los docentes con información referente a libros, así como imágenes escaneadas con la portada y tabla de contenido de los diversos materiales que llegaban a nuestra institución, esto se hacía como una manera de diseminación selectiva. Además, el profesor debía llenar un perfil de acuerdo a sus necesidades académicas, por ejemplo, si llegaba un material sobre la libertad de expresión, entonces se le enviaba al profesor toda la información relacionada con esta temática, debido a que en ese momento el docente se encontraba realizando su Trabajo de Ascenso.

...De estos dos grandes proyectos al que le dieron el presupuesto fue al de “Fortalecimiento de la Colección”. Sin embargo no pudieron cumplirse los objetivos planteados porque de veinte millones que se solicitó, solo asignaron dos millones de bolívares de los viejos. En la universidad hoy en día, nos llaman y preguntan ¿Cuánto dinero va a necesitar para comprar libros? Entonces le solicito doscientos millones, por decir un valor, pero igual me van a dar un monto menor. Ahorita doscientos millones no es nada a nivel de colección porque hay libros que cuestan entre 500,00 (quinientos) y 800,00 (ochocientos) bolívares fuertes y te estoy hablando de un solo libro... (Lic. Arrieta).

En varias oportunidades se ha tenido que solicitar la colaboración de la Dirección de la Escuela de Comunicación Social para de esta forma comprar algunos títulos solicitados por los docentes para el desarrollo de los programas académicos. Asimismo, en su oportunidad se presentaron

propuestas de trabajos ante la Facultad de Humanidades y Educación con la finalidad de recibir apoyo económico en el desarrollo de las mismas.

Por otra parte, el Sistema de Información Tecnológica Humanística y Científica (SITCH) colabora en la adquisición con donaciones en editoriales pero no cubren costos ni dan aportes a la Biblioteca.

No, ellos no nos dan dinero. Quizá ellos nos abran las puertas para conseguir donaciones en editoriales y otros entes, por medio de una carta dirigida a Marianela Hermoso (Directora del SITCH). Actualmente están trabajando con políticas de adquisición, políticas para la desincorporación de material, mientras tanto nosotros nos encontramos trabajando con el problema de los espacios dentro de la institución por ello se moverá la colección que no circula tanto para un depósito que será llamado: Colección Estática. Dicho depósito se encontrará en ubicado en la Escuela de Comunicación Social.

Asimismo, la autoridad señaló que la planificación estratégica no se lleva a cabo por la falta de presupuesto asignado. La institución no realiza planes estratégicos que permitan establecer parámetros y lineamientos de acciones para alcanzar nuevos propósitos que conlleven a desarrollar una gestión excelente y mejoren los servicios.

...Nosotros no hacemos planificación estratégica. La última la hicimos en el año 2008, y hemos realizado dos proyectos para asignación de un presupuesto. Estos son llamados presupuesto por proyecto, que quiere decir, bueno que ante el ente del Departamento de Presupuesto de la Facultad de Humanidades, nosotros presentamos un proyecto que incluya acciones y actividades que conlleven o requieran de un presupuesto, por ello se debe colocar el costo estimado de cada uno. Desde hace dos años no he realizado proyecto para presupuesto, ellos simplemente me llaman y preguntan ¿Cuánto crees que vas a gastar en la compra de libros? Y yo les digo la cantidad que se va gastar en la compra de libros.

La planificación estratégica no se da porque cuando hablas de planificación tienes que establecer objetivos de acuerdo a la cantidad de dinero que te asignen. Teniendo en cuenta eso,

posteriormente determinas las acciones y las evaluaciones a las metas para saber si se están cumpliendo o no. Por otra parte, si hacemos un presupuesto para solicitar dinero para responder una necesidad de información, igual no la estamos cubriendo porque no nos asignan el presupuesto que solicitamos. (Lic. Arrieta).

Nuevas Formas de Transmisión de Información con la Aparición de las Nuevas Tecnologías

Entre los cambios que se han producido en la Biblioteca “Gustavo Leal”, recientemente (el 04/11/2011) acaban de poner en funcionamiento un Portal Web de la Biblioteca, el cual tiene como propósito poner a disposición de la comunidad universitaria, una *Bases de Datos sobre la Situación Mediática del país*, en ella se pueden encontrar un registro con información de los diversos medios de comunicación de Venezuela que se encuentran en funcionamiento y otros dejaron de funcionar. (Ver Anexo C).

...La herramienta –que ya tiene registros manuales de 96 impresos, 28 televisoras, 3 televisoras comunitarias, 48 emisoras de radio, 25 emisoras comunitarias y 71 páginas web- permite además conocer la información de las juntas directivas de los medios; si tienen criterios de claridad y transparencia informativa, es decir, cuenta con una serie de insumos de tipo descriptivo para el desarrollo de cualquier investigación relacionada con medios...soportada en la plataforma del SICHT-UCV y se espera que para el mes de enero de 2012 esté operativa en un servidor de la propia Escuela de Comunicación Social... (Prensa CDCH-UCV, 2011).

Por ello, se destacó, una vez más, la necesidad de que se incorpore nuevo personal especializado en el área informática para supervisar y realizar mantenimiento a la página Web y a las computadoras.

Colocamos un acceso Wi-Fi para 30 personas al mismo tiempo. Se apoyó en el acondicionamiento para el área de investigadores de la Biblioteca... (Prof. Latouche).

...De 1998 a 2002 resolvimos la situación de las publicaciones periódicas. Posteriormente, en el año 2005 presentamos un proyecto al CDCH para crear una Unidad de Servicio a la investigación, que nos permitió adquirir computadoras y dictar talleres de Base de Datos. La universidad se encargó de contratar los servicios de una Base de Datos... (Prof. Torrealba).

...La parte más interesante que hemos incluido a la biblioteca es tener un espacio con computadoras en donde los estudiantes puedan acceder a la Base de Datos que suscribe la universidad y por otro lado que los estudiantes tengan el apoyo del personal bibliotecario que maneja las bases de datos y que puedan servir de apoyo a los usuarios... (Lic. Arrieta).

De tal manera que las tres autoridades manifestaron, desde su punto de vista, los cambios que se han producido dentro de la biblioteca desde su participación activa. Estos cambios son a nivel físico: mobiliario, archivo móvil, aire acondicionado. A nivel tecnológico: adquisición de nueve computadoras solo para acceder a base de datos, portal web con servidor propio para poner a disposición de los usuarios una Base de Datos sobre la situación mediática en el país. A nivel de procesos técnicos: se logró la catalogación y revisión de toda la colección. Actualmente se está haciendo una revisión de los títulos que no son solicitados con tanta frecuencia.

En cambio, los usuarios y no usuarios consideran importante la implementación de las nuevas tecnologías y el ajuste del horario de atención:

Me gustaría que cerraran más tarde porque considero que cierran sus puertas muy temprano. La Biblioteca Central cierra como a las 9pm y la de nosotros a las 6pm, cuando la escuela tiene horario nocturno. Durante la búsqueda de libros en los ficheros pierdes mucho tiempo y a veces tienes el temor de no encontrar lo que necesitas. También se debería actualizar la Base de Datos e incorporar computadoras para la consulta porque antes podías ver el catalogo en línea, como hasta 2do semestre pude utilizarla. Sé que hay algunas computadoras allí pero no sé bien para que se utilizan. Considero que sería bueno el acceso a internet pero habría que regularlo full, para que la gente no abuse y se meta en

otras páginas. Creo necesario promover mucho la biblioteca y decir los nuevos ingresos de libros en las carteleras.(Usuario 1)

En síntesis con lo dicho por los entrevistados, se debe mejorar la búsqueda de información ya que consideran que utilizar los ficheros les hace perder tiempo, incorporar herramientas tecnológicas y ampliar el horario de atención al usuario hasta las 9pm debido a que la escuela tiene clases nocturnas.

Difusión de Documentos a través de la Aplicación de las Nuevas Tecnologías Multimedia.

Según las entrevistas que se realizaron a alumnos de la Escuela de Comunicación Social, manifestaron la necesidad de tener a su disposición equipos tecnológicos óptimos que les permita mejorar la calidad de sus trabajos académicos, poder visualizar material audiovisual en la sala y mejorar el servicio de atención al usuario.

Totalmente, no puede ser que tengamos un sistema tan anticuado y difícil para conseguir la información de una manera rápida. La mayoría de las veces voy con el tiempo contado y no puedo detenerme a revisar cada segmento de la biblioteca. Por ejemplo, al buscar las tesis de la escuela es un proceso terrible porque están organizadas por autor en vez de estar por título o área de conocimiento que es lo que uno en verdad busca. (No Usuario 3)

En general, los estudiantes entrevistados coincidieron en decir que sería favorable incorporar nuevas tecnologías como apoyo a la investigación y acceso a la información.

...Si, sería buena la incorporación de nuevas tecnologías. Vi que estaban unas nuevas computadoras allí pero no sé bien cuál es su uso, tampoco he preguntado, pero entonces por qué uno ve a tantas personas utilizando el fichero. (Usuario 1)

...Más que mejorar, incorporar herramientas tecnológicas que permitan el acceso a los libros a los estudiantes con discapacidad de la Escuela De Comunicación Social... (Estudiante Usuario 2).

...Toda biblioteca debería incorporar nuevas tecnologías... (Estudiante No Usuario 1).

...Sí, me parece excelente la idea de incorporar nuevas tecnologías porque el proceso de acceso a la información sería más rápido... (Estudiante No Usuario 2).

Desde el punto de vista de Martínez hacen falta equipos tecnológicos que posibiliten el acceso a la información a los estudiantes con discapacidad.

Existen dos tipos de discapacidad visual, baja visión y ciego total. Para las personas que tienen baja visión existe un programa que son magnificadores de pantalla, estos son programas para acceder a textos que permiten ampliar los caracteres dependiendo de la necesidad que posea el individuo. También existe el software Jaws que trabaja con Windows, y el software Orca, que trabaja con Linux, los cuales sirven para las personas que son invidente totalmente y este programa lee el documento digitalizado de modo que el usuario pueda escuchar lo que dice ese texto". Existe un software para las personas que no pueden escribir y tienen discapacidad motora llamado DragonNaturelliSpeaking, este consiste en que la persona puede dictar la información que necesita y el computador a través de este programa lo redacta para facilitarle su uso a esa persona. Otro dispositivo tecnológico es el escáner llamado All Reader que te permite digitalizar los textos y posteriormente puedes introducir una impresora Braille y se imprime el material en este sistema para poder ser utilizados por las personas con este tipo de discapacidad. Estos equipos son necesarios porque los estudiantes de la escuela tienen muchas limitaciones y por lo general acuden a un Infocentro en La Hoyada que contiene estos equipos de forma gratuita, la biblioteca nacional también tiene el teclado tipo braille y otros mecanismos que ayudan a las personas con discapacidad. Es necesario que se les de accesibilidad a la información. (Usuario 2).

Por su parte, las autoridades señalaron la falta de personal, que es necesario un mayor uso de la biblioteca por parte de los alumnos y docentes,

contar un autoservicio de fotocopiado, entre otras para poder difundir la información; también creen en la necesidad de implementar nuevas tecnologías como apoyo a la actividad docente:

*...Creo que debemos tener más acceso a la Base de Datos internacionales. Quizás más personal del que tiene, pero eso no depende de nosotros sino de las contrataciones universitarias. Quizás mayor número de terminales de computadoras. Quizá una actualización de ficheros por vía electrónicas. Otro aspecto es el tema de publicaciones de tesis porque me da mucha lástima que hay trabajos geniales de tesis que no se difunden masivamente...
...Se hizo La Sala Telemática, se incorporó Wi-Fi, se actualizó el salón de Televisión y estamos comprando computadoras nuevas. También se actualizaron algunas computadoras... Creo que es lento, la gente cree que no se quiere hacer las cosas pero el proceso es lento porque no hay presupuesto.(Prof. Latouche).*

...Tener una fotocopidora para prestar autoservicio al estudiante, como no tenemos la cantidad de ejemplares que se requieren para la matrícula estudiantil. Aquí sale muchísimo material para sacar copias. Cuando el estudiante saca el material para fotocopiarlo nosotros no podemos vigilar como es tratado y lograr que se preserve el material. En cambio sí tenemos aquí una fotocopidora, el empleado podría estar vigilante... (Prof. Torrealba).

...Ahorita los estudiantes vienen en búsqueda de tesis, que es el material que más se consulta, pero al momento que esas tesis lleguen al Repositorio Saber UCV en línea, los estudiantes van a poder visualizar a texto completo el material... (Lic. Arrieta).

Rediseño de la Biblioteca a modo de una Mediateca

Las tres autoridades coinciden en decir que el rediseño de la Biblioteca para transformarla en una Mediateca es viable.

...Yo creo que la biblioteca si debe trascender hacia allá sin perder su esencia. La biblioteca tiene una construcción simbólica, porque es la salvaguarda del conocimiento y eso es un concepto medieval. Yo creo que esa estructura debe permanecer

complementándose con todo el tema electrónico. Hacia allá vamos, es imprescindible ir hacia allá. (Prof. Latouche).

...Pero sería necesario un sistema de seguridad de las instalaciones, se requiere personal. De hecho necesitamos alguien de soporte técnico. Se necesita garantizar el acceso a la información en caso que fallen los servidores. También la cuestión del espacio porque ya no contamos con espacio.

...Creo que si puede funcionar pero no se puede obviar las otras funciones de las bibliotecas, donde se meten las personas que deseen hacer sus investigaciones... (Prof. Torrealba).

...Si se podría tener, pero yo pienso que si hemos hecho tanto esfuerzo para tener la bibliografía correspondiente a cada cátedra, propiciando contacto permanente con los profesores para que recomienden libros para comprarlos, porque el esfuerzo ha dado sus frutos y ha sido fuerte, pero pienso que si es viable, porque inclusive ya hay libros que no han salido más impresos y solo se pueden encontrar en formato electrónicos. Entonces yo no me cierro a ninguna posibilidad el problema estaría en el presupuesto y en el mantenimiento de esa tecnología... (Lic. Arrieta).

Mientras que los usuarios mostraron interés, lo consideraron necesario, pero dudan de su viabilidad, dada la falta de presupuesto universitario:

...Claro, si me gustaría, yo voy a la biblioteca a buscar libros en físico pero si existe la oportunidad para ver material en equipos electrónicos sería mucho más práctico porque la universidad está para eso, para darte las todas oportunidades de estudio en la medida de lo posible...(Usuario 1)

...Es necesario más no viable. En la Escuela de Comunicación Social nada que signifique inversión de dinero es viable, a menos, que sea para beneficio de agentes externos a la misma como es el caso de la sala de cine y el estudio de TV... (Usuario 2)

...Sería ideal, pero en la actualidad dudo que sea un proyecto viable debido al factor tiempo y presupuesto... (No Usuario 3)

Diagnóstico de la Situación de la Biblioteca Gustavo Leal

La planificación de una propuesta toma en cuenta la incertidumbre mediante la identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para lo cual se empleo la matriz DOFA.(Ver Cuadro 4):

Cuadro 4

Análisis de la Matriz DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • La colección se encuentra catalogada y debidamente clasificada. • Cuenta con Wi-Fi para que los usuarios que tengan laptop puedan acceder a internet. • El personal tiene buena disposición para mejorar la calidad del servicio. • La colección es pertinente, ya que responde a los programas de estudio de la ECS. • Cuenta con nueve computadoras para acceder únicamente a las Bases de Datos. • Tiene un Portal Web, que permite visualizar la Base de Datos de los Medios de Comunicación de Venezuela. 	<ul style="list-style-type: none"> • El espacio para resguardar la colección es insuficiente, lo que limita el crecimiento a futuro de la misma. • Existe falta de promoción sobre los productos y servicio que ofrece la institución. • No se cuenta con ningún sistema de seguridad para resguardar la colección. • Recursos financieros limitados. • Los estudiantes de la ECS no usan con frecuencia la biblioteca. • No cuentan con equipos electrónicos (TV y DVD) para visualizar el material audiovisual. • Muchos usuarios desconocen la existencia de las Bases de Datos como forma de consulta por lo que utilizan el fichero tradicional.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de material bibliográfico mediante el apoyo de la Dirección de la Escuela de Comunicación Social. • Pertenecer al SITCH • Tener la posibilidad de adquirir financiamiento por parte de instituciones externas (OPSU, CDCH), al presentar un proyecto que permita mejorar la calidad de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los problemas presupuestarios que enfrenta la UCV. • La biblioteca se encuentra al frente del comedor universitario, lo que podría interferir en el desarrollo de las actividades de investigación. • El presupuesto asignado es insuficiente para cubrir las necesidades de la biblioteca.

Fuente: Síntesis Integrativa de la autora (2011)

Una vez caracterizado el contexto situacional de la Biblioteca Gustavo Leal, se procede a convertir las debilidades en fortalezas y aprovechar las oportunidades con que se cuenta para llevar a cabo la propuesta misma.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

REDISEÑO DE LA BIBLIOTECA “GUSTAVO LEAL” DE LA ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UCV A MODO DE UNA MEDIATECA

Presentación

Con base a los datos recolectados en la investigación realizada a la biblioteca y a su entorno inmediato, se elaboró una propuesta de rediseño de la Biblioteca “Gustavo Leal” de la Escuela de Comunicación Social de la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV, que le permita a los miembros de esta comunidad integrarse comunicacionalmente y, al mismo tiempo, disfrutar de un servicio de biblioteca óptimo y multimedia adaptado a las nuevas tecnologías.

En este sentido, la Universidad Central de Venezuela tiene que colocarse dentro de un papel fundamental en la promoción de políticas que impulsen el proceso de incorporación de sus estudiantes a la tecnología, para favorecer el acceso al conocimiento y una mayor inclusión de sus usuarios con equidad. Por lo que se debe asegurar el acceso a las nuevas tecnologías de información y ofrecer servicios a través de los cuales se realice la diseminación de información y coloque al usuario en conocimiento de sus posibilidades, de acceder a los contenidos disponibles en la biblioteca, permitiéndole la consulta en los formatos impresos y electrónicos independientemente del lugar en que se encuentre.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Fortalecer la gestión, organización y disposición de los documentos audiovisuales y otros documentos especiales que garanticen a la comunidad universitaria el acceso gratuito e igualitario de los usuarios a la información y los medios en la Biblioteca Gustavo Leal de la UCV, permitiendo también el tratamiento de ésta información y la transmisión a distancia de la misma.

Objetivos Específicos

1. Posibilitar el acceso a Internet a los estudiantes de pregrado de manera inclusiva para la provisión de información para apoyar la producción, procesamiento e intercambio de contenidos.

2. Poner a disposición de los usuarios los documentos audiovisuales y otros documentos especiales de la Biblioteca, tales como DVD, CD, disquetes, videocasetes, diapositivas, recursos en línea, entre otros, que forman parte de los recursos de la Biblioteca.

3. Facilitar la recuperación de información académica.

4. Ofrecer a los estudiantes universitarios el asesoramiento requerido para la obtención de habilidades y destrezas en el manejo de herramientas tecnológicas, navegación telemática y bases de datos en CD-ROM y On Line.

5. Lograr una mayor eficiencia en la prestación de los servicios a la comunidad universitaria, fomentando el sistema de préstamos, otorgándole prioridad en la inversión a las necesidades de los estudiantes de pregrado en especial a los de nuevo ingreso.

Justificación de la Propuesta

La propuesta pretende el fortalecimiento de los servicios de esta biblioteca hacia un mayor acceso en esta era digital, fundamentalmente dirigida a atender a los estudiantes de pregrado; debido a que a través de la mediateca los usuarios van a tener acceso a los conocimientos mediante la utilización de medios o equipos tecnológicos, porque la biblioteca es una institución que transmite el saber y los conocimientos.

Siendo estos servicios un conjunto de personas, procedimientos y equipos, operados y disponibles para proporcionar, recuperar y visualizar información, desde las bases de datos y el texto completo de las obras en pantalla o impresas, con la facilidad de obtener copias de la información recuperada, mediante accesos locales o remotos.

Se plantea mejorar y extender los servicios orientado a asegurar las condiciones mínimas indispensables que garantizarán la prestación de servicios de calidad y a crear las que permitieran, en el ámbito académico, el manejo de las herramientas básicas de la mediateca para estudiantes de pregrado. Además, se han concebido el espacio físico, que cumpla con las condiciones mínimas para albergar equipos tecnológicos que permiten el uso de las tecnologías de información, así como un espacio para resolver necesidades de información y comunicación sobre los distintos aspectos relacionados con la formación académica del estudiante.

En este contexto, la biblioteca Gustavo Leal de la UCV se visiona con la finalidad de brindar a la comunidad universitaria la oportunidad de acceder a las tecnologías de información, como insumo significativo en procura de la calidad y equidad de la formación académica de cualquier usuario hasta en

condiciones de vulnerabilidad, tal es el caso de la necesidad de incluir a los estudiantes discapacitados a nivel visual, auditivo y motriz, entre otros.

Fundamentación de la Propuesta

Esta propuesta está estructurada bajo los criterios de la cuarta versión de la Metodica HazMedia, desarrollada en el *Seminario Proyectar Medios de Comunicación* dictado por el profesor Atilio Romero. La finalidad de este modelo consiste en “gestar, explorar y modelar estrategias políticas para la creación de instituciones mediadoras: masivas, selectivas y personales en el escenario de cualquier sistema político, institucional y tecnológico, sea este último: artesanal, industrial o cibernético” (Atilio Romero).

Es primordial aclarar que aunque la metódica plantea diseñar medios de comunicación, también puede ser adaptada para ser utilizada en la creación o rediseño de instituciones que tengan otras características, como es el caso de una biblioteca. Con respecto a esto, Romero explica que pueden realizarse proyectos de mediación institucional “desde el medio particular a la convergencia corporativa o en sistemas de sinergia. Independientemente de su forma de propiedad: estatales, gubernamentales, privados, sin fines de lucro, comunitarios”. (p. 6)

La Metodica HazMedia que plantea el profesor Atilio Romero (gráfico 5) está conformada por 5 componentes, los cuales se encuentran articulados entre sí. “En 5 fases se establecen las distintas acciones que se postulan para la creación y gestión del proyecto mediático según el tema o fin que se ha propuesto el proyectista del medio o red de comunicación a desarrollar e instituir”, en este caso la creación de una mediateca para la Escuela de Comunicación Social UCV.

A continuación se presentan la conformación de dichos componentes:

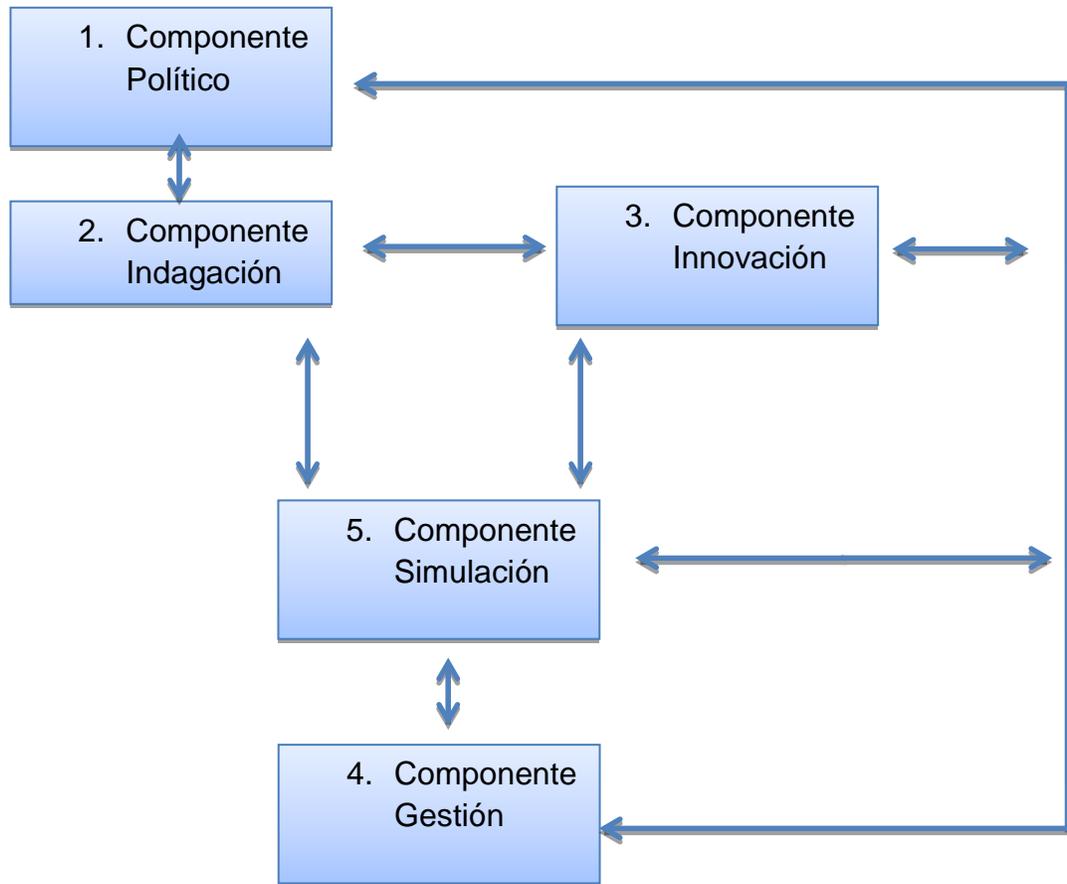


Gráfico 5. Componentes de la Metodica Haz Media. /Fuente: Tomado de la Guía “Metódica HazMedia. Una herramienta para gestar y proyectar medios de comunicación. Cuarta versión (010-2010)”. Autor: Atilio Romero.

Esta metódica esta correlacionada con los planteamientos en que fundamenta la mediología, la cual se encarga de indagar en los orígenes de un hecho determinado hasta llegar al presente, con la finalidad de analizar los cambios significativos que han ocurrido entre el ayer y el hoy.

Estructura de la Propuesta

Servicios

Para conseguir los fines de la Mediateca, se han propuesto una serie de servicios que son objeto de continuo estudio y por supuesto susceptibles de cambio para adaptarse a las necesidades de los usuarios. Los servicios que puede ofrecer la mediateca actualmente son:

- Visionado de Videos (VHS), DVD, CD-video, CD-I, Laser Disc.
- Audición de Casetes, Cd-Audio, DVD-Audio, MiniDisc, Vinilo.
- Consultas de Cd-Rom, DVD-Rom, Bases de datos on-line, Libros electrónicos.
- Internet.
- Edición de video tanto en formato analógico como digital.
- Digitalización y captura de imágenes.
- Videoconferencia mediante LAN o RDSI (ISDN). Individuales y/o colectivas. Mediante Web-Cam o a través de varias cámaras monitorizadas.
- Impresión y/o Fotocopia de documentos.
- Consulta al catálogo.
- Préstamo de fin de semana.
- Acceso a base de datos On-Line y en CdRom.

Beneficiarios

Los beneficiarios de la mediateca son la comunidad ucevista y demás comunidades universitarias, que necesiten acceder a las nuevas tecnologías de información y comunicación que se ofrecen en la Biblioteca Gustavo Leal de la UCV. Esto implica estudiantes, investigadores, profesores, especialistas y demás público interesado en temáticas especializadas en el área de comunicación social.

Descripción de los Espacios de la Mediateca Gustavo Leal

La Mediateca Gustavo Leal contará con equipos tecnológicos que posibiliten de una manera óptima el acceso a la información por parte de los usuarios. Su localización será en la planta baja en donde las mesas tradicionales serán sustituidas por mesas digitales. Las 9 computadoras que actualmente se usan para únicamente la consulta de bases de datos, ahora se podrá ampliar su utilización ya que los usuarios no solo podrán acceder a la base de datos, sino también a los libros y tesis digitalizadas, visualizar el material audiovisual elaborado por los estudiantes de la escuela como soporte a sus tesis de grados, documentales y grabaciones relacionados con el área comunicacional.

Área Administrativa

El segundo piso permanecerá como el área administrativa de la institución. La sala de Investigación para profesores permanecerá con su computadora, incorporando audífonos para escuchar el material audiovisual, tabletas para visualizar libros y una mesa táctil que será colocada en sustitución de la pequeña mesa de madera que se encuentra actualmente. La parte donde se encuentran procesos técnicos, la cual es un lugar altamente incómodo para trabajar, será trasladado a la oficina de secretaría para que el

personal que trabaje en esta área lo pueda hacer con mayor comodidad al momento de procesar los libros. (Ver Figura 9 y 10).

Debido al poco espacio que existe arriba secretaria podría ocupar el espacio donde se encontraba procesos técnicos ya que requiere de menor espacio para trabajar con su computador y puede regular las personas que suben a este sector ya que se encuentra al frente de las escaleras. Mientras que la dirección quedará en su oficina habitual.

El comunicador social contará con un cubículo de trabajo en planta baja, cerca al área de trabajo del especialista en informática, quien estará al pendiente del buen funcionamiento del sistema. Ambos trabajadores se encontrarán en esta área ya que en el segundo piso no existe suficiente espacio para que estos puedan desarrollar sus actividades de forma óptima. De igual forma estará el personal que se encarga de la atención a los usuarios, quienes estarán al pendiente de las necesidades de los usuarios.

Área de Mesas Táctiles

Las mesas táctiles, seis en total, permiten que varias personas puedan utilizarlas simultáneamente. De esta forma, cuando un grupo de usuarios investigue sobre la misma asignación pueden utilizar una sola mesa, ahorrándose tiempo de espera para visualizar el material y espacio. (Ver Figura 9 y 10).

Área de Computación

Este espacio cuenta con nueve equipos de computación, los cuales permitirán no sólo el acceso a la base de datos, sino además a las bibliografías digitales (libros, revistas, trabajos de ascenso, tesis de grado, artículos, ponencias, material audiovisual elaborado por estudiantes de la

escuela y otros documentales y grabaciones relacionadas al ámbito comunicacional, etc.). (Ver Figura 9 y 10).

A los computadores se les instalará el software Jaws, en caso de que el sistema operativo sea Windows. Mientras que si es para LINUX se puede utilizar los software Gnocopernicus y ORCA, programas ampliadores de pantalla para facilitar el acceso de información a las personas con discapacidad visual y el software DragonNaturelliSpeaking para personas con discapacidad motora.

Área de Cubículos y Mesas Redondas

Los usuarios tendrán la posibilidad de contar con un espacio donde podrán visualizar tanto material impreso como digital. Esta zona permitirá consultar colecciones impresas y publicaciones periódicas. También podrán utilizar libros electrónicos, tabletas; equipos que facilitará la institución para responder a sus necesidades. Aquellas personas que tengan laptop podrán acceder a internet y a los textos digitales. (Ver Figura 9 y 10).

Sección de Archivo

En los espacios de la biblioteca se dispondrá de una sección en la cual se resguardará el material impreso más demandado por los usuarios. Tal es el caso de los libros que se usan con carácter necesario para responder a los programas de estudio de las cátedras obligatorias de la escuela. (Ver Figura 9 y 10).

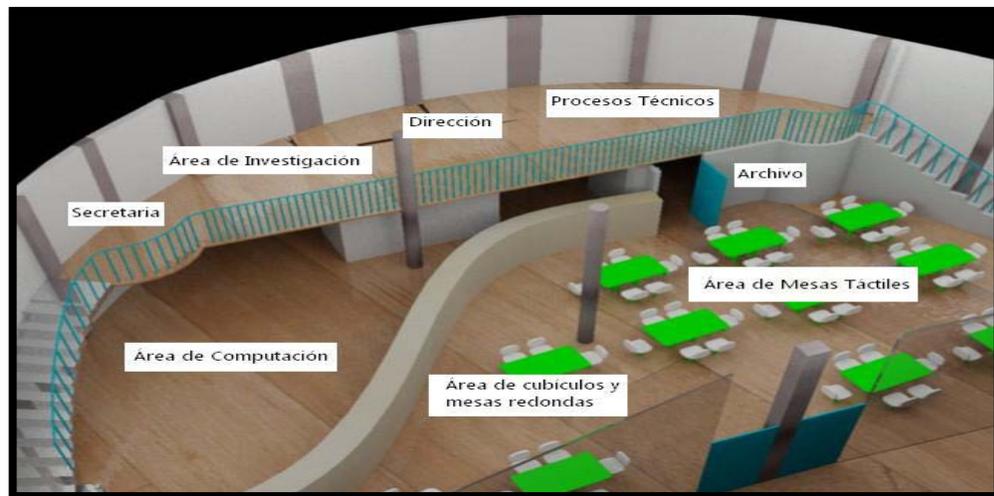
En vista del poco espacio con el que se cuenta en la planta baja y debido al depósito que se encuentra ubicado en la Escuela de Comunicación Social, el cual está dispuesto para colocar la colección estática, se sugiere utilizar ese mismo espacio o pedir colaboración a la dirección de la escuela

para optar por otro depósito para resguardar las tesis de grado y trabajos de ascenso impreso así como la colección de libros activa que no tenga mayor demanda por los usuarios. Un trabajador de la institución (auxiliar de biblioteca) en conjunto con un pasante, laborarán en este espacio con la finalidad de atender a las necesidades de los usuarios, por ejemplo, en caso de que alguna persona requiera algún material que se encuentra localizado en esta área, se podrá trasladar hasta la biblioteca, la cual queda muy cerca de las instalaciones.

También estará un mobiliario donde se guardarán los dispositivos tecnológicos, los cuales estarán a disposición del público. Se podrá disponer de una impresora multifuncional (fotocopiadora, escáner, impresora) y de una impresora braille para usuarios con discapacidad visual con el objetivo de reproducir el material que los usuarios requieran. Cabe destacar que el fichero tradicional quedará en su ubicación actual ya que puede ser utilizado por los usuarios en caso de alguna eventualidad. (Ver Figura 9 y 10).

Figura 9

Descripción de los Espacios de la Mediateca Gustavo Leal



Fuente: Elaboración propia (2011)

Figura 10

Continuación de la Descripción de los Espacios de la Mediateca Gustavo Leal



Fuente: Elaboración propia (2011)

Viabilidad Económica y Técnica: Costo de los Equipos del Proyecto

Cuadro 5

Costo de los Recursos Técnicos para la Mediateca

Cantidad	Descripción	Costo Unitario		Costo Grupal	
		Dólares\$	Bsf	Dólares\$	Bsf
6	Mesas Táctiles	11.000\$	47.300,00	66.000\$	283.800,00
20	Tabletas Apple iPad 2 MC916LL/A Tablet (64GB, Wifi, Black) NEWEST MODEL by Apple	703\$	3.022,90	14.060\$	60.458,00
20	LibrosElectrónicos Kindle Fire Full Color 7" Multi-touch Display, Wi-Fi	199\$	855,70	3.980\$	17.114,00
15	AURICULARES (Sony MDR-XD200 Stereo Headphones Sony)	21,79\$	326,85	32.685\$	4.902, 75
3	Teclado para usuarios con discapacidad visual (blindkeyboard)	39.95\$	171,78	119,85\$	515,34
1	Impresora Multifuncional (Canon image CLASS D1150 Laser Multifunction Copier)	1.395\$	5.998, 5	1.395\$	5998,5
1	Impresora Braille (Tiger Premier Braille Printers)	9.995\$	42.978,5	9.995\$	42.978,5
Total				128.234,85	415.467,09

Fuentes: www.amazon.com ; <http://es.kioskea.net/faq/6032-las-mesas-tactiles> ;
<http://www.viewplus.com/products/braille-printers/premier-braille-printers/>

Viabilidad Operativa

Recursos Humanos

Además de la estructura existente desde la autoridad hasta los pasantes, se debe perfilar nuevamente los cargos y/o puestos de trabajo ya existentes en la Biblioteca Gustavo Leal de la siguiente manera:

-Coordinador de la Mediateca: Personal que coordine la prestación de los servicios, planificando las actividades de acuerdo con las demandas de los usuarios; supervisar el uso adecuado de los equipos y que resuelva los problemas que se le presenten a los usuarios.

- Auxiliares del Servicio: Que sean estudiantes, beneficiarios de los programas de pasantías estudiantiles, entrenados en el uso de las tecnologías para encargarse de la atención directa de los usuarios que demandan los servicios, a tal efecto, la sala debería de contar con la presencia de un mínimo de dos (2) auxiliares, durante las horas que se prestan los servicios al público.

- Técnico de Mantenimiento: Que tenga dedicación parcial conforme a requerimientos. Debe tener como responsabilidad el mantenimiento de los equipos instalados con respecto a las especificaciones técnicas.

- Comunicadores Sociales: Las funciones del comunicador social consistirán en realizar programas de promoción y planes estratégicos que le permitan a la institución proyectarse hacia el público interno (comunidad ucevista) y externo (comunidad de otras universidades, investigadores y usuarios provenientes de otras localidades) con la finalidad de mejorar las relaciones. También se encargará de rediseñar la imagen institucional ya que es primordial cambiar tanto la imagen como la identidad corporativa.

De acuerdo con Tironi y Cavallo (2004) “la comunicación estratégica ha sido descrita como la práctica encargada de gestionar y mejorar la imagen de las organizaciones, cualquiera sea su tipo y cualquiera sea su calidad, estado y condiciones”. (p. 79).

Asimismo, estos autores señalan que la imagen indica la forma en que una organización es percibida por su entorno o sus audiencias”. (pág. 80) es por ello que tiene gran importancia modular una imagen institucional ya que se puede decir que conlleva a una comunicación exitosa con su entorno.

Intensidad Horaria

El Horario de atención a los usuarios debería ser extendido de lunes a viernes entre las 8:00 am hasta las 8:00 pm. Los días sábados desde las 9:00 am a 6:00 pm., dada la alta demanda de estudiantes que merecen ser atendidos tanto por la misma escuela de Comunicación Social como por el resto de la comunidad ucevista.

Reserva de Equipos

Reserva en línea de ordenadores

-Sólo podrán realizar reservas los miembros de la comunidad universitaria de la UCV identificándose mediante usuario y contraseña.

-La duración de la reserva es de una hora.

-Cada usuario puede realizar un máximo de 2 reservas por día, siempre que no sean las 2 para el mismo día.

-Sólo se pueden hacer reservas con una semana de anticipación.

Acceso al Sistema de Reservas de Ordenadores de Biblioteca

Las reservas de los restantes equipos (audiovisuales, reproductores de diapositivas...) se realizarán personalmente en el mostrador de Mediateca y con una duración no superior a:

- Puestos audiovisuales: 2 horas.
- Reproductor de microformas: 3 horas cada una.
- Reproductores de diapositivas: 1 hora.

Si el usuario que ha efectuado la reserva (ya sea en línea o personalmente) no hace uso de la misma antes de transcurrir 15 minutos a partir de la hora de inicio, la reserva perderá su validez y cualquier usuario podrá hacer uso del equipo.

Normas de Seguridad

1. Podrán hacer uso de los equipos de la mediateca aquellos usuarios que hayan realizado una reserva o los usuarios sin reserva siempre que los puestos se encuentren libres. El usuario deberá identificarse si así es requerido por el personal de la Biblioteca.

Para hacer valer el derecho de reserva, en caso de encontrarse el equipo ocupado en la franja horaria reservada, bastará con mostrar el carnet de la Universidad en el mostrador de Mediateca.

2. El usuario puede utilizar los equipos tanto tiempo como necesite, mientras no existan reservas sobre los mismos. El usuario se compromete a preservar el estado y la integridad de los equipos.

3. Usos no permitidos: servicios de chat no académicos, juegos, páginas con contenidos pornográficos y en general todas aquellas páginas o programas televisivos cuyo contenido no esté relacionado con los fines de la Universidad.

4. Si el usuario se ausenta durante un periodo igual o superior a 15 minutos perderá el derecho de uso del equipo.

5. En los puestos de audiovisuales podrán reproducirse materiales aportados por los usuarios, aunque se priorizará la reproducción de aquellos que formen parte de los fondos de la Biblioteca.

El usuario solicitará en el Mostrador Central los documentos audiovisuales y los facilitará al personal encargado de Mediateca para su reproducción.

Conexión a la Red

Los usuarios registrados de la Biblioteca podrán conectar sus ordenadores portátiles a la Red de la Universidad para su utilización con fines académicos. La conexión podrá hacerse por cable desde la Sala de Trabajo en Grupo, y de forma inalámbrica en toda la superficie de la Biblioteca (Red WiFi).

Cabe destacar en el caso de que fallara el sistema para acceder de forma digital a los libros, la biblioteca tendrá su propio servidor para garantizar el acceso a los documentos. “La Escuela de Comunicación Social acaba de adquirir un servidor para el portal de las bases de datos de medios” (Prof. Miguel Ángel Latouche, entrevista personal, octubre de 2011).

Seguridad Física

La seguridad física del sistema tiene que ver con el resguardo de las instalaciones del cómputo, hardware y software; del sistema inalámbrico. El hardware debe estar dispuesto en un área determinada, con una temperatura adecuada para lograr el funcionamiento óptimo, estos equipos están colocados en lugares protegidos de la humedad, el calor o el exceso de polvo, como medida ideal, los equipos deberán estar con aire acondicionado, esto garantizará el buen estado y mayor duración de los equipos.

Los recursos técnicos deben ser cuidados a través de la seguridad física, que se les proporcione, es importante el acondicionamiento del lugar en el que se coloca la máquina de computación. También se debe llevar un control de aquellas personas que ingresen al área de trabajo desde donde se manejará la aplicación, la cual debe ser amplia y estar acondicionada a una temperatura adecuada para la computadora, sin interrupciones eléctricas.

Seguridad Lógica

Al nivel de seguridad lógica, se considera el uso de las claves de acceso y los respaldos del sistema. Solo podrán acceder a la base de datos del sistema aquellas personas que tengan definidas sus claves de acceso, como los son los operadores del sistema, siendo este último el encargado de realizar, el mantenimiento de las claves en el tiempo y condiciones que considere necesario.

Al iniciar el sistema de información desde el programa ejecutable o con un doble clic en el acceso directo, este se debe iniciar con una pequeña pantalla que exige un login o password, la clave o contraseña del usuario debe ser ingresada para seguir ejecutando el sistema.

Esta clave permitirá la seguridad de los datos contentivos en el software; los usuarios deben configurar su propia clave de manera que sea fácil de recordar, por medio de este mecanismo se controla el acceso a diversas secciones de la información para conservar la integridad y confidencialidad de los datos, la clave debe ser manejada por las personas involucradas al sistema, es decir, las personas que interactúan directamente con el software.

Planes de Mantenimiento

Para garantizar al máximo el buen funcionamiento de los equipos, se emplearán políticas de mantenimiento capaces de regular el desgaste por medio de mantenimiento preventivos y correctivos, estos mantenimientos garantizan el continuo funcionamiento del sistema, de esta manera se asegura la continuidad de la operaciones. Entre estas políticas, la autora del presente estudio propone las siguientes:

- Revisión periódica por personas técnicas capacitadas para esta labor.
- Registro detallado de cualquier tipo de fallas o inconvenientes que pueda ocurrir en los equipos en jornadas laborales.
- Registro en el archivo de error del sistema de fallas ocurridas en el sistema, de esta manera se garantiza la depuración del sistema.
- Limpieza diaria de los equipos por los usuarios o personal de mantenimiento general.
- Mantenimiento lógico de los discos fijos de almacenamiento de todo el sistema, utilizando para esto paquetes o aplicaciones como, scandisk y defragmentador.

CONCLUSIONES

Tomando como referencia los hallazgos obtenidos a través de la recolección de información y, en relación a cada uno de los objetivos específicos planteados en la investigación, se presentan las siguientes conclusiones.

Con relación a la situación actual sobre la atención a los usuarios en la Biblioteca Gustavo Leal, se evidenció que este servicio cuenta con una colección catalogada y bien clasificada de manera tradicional, que responde al programa educativo de la carrera, y también representa la memoria de la escuela de Comunicación Social de la UCV. Poseen la tecnología Wi-Fi para que los usuarios puedan acceder a internet; recientemente dispone de un Portal Web, que permite visualizar la Base de Datos de los Medios de Comunicación de Venezuela y dispone de nueve computadores para la consulta de los ficheros.

No obstante, desde el año 98 se cambió el mobiliario de la biblioteca y se mejoraron algunas condiciones físicas de la misma (aire acondicionado, archivadores). Sin embargo, aún no se cuenta con una fotocopiadora que permita ofrecer el autoservicio de copias para los usuarios, se continúan usando ficheros para buscar libros, muchos usuarios desconocen de la existencia de las Bases de Datos y no se dispone de equipos electrónicos (TV y DVD) para visualizar el material audiovisual.

Paradójicamente a lo organizado de las colecciones, el espacio es insuficiente, lo que limita la expansión y pone en riesgo la seguridad ya carente para resguardar la colección. Asimismo, hay debilidades marcadas en cuanto a la promoción de servicios que ofrece la institución; tal y como argumentaron los informantes usuarios, debido a que muchos desconocen

la existencia de las Bases de Datos como forma de consulta por lo que utilizan el fichero tradicional.

Respecto a las nuevas formas de transmisión de información dentro de la Biblioteca Gustavo Leal con la aparición de las nuevas tecnologías, se consideró que la necesidad percibida por los usuarios fue la mayor difusión de documentos a través de la aplicación de las nuevas tecnologías multimedia en la Biblioteca Gustavo Leal; dentro de las mejoras que se deben realizar destaca: mejoras en la búsqueda de libros (fichero), incorporar nuevas tecnologías que beneficien a los estudiantes de la escuela con discapacidad y ampliar el horario de atención a los usuarios nocturnos. Asimismo, manifiestan que es necesario digitalizar los libros para ampliar el acceso a los mismos.

De tal manera que la autora reitera la viabilidad de elaborar el diseño de un nuevo modelo estructural de la Biblioteca Gustavo Leal a modo de una Mediateca, de hecho, las tres autoridades coinciden en decir que el rediseño es viable. Los entrevistados coinciden en decir que sería idóneo el rediseño de la biblioteca para transformarla en Mediateca.

El servicio que se propuso, fue diseñado con herramientas gratuitas y de fácil acceso y uso para los estudiantes. Todo esto con el fin de evaluar a un futuro el nivel de impacto que este servicio podría tener en la comunidad universitaria y así realizar una inversión mayor en el proyecto. Se puede resaltar el logro en la actualización de la unidad de información con respecto a su servicio de apoyo en la investigación de la comunidad universitaria y lo que esto representa en cuanto a factores de satisfacción y eficacia, ampliando los canales de comunicación entre los usuarios y la biblioteca y logrando llevar a la misma un paso adelante en la resolución de inquietudes.

RECOMENDACIONES

Con base en las necesidades percibidas en los Servicios que ofrece la Biblioteca Gustavo Leal de la Universidad Central de Venezuela y la viabilidad de la propuesta del proyecto, se procede a realizar las siguientes recomendaciones:

A la Universidad Central de Venezuela (UCV):

-Propiciar en los estudiantes un efectivo acceso a la información sin fronteras físicas, ventajas que van desde una mayor divulgación de la información que posee la biblioteca hasta un mayor acercamiento de los usuarios a los servicios de la biblioteca mediante el uso de los recursos digitales y audiovisuales con que cuenta.

- Organizar reuniones entre las bibliotecas de las escuelas y demás facultades de la UCV, para dinamizar el desarrollo de colecciones digitales y rol de las bibliotecas como editores digitales.

-Implementar un plan de inversión para fortalecer los servicios que ofrece las bibliotecas en cuanto a las necesidades de información de sus usuarios, en cuanto a involucrar el soporte tecnológico con las herramientas con las ya se cuentan, planteando a su vez la posibilidad de una inversión real en el desarrollo de la plataforma final.

-Reconocer los impactos creados por las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el acceso y uso de los recursos de información, aumentando el número de recursos electrónicos para cada área temática en las bibliotecas de cada Facultad y, muy especialmente en la Facultad de Humanidades y Educación.

-Emplear políticas inclusivas en los estudiantes discapacitados motrices, visuales y auditivos, en calidad de usuarios de las bibliotecas universitarias y especializadas.

A la Escuela de Comunicación Social de la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV

- Implementar un plan de acción junto con las autoridades y líderes de la Biblioteca Gustavo Leal, para resaltar la imagen corporativa de este servicio universitario especializado en la línea de comunicación social, la cual no se encuentra personalizada, confundiéndose a veces con un espacio que pertenece a otro tipo de servicios.

- Tomar en cuenta la propuesta del rediseño de la biblioteca a mediateca, con miras a reducir la distancia de tiempo y espacio entre los usuarios y la biblioteca, ya que no está siendo utilizada considerablementepor los estudiantes de comunicación social.

-Colocar información alusiva a las novedades de la biblioteca en la cartelera informativa de la Escuela de Comunicación Social.

A las autoridadesde la Biblioteca Gustavo Leal:

- Promocionar los recursos y servicios de la Biblioteca mediante estrategias comunicacionales tales como la radio, prensa, afiches y poster entre otros, ya que muchos usuarios y no usuarios lo desconocen, tal y como se evidenció en esta investigación.El Comunicador Social debe ser el encargado de desarrollar los planes estratégicos para dar a conocer los servicios que ofrece la biblioteca. A través de micros audiovisuales (Radio UCV y transmisión de los micros por medio de la TV en Rectorado) se podrá presentar ante la comunidad ucevista los servicios que oferta.

- Orientar la estrategia tecnológica de la Biblioteca de manera capaz para ser un verdadero centro de recursos para la investigación y el aprendizaje en el área de comunicación social bajo un entorno digital.

-Potenciar la comunicación entre profesionales de distintos perfiles: comunicadores sociales, bibliotecarios, personal académico especializado en diseño educativo, diseñadores gráficos, analistas y programadores, administradores de sistemas y de bases de datos, fotógrafos, editores, impresores, productores de vídeo y de audio, contables, gestores, expertos en derechos de autor, administrativos y otros tipos de personal de soporte para sostener el empleo de la mediateca como rediseño de la biblioteca.

- Tomar en cuenta a los usuarios discapacitados para desarrollar proyectos inclusivos de acceso a la información y recuperación de material electrónico.

- Capacitar y/o dar adiestramiento al personal, en su rol bibliotecario como consejero indispensable en el nuevo entorno electrónico, ayudando al profesorado, estudiantes y demás usuarios a identificar y a evaluar las fuentes de información, siendo más asesores que guardianes de colecciones.

Al Personal que labora en la Biblioteca Gustavo Leal:

-Registrar estadísticamente el número de consultas que se han atendido para suplir las necesidades de la comunidad universitaria y, a la vez, diseñar nuevos servicios para las unidades de información con la ayuda de herramientas gratuitas y/o de bajo costo; evaluar periódicamente la calidad de los recursos y su tiempo de actualización.

- Dialogar con la comunidad de usuarios para ajustar el horario de consulta de la biblioteca a las reales necesidades de los estudiantes, especialmente a los del turno nocturno, los principalmente afectados.

- Elaborar una guía para los usuarios sobre la base de datos y de los libros electrónicos, entre otros.

-Realizar visitas a las aulas de clases o programar charlas en las cuales se dé a conocer la existencia de la Mediateca, con la finalidad de establecer vínculos con los potenciales usuarios.

-Colocar un buzón de sugerencias dentro de los espacios de la mediateca donde los usuarios puedan dejar sus comentarios o sugerencias para optimizar el servicio y responder a las necesidades del usuario; igualmente crear vínculos donde el usuario pueda reportar recursos que ya no están en funcionamiento y crear un espacio donde el usuario pueda sugerir sus propios recursos electrónicos.

-Crear una página Web para la Mediateca con la finalidad de poner a disposición del público material digitalizado y mostrar toda la información relacionada con la identidad corporativa (misión, visión, políticas), así como los servicios que ofrece y el reglamento de uso de dichos servicios. Los usuarios podrán entrar en contacto con personal de la mediateca para solicitar su ayuda o realizar alguna sugerencia, la cual será tomada en cuenta para mejorar los servicios.

A los usuarios de la Biblioteca Gustavo Leal:

- Implementar mesas de trabajo entre los usuarios del mundo académico (profesores, investigadores, estudiantes de pregrado y postgrado, entre otros) donde se ponga en evidencia la demanda en la biblioteca de los

diversos recursos electrónicos, acceso rápido a la información, acceso permanente a sitios remotos.

- Organizar foros y talleres para establecer los factores claves para el desarrollo de la mediateca en la era digital y el aprovechamiento de sus medios audiovisuales.

- Aportar ideas para la sustentabilidad de la mediateca, con una mayor participación y con miras al apoyo educativo de las nuevas generaciones de la escuela de comunicación social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, R. (1994) Comunicación y acceso a la información en las Bibliotecas. Madrid. Editorial: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Aguirre, J. (2002). La incidencia de las Redes de comunicación en el Sistema literario. [Documento en línea]. (Consultado: Abril 2011). Disponible en: <http://www.ucm.es/info/especulo/numero7/sistemat.htm>.
- Alonso, A., Echeverría C. y Martín, S. (1999). Seminario: Indicadores en la universidad: información y decisiones. León: Universidad de León, Programa Institucional de Calidad, 9-11 de junio de 1999.
- Amazon.Com (2011).Portal Web. Shop All departments. Publicado en 1996. [Actualizado el 31 de agosto de 2011]. (Disponible en: www.amazon.com)
- American Library Association (ALA) (2000).
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Guía para su Elaboración. (5a. ed.). Caracas: Episteme.
- Balestrini, M. (2006) ¿Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación? Caracas: BL Consultores.
- Barrera (2010). Metodología de la investigación holística. Caracas. Editorial Sypal.
- Bericat, E. (2008). La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social. Significado y medida. Barcelona: Ariel.
- Bravo (2000). La Investigación Documental y Bibliográfica. Caracas: Panapo.
- Cabello Martín, Mercedes (2010). La imprenta toledana en la biblioteca digital Dioscórides de la Universidad Complutense de [Documento en línea]. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/10081/1/Toledo.pdf> (Consultado Julio, 2011).
- Carrión, G. M. (2002). Manual de Bibliotecas. 2ª ed., 4ª reimp. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Carrión, Gútiez (2000). Las tecnologías de la información y las comunicaciones en las bibliotecas públicas españolas: nuevos

usuarios y nuevos servicios. Biblioteca de Castilla y León. Disponible en: http://www.bibliotecaspublicas.info/bp/bp07_1amp.htm

Claves para el Éxito: Indicadores de Rendimiento para Bibliotecas Públicas (1995). Barcelona: Eumo Editorial, Ediciones Octaedro, Diputació de Barcelona, Col.legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya.

Comisión de las Comunidades Europeas (2003).El papel de las universidades en la Europa del conocimiento / Comisión de las Comunidades Europeas. – Bruselas: (Consultado el 20/10/2011). Disponible en: http://www.uah.es/universidad/espacio_europeo/documentos/papel_la_s%20univ_europa_conocimiento%20febrero_2003.pdf

Constitución Bolivariana de la República de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5453, marzo 3, 2000. Caracas.

Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico-UCV (2011). Portal Web. Universidad Central de Venezuela. Vicerrectorado Académico. Caracas- Venezuela. [Consultado el 10 de noviembre de 2011]. (Disponible en: <http://cdch-ucv.net/>)

Debray, Régis. (2001) Introducción a la mediología. Barcelona. Paidós.

Decreto con Fuerza de Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (Decreto N° 1.290, 2001, agosto 30). En Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 37.291, septiembre 26, 2001. Presidencia de la República.

Decreto N° 3.390. (2004, Diciembre 23). En Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 38.095, diciembre 28, 2004. Presidencia de la República.

Decreto N° 825 (Decreto ley sobre el acceso y uso de Internet). (2000, Mayo 10). En Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 36.955. Presidencia de la República.

Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. (1994). [Documento en línea]. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf> (Consultado Abril 2011).

- El Milenio (2000). Del Humanismo a la Contrareforma (Siglo XV-Siglo XVI). CD ROOM. PRIMICIA.
- Escobar, L. (2006). El Libro Electrónico en la Universidad. Testimonios y Reflexiones. (2006). Capítulo III “Antecedentes del Libro Electrónico en la UNAM” .Coordinador: Miguel Gama Ramírez. Ediciones Alfagrama. Pág. 66.
- Escolar, H. (2000), Manual de historia del libro. Madrid: Gredos. Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Escolar, H. (1990). Historia de las Bibliotecas. Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Madrid, España
- Escuela de Comunicación Social – UCV. La Biblioteca Gustavo Leal De La Ucv es Un Ente Especializado. Disponible en: <http://www.ecs.human.ucv.ve/Pa>
- Escuela de Comunicación Social de la Facultad de Humanidades y Educación- UCV (2011). Portal Web. Caracas- Venezuela. [Consultado el 14 de noviembre de 2011]. (Disponible en: <http://www.ecs.human.ucv.ve/>)
- Escuela de Comunicación Social de la Facultad de Humanidades y Educación- UCV (2011). Portal Web. “Biblioteca Gustavo Leal. UCV. Caracas- Venezuela. [Consultada el 14 de Octubre de 2011]. (Disponible en: http://www.ecs.human.ucv.ve/PortalEcs/index.php?option=com_content&view=article&id=157&Itemid=162)
- García Villalobos, J. (2011). Accesibilidad, educación y tecnologías de la información y la comunicación. Coordinador: Francisco Jesús García Ponce. Ministerio de Educación y Ciencias. Serie Informes CNICE. Documento en línea. “Acceso a las TIC para alumnos con discapacidad visual” Pág. 28-29. (Consultado en Noviembre de 2011). (Disponible en: <http://ares.cnice.mec.es/informes/17/versionpdf.pdf>).
- González y Cruz (2004) .Creación de un Servicio de Diseminación Selectiva de Información para la Biblioteca “Gustavo Leal” de la Escuela de Comunicación Social de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela. Tesis inédita. UCV. Caracas-Venezuela.

- González-Serna Sánchez, José M^a. Biblioteca escolar y Red de Redes [Documento en línea]. (Consultado Mayo 2011). Disponible en: http://www.auladeletras.net/revista/articulos/serna_biblio.pdf
- Guadalupe Riccombeni (2005). Debray/Castells. Documento en línea. (Consultado, Noviembre 2011). Disponible en: <http://www.ilhn.com/datos/practicos/datospat/archives/003248.php>
- Guerra Álvarez, A. (2011). Accesibilidad, educación y tecnologías de la información y la comunicación. Coordinador: Francisco Jesús García Ponce. Ministerio de Educación y Ciencias. Serie Informes CNICE. Documento en línea. "Tecnologías de la Información y Comunicación y Discapacidad Motorica" Pág. 68-69. (Consultado Noviembre de 2011). (Disponible en: <http://ares.cnice.mec.es/informes/17/versionpdf.pdf>)
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista L., P. (2006). Metodología de la investigación. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Historia de la Biblioteca Central. [Documento en línea]. (Consultado en Mayo 2011. Disponible en: <http://www.sicht.ucv.ve:8080/bc/historia2.jsp>
- Hurtado J. (2008) El proyecto de investigación. Fundación Sypal . Editorial Magisterio. Bogotá.
- IFLA (1998). Sección de Bibliotecas Públicas. The Public Library as the Gateway to the Information Society: The Revision of the IFLA Guidelines for Public Libraries. Proceedings of the IFLA/UNESCO Pre-Conference Seminar on Public Libraries, 1997.La Haya. IFLA.
- Informe de la OCLC (Libraries and the enhancement of e-learning) (Consultado el 12/10/2011). Disponible en: <http://www5.oclc.org/downloads/community/elearning.pdf>
- International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) (1986).Standarsforuniversitylibraries. TheHague : IFLA.
- Jiménez, J. y Domínguez, B. (2010). Investigación Cualitativa y Psicología Social Crítica. Contra la Lógica Binaria y la Ilusión de la Pureza. Investigación Cualitativa. Descargado de: <http://www.cge.udg.mx/revistaudg/rug17/3invesigacion.html> el 01-11-2011.

- Kioskea.net (2011). Las Mesas Táctiles. Portal Web. [Actualizado el 31 de agosto de 2011]. (Disponible en: <http://es.kioskea.net/faq/6032-las-mesas-tactiles>)
- La Investigación del Periodismo Digital. XII Congreso de Periodismo Digital (2011). España [Documento en línea]. (Consultado Abril 2011). Disponible en: <http://www.congresoperiodismo.com/pdf/Libro%20electronico%202011.pdf>
- Ley de Universidades (1970). Tomado de la Gaceta Oficial N° 1.429 Extraordinario del 8 de septiembre de 1970, N° 28.262 del 17 de febrero de 1967
- Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2000, junio 12). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 36.970, junio 12, 2000. Comisión Legislativa Nacional.
- Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (2001, febrero 10). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 37.148, febrero 28, 2001. Presidencia de la República.
- Libraries and the enhancement of e-learning. OCLC, 2003 (Consultado el 12 de octubre de 2011). Disponible en: <http://www5.oclc.org/downloads/community/elearning.pdf>
- López, J. (2004). Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación (2004). 2 vols. Madrid: España.
- Lugo, M. (2006). El Libro Electrónico en la Universidad. Testimonios y Reflexiones. (2006). Capítulo V "El Desarrollo de Colecciones de Libros Electrónicos y la Cooperación Bibliotecaria: Tendencias Actuales" .Coordinador: Miguel Gama Ramírez. Ediciones Alfabeta. Pág. 71.
- Magán, J. (1996). Tratado básico de Biblioteconomía. 2ª ed. rev. y act. Madrid: Editorial Complutense.
- Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública. (1972). [Documento en línea]. (Consultado Abril 2011). Disponible en: <http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/mani72.htm>
- Mayère, Anne y Florence Muet. (1998). "La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information: conception et spécificités". Bulletin des Bibliothèques de France.

- Meingon, S. (2007). Caracterización de los estudiantes con discapacidad: Caso: Universidad Central de Venezuela. Caracas- Venezuela.
- Méndez, C. (2007). Metodología, Guía para elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. Editorial MacGraw-Hill Latinoamericana, S.A. Bogota, Colombia.
- Merlo, J. (1998). La Cooperación bibliotecaria en tiempos de internet. [Documento en línea]. (Consultado Abril 2011). Disponible en: <http://www.raco.cat/index.php/Bibliodoc/article/viewFile/56639/66061>
- Merlo, J. (1999). 50 aplicaciones bibliotecarias de Internet [Documento en línea]. (Consultado Mayo 2011). Disponible en: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/aplica.htm>
- Mertens, D.M. (2005). Research and evaluation methods in special education. ThousandOaks. CowinPress/Sage.
- Miquilena, E., Blanco, Ch. y Mata E. (2011) . Gestión del conocimiento como fuente innovadora para las bibliotecas del sector universitario. Trabajo Especial de Grado. Universidad del Zulia. Maracaibo- Venezuela.
- Morles (2003). Planteamiento y análisis de investigación. Caracas. Editorial El Dorado.
- Nájera Ochoa, Omar y Robledo Carballo, Marco Antonio. (2002.). Mediateca: replanteamiento y fundamentación.
- Norma ISO/TC46/SC8.ISO 11620 on Library Performance Indicators.
- Norma UNE-EN ISO 2789 sobre estadísticas internacionales de bibliotecas.
- Online Computer Library Center (OCLC) (2003).
- Orera , Luisa (1996). Manual de Biblioteconomía. Madrid: Síntesis.
- Padrón, G. (2004). Diseño de Producción de un sitio hipermedia como propuesta para la Biblioteca “Gustavo Leal” de la Escuela de Comunicación Social de la Facultad de Humanidades de la Universidad Central de Venezuela. Trabajo Especial de Grado titulado. UCV. Caracas- Venezuela.

- Parlamento Europeo (1998). Resolución sobre el papel de las bibliotecas en la sociedad moderna. (Consultado Octubre 2011). Disponible en: <http://www.avei.org/revista/mei26/1998-26-96.pdf>
- Peña, Willian. (2011) Los Nativos Digitales no temen al futuro. Crónicas del Futuro reciente.
- Perfil de Nuestra Escuela de Comunicación Social (1990). Fundación Polar. Caracas- Venezuela.
- Prensa CDCH-UCV(2011). Escuela de Comunicación Social -UCV presentó Base de Datos de medios venezolanos. Publicado el 8 de noviembre, 2011 [Consultado, Noviembre, 14 de 2011]. Disponible en: <http://cdch-ucv.net/contenido/1645>.
- Prensky, Marc (2001). Nativos e Inmigrantes Digitales. [Documento en línea]. (Consultado Mayo 2011). Disponible en: [http://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1241747081747_834914880_2618/Nativos e Inmigrantes Digitales.pdf](http://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1241747081747_834914880_2618/Nativos_e_Inmigrantes_Digitales.pdf)
- Puente, W. (2000). Técnicas de Investigación. La Observación. (Consultado el 14 de julio de 2011). Disponible en: <http://www.rppnet.com.ar/t>
- Red Nacional de Bibliotecas Públicas del Reino Unido (citado por New Library: ThePeople's Network, 2000) sobre la posibilidad de implementar un sistema público de acceso a Internet soportado en la infraestructura de la Red de Bibliotecas Públicas:
- Revista De Vista. Número 4. Noviembre 2010. Artículo: "La Tabla Mágica" pág. 31.
- Robles Cairo, Cuauhtémoc. La Mediateca, una obra de la informática del nuevo siglo. [Documento en línea]. (Consultado Mayo 2011). Disponible en: <http://www.sociedadelainformacion.com/13/MEDIATECA.pdf>
- Rodríguez, César Augusto. Para entender la Mediología. (2007). [Documento en línea]. (Consultado Abril 2011). Disponible en: <http://lamediologia.blogspot.com/>
- Romero, Atilio (2010) Metodica HazMedia. Una herramienta para gestar y proyectar medios de comunicación. Cuarta versión (010-2010).
- Ruiz, I. (2006) Metodología de la Investigación Cualitativa. Universidad de Deusto, Bilbao.

- Rusque, A. M. (2003). De la Diversidad a la Unidad en la Investigación Cualitativa. Caracas: FACES-UCV.
- Sabino, C. (2001). El Proceso de Investigación. Caracas: Panapo
- San Juan, J (2006) Diseño de un Plan de Mercadeo de los Productos y Servicios de Información en la Biblioteca "Gustavo Leal" de la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Central de Venezuela. Tesis de Grado, Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Sánchez (2001). Guía para Elaborar la Tesis. México: Mc Graw Hill.
- Sánchez Díaz, Marlery y Dr. Juan Carlos Vega Valdés. (2002). Bibliotecas electrónicas, digitales y virtuales: tres entidades por definir [Documento en línea]. (Consultado Mayo 2011). Disponible en: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/5130/1/bibliotecas.pdf>
- Sánchez, S. (2004). Acciones para Gestionar el Conocimiento en las Bibliotecas Universitarias. Universidad de Alicante. Disponible en <http://www.gestiondelconocimiento.com/le>
- Tamayo y Tamayo (2009). El Proceso de Investigación Científica. (6ta. Ed.) México, D.F. Limusa.
- Tashakkori, A. y Teddlie, C. (2003). Major issues and controversies in the use of mixed methods in the social and behavioral sciences. En A. Tashakkori y C. Teddlie (Eds.), Handbook of mixed methods in social and behavioral research (pp. 3-49). Beverly Hills, California: Sage Publications.
- Tironi, E. y Ascanio, C. (2004). Comunicación Estratégica. Vivir en un mundo de señales. Editorial Taurus Pensamiento.
- Torres, G. (1999). El Concepto de Biblioteca Virtual y su relación con el acceso universal a los conocimientos. Tesis para la obtención del Doctorado en Ciencias de la Información. Universidad de Complutense en Madrid, España. Documento en línea. (Consultado en Noviembre 2011). (Disponible en: <http://eprints.ucm.es/tesis/19972000/S/3/S3041901.pdf>)
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. (2011). *Manual de Trabajos de Grado de Maestría y Tesis Doctorales*. Caracas: Autor.

- Vera M. (2011). Infraestructura Universitaria Compartida: Mediateca Barrio Universitario. Documento en línea. (Consultado Noviembre de 2011). Disponible en: http://www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2005/vera_m2/sources/vera_m2.pdf
- ViewPlus Technologies (2011). Tiger Premier Brailles Printers. Portal Web. (Disponible en: <http://www.viewplus.com/products/braille-printers/premier-braille-printers/>)
- Villafranca, D. (2002). Metodología de la Investigación. San Antonio de los Altos, Estado Miranda: Editorial Fundaca.
- Waelder, Pau (2010). Relato Del I Simposio Internacional: Mediatecas y Archivos para el siglo XXI. Laboral Centro de Arte y Creación Industrial. Mayo de 2010.
- Wikipedia (2011). La Enciclopedia Libre. Biblioteca. (Consultado Septiembre 2011). (Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Biblioteca>).
- Wikipedia (2011). La Enciclopedia Libre. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Mediateca>).
- Wikipedia (2011). La Enciclopedia Libre. La Mediateca. (Documento en Línea). [Actualizado el 31 de agosto de 2011]. (Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Mediateca>).
- Zayas Buigas, Luis de y Sao Avilés, Augusto. (2002). Elementos conceptuales básicos útiles para comprender las redes de telecomunicación. [Documento en línea]. (Consultado Mayo 2011). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_6_02/aci03602.htm

ANEXOS

[ANEXO A-1]



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES Y LÍDERES
EN LA BIBLIOTECA GUSTAVO LEAL DE LA UCV**

Autora: Moreno, Iralva

Caracas, Octubre de 2011

INSTRUCTIVO

El presente instrumento consiste en una guía de entrevista cuya finalidad es recabar información a través de la opinión emitida por los líderes y autoridades de la Biblioteca Gustavo Leal, a fin de llevar a cabo el trabajo de investigación que tiene por objetivo: Proponer el rediseño de la Biblioteca Gustavo Leal de la Escuela de Comunicación Social perteneciente a la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela para convertirla en una Mediateca; por lo cual se requiere de la participación de estos informantes claves a fin de dar respuestas a las preguntas que se plantean.

Instrucciones

- Llene los datos generales que se piden a continuación.
- Mediante una actitud amistosa y profesional, haga sentir tranquilo a los participantes.
- Manifieste al participante que está contento de que haya asistido a la entrevista y que dispone de un tiempo suficiente para realizarla.
- Comience la entrevista conversando acerca de la importancia del estudio evitando preguntas personales que pudieran considerarse como juicio de valores.
- El orden de las preguntas no es estrictamente rígida. Puede saltar el orden secuencial a otras preguntas si así fuera el caso y de acuerdo a su conveniencia.
- Indique a los participantes que están siendo gravados comunicándoles la intencionalidad del trabajo.

DATOS GENERALES

-Espacio:

- Nombre del participante:

- Cargo:

- Nivel de Instrucción;

Fecha de Aplicación: _____

Hora de inicio: _____

Hora final: _____

Observaciones:

Preguntas

Parte I:

1. ¿Cuáles cambios se han producido en la Biblioteca “Gustavo Leal” desde su gestión?
2. ¿Qué servicios le faltarían a la Biblioteca?
3. ¿Cree necesario implementar tecnologías de la información y comunicación como apoyo docente al desarrollo de investigaciones y programas académicos?
4. ¿Cree pertinente el rediseño de la Biblioteca Gustavo Leal para transformarla en la Mediateca Gustavo Leal?

Parte 2:

1. ¿Cada cuánto tiempo realizan la planificación estratégica de la Biblioteca Gustavo Leal y qué factores consideran?
2. ¿El SITCH colabora con ustedes en cuanto a adquisición de colecciones u otro requerimiento que tengan?
3. ¿La Biblioteca Gustavo Leal tiene establecido su misión, visión y políticas?
4. ¿Actualmente cuentan con suficiente personal para cumplir con las tareas de la biblioteca?

[ANEXO A-2]



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS Y NO
USUARIOS DE LA BIBLIOTECA GUSTAVO LEAL DE LA UCV**

Autora: Moreno, Iralva

Caracas, Octubre de 2011

INSTRUCTIVO

El presente instrumento consiste en una guía de entrevista cuya finalidad es recabar información a través de la opinión emitida por los usuarios y no usuarios de la Biblioteca Gustavo Leal, a fin de llevar a cabo el trabajo de investigación que tiene por objetivo: Proponer el rediseño de la Biblioteca Gustavo Leal de la Escuela de Comunicación Social perteneciente a la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela para convertirla en una Mediateca; por lo cual se requiere de la participación de estos informantes claves a fin de dar respuestas a las preguntas que se plantean.

Instrucciones

- Llene los datos generales que se piden a continuación.
- Mediante una actitud amistosa y profesional, haga sentir tranquilo a los participantes.
- Manifieste al participante que está contento de que haya asistido a la entrevista y que dispone de un tiempo suficiente para realizarla.
- Comience la entrevista conversando acerca de la importancia del estudio evitando preguntas personales que pudieran considerarse como juicio de valores.
- El orden de las preguntas no es estrictamente rígida. Puede saltar el orden secuencial a otras preguntas si así fuera el caso y de acuerdo a su conveniencia.
- Indique a los participantes que están siendo gravados comunicándoles la intencionalidad del trabajo.

DATOS GENERALES

-Espacio:

- Nombre del participante:

- Semestre que cursa:

- Edad:

- Turno en que estudia;

Fecha de Aplicación: _____

Hora de inicio: _____

Hora final: _____

Observaciones:

Preguntas

1. ¿Con qué frecuencia visitas la Biblioteca “Gustavo Leal”?
2. ¿Qué te parece la atención al usuario?
3. ¿Crees que se deberían incorporar nuevas tecnologías (libros digitales, tabletas, PC) para acceder a la información?
4. ¿Qué servicios deben mejorarse dentro de la Biblioteca “Gustavo Leal”?
5. ¿Crees que sería viable el rediseño de la Biblioteca “Gustavo Leal” para convertirla en una Mediateca? Centro que permita acceder a la información a través de cualquier formato (CD-ROOM, E-book o Kindle, Tablet, Iphone, DVD).

[ANEXO B-1]

ENTREVISTAS A AUTORIDADES COMPETENTES: DECODIFICACIÓN

Primera Parte: Miguel Ángel Latouche (Director de la Escuela de Comunicación Social); Mariela Torrealba (Profesora encargada de la Comisión de Bibliotecas) y Daisy Arrieta (Directora de Biblioteca Gustavo Leal).

Preguntas	Miguel Ángel Latouche (Director de la Escuela de Comunicación Social)	Mariela Torrealba (Profesora encargada de la Comisión de Bibliotecas)	Daisy Arrieta (Directora de Biblioteca Gustavo Leal)
<p>¿Cuáles cambios se han producido en la Biblioteca "Gustavo Leal" desde su gestión?</p>	<p>Mira yo creo que una de las cosas que mejor funciona en la escuela es la Biblioteca Gustavo Leal. La colección que contiene en el ámbito de la Comunicación Social es quizás la más completa que hay en el país. Nosotros hemos contribuido con la actualización permanente de las colecciones, hemos apoyado a la biblioteca en la compra de textos, en la búsqueda de bibliografía y en el apoyo económico para que esa colección se actualice permanentemente. El año pasado donamos seis computadoras, de las cuales dos son para el personal y cuatro para el acceso de la base de datos por parte de los usuarios. Además, le estamos dando un espacio dentro de la escuela, ubicado al lado del salón de Fotografía, en donde estarán los archivos estáticos, es decir, los libros que no se mueven. Hicimos también un trabajo de impermeabilización de la biblioteca con apoyo de la Facultad Humanidades y de Mantenimiento UCV se limpiaron para construir desagües. Colocamos un acceso Wi-Fi para 30 personas al mismo tiempo. Se apoyó en el acondicionamiento para el área de investigadores de la Biblioteca.</p>	<p>Antiguamente no había un Comité Académico que funcionara de manera activa, los libros se compraban un poco al azar. No había una mayor organización de la biblioteca con la actividad docente. Por otra parte, a partir de 1998 asumimos el acondicionamiento físico porque la biblioteca no tenía aire, no tenía fotocopiadora, aun no la tiene pero ahora si tenemos el aire, era un espacio profundamente hostil y un espacio que respondía a una visión de una biblioteca es la mejor si se tienen los libros bien guardados y no la que se usan. Haciendo un trabajo con actualizar las publicaciones periódicas, revisar la colección en particular de periodismo y establecer un criterio al definirla como una biblioteca especializada en materia de comunicación. Ha sido un trabajo muy lento muy arduo pero se compraron archimoviles, incorporo inmueble, esto se fue haciendo por etapas porque de acuerdo al funcionamiento del presupuesto universitario. Nosotros hemos trabajados con la aprobación de proyectos externo. Hemos recibimos donaciones de la Biblioteca Central, de la OPSU, del CDCH ha sido un trabajo muy lento. En el año 2005 presentamos un proyecto al CDCH para crear una Unidad de Servicio a la investigación, que nos permitió adquirir computadoras y dictar talleres de Base de Datos. De 1998 a 2002 resolvimos la situación de las publicaciones periódicas. La universidad contrato los servicios de una Base de Dato.</p>	<p>La parte más interesante que hemos incluido a la biblioteca es tener un espacio con computadoras en donde los estudiantes puedan acceder a la Base Datos que suscribe la universidad y por otro lado que los estudiantes tengan el apoyo del personal bibliotecario que maneja las bases de datos y que puedan servir de apoyo a los usuarios.</p>

<p>¿Qué servicios le faltarían a la Biblioteca?</p>	<p>Con respecto a eso, me falto decirte que el 04 de noviembre se presenta la Base de Datos de Medios de la Biblioteca, es un proyecto adelantado por la profesora Mariela Torrealba con el apoyo financiero de la dirección de la escuela, es como un portal, para acceso a información de medios, con un servidor que va estar en la Sala de Servidores de la Escuela. Creo que debemos tener más acceso a la Base de Datos internacionales. Quizás más personal de que tiene, pero eso no depende de nosotros sino de las contrataciones universitarias. Quizás mayor número de terminales de computadoras. Quizá una actualización de ficheros por vía electrónicas. El tema de publicaciones de tesis porque me da mucha lástima que hay trabajos geniales de tesis que no se difunden masivamente.</p>	<p>Me gustaría que se cambiaran las mesas cuadradas. También me gustaría que hubiera un mayor uso de la biblioteca por parte de los profesores.</p>	<p>El más puntual en este momento sería tener una fotocopiadora que tenga autoservicio por parte del estudiante. Como no tenemos la cantidad de ejemplares que se requieren para la matrícula estudiantil. Aquí sale muchísimo material para sacar copia. Cuando el estudiante saca el material para sacar copia nosotros no podemos vigilar como es tratado es material para que se preserve el material. En cambio sí tenemos aquí una fotocopiadora, el empleado podría estar vigilante Por ello. Pelear la cantidad de ejemplares por la matrícula estudiantil pero la biblioteca recibe un presupuesto muy bajo. También tenemos el problema del espacio porque ya no cabe la colección por eso se está evaluando la colección en conjunto con los profesores, este materia que no circula en la biblioteca será trasladado hacia un espacio que nos facilitó la escuela para guardar toda la colección estática.</p>
<p>¿Cree necesario implementar tecnologías de la información y comunicación como apoyo docente al desarrollo de investigaciones y programas académicos?</p>	<p>Algo interesante de esta gestión y lo que estamos presentando a la comunidad con motivo de los 65 años de la escuela, son los logros en materia de difusión tecnológica. Yo creo que sí. Por eso está la Sala Telemática, Wi-Fi, se actualizo el salón de Televisión, estamos comprando computadoras se actualizo las computadoras creo la Es lento la gente cree que no quiere hacer las cosas pero el proceso es lento porque no hay presupuesto. Yo creo que se ha logrado cosas sustantiva pero ha tomado 3 años. Yo creo que la Sala Telemática es un ejemplo de lo que debería hacer la escuela. Ojala podamos hacer cosas de ese tipo. Hay un proyecto de aula virtual.</p>	<p>La idea de dotar la biblioteca con nuevas tecnologías es estupendo, pero sería necesario colocar un sistema de seguridad que protejan los recursos de la biblioteca.</p>	<p>Si estoy de acuerdo porque hoy en día con la tecnología se puede llegar mucho más allá. Ya no basta con la pizarra acrílica y el marcador. Yo pienso que si cada aula de clase tienen una salida a internet tu puedes mostrar al público, por ejemplo, un periódico Web, si se quiere hacer una clase en relación a los cambios que se han producido en la prensa. Igual cuando se están realizando talleres sobre las Bases de Datos. En ese sentido, creo que sería interesante que se pudiera incluir esta tecnología a las actividades docentes.</p>
<p>¿Cree pertinente el rediseño de la Biblioteca Gustavo Leal para transformarla en la Mediateca Gustavo Leal?</p>	<p>Yo creo que la biblioteca si debe trascender hacia allá sin perder su esencia. La biblioteca tiene una construcción simbólica, porque es la salvaguarda del conocimiento y eso es un concepto medieval y yo creo que esa estructura debe permanecer complementándose con todo el tema electrónico. Hacia allá vamos, Es imprescindible ir hacia allá.</p>	<p>En principio es estupendo, pero sería necesario un sistema de seguridad de las instalaciones, se necesita personal. De hecho necesitamos alguien de soporte técnico Se necesita garantizar el acceso a la información en caso que fallen los servidores. También la cuestión del espacio porque ya no contamos con espacio.</p> <p>Creo que si puede funcionar pero no se puede obviar las otras funciones de las bibliotecas,</p>	<p>Si se podría tener, pero yo pienso que si hemos hecho tanto esfuerzo para tener la bibliografía correspondiente a cada cátedra, siendo detrás de los profesores para que recomienden libros para comprarlos, porque el esfuerzo ha dado sus frutos y ha sido fuerte, pero pienso que si es viable, porque inclusive ya hay libros que no han salido más impresos y solo se pueden encontrar en formato electrónicos.</p>

		donde se meten las personas que deseen hacer sus investigaciones.	Entonces yo no me cierro a ninguna posibilidad el problema estaría en el presupuesto y en el mantenimiento de esa tecnología.
--	--	---	---

Segunda Parte

Lic. Daisy Arrieta/ (Directora de la Biblioteca Gustavo Leal)

-Aspecto: Planificación

Pregunta: ¿Cada cuánto tiempo realizan la planificación estratégica de la Biblioteca Gustavo Leal y qué factores consideran?
<p>Cita: Primero, nosotros no hacemos planificación estratégica. La última la hicimos en el año 2008, y hemos realizado dos proyectos para asignación de un presupuesto. Estos son llamados presupuesto por proyecto, que quiere decir, bueno que ante el ente del Departamento de Presupuesto de la Facultad de Humanidades, nosotros presentamos un proyecto que incluya acciones y actividades que conlleven o requieran de un presupuesto, por ello se debe colocar el costo estimado de cada uno. Desde hace dos años no he realizado proyecto para presupuesto, ellos simplemente me llaman y preguntan ¿Cuánto crees que vas a gastar en la compra de libros? Y yo les digo la cantidad que se va a gastar en la compra de libros.</p> <p>La planificación estratégica no se da porque cuando hablas de planificación tienes que establecer objetivos de acuerdo a la cantidad de dinero que te asignen. Teniendo en cuenta eso, posteriormente determinas las acciones y las evaluaciones a las metas para saber si se están cumpliendo o no. Por otra parte, si hacemos un presupuesto para solicitar dinero para responder una necesidad de información, igual no la estamos cubriendo porque no nos asignan el presupuesto que solicitamos.</p>

- Aspecto: Significado De Los Proyectos

Pregunta: ¿En qué han consistido esos proyectos?
<p>Cita: DA: Mira en esos proyectos para este tipo de programas la biblioteca presentó el proyecto de <i>"Fortalecimiento de la Colección"</i>, que consistía en el desarrollo y fortalecimiento de la colección de la biblioteca respondiendo a los objetivos de la Escuela de Comunicación Social. Este proyecto era necesario debido a que nosotros somos una biblioteca que mayormente trabajamos con material de libros, monografías y revistas a nivel nacional.</p> <p>Otro proyecto que se presentó fue el denominado <i>"Servicio de Diseminación Selectiva de Información"</i>, que consistía en enviar correos electrónicos a los docentes con información referente a libros, así como imágenes escaneadas con la portada y tabla de contenido de los diversos materiales que llegaban a nuestra institución, esto se hacía como una manera de diseminación selectiva. Además, el profesor debía llenar un perfil de acuerdo a sus necesidades académicas, por ejemplo, si llegaba un material sobre la libertad de expresión, entonces se le enviaba al profesor toda la información relacionada con esta temática, debido a que en ese momento el docente se encontraba realizando su Trabajo de Ascenso.</p> <p>De estos dos grandes proyectos al que le dieron el presupuesto fue al de <i>"Fortalecimiento de la Colección"</i>. Sin embargo no pudieron cumplirse los objetivos planteados porque de veinte millones que se solicitó, solo asignaron dos millones de bolívares de los viejos. En la universidad hoy en día, nos llaman y preguntan ¿Cuánto dinero vas a necesitar para comprar libros? Entonces le digo doscientos millones, por decir algo, pero igual me van a dar un monto menor. Ahorita doscientos millones no es nada a nivel de colección porque hay libros que cuestan entre 500,00 (quinientos) y 800,00 (ochocientos) bolívares fuertes y te estoy hablando de un solo libro.</p> <p>Las Bibliotecas tienen que responder no sólo a nivel académico sino a nivel de los objetivos de la escuela. Si nosotros tenemos una escuela que cuenta con 1600 estudiantes y una cátedra específica cuenta con más de cuarenta estudiantes, no se puede tener un solo libro. Es necesario tener un promedio de cada ejemplar de acuerdo a la cantidad de estudiantes por cátedra para poder responder a una necesidad de información, esto no solo en la parte temática sino también en la parte de números de ejemplares para prestarlos tanto a los estudiantes como a los profesores, ya que estos también los requieren para preparar sus clases. En varias oportunidades se ha dado el caso de que el profesor viene a buscar el único libro que tiene la biblioteca y, al mismo tiempo, ha venido el estudiante que lo necesita para realizar la actividad que le asignaron.</p> <p>Claro no te puedo decir que estamos muy mal, porque gracias a la Escuela de Comunicación Social que</p>

cuenta con los cursos de Locución, los directivos que han pasado, principalmente el profesor Miguel Ángel Latouche, han sido receptivos y cuando nosotros le pedimos dinero para comprar colecciones que nos solicita algún departamento en particular, el director nos apoya y nunca nos ha dicho que no, por el contrario, siempre nos ha colaborado en comprar material. Nosotros siempre intentamos que el material que compramos no solo responda a una materia específica sino que puedan ser de utilidad para otros departamentos.

- Aspecto: Significado De Los Proyectos

Pregunta: ¿El SITCH colabora con ustedes en cuanto a adquisición de colecciones u otro requerimiento que tengan?

Cita:

No, ellos no nos dan dinero. Quizá ellos nos abran las puertas para conseguir donaciones en editoriales y otros entes, por medio de una carta dirigida a Marianela Hermoso (Directora del SITCH). Actualmente están trabajando con políticas de adquisición, políticas para la desincorporación de material, mientras tanto nosotros nos encontramos trabajando con el problema de los espacios dentro de la institución por ello se moverá la colección que no circula tanto para un depósito que será llamado: Colección Estática. Dicho depósito se encontrará en ubicado en la Escuela de Comunicación Social.

- Aspecto: Sentido de Pertinencia de la Biblioteca Gustavo Leal

Pregunta: ¿La Biblioteca Gustavo Leal tiene establecido su misión, visión y políticas?

Cita:

En el caso de las políticas tenemos presente las donaciones. Se realizó un trabajo que por cierto se aprobó en Consejo de Facultad durante el año 2008 en relación a la recepciones de donaciones, esta también es una actividad de adquisición ya que no sólo se realiza por compras sino que existen otros mecanismos como: el canje; cuando se cambia un material bibliográfico que tenemos por otras cosas y las donaciones; realizada por parte de cualquier individuo. Con respecto a esto, a veces nos traían cajas de libros en donde el 90% de los materiales bibliográficos no tenía nada que ver con el área comunicacional, es decir, no respondía a los objetivos de la Escuela de Comunicación Social. Entonces nos vimos en la necesidad de reunirnos con todas las responsables de bibliotecas pertenecientes a la Facultad de Humanidades, con la finalidad de realizar una propuesta de políticas de recepción de donaciones. Dicha propuesta se presentó ante la Facultad, a su vez, ellos consultaron con sus tareas políticas y posteriormente fueron aprobadas. Estas políticas se basan en que la persona que quiera realizar donaciones a la biblioteca debe primero entregarnos una lista del material que desea entregar y nosotros en conjunto con los profesores de cada departamento de la escuela evaluamos si ese libro responde o no a las necesidades de la escuela para ingresar a la colección de la institución. Esto se hace debido a que tenemos un problema de espacio dentro de la biblioteca y por ello no podemos seguir aceptando donaciones que en ocasiones no tienen nada que ver con los requerimientos de la escuela. Si continuamos recibiendo cajas de libros, al final tendremos que enviarlas a otras bibliotecas de la Facultad y lamentablemente ellos están en la misma situación que nosotros, no cuentan con suficiente espacio. Y esto te lo digo porque ahorita tenemos varias cajas de libros que se encuentran debajo de las escaleras, ustedes no lo ven a simple vista porque intentamos esconderlas. A pesar de que existen las políticas y se envían a los directores de Escuela, las políticas para recepción de donaciones, todavía continúa viniendo personas con cajas que desean entregarnos sus libros, claro nosotros debemos hacer respetar las políticas pero en muchas oportunidades los profesores nos donan sus libros y como les decimos que no. Otra política, por ejemplo, es que la biblioteca forma parte del comité que elabora el instructivo y coordina las normativas para la presentación, tanto física como digital, de las tesis. En este sentido, se podría decir que funcionamos como un equipo multidisciplinario. En cuanto a la misión se puede decir que nuestro objetivo consiste en responder a las necesidades de la escuela. Por ello se está realizando actualmente la revisión de la colección, para que nuestros libros sean pertinentes para la academia de investigación tanto para pregrado como para postgrado y los cursos de locución. Con este tipo de actividades queremos fortalecer nuestra misión y que a partir de este momento cualquier material que ingrese responda al plan de estudio que tenemos

- Aspecto: Sentido de Pertinencia de la Biblioteca Gustavo Leal

Pregunta: ¿Actualmente cuentan con suficiente personal para cumplir con las tareas de la biblioteca?

Cita:

En cantidad, quizás estaríamos bien pero lo que requerimos realmente es personal profesional porque hay muchos servicios en la biblioteca donde se necesita gente capacitada profesionalmente. En el caso del taller sobre las bases de datos, tiene que ser un profesional que maneje todas las herramientas que ofrece este servicio.

Asimismo, tiene que manejar los indicadores y otros aspectos que son necesarios para el buen cumplimiento de las actividades. En este caso tenemos dos bibliotecólogos, mi persona y Yelitza Rodríguez, quien se acaba de graduar y actualmente está en el cargo de Asistente de Biblioteca I. Por cantidad si necesitaríamos otro profesional pero en el área de la comunicación, sería bueno contar con un comunicador social uno de los proyectos que tengo desde hace años, es incorporar un servicio de referencia virtual, donde la biblioteca tenga un correo, una página Web, donde el usuario pueda enviar sus dudas, preguntas o requerimientos de información. Este tipo de proyectos no es de una sola persona, porque aunque lo realice una sola, a la hora de cristalizarlo es necesario un equipo multidisciplinario. Es por esto que más adelante no solo sería necesario un comunicador social para redireccionarnos en la parte de temas y promoción, sino también contar con el apoyo de profesores expertos (de cada departamento) con la finalidad evaluar los resultados que encontremos en las bases de datos para nosotros enviar al usuario el material que realmente requiera. Por eso hablo de un equipo multidisciplinario, porque las bibliotecas tenemos ir más allá ya que ahorita los estudiantes vienen en búsqueda de tesis, que es el material que más se consulta, pero al momento que esas tesis lleguen al Repositorio Saber UCV en línea, los estudiantes van a poder visualizar a texto completo el material, por esto debemos transformarnos e ir más allá de estas paredes y tenemos que buscar otras cosas que ofrecer, te comentaba del servicio de referencia en línea, ya que aunque el estudiante tenga el texto completo, se puede preguntar ¿Qué hago? ¿Cómo sé que ese material me sirve para mi investigación? Entonces allí entra el trabajo del bibliotecólogo y de la biblioteca como tal, donde nosotros podemos redireccionar la investigación de ese estudiante, por ejemplo, hacia una base de datos.

[ANEXO B-2]

ENTREVISTA A USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “GUSTAVO LEAL”.
DECODIFICACIÓN

(Usuarios que más frecuentan la Biblioteca)

Preguntas	Sara Pignatiello (5to Semestre)	José Antonio Martínez (9no Semestre)	MilbaEñique (9no Semestre)
¿Con qué frecuencia visitas la Biblioteca “Gustavo Leal”?	No tanto como debería pero si la he usado. Hace poco estuve visitándola en busca de libros para un trabajo de la asignatura Radio.	Con poca frecuencia. Digamos 3 veces por semestre.	Siempre la he utilizado
¿Qué te parece la atención al usuario?	Bueno cuando te atienden supongo que te atienden bien, tampoco es la súper atención. Pero en ocasiones no hay nadie y uno se queda esperando mucho. Puedo decir que el otro día me atendió un señor y me orientó que buscara por materia.	En mi caso, siempre han sido colaboradores cuando he acudido a ella.	Excelente
¿Crees que se deberían incorporar nuevas tecnologías (libros digitales, tabletas, PC) para acceder a la información?	Si, sería bueno la incorporación de nuevas tecnologías. Vi que estaban unas nuevas computadoras allí pero no sé bien cuál es su uso, tampoco he preguntado, pero entonces por qué uno ve a tantas personas utilizando el fichero.	Si, de esa forma se propiciaría un acercamiento con la comunidad de la ECS.	Si es necesario
¿Qué servicios deben mejorarse dentro de la Biblioteca “Gustavo Leal”?	Me gustaría que cerraran más tarde porque considero que cierran sus puertas muy temprano. La Biblioteca Central cierra como a las 9pm y la de nosotros a las 6pm cuando la escuela tiene horario nocturno. Durante la búsqueda de libros en los ficheros pierdes mucho tiempo y a veces tienes el temor de no encontrar lo que necesitas. Se debería actualizar la Base de Datos e incorporar computadoras para la consulta porque antes podías ver el catalogo en línea como hasta 2do semestre pude utilizarla. Sé que hay algunas computadoras allí pero no sé bien para que se utilizan. Sería bueno acceso a internet pero habría que regularlo full, para que la gente no abuse y se meta en otras páginas. Creo que hay que promover mucho la biblioteca, decir los nuevos ingresos de libros en las carteleras.	Más que mejorar, incorporar herramientas tecnológicas que permitan el acceso a los libros a los estudiantes con discapacidad de la ECS	Creo que deberían actualizar los títulos y mejorar el acceso a los libros
¿Crees que sería viable el rediseño de la Biblioteca “Gustavo Leal” para convertirla en una Mediateca? Centro que permita acceder a la información a través de cualquier formato (CD-ROOM, E-book o Kindle, Tablet, Iphone, DVD)	Claro, si me gustaría, yo voy a la biblioteca a buscar libros en físico pero si existe la oportunidad para ver material en equipos electrónicos sería mucho más practico porque la universidad esta para eso, para darte las todas oportunidades de estudio en la medida de lo posible.	Es necesario más no viable. En la ECS nada que signifique inversión de dinero es viable, a menos, que sea para beneficio de agentes externos a la misma como es el caso de la sala de cine y el estudio de TV.	Si, sería buena idea digitalizar los libros porque el material no actualizado en los ficheros.

[ANEXO B-3]

**ENTREVISTA A NO USUARIOS DE BIBLIOTECA “GUSTAVO LEAL”:
CODIFICACIÓN**

(Usuarios que menos frecuentan la Biblioteca)

Preguntas	Carolina Ramírez (9no Semestre)	Perla Aparicio (5to Semestre)	Andrea Colleta (9no Semestre)
¿Con qué frecuencia visitas la Biblioteca “Gustavo Leal”?	Pocas veces	Muy poco, no la utilizo con frecuencia	Muy poca en verdad
¿Qué te parece la atención al usuario?	Normal	Buena	No puedo decir con exactitud, la mayoría de las veces he entrado o a leer o a buscar algo específico sin pedir ayuda (tampoco es que me la hayan ofrecido).
¿Crees que se deberían incorporar nuevas tecnologías (libros digitales, tabletas, PC) para acceder a la información?	Toda biblioteca debería incorporar nuevas tecnologías	Sí, me parece excelente la idea de incorporar nuevas tecnologías porque el proceso de acceso a la información sería más rápido.	Totalmente, no puede ser que tengamos un sistema tan anticuado y difícil para conseguir la información de una manera rápida. La mayoría de las veces voy con el tiempo contado y no puedo detenerme a revisar cada segmento de la biblioteca. Por ejemplo, al buscar las tesis de la escuela es un proceso terrible porque están organizadas por autor en vez de estar por título o área de conocimiento que es lo que uno en verdad busca.
¿Qué servicios deben mejorarse dentro de la Biblioteca “Gustavo Leal”?	La verdad no tengo ni idea	Creo que el acceso a los libros, porque hay muchos textos que no se pueden sacar de la biblioteca ya que solo hay un ejemplar.	La parte de búsqueda de información se debe digitalizar de ser posible, de lo contrario buscar alguna manera de facilitar la búsqueda.
¿Crees que sería viable el rediseño de la Biblioteca “Gustavo Leal” para convertirla en una Mediateca? Centro que permita acceder a la información a través de cualquier formato (CD-ROOM, E-book o Kindle, Tablet, Iphone, DVD)	Sería bueno	Si, sería excelente utilizar las nuevas tecnologías para acceder al conocimiento y así tener la posibilidad de obtener mayor información	Sería ideal, pero en la actualidad dudo que sea un proyecto viable debido al factor tiempo y presupuesto.

[ANEXO C]

ARTÍCULO DE PRENSA SOBRE AVANCES Y PERSPECTIVAS EN LA TRANSMISIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA GUSTAVO LEAL

Escuela de Comunicación Social -UCV presentó Base de Datos de medios venezolanos

Publicado por Prensa CDCH-UCV el noviembre 8, 2011



En la foto, Yandra Araujo, Daisy Arrieta, Marcela García, Adritnales Tamiche, Marianella Hermoso y Mariela Torrealba

Gracias al esfuerzo iniciado por la Profa. Mariela Torrealba, con financiamiento del *CDCH-UCV*, y que luego se convirtió en un proyecto de la Escuela de Comunicación Social ucevista, con la participación activa de otros docentes, investigadores, estudiantes de la propia Escuela, la Biblioteca Gustavo Leal y otras instancias como el SIGHT y Alejandría, el pasado 4 de noviembre fue presentada la **Base de Datos sobre la Situación Mediática**, registro descriptivo con las características de los medios de comunicación social venezolanos, con datos que enriquecen la investigación, la docencia y la documentación, y que beneficia no sólo a la comunidad que hace vida en el recinto universitario, sino también a la colectividad en general.

La Profa. Torrealba explicó que el proyecto se inició en el año 2007. “No teníamos idea de la cantidad de trabajo que teníamos por delante. A lo largo de estos años se fue vinculando la investigación, la docencia y la documentación, entendiendo que la documentación, en última instancia, es la riqueza de la universidad”.

El desarrollo y actualización de contenidos de esta base de datos, se hace gracias al esfuerzo mancomunado de los estudiantes cursantes de Teoría de la Información, materia del *pensa* de estudios del tercer semestre de Comunicación Social, quienes junto a la profesora, la Biblioteca Gustavo Leal, y los investigadores que participan del proyecto, pueden a través de esta experiencia conocer cuáles son las características y distintas dimensiones de análisis necesarios para estudiar los medios. A juicio de Mariela Torrealba “al mismo tiempo, recaudan información que no se pierde, que no queda engavetada en el cubículo del profesor, sino que puede ser utilizada por otros estudiantes para sus investigaciones, en la medida en que se entienda que el conocimiento es acumulativo”. La base de datos cuenta con varios campos a saber: campos de identificación, de localización, de estructura y operación; de orientación y contenidos, donde por ejemplo, los consultantes podrán conocer cuáles medios editorializan y cuáles no; en cuáles hay participación ciudadana y cómo se da ésta, así como la historia de los medios, ítem de extrema importancia, tomando en cuenta que sólo existe una historia parcial de los medios en Venezuela, tal como señaló la docente ucevista.

La herramienta –que ya tiene registros manuales de 96 impresos, 28 televisoras, 3 televisoras comunitarias, 48 emisoras de radio, 25 emisoras comunitarias y 71 páginas web- permite además conocer la información de las juntas directivas de los medios; si tienen criterios de claridad y transparencia informativa, es decir, cuenta con una serie de insumos de tipo descriptivo para el desarrollo de cualquier investigación relacionada con medios.

Aunque está en período de ajustes, la base de datos puede ser visualizada a través de la enlace: http://bfheecsucv.oai.alejandria.biz/cgi-win/be_alex.exe?nombrebd=bfheecsucv, soportada en la plataforma del SIGHT-UCV y se espera que para el mes de enero de 2012 esté operativa en un servidor de la propia Escuela de Comunicación Social.

Fuente: Prensa CDCH-UCV(2011). Publicado el 8 de noviembre, 2011 [Consultado, Noviembre, 14 de 2011]. Disponible en: <http://cdch-ucv.net/contenido/1645>

[ANEXO D-1]

**IMÁGENES SOBRE LAS COMPUTADORAS APAGADAS
SIN USO Y/O SUB UTILIZADAS**



[ANEXO D-2]

**IMÁGENES SOBRE LAS COMPUTADORAS APAGADAS
SIN USO Y/O SUB UTILIZADAS**

